

O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA

Ana Sofia Mota

CIDHEUS-UÉ
Av. da Liberdade 347 1ºEsq.
4710-251
Tel: 968061017
E-mail: asofiasmm@gmail.com

Manuela Barreto Nunes

Universidade Portucalense
CIDHEUS-UÉ/FCT
R. Dr. António Bernardino
de Almeida, 541/619
4200-072 Porto
Tel: 225 572193
E-mail: mnunes@upt.pt

RESUMO

Desde o seu aparecimento o Serviço de Referência (SR) tem vindo a passar por sucessivas alterações, procurando adaptar-se à contínua evolução da sociedade e, conseqüentemente, às diferentes necessidades dos seus utilizadores. Em diversos países, este serviço tem-se afirmado como mediador por excelência entre utilizador e informação, assumindo, actualmente, características únicas na interacção que estabelece com o utilizador e na assistência especializada que lhe disponibiliza. Tendo em consideração o panorama de grande desenvolvimento verificado na área da referência no âmbito internacional e na escassez de trabalhos efectuados em Portugal sobre esta temática, foi efectuada a investigação *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal, caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento* que permitiu fazer um levantamento sobre a situação dos serviços de referência nas bibliotecas da RNBP (Rede Nacional de Bibliotecas Públicas). Traçando uma situação de algum atraso no desenvolvimento deste serviço nas bibliotecas públicas portuguesas, concluiu-se pela necessidade urgente de mais investigações no sentido da sua evolução. A investigação *O Serviço de Referência nas bibliotecas públicas, modelo de desenvolvimento a partir das directrizes internacionais*, a decorrer no âmbito do doutoramento em Ciências da Informação e da Documentação da Universidade de Évora, procura, assim, através de uma análise às directrizes internacionais da RUSA/ALA (*Reference and User Services Association / American Library Association*) e da IFLA (*International Federation of Library Association*) sobre o SR, actualizar o conhecimento e contribuir para o desenvolvimento deste serviço. Esta comunicação pretende apresentar uma síntese dos resultados alcançados no estudo inicial sobre o SR nas bibliotecas públicas e dar a conhecer as principais linhas norteadoras da elaboração do trabalho de investigação ainda em desenvolvimento.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de referência, directrizes internacionais, bibliotecas públicas

ABSTRACT

Since its beginning Reference Service (RS) has been gone through successive modifications, trying to adapt to the continuous evolution of society and to the different needs of library users. In several countries this service assumes a vital role as an information mediator service, presenting unique characteristics on the interaction with users and the expert assistance that it provides them. Considering the international development of RS and the lack of studies in Portugal on this subject, the research *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal, caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento* analyses the situation of the SR in public libraries on the RNBP (Rede Nacional de Bibliotecas Públicas). Due to a situation of some delay in the development of this service in public libraries in Portugal, it was possible to observe the urgent need for more research to contribute to its development. The research *O Serviço de Referência nas bibliotecas públicas, modelo de desenvolvimento*, a current research from the University of Évora, searches, thus, through an analysis of the RUSA (Reference and User Services Association/American Library Association) and IFLA (International Federation of Library Association) international guidelines on the SR, updating the knowledge and contributing to the development of this service. This communication aims to present a synthesis of the results obtained in the initial study on the SR in public libraries and to show the main aspects of the present research.

INTRODUÇÃO

A necessidade de dar resposta a um mundo cada vez mais informacional e tecnológico exige uma actualização do Serviço de Referência (SR), no sentido de um serviço com características actuais, tecnicamente preparado e tecnologicamente evoluído, adequado às exigências de uma realidade automatizada e ao aumento de utilizadores virtuais. Este torna-se essencial e mais exigente enquanto serviço mediador / facilitador entre informação e utilizador, crucial para reafirmar as bibliotecas públicas actuais como espaços privilegiados de acesso à informação e ao conhecimento.

Na verdade, a evolução tecnológica e as necessidades

de informação dos utilizadores vieram modificar a forma como este serviço é prestado e o papel que assume no paradigma da sociedade actual. A um serviço disponibilizado tradicionalmente de forma presencial é possibilitada a integração de uma componente electrónica e virtual, permitindo-lhe ultrapassar condicionantes espaciais e temporais e chegar a um número cada vez maior de utilizadores. Ao SR abre-se, neste contexto, um caminho construído de desafios e possibilidades, em constante movimento, com novas formas de pesquisar, disponibilizar a informação e comunicar com os utilizadores. A secretária/balcão de referência é cada vez menos o local onde o SR tem plena realização, mas antes um ponto de partida para outros locais e acessos ao serviço, disponibilizado de uma forma assíncrona ou síncrona, de acordo com a tecnologia utilizada (VIRTUAL REFERENCE DESK, 2005).

Para se perceber a necessidade da disponibilização e da evolução do SR é fundamental a percepção de que, se por um lado as expectativas e os hábitos dos utilizadores actuais estão a mudar, por outro a expansão da utilização da internet mostrou que, independente da quantidade de informação ao seu dispor, estes continuam a precisar de auxílio, talvez mais do que nunca, para encontrar informação relevante e de qualidade. É fundamental, ainda, que a uma visão mais tradicional do SR se possa acrescentar uma nova perspectiva e que, em vez de olharmos os utilizadores como distantes, deveríamos reconhecer que estamos distantes dos nossos utilizadores (LIPOW, 1995), tentando perceber de uma forma precisa e, mesmo, antever, as suas necessidades no momento. Salienta-se o facto de as novas tecnologias atraírem um crescente número de pessoas, principalmente mais jovens, podendo causar um enorme impacto na comunicação entre bibliotecários de referência e utilizadores, na forma como o trabalho de referência é organizado e disponibilizado e na partilha de conhecimento e apoio entre bibliotecários de referência (LARSEN, 2007).

Uma breve pesquisa permite verificar o papel relevante deste serviço no panorama actual, bem como a sua evolução proeminente num contexto internacional. Apesar de na sua essência o SR continuar inalterável, informação, tecnologia, acesso e rapidez passam a ser aspectos básicos do seu funcionamento. Na verdade, serviço de referência, serviço de informação, serviço de pesquisa, *customer service* ou *help desk* são designações diferentes para um mesmo serviço, que independentemente da sua designação (BOPP & SMITH, 2011) tem como objectivo central a disponibilização de um apoio especializado, pessoal e directo aos utilizadores, de forma a satisfazer as suas necessidades de informação, independentemente do meio de comunicação utilizado (LUO, 2007). Assiste-se, na verdade, a uma adaptação de uma série de tecnologias à disponibilização do SR, que pode apresentar, de acordo com as tecnologias e meios de comunicação utilizados, características de funcionamento muito diversas. Correio electrónico, formulário electrónico, em tempo real – através de programas de *chat*, *Instant Messaging*, SMS ou *Text Messaging*, redes sociais (Facebook, Myspace ou Twitter), realidades virtuais (Second Life), video-conferência e VoIP (Skype) – ou tecnologias colaborativas – blogues, *page pushing*, *co-browsing*, *desktop sharing*, wikis, *podcasting*, RSS e *tagging* (MERLO VEGA, 2008; FRANCOEUR, 2010)

constituem algumas das tecnologias utilizadas, que se traduzem em verdadeiros exemplos de criatividade e esforço no sentido da implementação de SR actuais e inovadores. Surge o conceito SR 2.0, que adapta ao SR as novas tecnologias Web 2.0, cada vez mais utilizadas pelas Bibliotecas (BARRERO & SEOANE, 2008; TAJER, 2009).

A evolução e impacto do SR em alguns países, principalmente nos EUA, faz nascer uma verdadeira comunidade de referência com o objectivo comum de identificar e resolver questões relativas ao funcionamento e desenvolvimento deste serviço, à elaboração de standards técnicos de qualidade e à criação de uma agenda de investigação. Surgem grupos de discussão, blogues e organizam-se conferências anuais sobre SR. Assiste-se, ainda, à difusão de literatura técnica, com a elaboração de manuais, a edição de revistas especializadas e expansão de trabalhos de investigação na área da referência. É notória, neste panorama, a escassez de estudos efectuados em Portugal no âmbito da organização e desenvolvimento do SR, mais especificamente nas bibliotecas públicas, e a ausência de um serviço com características actuais.

A investigação *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal, caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento* (MOTA, 2009) surge, assim, da percepção da fragilidade do SR em Portugal e da grande vontade de estudar um serviço que se afigura ao mesmo tempo tão pertinente e tão fascinante. Neste sentido, procedeu-se a um levantamento sobre a situação do Serviço de Referência nas bibliotecas da RNB (Rede Nacional das Bibliotecas Públicas), analisando as suas características de funcionamento, o seu nível de desenvolvimento e os maiores desafios na sua implementação. Procurou-se contribuir, ainda que de forma limitada, para o melhor conhecimento de um serviço um pouco esquecido nos seus objectivos e nas suas possibilidades e mostrar as vantagens na sua disponibilização e no seu aperfeiçoamento. Esta investigação inicial evidenciou, assim, um serviço num estado muito inicial do seu desenvolvimento, quer por falta de condições técnicas, quer por falta de recursos humanos adequados e com formação específica na área da referência. Salienta, contudo, que a situação incipiente deste serviço nas bibliotecas públicas se deve, também, a um conjunto de circunstâncias que abrangem a evolução das bibliotecas públicas em Portugal e o lançamento da RNB.

Ao concluir com a necessidade de desenvolvimento de outros trabalhos orientadores do desenvolvimento gradual do SR, esta investigação levanta questões relativas ao que fazer no sentido da construção de estratégias adequadas à sua necessária evolução. Como desenvolver o SR nas bibliotecas públicas em Portugal? Neste sentido, o projecto de investigação *O Serviço de Referência nas bibliotecas públicas, modelo de desenvolvimento a partir das directrizes internacionais* parte da contextualização teórica do SR, definindo aspectos implicados no seu desenvolvimento, organização e funcionamento. Através de uma análise efectuada às directrizes internacionais da IFLA e da RUSA, e tendo em consideração, o mais aproximadamente possível, a realidade concreta das bibliotecas públicas portuguesas, são tomados em conta os factores mais determinantes para caracterizar as necessidades de desenvolvimento do SR das bibliotecas públicas da RNB, de acordo com as suas diferentes

tipologias. Pretende-se criar um modelo de desenvolvimento a aplicar à realidade concreta destas bibliotecas, no sentido de um desenvolvimento incremental deste serviço.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA: PERSPECTIVA GERAL

O SR e o Bibliotecário de Referência têm a sua origem na segunda metade do século XIX, com a expansão do ensino formal e, conseqüentemente, com a expansão da biblioteca enquanto local de apoio às instituições de educação e ensino. O nascimento e o desenvolvimento do SR estão, neste sentido, intimamente ligados à universalidade da educação e ao desenvolvimento da biblioteca pública como pilar dessa mesma universalidade. Assiste-se ao aumento da utilização das bibliotecas e à procura de apoio no uso dos seus recursos. A expansão das bibliotecas universitárias e especializadas constitui um factor decisivo na difusão deste serviço, uma vez que dele exigem um grande grau de especialização e desenvolvimento. Surge a consciência da necessidade de um serviço que funcione como intermediário entre os utilizadores e os recursos da biblioteca (BOPP & SMITH, 2001). A primeira alusão a um serviço cujo objectivo consiste num apoio directo e personalizado ao utilizador ocorre em 1876, no decurso da 1ª conferência da ALA, quando Samuel Sweet Green, um dos seus fundadores, defende, na sua comunicação *Personal Intercourse and Relations Between Librarians and Readers in Popular Libraries*, a assistência directa do bibliotecário aos leitores na utilização dos recursos da biblioteca. Na sua opinião a simpatia do bibliotecário durante o atendimento e uma orientação paciente nas pesquisas constituem factores decisivos para o aumento de utilizadores da biblioteca, conferindo-lhe um papel essencial enquanto instituição promotora do acesso à educação, cultura e informação. As funções do bibliotecário de referência seriam, segundo Green, o apoio aos utilizadores no uso dos recursos da biblioteca, o auxílio no acesso à informação necessária, a assistência na orientação e localização de documentação adequada e a promoção da biblioteca no seio da comunidade em que se encontra inserida. Esta era uma ideia revolucionária na época, uma vez que até então a função do bibliotecário prendia-se com o desenvolvimento do fundo documental, esperando-se dos seus utilizadores o conhecimento na utilização da biblioteca e dos seus recursos. Neste sentido Green “vem chamar a atenção para alguns aspectos essenciais dos objectivos e funcionamento das bibliotecas, e particularmente, do SR enquanto serviço intermediário entre o utilizador e a informação” (MOTA, 2009, 16). Na verdade, as funções do bibliotecário de referência de Green permanecem actuais e os principais objectivos do SR estão intimamente ligados ao tipo de informação e auxílio que o utilizador necessita (BOPP & SMITH, 2001, 2011):

1. Acolher: acolhimento personalizado aos novos utilizadores da biblioteca, apresentando a biblioteca e os seus serviços, transmitindo orientações básicas e informações consideradas pertinentes no sentido de uma utilização correcta e eficaz dos recursos existentes;
2. Orientar: orientação do utilizador na pesquisa e localização da informação e documentação de que necessita, informando-o dos recursos e fontes de informação disponíveis;
3. Informar: resposta a perguntas factuais de resposta rápida e a perguntas de carácter bibliográfico, fornecendo ao utilizador a localização ou fonte da

informação pertinentes;

4. Formar: formação do utilizador no sentido de o dotar de competências na utilização de recursos de informação adequados, no desenvolvimento de técnicas de pesquisa e de recuperação da informação necessária. Inicialmente denominado *aid to readers* e posteriormente *assistance to readers*, o termo *serviço de referência* surge apenas em 1885, quando Melvil Dewey formou pela primeira vez um sector denominado departamento de referência (BOPP & SMITH, 2011). O SR começa a fazer parte dos serviços normalmente disponibilizados, desenvolvendo a sua prática e estabelecendo-se como um dos serviços base do funcionamento das bibliotecas, e a tentativa de o caracterizar e definir está bem presente na literatura especializada. HUTCHINS (1973) salientava já o facto de, apesar das várias definições de SR, existir uma uniformidade e um consenso na sua essência, variando a organização e abrangência deste serviço, de acordo com o tipo de biblioteca em que é implementado, resultante de aspectos como os recursos utilizados e o tipo de assistência prestada. Esta perspectiva de Hutchins continua, na verdade, bastante actual.

A RUSA (2008) define SR como “information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs” e especifica certos aspectos que não considera da esfera da referência como “formal instruction or exchanges that provide assistance with locations, schedules, equipment, supplies, or policy statements” (para.1). Define, também, trabalho de referência, que abrange a resposta a questões de referência e a criação, a gestão e a avaliação de informação e de recursos de informação, nomeadamente o desenvolvimento e a manutenção de colecções de referência, guias de pesquisa, catálogos, bases de dados, sítios web e motores de pesquisa, que os utilizadores podem usar de uma forma presencial ou remota. Esta definição, elaborada pela RUSA conjuntamente com a *Reference Services Section*, resulta de uma reelaboração e actualização da anterior definição, de 1984, e é o resultado de um trabalho de investigação que envolveu centenas de bibliotecas. Mais abrangente, esta definição é sintomática da consequência do impacto das grandes inovações tecnológicas das últimas décadas no SR, esclarecendo aspectos actuais referentes ao trabalho de referência e incluindo questões fundamentais como a avaliação e o desenvolvimento de recursos de informação. É clara a distinção entre SR directo, que abrange o processo de comunicação que se estabelece entre o bibliotecário de referência e o utilizador, no qual o bibliotecário procura responder às necessidades de informação do utilizador, e SR indirecto, que consiste em todo o trabalho de apoio ao SR directo, nomeadamente a selecção de recursos, a elaboração de bibliografias, a criação de normas e políticas de funcionamento e os procedimentos de avaliação (TAJER, 2009; FRANCOEUR, 2010).

Na década de 80 do século XX, com a expansão da internet, verifica-se a disponibilização gradual do SR através de correio electrónico e posteriormente, como forma de ultrapassar a dificuldade levantada pela ausência de entrevista de referência neste tipo de serviço, é introduzido o formulário como alternativa. O desenvolvimento deste novo tipo de SR esteve, inicialmente, ligado às bibliotecas universitárias, tendo sido o *Electronic Access to Reference Service* (EARS), criado em 1984 pela *Maryland Health Services Library*,

EUA, um dos primeiros serviços a ser disponibilizado através de meios de comunicação electrónicos. Nos finais dos anos 90, surge o Serviço de Referência Virtual (SRV) em tempo real com recurso a programas *chat* ou de mensagens instantâneas, que no princípio do século estava já em grande expansão em centenas de bibliotecas norte americanas, principalmente através de uma participação em consórcios de bibliotecas. É o nascimento de um novo modelo de referência, definido de uma forma simples como a assistência prestada ao utilizador através de um intermediário humano com recurso à internet (MACCLURE & LANKES, 2001), aqui denominado SRV. Apesar de uma variedade de termos para denominar este novo tipo de referência - referência virtual, referência em tempo real, referência electrónica, referência digital, referência em linha, referência remota e e-referência (LINDBLOOM, YACKLE, BURHANS, PETERS, & BELL, 2006; IFLA, 2008) - é comum o seu conceito: um SR disponibilizado electronicamente, com recurso às novas tecnologias e à internet no seu funcionamento e na comunicação com o utilizador (LINDBLOOM & et al., 2006). A definição da RUSA (2004b), mais abrangente, define SRV como um serviço “initiated electronically often in real-time, where users employ computers or other Internet technology to communicate with librarians, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat videoconferencing, Voice over IP, e-mail and instant messaging. While online sources are often utilized in provision of virtual reference, use of electronic sources in seeking answers is not of itself virtual reference. Virtual reference queries are often followed-up by telephone, fax, and regular e-mail, even though these modes of communication are not considered virtual” (para. 6-8).

Este tipo de SR apresenta vantagens fundamentais, como o aumento da acessibilidade e da rapidez das respostas. Ao utilizador é permitido o acesso a este serviço em qualquer local e em qualquer momento e ao Bibliotecário de referência é possibilitada a pesquisa e a resposta a várias questões, de uma forma mais eficaz e conveniente (GARNSEY & POWELL, 2000). É de salientar que o aparecimento deste novo modelo não vem substituir o tradicional SR, mas permitir um alargamento dos seus pontos de acesso, como observado por BERUBE (2005) “Far from driving out traditional reference services, virtual reference is one more in a range of access points to professional guidance” (p. 1).

É cada vez maior o número de bibliotecas a disponibilizar o SRV para além das suas horas normais de funcionamento, num conceito denominado serviços 24/7 - disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana - através de uma participação em consórcios de cooperação em rede, de âmbito nacional ou internacional. Estas redes cooperativas, ou Serviços de Referência Cooperativos (SRC), são constituídas por diferentes tipos de bibliotecas como forma de ultrapassar condicionantes geográficos e económicos: diminuir custos, partilhar recursos e alargar o âmbito do seu funcionamento, facilitando o serviço a um número maior de utilizadores. Sublinha-se a grande vantagem disponibilizada aos utilizadores pelo facto de poderem colocar as suas questões, a qualquer hora do dia e a qualquer dia da semana, independentemente do local ou país onde se encontrem, sabendo que têm ao seu dispor ajuda especializada para as suas necessidades de

informação. O *Cooperative Reference Service Committee* da RUSA (2006) define SRC como uma forma de aumentar a capacidade de resposta informativa das bibliotecas através da interacção com outras bibliotecas ou unidades de informação. O apoio ao utilizador é prestado de acordo com um sistema formal de protocolos previamente estabelecidos entre as bibliotecas membros destas redes colaborativas.

A Biblioteca do Congresso foi pioneira na criação de uma rede cooperativa, com o desenvolvimento de um projecto inovador, em 1998, que viria a dar origem a uma das maiores redes colaborativas do mundo, o *QuestionPoint*, lançado em 2002. Este serviço de dimensões mundiais disponibiliza um SR especializado, a qualquer hora e local, através de uma rede internacional de bibliotecas aderentes. A Biblioteca do Congresso disponibiliza o SRV *Ask a Librarian* com recurso ao serviço *Question Point*. No Reino Unido foi lançado, em 1997, o serviço *AsKaLibrarian*, actual *People's Network Enquire*, um SR colaborativo que envolveu inicialmente a participação de cerca de quarenta bibliotecas públicas e que obteve um grande sucesso e aceitação por parte do público e das bibliotecas envolvidas (ORMES, 1998; BERUBE, 2005) contando actualmente com mais de 80 bibliotecas aderentes. Mais perto de nós, em Espanha, o projecto “Pregunte, las bibliotecas responden” é coordenado pelo Ministério da Educação, Cultura e Desportos e resulta da cooperação entre 43 bibliotecas públicas e quatro universitárias, assegurando um SR por correio electrónico e em tempo real, tendo sido criado no ano 2000 (NUNES, 2004).

Assiste-se a uma expansão de literatura na área da referência, demonstrativos de uma preocupação crescente pela qualidade deste serviço e pelo interesse que a aplicação de novas tecnologias à disponibilização do serviço solicita. Questões relativas à avaliação da qualidade do serviço, recursos humanos, formação, interacção com o utilizador, instrumentos de funcionamento (nomeadamente o desenvolvimento de políticas de funcionamento), aspectos legais, direitos de autor, integração do SR no conjunto de serviços disponibilizados pela biblioteca, tecnologia, marketing e promoção constituem alguns dos temas de investigação e estudo (BERUBE, 2003; VIRTUAL REFERENCE DESK, 2005).

É de salientar o contributo fundamental do *Virtual Reference Desk* na elaboração de princípios técnicos, standards de qualidade, recursos educativos, criação de software e no estabelecimento de uma agenda de pesquisa na área da referência virtual. Desenvolvido pelo *Syracuse University's Information Institute of Syracuse*, em 1997, e inicialmente um projecto de pesquisa com o objectivo de desenvolver e criar um SRV, destaca-se o contributo desta organização no desenvolvimento deste serviço através de programas de investigação, da organização de conferências anuais de dimensão internacional e da publicação de literatura especializada.

Novas tecnologias vão sendo experimentadas como possíveis meios facilitadores da organização e da disponibilização do SR. Uma vasta produção de literatura especializada acompanha estas adaptações tecnológicas, como base de divulgação e de sustentação teórica dos novos modelos de serviço implementados. Num estudo recente (GILSON, 2011) refere as vantagens da utilização do *Skype*, ou outros programas VoiP similares, facilmente instaláveis nos telemóveis,

tablets ou outros dispositivos móveis, gratuitos e muito utilizados por jovens, que possibilitam um contacto síncrono directo e fácil entre utilizador e biblioteca. Alguns estudos analisam a tendência para a referência por SMS, através de telemóvel. Destacam-se alguns exemplos, o primeiro dos quais criado em 2005 pela *Southeast Louisiana University Library* e o *My Info Quest*, um SR Colaborativo lançado por um consórcio de bibliotecas norte-americanas em 2009 (BRANNON, 2011). Analisam-se as vantagens da disponibilização do SRV através de *chat* ou mensagens instantâneas, nomeadamente a possibilidade da utilização de tecnologias *page pushing*, *co-browsing*, *desktop sharing*, anotação de páginas web, *screenshots*, *screencasts* durante a interacção com o utilizador (CASSEL & HIREMATH, 2006; FRANCOEUR, 2010). Destaca-se, ainda, um artigo que aponta algumas tecnologias utilizadas como ferramentas de apoio na organização e no funcionamento do SRV, que facilitam a elaboração de guias temáticos, tutoriais, bases de dados e arquivos FAQ's (FRANCOEUR, 2010).

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL, CARACTERIZAÇÃO ACTUAL E PERSPECTIVAS DE DESENVOLVIMENTO

Tendo como ponto de partida o enquadramento teórico do SR num contexto internacional, com ênfase nas características fundamentais da sua evolução, da sua organização e do seu funcionamento, foi efectuado o trabalho de investigação *O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal, caracterização actual e perspectiva de desenvolvimento* (Mota, 2009). Neste sentido, foram enviados, durante o mês de Junho de 2008, setenta e três inquéritos por questionário à totalidade de bibliotecas públicas de tipologia BM2, BM3 e Bibliopólis. Verificou-se uma percentagem de resposta de 63% do total das bibliotecas inquiridas, ou seja, 46 respostas recebidas.

A seguinte tabela mostra a totalidade dos inquéritos enviados e recebidos distribuído por tipologias de bibliotecas, sendo a maioria das bibliotecas analisadas bibliotecas públicas de tipologia BM2 (87%).

Tipologia	Enviados	Recebidos
BM2	58 - 79,0%	40 - 87,0%
BM3	13 - 18,0%	6 - 13,0%
Bibliopólis	2 - 3,0%	0 - 0,0%
Total	73 - 100%	46 - 100%

Tabela1 - Inquéritos enviados e recebidos distribuídos por tipologias

Questionadas sobre a disponibilização de um SR, foi possível observar que 42 (91,3%) das bibliotecas inquiridas afirmam disponibilizar este serviço, como consta do gráfico seguinte:

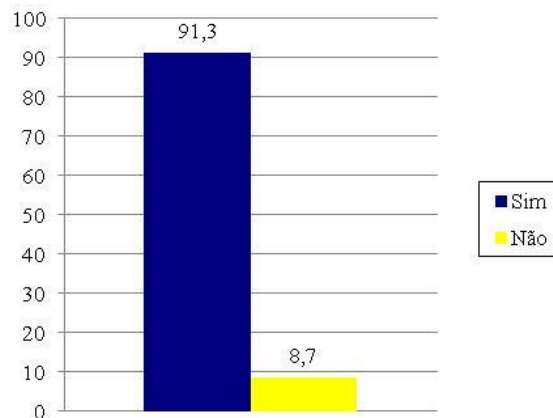


Gráfico 1 - SR disponibilizados

Relativamente ao tipo / nível de SR disponibilizado, das 42 bibliotecas que afirmam possuir SR 41 (98%) referem possuir o SRP, enquanto uma biblioteca não responde. Quanto à disponibilização de um SRV, 13 (31%) bibliotecas afirmam disponibilizar este serviço, 26 (62%) dizem não o disponibilizar e 3 (7%) não respondem, como consta do Gráfico 2. Salienta-se o facto de duas bibliotecas responderem que apesar de ainda não o fazerem, se encontrarem numa fase de planificação e organização do SRV, para a sua disponibilização a curto prazo.

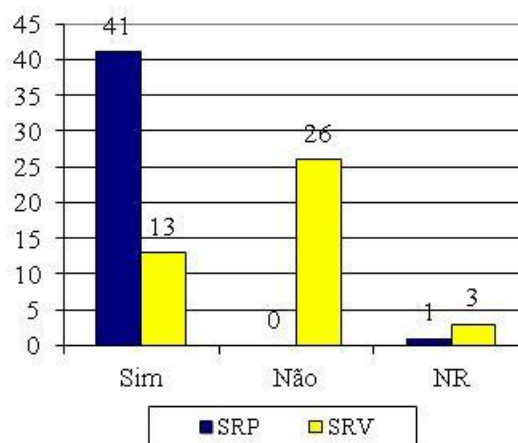


Gráfico 2 - Níveis / tipos de disponibilização do SR

Como factores apresentados para a não disponibilização do SR na sua vertente virtual, salienta-se a falta de formação específica na área (42% das respostas), a falta de condições técnicas (38% das respostas) e a falta de recursos humanos (10% das respostas), como mostra o Gráfico 3. Relativamente à falta de condições técnicas sobressaem factores como a inexistência de catálogos informatizados em linha nas bibliotecas analisadas, catálogos ainda em fase de informatização e o facto de algumas bibliotecas ainda não disporem de sítios de internet próprios.

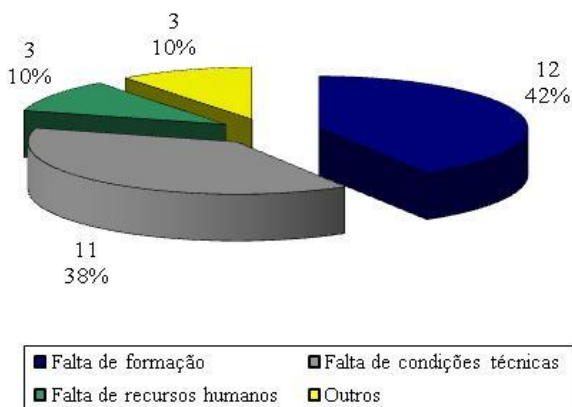


Gráfico 3 – Razões da não disponibilização do SR

Relativamente aos recursos humanos afectos ao SR a análise revela que, das 42 bibliotecas que disponibilizam o SR, a maioria têm como responsáveis por este serviço técnicos profissionais, ou seja, 32 (51,1%) técnicos profissionais e um total de 21 (37,5%) técnicos superiores. Este facto verifica-se nos dois tipos de SR: relativamente ao SRP os responsáveis pelo serviço constituem 22 (57,8%) técnicos profissionais e 14 (36,8) técnicos superiores; no que diz respeito ao SRV verifica-se uma tendência idêntica, 10 (55,5%) técnicos profissionais e 7 (38,8) técnicos superiores, como patente no Gráfico 4. Verifica-se, ainda, que a totalidade de recursos humanos afectos ao SR é relativamente reduzida, pois a grande percentagem de bibliotecas indica que dispõem entre dois a três técnicos para funcionamento deste serviço.

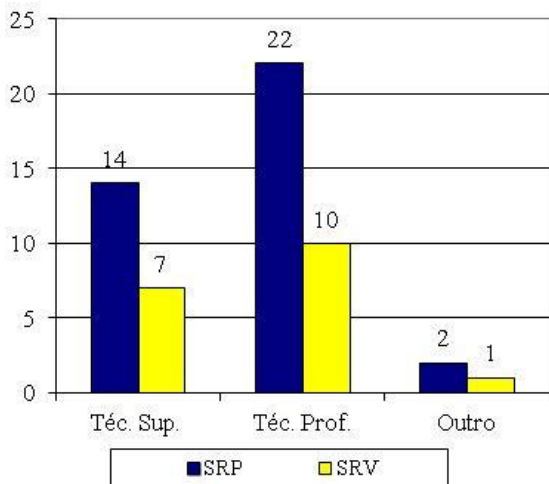


Gráfico 4 - Responsáveis do SR

No que diz respeito à localização deste serviço, é possível averiguar que o balcão de atendimento é o espaço privilegiado para a sua disponibilização, constituindo 47% dos casos analisados. Em 20% das bibliotecas inquiridas o SR não tem local próprio para a sua disponibilização, enquanto 5% dos casos referem o balcão de referência. É de salientar que em nenhuma resposta é indicado o desenvolvimento do trabalho de referência em gabinete próprio, como é possível observar no Gráfico 5.

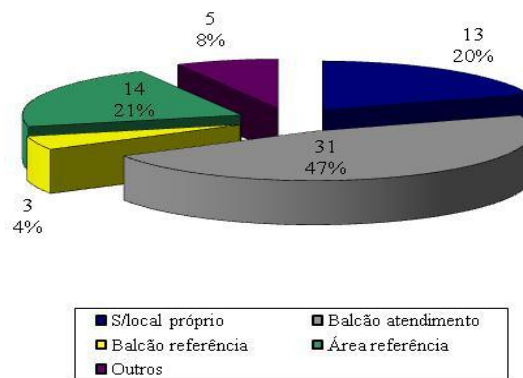


Gráfico 5 - Localização do SR no espaço da biblioteca

Relativamente ao âmbito de funcionamento do SR, é formulada uma questão com o objectivo de procurar esclarecer em que consiste este serviço e quais as suas funções. Verifica-se que a “orientação na pesquisa e no acesso” à informação apresenta a percentagem de respostas mais elevada (92,6%), não se verificando uma diferença assinalável entre esta função, o “acolhimento e orientação” (87,8%) e a “resposta a questões de referência” (80,5%). Salienta-se, no entanto, a baixa percentagem no que diz respeito à “organização de recursos informativos em diversos tipos de suportes” (43,9%).

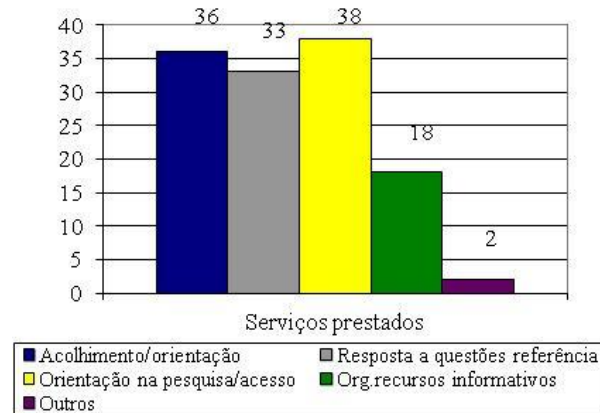


Gráfico 6 - Âmbito de funcionamento do SR

Um dos aspectos inquiridos diz respeito aos documentos utilizados, quer no apoio ao funcionamento do SR quer na orientação à sua organização e implementação. Os resultados analisados foram bastante elucidativos do estado actual deste serviço, como observável nos Gráficos 7 e 8. Relativamente à utilização de documentos de apoio ao funcionamento do SR, é de salientar que em 29 (70,7%) bibliotecas não são utilizados quaisquer documentos; 3 bibliotecas dizem possuir uma política de referência e apenas 1 biblioteca refere uma política de colecção de referência. A elaboração de arquivos de perguntas e respostas é referida por 3 bibliotecas, enquanto apenas 2 bibliotecas referem a manutenção de Arquivos FAQ's.

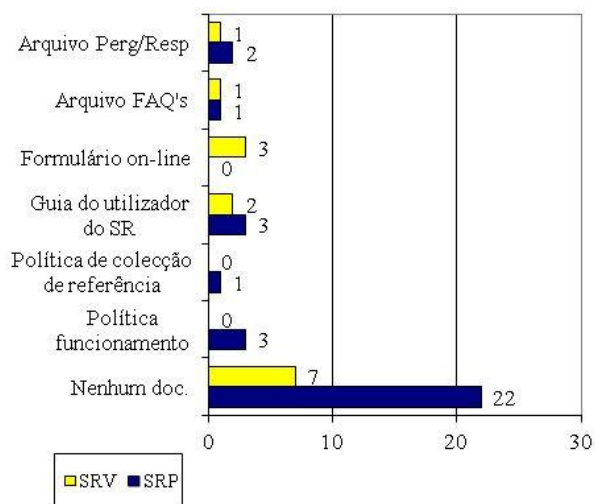


Gráfico 7 - Documentos de apoio ao funcionamento do SR

Verifica-se, também, um baixo recurso à utilização de documentos orientadores internacionais para apoio à organização e implementação do SR: 29 bibliotecas (71%) afirmam não utilizar nenhum destes documentos, 9 bibliotecas referem a utilização das directrizes da IFLA e apenas 4 bibliotecas usam as directrizes da RUSA. Neste sentido, é notório o escasso recurso a bases teóricas e práticas orientadoras deste serviço.

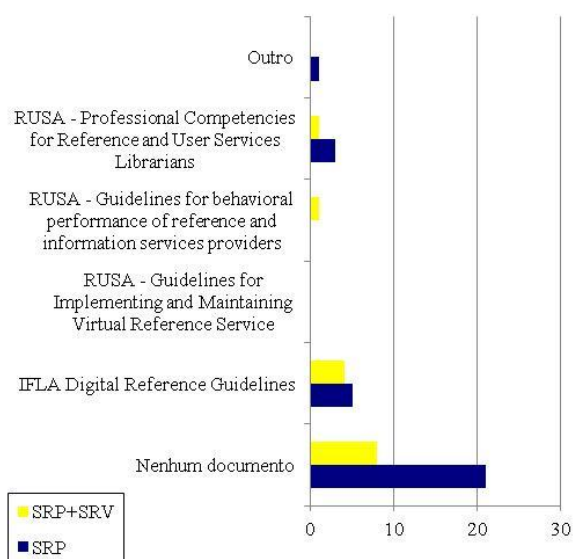


Gráfico 8 - Documentos orientadores / directrizes internacionais

O estudo efectuado revelou, assim, que o SR, apesar do grande incremento nalguns países da Europa e Estados Unidos, encontra-se em Portugal numa fase muito embrionária, sendo disponibilizado, na grande maioria dos casos, de uma forma intuitiva e informal, sem uma organização consistente e sistemática, não obedecendo a regras ou normas formalizadas (MOTA, 2009). Embora o SR presencial seja indicado como fazendo parte dos serviços comumente prestados, o SRV mostra-se praticamente inexistente. As principais causas alegadas para esta situação reportam-se a dificuldades de carácter tecnológico, organizativos e de recursos humanos. Assim, os dados recolhidos neste estudo permitem traçar as seguintes conclusões:

1. O SR é prestado predominantemente na modalidade presencial, enquanto o SRV é praticamente inexistente;

2. Não são aplicadas as potencialidades tecnológicas à melhoria e à evolução deste serviço, nomeadamente no que diz respeito à comunicação entre utilizador e biblioteca com a utilização de formulários electrónicos, videoconferência, programas chat, mensagens instantâneas e redes cooperativas, entre outras tecnologias;
3. Relativamente ao âmbito de funcionamento apenas 43,9% das bibliotecas que prestam este serviço procedem à organização de recursos informativos, revelando alguma fragilidade na organização do SR, sendo este um aspecto imprescindível não só para a prestação de um eficiente SRP, mas também à disponibilização de um qualificado SRV;
4. O local de disponibilização do serviço não se afigura o adequado, não estando na maioria dos casos relacionado especificamente com este serviço (Balcão de Referência / Área da Referência), predominando o simples balcão de atendimento ou, mesmo, a indefinição do local. Não é indicado um gabinete para o desenvolvimento de todo o trabalho indirecto de referência;
5. Os dados observados comprovam a situação geral de escassez de recursos humanos, quer em quantidade, quer, especialmente, com formação específica na área da referência. Na verdade, a falta de formação é a resposta mais frequente para justificar a reduzida disponibilização do SR. O frequente emprego de técnicos profissionais como responsáveis pelo serviço em substituição de técnicos superiores revela o recurso a pessoal com um nível de formação não condizente com as exigências do SR, situação que não favorece a melhoria do SR em geral e do SRV em particular;
6. Relativamente a condicionantes técnicas destacam-se algumas das dificuldades apresentadas pelas bibliotecas inquiridas, nomeadamente no desenvolvimento de serviços virtuais. Na verdade, uma percentagem significativa das bibliotecas inquiridas refere a falta de condições técnicas como justificação do atraso do SRV, incluindo a inexistência de catálogos em linha, ou ainda em fase de informatização e o facto de algumas bibliotecas ainda não disporem de sítios de internet próprios;
7. É muito reduzida a utilização de documentos de apoio ao funcionamento do SR, apesar de essenciais ao seu funcionamento, verificando-se grandes debilidades na utilização de guias do utilizador, de formulários electrónicos, arquivos FAQ's e arquivos de perguntas/respostas: 70% das bibliotecas analisadas não utilizam nenhum destes documentos. Um aspecto essencial refere-se à baixa utilização do formulário electrónico como forma de disponibilização do SRV, o que indicia o recurso provável ao correio electrónico, o nível mais elementar deste tipo de serviço, facto que revela quão embrionário é o seu desenvolvimento, nas poucas bibliotecas em que existe. Os números observados surpreendem se tivermos em consideração que

se referem a documentos essenciais a um correcto funcionamento deste serviço e ao seu nível de qualidade, de acordo com normas e estudos internacionais desenvolvidos;

8. Verifica-se, ainda, que apenas um número reduzido de bibliotecas recorrem à utilização das directrizes e políticas de referência elaboradas pela IFLA e pela RUSA como documentos orientadores. Tendo em consideração que estes documentos são desenvolvidos com base em anos de experiência, reflexão e estudo, podem significar uma orientação valiosa para a organização e implementação de qualquer tipo de SR, incluindo a superação de algumas dificuldades que condicionam a sua criação e desenvolvimento;
9. Na sua esmagadora maioria, o SR é, assim, disponibilizado sem recurso a documentos de apoio ou de orientação à sua organização e ao seu funcionamento, o que “deixa suspeitar que tal disponibilidade, nesses casos, se baseia mais na boa vontade dos responsáveis que numa preparação prévia e numa orientação sistemática” (Mota, 2009, 115).

Este estudo chama, no entanto, a atenção para a situação de grande atraso e carência vividos na área da Leitura Pública, fortemente condicionada pela situação política e social que caracterizou Portugal durante a maior parte do século XX, e para a criação da RBNP, um marco no sentido de uma mudança e uma ruptura com o passado. Neste sentido, as bibliotecas públicas portuguesas têm, actualmente, a dupla tarefa de recuperar os anos de atraso e esquecimento a que foram votadas, mas também a árdua tarefa de lidar com as actuais condicionantes orçamentais e políticas impostas pelo poder político. Salienta-se, assim, a dificuldade que muitas bibliotecas têm de enfrentar no sentido de uma evolução e do desenvolvimento de serviços adequados à sociedade actual, sublinhando o progresso já alcançado em pouco mais de 20 anos decorridos desde o lançamento da RBNP. Neste contexto, o tipo e o nível de desenvolvimento do SR disponibilizados pelas bibliotecas públicas da RBNP não podem ser dissociados das circunstâncias que envolvem o desenvolvimento das bibliotecas públicas no nosso país. Na realidade, e segundo se pôde concluir pela investigação elaborada, este constitui um factor justificativo do SR se encontrar ainda numa fase inicial (Mota, 2009).

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS, MODELO DE DESENVOLVIMENTO A PARTIR DAS DIRECTRIZES INTERNACIONAIS

A investigação anterior permitiu fazer uma abordagem inicial ao SR nas BP em Portugal, concluindo-se pela necessidade de desenvolver um novo trabalho de investigação que orientasse a evolução gradual deste serviço, que se encontra, como já referido, numa fase muito embrionária do seu desenvolvimento. Verificou-se que as directrizes internacionais da IFLA e da RUSA procuram dar resposta às necessidades das bibliotecas, independentemente do seu tipo, da sua dimensão e da sua localização, relativamente à planificação, organização e funcionamento do SR. Estes documentos orientadores revelam uma preocupação com o desenvolvimento de um serviço com padrões técnicos de qualidade e dão uma visão sistémica dos vários

factores de funcionamento do SR, constituindo ferramentas valiosas para a sua organização. É de assinalar que as directrizes da RUSA passam por um processo de análise e de revisão frequente, como forma de adequar os seus objectivos às reais necessidades das bibliotecas e dos bibliotecários.

Neste sentido, e tendo em vista a necessidade de um caminho de investigação fortemente sustentado, optou-se pelo recurso às referidas directrizes como base de apoio para a definição de medidas estruturais desse desenvolvimento. Na verdade, estudos prévios defendem a importância da sua utilização como ferramentas imprescindíveis na planificação e no funcionamento de um SR de qualidade. Um estudo de 2007 (SHACHAF & HOROWITZ) analisa o nível de adesão às directrizes internacionais da IFLA e da RUSA/ALA e conclui que a utilização destes documentos fornece um auxílio valioso na planificação e disponibilização deste serviço. SHACHAF (2008) defende que estas directrizes internacionais estabelecem orientações profissionais e éticas essenciais para a qualidade do SR e é fundamental, neste sentido, que o bibliotecário de referência as conheça e desenvolva esforços no sentido da sua implementação. Um estudo de 2009 (MANESS, NAPER, & CHAUDHURI, 2009) analisa o desempenho dos bibliotecários de referência, face a comportamentos inapropriados dos utilizadores, com recurso às directrizes da RUSA, concluindo que os bibliotecários de referência prestam um serviço de melhor qualidade se tiverem conhecimento das directrizes e as utilizarem na disponibilização do SR. Destacam-se, ainda, os estudos efectuados na avaliação das transacções de referência (WARD, 2004; ZHUO, LOVE, NORWOOD & MASSIA, 2006), na avaliação da entrevista de referência (RONAN, REAKES & OCHOA 2006), ou na satisfação dos utilizadores (KWON & GREGORY, 2007; PLATT & BENSON, 2010).

Directrizes internacionais da IFLA e da RUSA

O *RUSA Standards and Guidelines Committee*, responsável pela coordenação dos trabalhos de desenvolvimento das directrizes relativas ao SR, desenvolveu um conjunto de directrizes complementares que abordam aspectos essenciais relativos à planificação e funcionamento de um serviço actual e de qualidade:

- As *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service* (RUSA, 2004b), procuram auxiliar as bibliotecas na implementação e gestão de um SRV, criando linhas orientadoras de organização e funcionamento passíveis de serem adoptadas por diferentes tipos de bibliotecas. Encontra-se organizado em cinco temáticas: definição de SRV; preparação para o SRV; disponibilização do serviço; organização do serviço; e privacidade. Elaboradas em 2004, estas directrizes foram revistas em 2009, de forma a incluir experiências e conhecimentos adquiridos na área da referência desde a sua elaboração;
- As *Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers* (RUSA, 2004a), centra-se no desenvolvimento da relação entre o bibliotecário de referência e os utilizadores deste serviço, chamando a atenção para o impacto negativo ou positivo que esta interacção pode ter no processo de

referência e na importância que atitudes como a simpatia e o interesse têm no sucesso deste serviço. Foca cinco aspectos comportamentais, subdivididos em orientações gerais e específicas para o SRP e para o SRV: acessibilidade (*Approachability*); interesse (*Interest*); saber ouvir/interrogar (*Listening/Inquiring*); pesquisar (*Searching*); e acompanhamento (*Follow up*). Iniciou-se, em 2011, o processo de revisão destas directrizes, cuja proposta foi já publicada de forma a serem recolhidas opiniões de quem trabalha na área;

- As directrizes *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (RUSA, 2003), pretendem apontar um conjunto de competências essenciais ao bibliotecário de referência para o desempenho correcto das funções e dos requisitos do seu trabalho. Encontra-se organizada em cinco aspectos fundamentais relativos às funções exercidas pelo bibliotecário de referência e às competências necessárias para o seu desempenho: acesso à informação; conhecimentos básicos; marketing/ percepção / informação; colaboração; e avaliação. Actualmente em fase de análise, está em curso a elaboração duma proposta de revisão.
- As *Guidelines for Cooperative Reference Services* (RUSA, 2006) foram elaboradas pelo Cooperative Reference Service Committee da RUSA e visam apoiar as bibliotecas na organização e na avaliação de serviços de referência cooperativos, contribuindo para o desenvolvimento de políticas e procedimentos necessários. Criadas em 1998, estas directrizes são o resultado de uma primeira revisão, e encontram-se organizadas em quatro partes focando os seguintes conteúdos: objectivos do serviço; gestão; disponibilização; e avaliação.”

O *Reference Service Committee* elaborou as *Digital Reference Guidelines* (IFLA, 2008), com base nas directrizes da RUSA, mais especificamente nas *Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers*, em workshops e encontros profissionais:

- As *Digital Reference Guidelines* (IFLA, 2008) dirigem-se particularmente ao SRV, com o intuito de promover e apoiar os bibliotecários na sua planificação, gestão e funcionamento. Estão organizadas em duas secções, a primeira dirigida aos responsáveis das bibliotecas, abordando questões relativas aos procedimentos essenciais no processo de organização de um SR, nomeadamente planificação, política de referência, recursos humanos, formação, design da interface informática, aspectos legais, publicidade / promoção, avaliação e colaboração. A segunda secção aborda questões mais práticas no processo de funcionamento e disponibilização deste serviço, incluindo uma secção específica para a implementação e funcionamento de um SRV através de programas de chat. Os aspectos tratados são: objectivos do SR, tipologia ou modelos, recursos humanos, competências pessoais e profissionais e formação, espaço físico e espaço virtual, recursos tecnológicos, recursos documentais,

horário de serviço, divulgação, avaliação, aspectos legais, funcionamento de SR chat.

Esta investigação, elaborada no âmbito do doutoramento em Ciências da Informação e da Documentação, da Universidade de Évora, desenvolve um trabalho de análise e de relacionamento entre as características actuais de organização e funcionamento de um SR, as directrizes internacionais da IFLA e RUSA-ALA e a situação efectiva do SR nas bibliotecas públicas da RNBP em Portugal. Com o objectivo de contribuir para o desenvolvimento incremental do SR, e de acordo com as características e os recursos das diferentes tipologias de bibliotecas, é criado um modelo de desenvolvimento deste serviço a partir dessas directrizes internacionais e a aplicar à realidade concreta destas bibliotecas.

CONCLUSÃO

Com a consciência da extensão do tema, procuramos abordar alguns daqueles que se consideram ser alguns dos pontos essenciais dos trabalhos de investigação apresentados, com o objectivo de contribuir para a percepção de que um SR tecnicamente organizado e tecnologicamente evoluído é, sem qualquer dúvida, um dos serviços essenciais de uma biblioteca pública no mundo contemporâneo. Na verdade, o investimento neste serviço, quer real, quer presencial permite “fazer uma ponte entre a esquizofrenia, o historicismo da realidade virtual com o mundo da realidade real em que nos movemos e encontramos fisicamente” (NUNES, 2004), aproximando as bibliotecas públicas das missões básicas que as definem como agentes da democracia e do desenvolvimento humano. Como todas as organizações, também as bibliotecas são submetidas, enquanto sistemas abertos, e através das suas relações com o ambiente externo, a grandes pressões de actualização para corresponder às necessidades e exigências de uma sociedade em rápida transformação. Pensa-se que como prestador de informação relevante, de qualidade e de forma gratuita, o SR assume um papel fundamental na afirmação da biblioteca enquanto instituição impulsionadora da informação e do conhecimento, da inclusão social e da cidadania, sendo, neste sentido, fundamental o seu desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

- BARRERO ROBLEDO, Vanesa & SEOANE GARCÍA, Catuxa – La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. In *VIII Congreso de ANABAD*, Madrid. 2008. [Consult. 2 Fevereiro 2011]. Disponível em <http://eprints.rclis.org/15085>
- BERUBE, Linda – Ask Live! UK public libraries and virtual collaboration. *Library and Information Research*, Vol.27, nº86 (2003), p.43-50. [Consult. 2 Fevereiro 2009]. Disponível em <http://www.lirg.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/view/146/185>
- BERUBE, Linda – People's Network Enquire: virtual reference in England. In: *71th IFLA General Conference and Council*, Oslo, Norway. World Library and Information Congress, Libraries - A voyage of discovery. 2005. [Consult. 2 Fevereiro 2009]. Disponível em <http://ifla.queenslibrary.org/iv/ifla71/papers/028e-Berube.pdf>
- BOPP, Richard E. & SMITH, Linda C. (eds.) – *Reference and Information Services: an Introduction*. 3ª ed. Englewood: Libraries Unlimited, Inc, 2001.

- BOPP, Richard E. & SMITH, Linda C. (eds.) – *Reference and Information Services: an Introduction*. 4^a ed. Englewood: Libraries Unlimited, Inc., 2011.
- BRANNON, Sian – SMS Reference. *The Reference Librarian*, Vol.52, nº1-2 (2011), p.152–158.
- CASSEL, Ann Kay & HIREMATH, Uma – *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2001.
- FRANCOEUR, Stephen – Tools for reference interaction. In: *ALA Annual*, Washington, DC. 2010. [Consult. 20 Janeiro 2011]. Disponível em http://www.stephenfrancoeur.com/?page_id=4
- GARNSEY, B. A. & Powell R. R. – Electronic mail reference services in the public library. *Reference & User Services Quarterly*. Vol.39, nº3 2000, p.245-254.
- GILSON, Thomas V. – Reference Services today and tomorrow. *LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal*. Vol.5, nº2 (2011), p.32-36.
- HUTCHINS, Margaret – *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, Serv Publicações, 1973.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS – *IFLA digital reference guidelines*. [em linha]. 2008. [Consult.20 Setembro 2010]. Disponível em <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
- KWON, N. & GREGORY, V. L. –The effects of librarians’ behavioral performance on user satisfaction in chat reference encounters. *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 47, nº2 (2007), p137–48.
- LARSEN, Gitte – Preparing library staff for reference and information work in the hybrid library – the need for skills and continuing professional development. In: *73rd IFLA General Conference and Council*, Durban, South Africa. World Library and Information Congress. 2007. [Consult. 10 Junho 2009]. Disponível em <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/151-Larsen-en.pdf>
- LINDBLOOM, Mary-Carol, YACKLE, Anna, BURHANS, Skip, PETERS, Tom, & BELL, Lori – Virtual reference: a reference question is a reference question . . . or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians. *The Reference Librarian*. Vol.45, nº93 (2006), p.3-22.
- LIPOW, Anne G. – In your face reference service. *Library Journal*. Vol. 124, nº13 (1999).
- LUO, Lili – Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*. Vol.35, nº 2 (2007), p.196-209.
- MCCLURE, Charles R. & LANKES, R. David – *Assessing quality in digital reference services: a research prospectus* [em linha]. 2001. [Consult. 12 Fevereiro 2020]. Disponível em <http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>
- MANESS, Jack M., NAPER, Sarah & CHAUDHURI, Jayati – The good, the bad, but mostly the ugly: adherence to RUSA guidelines during encounters with inappropriate behavior online. *Reference & User Services Quarterly*, Vol.49, nº1 (2009), p.151-162.
- MOTA, Ana Sofia S M – *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento*. Braga: Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia, 2009. Dissertação de Mestrado
- MERLO VEGA, José Antonio – *Referencia digital y servicios electrónicos de información*. [em linha]. 2008. [Consult. 10 Setembro 2012]. Disponível em <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion/>
- NUNES, Manuela Barreto – Novos serviços em Bibliotecas Universitárias: a referência electrónica. In: *Realidades e Oportunidades: Documentação do I Encontro de Bibliotecas Universitárias*, Lisboa. Lisboa: BAD, 2004.
- ORMES, Sarah – Public Libraries Corner: Ask A Librarian. *Ask a Librarian, Ariadne*. nº13 (1998). [Consult. 10 Setembro 2012]. Disponível em <http://webdoc.sub.gwdg.de/edoc/aw/ariadne/issue13/public-libraries/>
- PLATT, J. & BENSON, P. – Improving the virtual reference experience: how closely do academic libraries adhere to RUSA guidelines? *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*. Vol.4, nº 5 (2010), p.105-107.
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – *Professional competencies for reference and users Services librarians* [em linha]. 2003. [Consult.20 Setembro 2011]. Disponível em <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/professional.htm>
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – *Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers* [em linha]. 2004a. [Consult.20 Setembro 2011]. Disponível em <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/guidelinesbehavioral.htm>
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service* [em linha]. 2004b [Consult.20 Setembro 2011]. Disponível em <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – *Guidelines for Cooperative Reference Services* [em linha]. 2006. [Consult.20 Setembro 2011]. Disponível em <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – *The definition of reference* [em linha] 2008. [Consult.20 Setembro 2011]. Disponível em <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>
- RONAN, J., REAKES, P., & OCHOA, M. – Application of reference guidelines in chat reference interactions: a study of online reference skills. *College & Undergraduate Libraries*. Vol.13, nº4 (2006) p.3-30.
- SHACHAF, Pnina & HOROWITZ, Sarah M. – Virtual reference service evaluation: adherence to RUSA behavioural guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research*. Vol. 30, nº2 (2008), p.122-137.
- SHACHAF, Pnina – Virtual reference services: Implementation of professional and ethical standards. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. Vol.33 (2008), p.1-9.
- TAJER, Pegah – Reference Services 2.0: a proposal

model for reference services. In: *7th International Caliber*, Pondicherry University; INFLIBNET Centre. Library 2.0. 2009. p.315-321 [Consult. 10 Dezembro 2009]. Disponível em <http://www.inflibnet.ac.in/caliber2009/CaliberPDF/38.pdf>

VIRTUAL REFERENCE DESK – *Digital reference*. [em linha]. 2005. [Consult. 17 Janeiro 2009]. Disponível em http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=439342&name=DLFE-111545.pdf

WARD, David – Measuring the completeness of reference transactions in online chats: results of an unobtrusive study. *Reference & User Services Quarterly*. Vol.44, nº1 (2004), p.46–56.

ZHUO, F., LOVE, M., NORWOOD, S., & MASSIA, K – Applying RUSA guidelines in the analysis of chat reference transcripts. *College & Undergraduate Libraries*, Vol.13, nº1 (2006), p.75–88.