

# HIGH TECH/HIGH TOUCH : Serviço de referência e Mediação humana

MARIA ISABEL GOULÃO DE MATOS FERREIRA

Biblioteca Nacional

Campo Grande 83

1749-081 Lisboa

Telef. 217982470

E-mail: [igoulao@netcabo.pt](mailto:igoulao@netcabo.pt)

## RESUMO

Faz-se a definição dos conceitos de Serviço de Referência, “*high-tech*” e “*high touch*”, com referências ao novo paradigma decorrente da biblioteca digital em alguns dos seus aspectos sociológicos. Problematiza-se a questão da mediação humana num Serviço de Referência baseada nas Tecnologias de Informação. Descreve-se igualmente o estado da arte do Serviço de Referência e são fornecidos alguns exemplos, dando ênfase a projectos colaborativos e à necessidade de partilha de recursos como solução polarizadora de interesses e necessidades.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca Digital; Serviço de Referência; Referência Digital; Partilha de Recursos; Competências.

## INTRODUÇÃO

Alvin Toffler no seu livro “O choque do Futuro” refere que “Todos nós aprendemos com o ambiente que nos cerca, esse ambiente que perscrutamos constantemente – embora talvez inconscientemente – à procura de modelos para imitar. Ora esses modelos não são apenas outras pessoas; São, cada vez mais máquinas”. [1]

Quando este texto foi redigido estava-se então no início da era dos computadores e discutia-se a influência da tecnologia e do seu impacto a nível social, económico e cultural. Fazia-se alguma futurologia relativamente às repercussões desta nova vaga no indivíduo e na sociedade. Toffler previa já, por outras palavras, o início da globalização e os problemas da info-exclusão.

Noutra dimensão temporal e tecnológica, Negroponte, na obra “Ser Digital” refere já um novo paradigma emergente: a era digital e as suas consequências: “Do mesmo modo que o hipertexto afasta as limitações da página impressa, a era pós-informação afastará as limitações da geografia. A vida digital trará consigo uma dependência cada vez menor de um lugar específico num momento específico, e a própria transmissão do lugar começará a tornar-se possível” [2]

Curiosamente, esta noção de espaço ilimitado e intransponível “biblioteca sem paredes” foi referido por José Luis Borges no texto “A Biblioteca de Babel” : “O universo (que outros chamam a Biblioteca) é constituído por um número indefinido, e talvez infinito, de galerias hexagonais, vêem-se os pisos inferiores e superiores: interminavelmente” [fgfg]

Foi com Toffler o primeiro primeiro contacto com a expressão “*low touch*”. A expressão *high touch-high tech* foi discutida numa conferência internacional sobre bibliotecas públicas realizada em Lisboa, [3] quando se

referiu que “os utentes da biblioteca pública de Estugarda esperam dos bibliotecários, para além do cumprimento de uma série de funções profissionais, determinadas atitudes pessoais: esperam bom humor, o que contribui para o desenvolvimento dessa dimensão pessoal e emotiva da biblioteca: o *high touch* deve acompanhar a dimensão tecnológica *high tech*”.

Este argumento serviu de motivação para o estudo mais aprofundado desta temática, enquadrado nas minhas funções como colaboradora no Serviço de Informação Bibliográfica e consequentemente como mediadora de informação.

Neste contexto e dada a natureza e a especificidade do serviço de referência assistido electronicamente (Machine-Assisted Reference), procura-se avaliar a existência de mais valias na informação fornecida, tanto a nível de pertinência como qualidade ou autoridade. Ou se, pelo contrário, a mediação humana consegue obter respostas mais adequadas às necessidades do utilizador independentemente da “audiência” e tipo de unidade de informação.

O facto é que o Serviço de Referência se está a tornar cada vez mais complexo, com um crescente número de serviços disponíveis devido à “*high tech*”. Perante o crescimento dos OPAC’s e dos recursos electrónicos em linha, os bibliotecários estão cada vez menos nos balcões de referência e cada vez mais a apoiar os utilizadores nos seus postos de trabalho, a construir ou a manter a página web da sua instituição ou a negociar licenças para recursos electrónicos. A “*high tech*” representa uma viragem no paradigma, fazendo com que as bibliotecas enfrentem essa alteração com alguma hesitação mas também com alguma ansiedade.

Como refere LANKES, “É tempo de colocar um rosto humano na biblioteca virtual. Qual o factor crucial do sucesso da biblioteca não virtual? As pessoas que nela trabalham e que servem o utilizador! Qual o destaque que dão nos seus sites? Aos recursos, colecções, factos sem orientação personalizada! Em muitos sites de bibliotecas, o utilizador tem dificuldades em localizar o pessoal que nela trabalha. O factor humano continua a ser importante.” [4]

## MEDIAÇÃO HUMANA: HIGH TECH/HIGH TOUCH E SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

Desde logo são levantadas algumas questões. Em primeiro lugar, será importante saber de que forma a mediação humana continua a ser indispensável nos Serviços de Referência e no tratamento documental, em que aspectos poderá ser ou não relevante e de que formas se poderá

revestir no futuro.

Por outras palavras, será que as TIC tornam obsoleta ou dispensável a mediação humana no Serviço de Referência?

Esta questão que me proponho foi abordada na conferência organizada pela Universidade da Califórnia, (Los Angeles), sobre aspectos sociais das bibliotecas digitais”:

”Agentes inteligentes, modelos de utilizador: que formas de acesso são desejadas pelos utilizadores? Que papel podem e devem ter os intermediários humanos? Agentes computacionais?” [5]

Um outro problema formulado por Lankes relaciona-se com a falta de acompanhamento que os bibliotecários têm proporcionado aos utilizadores: “Seduzimos os utilizadores a utilizar o ciberespaço... sem nós. Provamos o valor dos recursos da biblioteca... mas não do bibliotecário. O Serviço de Referência foi deixado para trás.”[6]

Fornecer um serviço de referência automatizado aos utilizadores da biblioteca e modernizar o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários de referência têm que enfrentar.

Uma questão importante é saber se os responsáveis poderão, com êxito, obter as metodologias para fornecer *high touch* (serviço de referência personalizado) e o *high tech* (serviço de referência electrónica) aos seus utilizadores. Muitos sentir-se-ão pressionados a ser líderes na implementação de novas tecnologias na biblioteca e a ter uma excelente colecção de recursos em papel.

O conflito existente no passado entre a cultura da tecnologia (fria, impessoal e ameaçadora) e a cultura da biblioteca (reconfortante e pessoal) terá deixado de fazer sentido.

Esta proliferação de *high tech* resultou numa desintermediação física entre a biblioteca e o utilizador do balcão de referência.

Os bibliotecários deverão integrar contextualmente as novas tecnologias com a referência tradicional para que as bibliotecas se tornem competitivas no mercado da informação. O *high tech* pode alterar positivamente o *high touch*, transformando-o num serviço, não sendo somente uma forma de aceder às colecções da biblioteca.

É errado pensar que enveredar pela *high tech* significa redução de custos operacionais e melhoria na prestação de serviços: os custos nem sempre são significativamente mais baixos comparados com o número de colaboradores. Da mesma forma, ter um ambiente *high tech* implica que os técnicos tenham uma elevada formação nas diversas áreas principalmente tecnológicas. É indispensável que, antes de se efectuar esta viragem, seja efectuado um estudo sobre o impacto que estas alterações poderão vir a provocar tanto a nível de serviços como de organização interna.

## O PAPEL DOS BIBLIOTECÁRIOS

Perante a existência de uma biblioteca de natureza híbrida, em que produtos e serviços se alteram profundamente e nas quais a integração nem sempre é fácil, as competências dos profissionais terão que se adaptar a essa integração. A adaptação e a conjugação de vários suportes leva à aquisição de novas práticas, as

quais exigem conhecimentos cada vez mais aprofundados na área do software, telecomunicações, redes e da própria manutenção do hardware. Cada vez mais os técnicos são chamados a acumular os seus talentos a complexas operações de pesquisa em bases de dados por acesso remoto.

Neste contexto, poder-se-ia pensar que o papel dos bibliotecários viria a sofrer alguma desvalorização tanto em termos profissionais como em termos de impacto junto dos utilizadores. No entanto, o que tem vindo a surgir são novos papéis, novas funções e principalmente, novas competências. O bibliotecário é considerado como um interface do sistema, fazendo uso da experiência adquirida, utilizando e processando informação.

De facto, a tecnologia não pode ainda replicar a interacção humana entre o bibliotecário e o utilizador nem mesmo tem a capacidade de responder a questões que envolvam conhecimento, avaliação e consulta a fontes ou questões que exijam relacionamento de factos, as chamadas “respostas de referência” (*referral answers*) e que poderão inclusivamente objecto de *copyright*.

Lanke propõe como taxonomia respostas factuais, directas, respostas com referências a recursos, de informação bibliográfica com selecção de recursos (carácter subjectivo) e respostas de referência que encaminham os leitores para peritos ou organizações especializadas no tema (igualmente de carácter subjectivo).

Os bibliotecários passaram a ser vistos como: “Gestores do conhecimento, especialistas da informação, navegadores no conhecimento. São habitualmente conhecidos como bibliotecários. As instituições dependem da informação para se tornarem competitivas, pelo que aumenta a necessidade de recorrer a estes profissionais.” [7]

O seu valor no mercado de trabalho tem aumentado exponencialmente devido às suas aptidões e talentos para recuperar, seleccionar e organizar a informação: “A revolução tecnológica alterou a forma como os bibliotecários trabalham. Hoje, são contratados como especialistas em *high tech*, para navegarem na internet, desenvolverem *intranets*, pesquisarem em bases de dados e classificar informação. [8]

Em Novembro de 2000, a CNN, através do seu site, efectuou um inquérito por votação, no sentido de saber se as pessoas ainda recorriam aos bibliotecários de referência.

A questão era a seguinte: “Podemos afirmar que se encontra na internet. Ainda necessita de bibliotecários de referência?”

E a resposta foi claramente esclarecedora, com 86% dos votos para a resposta: “Sim, o sistema decimal Dewey ainda se encontra actual: eu utilizo bibliotecários de referência” [9]

We can tell you're on the Internet. So do you find you still use reference librarians, as well?		
Yes, Dewey and his decimal system live: I use reference librarians.		votes
noncommittal: I haven't used a reference librarian lately but I really just might.		votes
library card and I'm all-Internet. If I can't find it on the ether, I don't need it.		votes

Figura 1: Resultado do inquérito realizado pela CNN

Como conclusão, poder-se-à afirmar que o utilizador, mesmo acedendo à internet, continua a utilizar os serviços de referência das bibliotecas. Tudo isto valoriza a função do bibliotecário e divulga o papel das bibliotecas no acesso à informação com autoridade científica.

Para Lankes, os bibliotecários têm como competências fornecer e organizar um volume cada vez maior de recursos digitais diversos, fornecer um número cada vez maior de informação consistente e personalizada ao utilizador; desenvolver portais para acesso a fontes de informação especializada, fornecer mais e melhor formação e aumentar a confiança do utilizador nas suas capacidades de encontrar informação. [10].

### CONCEITO DE REFERÊNCIA

Poderá ser descrito como o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.

Envolve crescentes complexidades, especializações e grandes segmentações.

Joseph Jones na sua apresentação sobre Serviços de Referência, equaciona-os da seguinte forma:

”Bibliotecas Públicas: tornar-se útil

Bibliotecas especializadas : serviço ao utilizador

Bibliotecas Académicas: Cada um utiliza esse serviço autonomamente”[11]

Para este autor, “A referência digital terá maior utilidade para resposta a questões rápidas, questões provenientes de utilizadores habituais da biblioteca e questões relacionadas com cultura popular. Será mais pobre para questões que impliquem investigação, resposta a pedidos formulados por crianças, questões de natureza pessoal e particular “.

As novas tecnologias irão introduzir algumas mudanças decorrentes da própria natureza do serviço: a missão educativa continuará a existir, irão surgir modelos mais consultivos, a mediação será mais complexa, irá ocorrer a necessidade de parcerias com peritos, a tecnologia será utilizada com um “*medium*” e como uma ferramenta,

serão quebradas as fronteiras da biblioteca como um local físico, mantendo-se, no entanto, os seus valores e a sua herança, irá ser desenvolvida a fusão de recursos, serviços e colecções e poderá ocorrer a adopção de um modelo empresarial, para além do balcão de referência para além das paredes da biblioteca.

### CONCEITO DE REFERÊNCIA DIGITAL

Para Lanke, Referência Digital diz respeito a uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. O campo da referência digital aborda assuntos relacionados com metadados, intermediação humana em ambiente de acesso remoto e controlo de qualidade de recursos em rede. Estes assuntos são também partilhados com as bibliotecas digitais, apesar de estas duas comunidades pouco terem feito em conjunto nesta área. A referência digital tem vindo a ser o foco de atenções para bibliotecários e educadores, enquanto que a comunidade da biblioteca digital tem sido centrada em serviços informáticos e recuperação da informação. A referência digital pode fornecer apoio a utilizadores não acostumados a ferramentas e a recursos em linha e que as consideram de difícil aprendizagem ou mesmo insuficientes para dar respostas às suas necessidades de informação. Podem também ser muito úteis para “construtores de colecções” de forma a permitir-lhes organizar os seus recursos e a maximizar o seu investimento na criação de conteúdos.

A referência digital tem dois antecedentes. O primeiro é a biblioteca tradicional e o estudo das ciências da informação e em particular a prática tradicional da referência. Os utilizadores podem colocar questões de referência e consultar bibliotecários com experiência através de correio electrónico. O segundo maior contributo para as bibliotecas digitais foi a criação de “*Ask A services*” e a utilização de sites de comunidades de peritos associados numa rede digital, que respondem a questões colocadas através da Internet.

Há alguns aspectos comuns tanto às bibliotecas digitais como à referência digital, nomeadamente a utilização de metadados, protocolos de interoperabilidade, assuntos relacionados com a criação de serviços conjuntos e re-utilização da informação.

Alguns aspectos são, porém, exclusivos da referência digital e baseiam-se na inclusão do conhecimento humano (*human expertise*), tanto no processo do conhecimento tipificado pelo bibliotecário como no conhecimento do assunto (*subject expertise*), tipificado por um perito do *AskA Service* em sistemas de informação.

Outras das características da referência digital são a escalabilidade e a ambiguidade. A escalabilidade está centrada no crescimento dos serviços de referência digital criados para lidar com constrangimentos como horários de funcionamento e distâncias geográficas. A ambiguidade centra-se na forma como os serviços de referência digital podem determinar a quantidade de mediação humana necessária para responder aos utilizadores. Outro aspecto próprio deste tipo de referência prende-se com o controlo de qualidade. A

natureza da entrevista de referência, intermediação em tempo real *versus* assíncrona, selecção dos meios e custo da intermediação humana.

Para Lankes, esta revolução ocorrida na referência derivada da “*high tech*” pode ser considerada como um meio para melhor servir os utilizadores, obter novos parceiros e como parte de um processo mais amplo de re-inventar a biblioteca no presente e para o futuro. [12]

Não se pode considerar a referência digital simplesmente como “referência”, pois existe a distância física do utilizador.

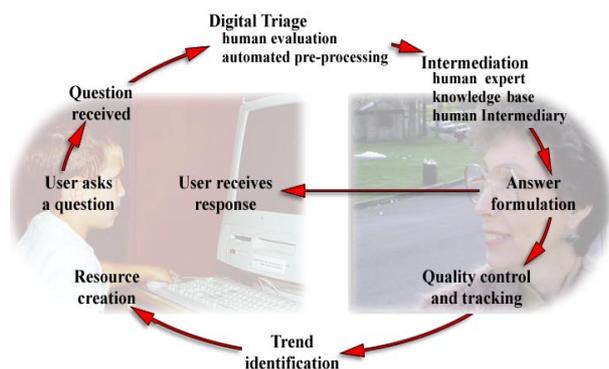
Um serviço de referência digital implica software como o LSSI, *VRD Incubator*, bases de dados, protocolos, *browsers*, portais, *gateways*, *IR systems*, *Digital Reference Systems*, *Organizational Schema* (catalogação, metadados, listas, *pathfinders*), etc.

A utilização deste novo modelo de referência exige uma reavaliação de toda a política da biblioteca, nomeadamente em questões relacionadas com privacidade e direitos de autor.

Terão que ser definidas questões como a quem pertence uma pergunta, a quem pertence uma resposta e qual é a política de re-utilização da informação. Caso existam diferentes partes de uma resposta, estas poderão incluir tanto a informação “tratada” por um bibliotecário como informação extraída de bases de dados. Estas são algumas das questões que terão que ser resolvidas antes de se iniciar um serviço de referência digital.

De acordo com Lankes, citado por Eloy Rodrigues, o autor defende a existência de quatro princípios que fundamentam os serviços de referência neste novo mundo:

1. Os serviços de referência são, na sua essência um processo de comunicação humana e no domínio digital, o *humano* será ainda mais essencial na referência;
2. Os serviços de referência digital permitirão o intercâmbio de perguntas e respostas independentemente da localização;
3. O trabalho de referência ocorre em múltiplos cenários, e cada um deles tem diferentes necessidades. Esses cenários são baseados no contexto da transacção de referência.
4. Os serviços de referência digitais transformam as transacções de referência da simples indicação de recursos informativos existentes (como livros ou páginas web) num autêntico processo de criação de conteúdos (*authoring*). O resultado de uma transacção de referência digital tem valor para além dos limites da situação concreta que lhe deu origem. [13]



## Figura 2: EXEMPLO DE UM SERVIÇO COM CRIAÇÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS (AUTHORING) [14]

Neste contexto, “*high touch*” refere-se à interacção humana e a “transacções” interpessoais que se efectuam entre o utilizador e o bibliotecário de referência.

“A mediação humana enquanto serviço é um conceito fundamental em biblioteconomia. O papel principal do bibliotecário de referência é o de encaminhar as pessoas para a informação que necessitam” [15]

Esta nova abordagem enfatiza a natureza tradicional das bibliotecas, fornecendo informação num modo personalizado e num serviço orientado para o utilizador. Isto exige pessoal altamente qualificado e com características pessoais particulares, baseadas num bom relacionamento interpessoal com os utilizadores.

A American Library Association formulou Linhas Orientadoras para o desempenho do Bibliotecário de Referência, que ilustram as características específicas decorrentes desta função, definindo o bibliotecário de referência mais como um “consultor”: o desempenho de um serviço de referência não pode ser medido unicamente pela justeza ou exactidão de uma resposta a uma questão factual. Muitas vezes, um bibliotecário serve muito mais como consultor, fornecendo orientação e sugestões de estratégias de pesquisa do que propriamente como um técnico que fornece uma resposta específica a uma questão factual. Nestes casos, o êxito da transacção é medido não pela informação fornecida, mas pelo impacto (negativo ou positivo) resultante da interacção entre bibliotecário e utilizador. Neste tipo de transacção, o comportamento negativo ou positivo do bibliotecário (do ponto de vista do utilizador) torna-se um factor importante para avaliar o sucesso ou o fracasso da mesma. [16]

Estas linhas orientadoras sugerem níveis de desempenho e permitem descrever as medidas necessárias para obter os padrões necessários.

Além das linhas orientadoras da ALA acima referidas, importa mencionar as propostas da IFLA para a referência digital. [17]

Nestas últimas, os termos “referência virtual”, “referência digital”, “referência electrónica”, “serviços de informação pela internet” e “referência em tempo real” são usados aleatoriamente para descrever serviços de referência que utilizam a informática.

O *Internet Searcher's Handbook* descreve biblioteca virtual como: “Bibliotecas Virtuais são colecções com valor acrescentado existentes na internet. A principal vantagem da biblioteca virtual reside no facto de que foi acrescentado valor a determinada colecção. Essa tarefa é desempenhada por profissionais (por vezes apelidados de bibliotecários digitais ou ciberbibliotecários), que efectuam trabalhos de identificação, selecção, avaliação e organização de recursos. Uma desvantagem deste tipo de biblioteca reside no facto de habitualmente não serem exaustivas na cobertura dos assuntos e a sua actualização depender da disponibilidade de quem mantém essas bases de dados. [18]

Por seu lado, Gaspen refere biblioteca virtual como “o conceito de acesso remoto ao conteúdo, serviços de bibliotecas e a outros recursos de informação, combinando colecções de documentos impressos e

electrónicos localizados fisicamente, com uma rede electrónica que fornece essa informação por acesso remoto. “ [19]

Serviços de referência automatizados, recursos electrónicos/digitais e biblioteca virtuais são sinónimo de “*high tech*”. A título de exemplo podemos referir o OPAC (Online Public Access Catalogue) com protocolos de comunicação Z39.50, serviços de referência virtuais, *tutorials* em linha, entre muitos outros, sendo a Internet vital para um serviço “*high tech*”.

Uma outra questão que se coloca prende-se com a forma como a “*high tech*” está a redefinir as bibliotecas e os serviços de referência.

Visto que a biblioteca está a tornar-se cada vez mais centrada no utilizador, será que está a colocar maior ênfase nos serviços do que nas colecções? O certo é que o bibliotecário deixou de ser unicamente um “zelador” da colecção para passar a filtrar e a transmitir a melhor informação ao utilizador. Os sites das bibliotecas na Internet fornecem acesso a recursos electrónicos e funcionam como substituto da instituição física.

A “*high tech*” divide os utilizadores em dois grupos: os que se dirigem pessoalmente à biblioteca e os que acedem remotamente à biblioteca. Lipow, citado por Shires, refere que “não é o utilizador que se está a tornar remoto da biblioteca, é a biblioteca que se está a tornar remota do utilizador” [20]

No que diz respeito a um Serviço de Referência, os responsáveis pela bibliotecas deveriam proporcionar o melhor serviço possível tanto “*high touch*” como “*high tech*”. Não estão em causa conceitos como liberdade intelectual e igualdade de acesso, valores primários num qualquer serviço de referência. De acordo com Ferguson and Bunge citados por Shires: “À medida que a biblioteca se torna mais centrada no utilizador, fornece informação e acesso à informação, transforma-se mais num conceito com ênfase em serviços do que num local com ênfase em colecções” [21]

Bernie Sloan, ao escrever sobre perspectivas para bibliotecas digitais [22] explora o aspecto humano da biblioteca digital, focando o projecto “See You See a Librarian (com o software CU-See-Me usado para videoconferências). Analisa os modelos utilizados em serviços de referência remota síncronos como a videoconferência e assíncronos como o correio electrónico e os vários cenários existentes, nomeadamente a combinação destes dois meios. Por seu lado, Karin Smith [23] desenvolve o “*chat*” como outra tecnologia utilizada para fornecer informação, nomeadamente a sua experiência na utilização do NetMeeting. Laura Zick examina o trabalho dos bibliotecários e dos agentes inteligentes como mediadores da informação, as diferenças entre mediação humana e software as possíveis tarefas que este pode desempenhar e especula sobre o futuro destas formas de intermediação[24].

## 5. PARTILHA DE RECURSOS

Partilha de recursos pode ser definida como “Expressão que se refere a várias organizações e actividades compartilhadas por um conjunto de bibliotecas com o objectivo de melhorar os serviços e de reduzir custos. A utilização compartilhada dos recursos pode estabelecer-se

por um acordo, informalmente, ou por um contrato que se pode realizar de forma local, nacional ou internacional. Os recursos compartilhados podem ser colecções, informação bibliográfica, actividades de planificação, etc. As organizações oficiais que estabelecem o uso compartilhado de recursos podem chamar-se bibliotecas públicas, sistemas cooperativos, consórcios, redes, etc.” [25]

Esta definição assenta numa interoperabilidade entre os sistemas que lhes permite partilhas de recursos e serviços. É uma solução aberta para consórcios e sistemas de bibliotecas.

Considerando que uma biblioteca *de per se* não tem os meios humanos, financeiros ou técnicos para poder fornecer um serviço de referência com qualidade, uma das formas encontradas e já implementadas tanto na Europa como nos outros continentes é através da partilha de recursos.

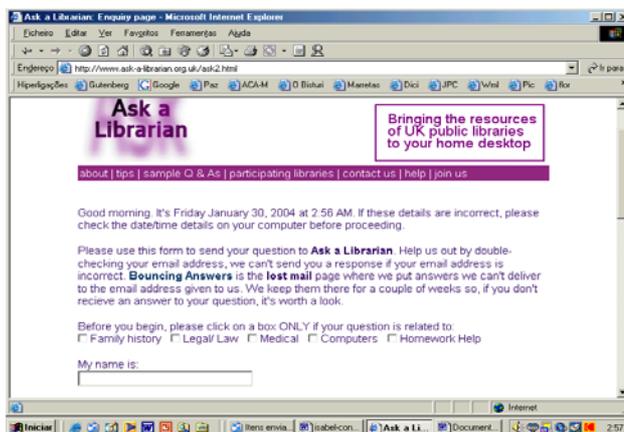


Figura 3: Serviço “ASK A LIBRARIAN” do consórcio de biblioteca públicas do Reino Unido

Um bom exemplo é o **Global Reference Network (GRN)**, desenvolvido pela Biblioteca do Congresso e pela OCLC baseado no programa piloto **Collaborative Digital Reference Service**, com o **QuestionPoint** [26]

Num país de escassos recursos como é o nosso, seria desejável a implementação de um serviço semelhante ao inglês “Ask a Librarian” que pudesse abranger as bibliotecas públicas, universitárias e a Nacional. Um consórcio desta natureza de partilha de recursos, permitiria racionalizar custos, recursos humanos e tecnológicos.

## 5. CONCLUSÕES

O desafio decorrente da implementação destas novas tecnologias advém do crescimento exponencial dos recursos, do surgimento de novos utilizadores com novas necessidades e expectativas, das múltiplas opções na comunicação e de novas oportunidades.

Tudo isto implica um desafio para as bibliotecas que poderão usar as suas forças tradicionais para construir novos programas, permitindo simultaneamente aumentar a influência da comunidade de bibliotecários e das bibliotecas a nível global, levando a uma redefinição do papel do bibliotecário e das instituições na era da Internet.

O futuro do serviço de referência nas bibliotecas digitais não será ainda fácil de prever. No entanto, a Internet continuará a desenvolver-se e continuará a não conseguir fornecer a informação mais pertinente aos utilizadores.

Os quatro tipos de bibliotecas (tradicional, automatizada, híbrida e digital) reflectem uma viragem para a distribuição de recursos através da web. Como complemento, existe uma evolução da mediação interpessoal para a mediação homem-máquina, o que poderá, eventualmente, resultar num novo tipo de serviço de referência “*high touch*”.

Tanto na biblioteca tradicional como na automatizada, em virtude de neste momento ambas possuírem informação em formato electrónico, ainda existe o impacto do serviço de referência tradicional. As restantes, as híbridas e as digitais, necessitam de bibliotecários de referência que estruturam os ambientes em que a informação pode ser fornecida a utilizadores virtuais. Sutton citado por Shires refere: “Estes ciberbibliotecários podem dedicar-se exclusivamente a serviços de consultadoria - i.e., centrados no cliente, que fornecem determinada informação a determinada pessoa, em determinado tempo, num determinado local e por um preço determinado”[27]

Apesar do número crescente de bibliotecas virtuais como a Internet Public Library, Librarian’s Index to the Internet, Michigan Electronic Library, os bibliotecários continuarão a ser necessários para apoiar na selecção, organização e avaliação da informação.

As “*high tech*” e as bibliotecas digitais terão que manter um elevado grau de serviço personalizado a leitores com necessidades especiais em pesquisas de referência mais elaboradas.

Talvez o novo modelo para a referência seja o modelo antigo, liberto pela tecnologia e fundado na tradição.

Como John Naisbitt demonstra no seu livro, “existe a necessidade de compreender a tecnologia a partir de uma lente humana - , apreender a ciência da vida através da teologia, o consumismo através de um tempo “*high touch*”, a ciência do corpo através da arte”. Segundo este autor, a tecnologia incorpora as suas consequências, tanto boas como más, motivo pelo qual temos que ter necessidade crítica para, conscientemente, examinar o impacto da tecnologia na nossa vida. “[28]

Uma coisa é certa, temos que aprender a antecipar as consequências da tecnologia em vez de nos opormos a ela. Isto não deixa de ser uma “*high task*”.

Paul Saffo, no artigo publicado na revista Wired em 1994 tinha já a consciência da importância do conteúdo em detrimento da forma:

“É esta superabundância de conteúdos que dará contexto ao recurso escasso. O consumidor irá pagar avultadas somas de dinheiro por algo que o ajude a filtrar, escolher e a reunir os pedaços que satisfaçam as suas necessidades de informação. O futuro pertence a quem controla as filtragens, as estratégias de pesquisa e as ferramentas que nos irão permitir navegar no ciberespaço[29].

E termino com uma citação optimista de Negroponte: “À medida que nos formos transferindo para um tal mundo digital, um sector inteiro da população ficará ou sentir-se-à excluído(...) Mas ser digital, contudo, proporciona muitas razões para o optimismo. Como uma força da

natureza, a era digital não pode ser negada nem detida. Possui quatro qualidades poderosas que resultarão no seu triunfo final: é descentralizadora, globalizadora, harmonizadora e distribuidora de poder” [30]

## NOTAS

1. TOFFLER, Alvin – O choque do Futuro: Livros do Brasil, 1970
2. NEGROPONTE, Nicholas – Ser Digital. Lisboa: Caminho, 1996. ISBN 972-21-1056-X
3. COLODRÓN-Victoriano - “Conferência Internacional Bibliotecas Públicas: Inventando o Futuro”, Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas, Nº 3, 2000
4. LANKES, R. David Lankes – Using virtual reference to rule the world : One vision from an admitted aggrandizer  
[http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/Washington/Washington\\_files/frame.htm](http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/Washington/Washington_files/frame.htm) Acedido em 30.1.04
5. Social aspects of digital libraries  
[http://is.gseis.ucla.edu/research/dl/UCLA\\_DL\\_Report.doc](http://is.gseis.ucla.edu/research/dl/UCLA_DL_Report.doc) Acedido em 30.1.04
6. Social aspects of digital libraries  
[http://is.gseis.ucla.edu/research/dl/UCLA\\_DL\\_Report.html#human](http://is.gseis.ucla.edu/research/dl/UCLA_DL_Report.html#human) Acedido em 30.1.04
7. MATSON, Lisa Dallape Matson; BONSKI, David J. Bonski – Do Digital Libraries Need Librarians ? An Experimental Dialog  
<http://hypatia.slis.hawaii.edu/~jacso/663/663digrl.htm> Acedido em 30.1.04
8. FRANCOIS, Valerie Gray in Career Journal from The Wall Street Journal  
<http://www.careerjournal.com/salaries/industries/librarians/19990928-francois.html> Acedido em 2-12-2001
9. KELLER, Larry - Looking it up  
<http://www.cnn.com/2000/CAREER/trends/11/28/librarians/> Acedido em 30.1.04
10. The Digital Reference Research Agenda  
<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Research/jasisdr.pdf> Acedido em 30.1.04
11. JANES, Joseh in “Associating continually with curious minds: the evolution of Reference”  
[http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/pastpresidentpro/20002/jjanes\\_2000.pdf](http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/pastpresidentpro/20002/jjanes_2000.pdf) acedido em 30.1.04
12. Guidelines for Cooperative Reference Service Policy Manuals  
[http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/VRD2001/RinventingReference\\_files/frame.htm](http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/VRD2001/RinventingReference_files/frame.htm) Acedido em 30.1.04
13. RODRIGUES, Eloy - Curso à distância sobre Serviços de Referência promovido pela BAD .  
<http://www->

- [bib.eng.uminho.pt/Pessoal/Eloy/oldfrsr2/modulo3/ref2.htm](http://bib.eng.uminho.pt/Pessoal/Eloy/oldfrsr2/modulo3/ref2.htm). Acedido em 19-2-2002
14. LANKES, R. David – Creating a new Reference Librarianship  
[http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/VRD2001/ReinventingReference\\_files/frame.htm](http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/VRD2001/ReinventingReference_files/frame.htm) Acedido em 30.1.04
  15. MENDELSON, Jennifer - . Human Help at OPAC Terminals Is User Friendly: A Preliminary Study. RQ. 34.2 (1994): 173-190.
  16. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION- Reference Guidelines  
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/referenceguidelines.htm> Acedido em 22.2.05
  17. IFLA Digital Reference Guidelines  
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> Acedido em 22.02.04
  18. The Internet Searching Center. [Argus Clearinghouse](http://www.clearinghouse.net/searching/faq.html),  
<http://www.clearinghouse.net/searching/faq.html>  
Acedido em 30.1.04
  19. GAPEN, Kaye D - .he Virtual Library, Society, and the Librarian. In *The Virtual Library: Visions and Realities*. Ed. Laverna M. Saunders. Westport, CT: Meckler, 1993.
  20. SHIRES, Michael J. - High Touch vs. High Tech: The Changing Nature of Managing Library Reference Service  
<http://www.geocities.com/jmshires/capping/home.htm> Acedido em 30.1.04
  21. SHIRES, Michael J. - High Touch vs. High Tech: The Changing Nature of Managing Library Reference Service  
<http://www.geocities.com/jmshires/capping/home.htm> Acedido em 30.1.04
  22. Sloan, Bernie - Service Perspectives for the Digital Library  
<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html>  
Acedido em 30.1.04
  23. SMITH, Karin -  
Delivering Reference Services to Users Outside the library  
<http://www.csu.edu.au/special/raiss99/papers/ksmith.html> Acedido em 30.1.04
  24. ZICK, Laura – The work of information mediators: a comparison of librarians and intelligent software agents  
[http://www.firstmonday.dk/issues/issue5\\_5/zick/index.html#author](http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_5/zick/index.html#author) Acedido em 2.2.04
  25. SANTO DOMINGO, Marta Torres. Los Consorcios, forma de organización bibliotecaria en el siglo XXI. Un aproximación desde la perspectiva española, in Consorcio de Bibliotecas: Cadiz, 24 a 26 de Setembro de 1998
  26. QUESTION POINT <http://www.questionpoint.org/>  
Acedido em 23.2.04
  27. SHIRES, Michael J. - High Touch vs. High Tech: The Changing Nature of Managing Library Reference Service  
<http://www.geocities.com/jmshires/capping/home.htm> Acedido em 30.1.04
  28. NAISBITT, John –High tech/High touch: technology and our accelerated search for meaning. London: Nicholas Breakley Publishing, , 2001
  29. SAFFO, Paul - It's the Context, Stupid  
<http://www.wired.com/wired/archive/2.03/context.html> Acedido em 2.2.04
  30. NEGROPONTE, Nicholas – Ser Digital. Lisboa: Caminho, 1996. ISBN 972-21-1056-X