



**Serviço
de referência
nas bibliotecas
escolares:
orientações**

SUMÁRIO



Índice.....	2
Enquadramento.....	3
Serviço de referência.....	5
Planificação.....	7
Recursos humanos.....	7
Recursos tecnológicos.....	8
Recursos financeiros.....	8
Funcionamento.....	9
Serviço de referência presencial.....	10
Serviço de referência a distância.....	10
Blogue/ portal/ sítio Web.....	10
Chat.....	11
E-mail.....	11
Formulário.....	11
Fórum.....	12
Redes sociais.....	12
Sistema de mensagem instantânea e mensagem áudio.....	12
Videoconferência e voz sobre IP.....	12
Questões legais.....	12
Divulgação.....	13
Avaliação.....	14
Serviço de referência em rede.....	15
Referências bibliográficas.....	16



ENQUADRAMENTO

A adequação organizacional e pedagógica das bibliotecas aos desafios colocados pela escola e pela sociedade constitui um fator determinante para a qualidade do seu funcionamento¹.

O serviço de referência de uma biblioteca define-se como o apoio prestado ao utilizador na seleção e avaliação dos recursos informativos e na forma de lhes aceder. Este apoio — que compreende o aconselhamento pessoal, a disponibilização de informação e a orientação no acesso aos recursos físicos e digitais — assume tal relevância que, no presente, é ele que caracteriza a qualidade das bibliotecas, tanto ou mais do que as coleções que as compõem.

Uma das transformações das bibliotecas nas últimas décadas, decorrente da presença da tecnologia e das suas implicações, consubstanciou-se na alteração do tipo de serviço de referência prestado ao utilizador. Um serviço de referência presencial é hoje complementado com um serviço de referência a distância, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, adequando-se, deste modo, às necessidades e expectativas do utilizador e ultrapassando condicionantes espaciais e temporais.

Esta reconfiguração conceptual do serviço de biblioteca não significa que se tenham tornado obsoletos os valores estratégicos em que se funda o seu referencial de atuação: proximidade, acessibilidade, participação, igualdade, identidade e inovação. O tratamento e a disponibilização de recursos impressos e analógicos convivem com a curadoria de recursos digitais em formatos diversos, permitindo a ampliação do serviço de referência prestado pela biblioteca. São funções deste serviço acolher, informar, formar e orientar o utilizador no acesso à informação.

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA
COLEÇÕES**

SERVIÇO 24/7

**ACOLHER
INFORMAR
FORMAR
ORIENTAR**

¹ | In: Rede de Bibliotecas Escolares (2014). *Programa Rede de Bibliotecas Escolares. Quadro Estratégico 2014-2020*



As bibliotecas escolares, que servem um público específico — alunos de diferentes idades, professores, assistentes técnicos e operacionais e pais/ encarregados de educação — devem prestar este serviço de referência, presencial e a distância, com qualidade e rigor, estabelecendo interações com o utilizador, isto é, favorecendo a mediação entre as suas necessidades e a informação, esteja ela disponível na biblioteca da sua escola ou numa plataforma acessível a qualquer hora, em qualquer lugar.

O perfil do utilizador das bibliotecas escolares exige uma assistência especializada e de proximidade, que deve priorizar o contexto de cada biblioteca e comunidade, as necessidades curriculares e o incentivo à descoberta e ao gosto pelo saber. A complementaridade entre os dois tipos de serviço de referência representará, seguramente, um fator crítico de sucesso na gestão da biblioteca escolar, com implicações positivas na formação e autonomia dos seus utilizadores.

A Rede de Bibliotecas Escolares, com base nas linhas orientadoras da IFLA (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias), da RUSA (Reference and User Services Association) e no seu Quadro Estratégico: 2014-2020 define linhas de ação a ter em conta na implementação e manutenção de um serviço de referência, presencial e a distância. Cada escola², ao abrigo da sua autonomia pedagógica, e considerando o contexto em que se insere e os utilizadores que serve, implementa um serviço de apoio que se quer ágil e capaz de responder à constante mudança.

**MEDIAÇÃO
QUALIDADE
RIGOR**

**CONTEXTO
FORMAÇÃO
AUTONOMIA**

**AGILIDADE
MUDANÇA**

2 | O termo escola, neste documento, refere-se a agrupamento de escolas e/ou escola não agrupada.



SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A implementação de um serviço de referência implica um trabalho prévio de maturação sobre o que se pretende atingir, tendo como base a realidade dos serviços já prestados pela biblioteca e os caminhos necessários a empreender para que se alavanque um serviço de qualidade.

Sem prejuízo de outro tipo de apoio que possa vir a ser definido por cada biblioteca escolar³, um serviço de referência pressupõe:

- Divulgação sobre os recursos que a biblioteca disponibiliza e os serviços que presta.
- Disponibilização de perguntas frequentes (FAQ).
- Orientação na consulta do acervo físico e do catálogo informatizado: apoio na seleção das fontes de informação do interesse do utilizador e adequadas às suas necessidades.
- Apoio no acesso e recuperação de informação, em formato digital, em bases de dados nacionais e internacionais com modelos de conteúdos gratuitos: obras do domínio público, obras licenciadas com licenças Creative Commons, recursos educativos abertos (REA), obras de repositórios científicos.
- Disponibilização de recursos organizados por temas: bibliografias, tutoriais de apoio, guiões de estudo, álbuns de fotografias, *posters*, *podcasts* e vídeos com orientações.
- Formação de utilizadores, presencial ou a distância: prática de atividades de pesquisa da informação, em formato impresso e digital, que contribuam para o desenvolvimento de competências informacionais e comportamento éticos, nomeadamente na identificação de fontes, seleção dos recursos informativos adequados, referência bibliográfica de acordo com as normas bibliográficas adotadas na escola.
- Encaminhamento para o serviço de referência de outras bibliotecas.

RECURSOS
SERVIÇOS
FAQ
APOIO
FORMAÇÃO

3 | Veja também: Rede de Bibliotecas Escolares (2020). *Presença em linha das bibliotecas escolares: roteiro para a definição de uma política*



Na medida em que os utilizadores do serviço de referência da biblioteca escolar são maioritariamente alunos, vale a pena ter em conta as conclusões de vários estudos sobre as expectativas dos jovens em relação ao serviço de referência⁴ ou ao serviço de apoio, como eles preferem chamar-lhe. O que valorizam?

- Um ambiente acolhedor, seja presencialmente ou *online*.
- Colaboração entre os professores e o professor bibliotecário.
- Orientação e formação.
- Indicação de sítios Web.
- Apoio simples e prático.

EXPECTATIVAS DOS UTILIZADORES

4 | De acordo com: Farmer, L. S. (2014). *Introduction to Reference and Information Services in Today's School Library*



PLANIFICAÇÃO

O processo de planificação do serviço de referência deve ser articulado com a direção da escola, a qual garante o apoio institucional e assume o compromisso de implementação deste serviço. Tomando em linha de conta dados sobre serviços já existentes e sugestões do público-alvo, a biblioteca escolar deve definir:

- Objetivos do serviço de referência, considerando as necessidades de informação do público-alvo.
- Equipa responsável pela implementação e manutenção do serviço.
- Forma de articulação entre o apoio presencial e o apoio a distância.
- Âmbito, normas de funcionamento e de conduta a aplicar.
- Formas de disponibilização da coleção (em suporte físico e digital), facilitando o seu acesso.

APOIO INSTITUCIONAL

**DIAGNÓSTICO
PÚBLICO-ALVO
OBJETIVOS**

RECURSOS HUMANOS

Cada escola deve definir quais os recursos humanos — professor(es) bibliotecário(s), professores da equipa da biblioteca, assistentes operacionais e/ou voluntários — responsáveis pela implementação e manutenção do serviço de referência, tendo em consideração o perfil e competências necessárias. Assim, propõe-se:

- Que o responsável pelo serviço de referência tenha, além de competências específicas em biblioteconomia, competências de comunicação interpessoal e digitais.
- Que seja designado um responsável pelo suporte técnico, na implementação do serviço de apoio a distância.

**COMPETÊNCIAS EM
AMBIENTES DIGITAIS**

**CONHECIMENTO DE
COLEÇÕES DE REFERÊNCIA
ONLINE**



RECURSOS TECNOLÓGICOS

A implementação do serviço de referência requer uma infraestrutura tecnológica, que contribua para a eficiência do serviço prestado⁵. Na escolha da interface que servirá de apoio à implementação do serviço a distância, é importante assegurar que a mesma:

- É amigável.
- Não requer conhecimentos informáticos muito específicos.
- Permite formas de acessibilidade a todos os utilizadores.

**INTERFACE AMIGÁVEL
ACESSIBILIDADE**

RECURSOS FINANCEIROS

A manutenção do serviço de referência requer a previsão de custos financeiros, não apenas com o equipamento, mas sobretudo com o *software* escolhido para servir de interface com o utilizador.

As bibliotecas devem prever, na dotação orçamental anual, custos com uma interface que dê garantias de qualidade, segurança e perduração no tempo, como por exemplo: possibilidade de criação de domínio próprio, capacidade de armazenamento, serviço de apoio e manutenção, possibilidade de criação de formulários, informação sobre estatísticas avançadas, disponibilização de cópias de segurança.

DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

5 | Veja também: Rede de Bibliotecas Escolares (2020). *Presença em linha das bibliotecas escolares: roteiro para a definição de uma política*



FUNIONAMENTO

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E CURADORIA

A qualidade e eficácia de um serviço de referência estão associadas à gestão, desenvolvimento e curadoria da coleção da biblioteca escolar⁶, reunida física e virtualmente, e partilhada com os utilizadores, de acordo com as necessidades destes. O responsável pelo serviço de referência, enquanto curador, seleciona, organiza, avalia e difunde recursos que respondem às necessidades da sua comunidade.

CURADORIA

INTERAÇÃO COM O UTILIZADOR

O serviço de referência, enquanto apoio que assenta na interação direta do utilizador com a biblioteca escolar, tem na entrevista de referência — também designada como conversação ou interação — a sua estratégia de ação fundamental. Para o sucesso e eficiência das interações, a biblioteca escolar deve definir alguns procedimentos, baseados na literatura da área e no que resulta da experiência prévia. O responsável pelo serviço deve ter conhecimento do código de ética para profissionais da informação e defender os princípios da liberdade intelectual.

ASPETOS A CONSIDERAR:

- ETIQUETA
- ESTRUTURA DO TIPO DE RESPOSTA
- TEMPOS MÍNIMOS E MÁXIMOS DE RESPOSTA

6 | Para aprofundar: Nunes, M. B. (2018). *Bibliotecas escolares: gestão, desenvolvimento e curadoria de coleções na era digital*



SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL

O contexto físico da biblioteca escolar em que ocorre a interação com os alunos é relevante para o sucesso deste trabalho. O responsável pelo serviço de apoio deve adotar uma atitude recetiva, optando, por exemplo, por conversar com o utilizador sentado a uma mesa, o que permite o contacto visual direto e esbate algum distanciamento que possa comprometer o sucesso da interação de referência. Deverão, também, ser acauteladas situações de acessibilidade para todos os utilizadores.

O serviço de referência na biblioteca escolar não se concretiza apenas por solicitação. O responsável pelo serviço deve percorrer o espaço da biblioteca, observar o que os alunos estão a fazer e como, interagindo com eles, tranquila e amistosamente, e oferecendo ajuda. Na prestação do serviço de referência, o professor bibliotecário deve também equacionar que tipo de interação é necessário estabelecer com os professores, devendo o apoio estender-se à sala de aula e para lá da escola.

Entre outro equipamento que a biblioteca escolar possa vir a adquirir, é considerado essencial para a prestação do serviço de referência: telefone, computador com ligação à Internet (por cabo e WI-FI) e *software* atualizado, impressora/ scanner, disco externo, sistema de cópias de segurança, repetidores de sinal Wi-Fi, videoprojetor, *tablet*, *e-reader*, *smartphone*, tripé de telemóvel.

**INTERAÇÃO
PROXIMIDADE
PROATIVIDADE
COLABORAÇÃO**

SERVIÇO DE REFERÊNCIA A DISTÂNCIA

O serviço de referência a distância é uma extensão do apoio prestado presencialmente, podendo recorrer a diferentes canais de comunicação, conforme o contexto e as decisões tomadas pela escola. A biblioteca escolar deve garantir, na modalidade de apoio síncrono e assíncrono, os mesmos parâmetros de qualidade que são aplicados no serviço de referência presencial. Os canais de comunicação mais utilizados para serviços de referência a distância são os seguintes: blogues/ portais/ sítios Web, *chat*, *e-mail*, formulário, fórum, redes sociais, sistemas de mensagem instantânea, videoconferência e voz sobre IP⁷.

BLOGUE/ PORTAL/ SÍTIO WEB

O blogue/ portal/ sítio Web da biblioteca que, na maioria das vezes, é o rosto digital da biblioteca, inclui habitualmente informação sobre: a localização da biblioteca, o horário de funcionamento e contactos;

**SERVIÇO SÍNCRONO
E ASSÍNCRONO**

**ROSTO DIGITAL DA
BIBLIOTECA**

7 | Voz sobre IP, também chamado VoIP (*Voice over Internet Protocol*), refere-se à conversação utilizando a Internet, baseada no Protocolo de Internet.



serviços e procedimentos da biblioteca; hiperligações para o(s) catálogo(s) e para bases de dados; hiperligações para outras bibliotecas e notícias relacionadas com o trabalho da biblioteca escolar.

Como apoio à implementação e manutenção do serviço de referência a distância, o blogue/ portal/ sítio Web deve:

- Espelhar o apoio que a biblioteca presta ao utilizador no acesso à informação, disponibilizando guiões de pesquisa, orientações e tutoriais.
- Incorporar *widgets* para facilitar o serviço síncrono, como mensagens instantâneas ou outro serviço *online*.
- Ter um *design* apelativo, «sem ruído visual» e adequado ao nível dos alunos.

CHAT

O serviço de referência através de *chat* adequa-se essencialmente a questões de resposta rápida. Na operacionalização deste serviço deverão ter-se em consideração os seguintes aspetos:

- Utilizar uma linguagem informal.
- Iniciar a conversa o mais rapidamente possível após o contacto do utilizador.
- Propor ao utilizador o envio da resposta por *e-mail*, informando-o, simultaneamente, sobre o tempo estimado para resposta, quando se trata de questões que exigem um apoio mais demorado.

E-MAIL

A implementação de um serviço de referência através de *e-mail* implica a criação de uma conta de correio eletrónico institucional. A biblioteca pode utilizar a conta institucional já usada ou criar uma específica para este serviço.

Deve acautelar-se sempre a manutenção de uma imagem institucional da biblioteca, incluindo um rodapé com informação sobre os seus serviços e contactos, por exemplo.

FORMULÁRIO

A resposta a uma questão submetida por formulário é, por norma, realizada via *e-mail*, pelo que, na sua elaboração, devem ser consideradas as orientações relativas ao serviço via *e-mail*.

O formulário deve solicitar apenas os dados essenciais ao objetivo do serviço a prestar e, idealmente, deve facultar um recibo ao utilizador ou, em alternativa, emitir uma resposta automática de receção, agradecendo a utilização do serviço e indicando o prazo no qual a biblioteca escolar irá responder.

APOIO IMEDIATO

IMAGEM INSTITUCIONAL

RESPOSTA AUTOMÁTICA



FÓRUM

Na medida em que as comunidades escolares já utilizam uma plataforma de ensino a distância nas suas atividades, a biblioteca escolar pode integrar essa plataforma, criando uma área específica e fóruns de apoio.

REDES SOCIAIS

A partir de contas em redes sociais é possível potenciar a divulgação de recursos, a colaboração em grupos temáticos, a dinamização de momentos formativos e o apoio através da comunicação síncrona.

A biblioteca escolar pode gerir um canal onde disponibilize, entre outros recursos, tutoriais em formato vídeo sobre pesquisa e acesso à informação, normas de referenciação, utilização de ferramentas digitais.

SISTEMAS DE MENSAGEM INSTANTÂNEA E MENSAGEM ÁUDIO

O serviço de referência através de sistemas de mensagem instantânea — que é, de um modo geral, do agrado dos mais jovens — permite o contacto rápido e informal e a disseminação de informação por um elevado número de utilizadores. O tempo máximo de resposta não deve ultrapassar as 24 horas.

VIDEOCONFERÊNCIA E VOZ SOBRE IP

O recurso à videoconferência deve respeitar as orientações gerais a considerar na interação com o utilizador. A possibilidade de partilha de documentos e de ecrã, e a utilização de quadros brancos digitais são uma mais-valia adicional destes sistemas, porque ampliam o apoio e orientação a facultar ao utilizador, através da exemplificação de processos, em direto.

APRENDIZAGEM COLABORATIVA

CONTACTO INFORMAL

COCRIAÇÃO

QUESTÕES LEGAIS

Os responsáveis pelo serviço de referência devem conhecer e aplicar a legislação relativa à área da informação e da cultura, acompanhando sempre as atualizações que se verificarem nesta área. A legislação deve ser divulgada, em conformidade com o princípio da proporcionalidade, junto do utilizador, induzindo-o ao respeito pelos direitos e deveres aí consignados. São áreas de legislação específica a considerar⁸:

- Políticas nacionais de informação.
- Legislação sobre informação pública.
- Direitos de autor e direitos conexos.
- Proteção de dados pessoais.
- Contratos de licença do *software*.

8 | Em Portugal, a área da proteção dos direitos de autor e dos direitos conexos é gerida pela entidade oficial Inspeção Geral das Atividades Culturais - IGAC. A Comissão Nacional de Proteção de Dados é a autoridade nacional de controlo de dados pessoais.



DIVULGAÇÃO



A divulgação do serviço de referência deve apoiar-se em várias estratégias de *marketing*, integrando iniciativas utilizadas localmente com iniciativas que recorrem a ferramentas digitais ou a outro tipo de contactos. Entre outras estratégias, a biblioteca escolar, envolvendo elementos que integram o público-alvo do serviço, pode:

- Criar/ adaptar uma identidade visual (nome e logotipo apelativos, para utilizar em formato impresso e digital).
- Disponibilizar infográficos, códigos QR, vídeos promocionais, *memes* e outros meios com a divulgação do serviço.
- Incentivar o «passa-a-palavra» entre os utilizadores da comunidade.
- Divulgar o serviço de referência através da interface utilizada pela escola e pela biblioteca escolar (portais, blogues, *sites*, redes sociais).
- Incorporar a divulgação do serviço na *newsletter* da biblioteca e/ou no jornal ou revista da escola.
- Contactar o jornal ou a rádio e televisão locais e solicitar divulgação do serviço.

MARKETING



AVALIAÇÃO



A avaliação do serviço de referência deve integrar as práticas de avaliação e monitorização previstas no Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar, nomeadamente as que dizem respeito ao domínio da gestão e de apoio ao currículo, literacias e aprendizagem.

A utilização dos instrumentos aí previstos não invalida o recurso a outros mais específicos, atendendo à natureza e profundidade do que se pretende avaliar. São instrumentos válidos a observação direta, os questionários, os formulários, as entrevistas, os comentários livres, registos de sugestões e reclamações, conteúdos e materiais produzidos e/ou publicados na interface do serviço.

A comunicação, a fiabilidade, o acesso, a capacidade de resposta e a segurança são indicadores a considerar na avaliação do serviço de referência.

MONITORIZAÇÃO



6



SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM REDE

O trabalho colaborativo entre bibliotecas de diferentes agrupamentos, entre estas e outras bibliotecas, municipais ou de outras instituições, deve alargar-se também à prestação de serviços de referência comuns. No entanto, esta colaboração não está isenta de desafios. Os colaboradores devem:

- Estabelecer uma visão comum dos serviços que vão prestar.
- Conceber orientações comuns para práticas e procedimentos.
- Promover a confiança e estabelecer responsabilidades.
- Acordar procedimentos relativamente à partilha de recursos, tendo em conta: a legislação sobre direitos autorais, contratos de licença, responsabilização, políticas de proteção de dados pessoais.

COOPERAÇÃO



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALA. (2004). Guidelines for implementing and maintaining virtual references services. *Reference & User Services Quarterly*, 44 (1) pp. 9-13. <https://www.jstor.org/stable/20864280>
- APBAD, APDIS, INCITE. (1999). *Código de Ética para os Profissionais de Informação em Portugal*. http://www.apbad.pt/Downloads/codigo_etica.pdf
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (s.d). *O que é a CNPD*. Obtido em 08 de abril de 2020. <https://www.cnpd.pt/home/cnpd/acnpd.htm>
- Damian, I. P .M. (2016). Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. *Em questão*, 22 (.2), mai/ ago, pp 220-245. <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/60236/37993>
- Farmer, L. S. (2014). *Introduction to reference and information services in today's school library*. Plymouth, UK: Rowman & Littlefield.
- Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares. (2014). *Programa Rede de Bibliotecas Escolares: Quadro Estratégico 2014-2020* Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares – Ministério da Educação. <https://www.rbe.mec.pt/hp4/qe.html>
- Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares. (2018). *Modelo de avaliação da biblioteca escolar*. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares – Ministério da Educação. <https://www.rbe.mec.pt/hp4/mabe.html>
- Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares. (2020). *A Biblioteca Escolar no Plano de E@D. Roteiro para professores. Em articulação com o Roteiro 8 Princípios Orientadores para a Implementação do Ensino a Distância (E@D) nas Escolas*. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares – Ministério da Educação. <https://www.rbe.mec.pt/hp4/np4/?newsId=2546&fileName=A5.pdf>
- Hum, D. P. & Susetyo-Salim, T. (2017). Reference Service at School Library: going virtual or not? *The Social Sciences*, 12 (2), pp. 227-231. <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/sscience/2017/227-231.pdf>
- IFLA. (2002). *Digital Reference guidelines*. <https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines?og=77>



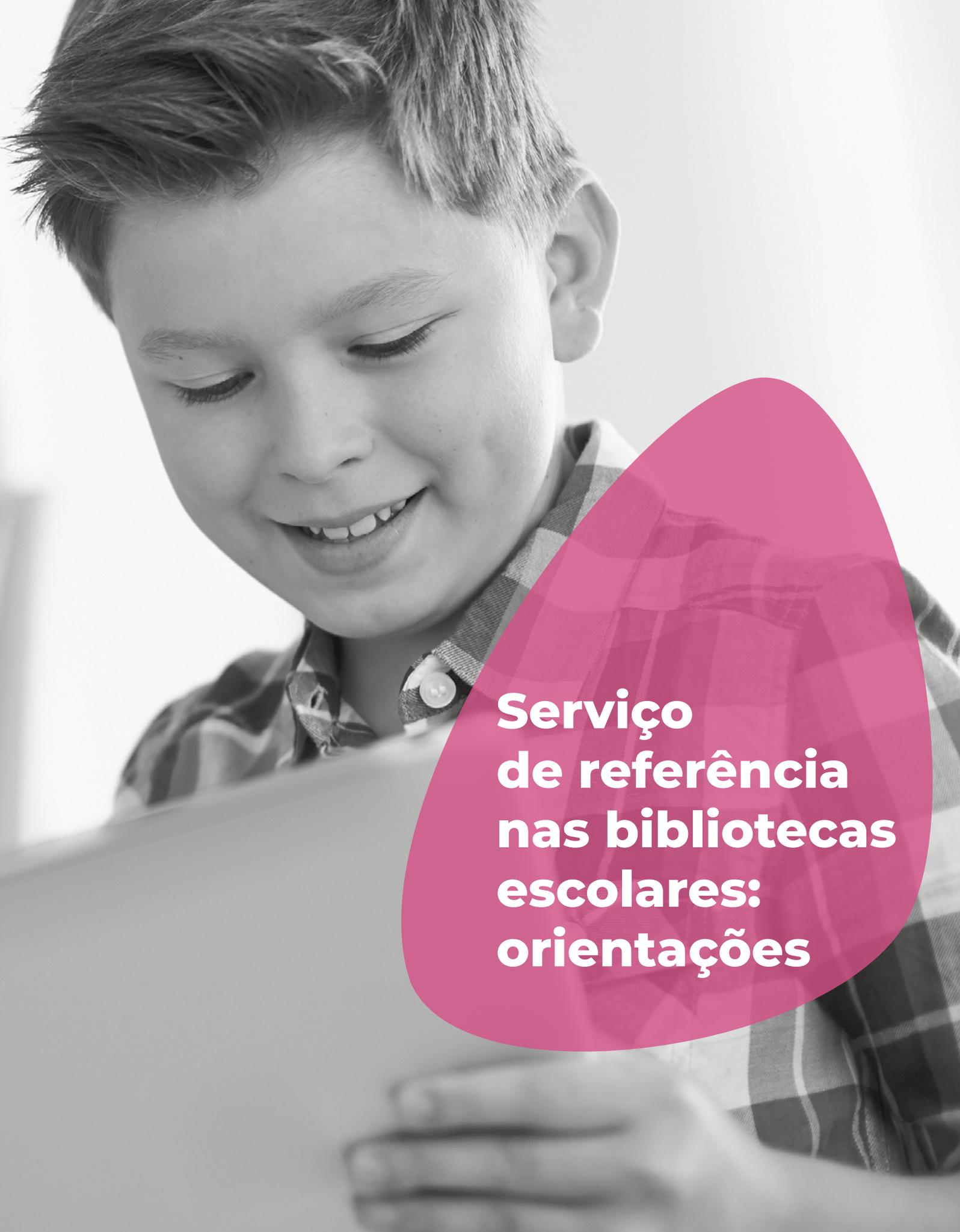
Inspeção-geral das atividades culturais (s.d.) *O que é o direito de autor*. Obtido em 08 de abril de 2020. <https://www.igac.gov.pt/pedagogia-e-prevencao-do-direito-de-autor>

Mangas, S. F. A. (2007). Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*, 28, pp. 1-31. <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>

Mesquita, A. G. (2010). *Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal*. Dissertação de Mestrado em Informação, Comunicação e Novos Media. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. <https://core.ac.uk/download/pdf/19130613.pdf>

Nunes, M.B. (2018). *Bibliotecas escolares: gestão, desenvolvimento e curadoria de coleções na era digital*. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares – Ministério da Educação. <http://www.rbe.mec.pt/hp4/2210.html>

Nunes, M.B. & Mota, A. S. (2012). 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. *Actas Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*. <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/413/pdf>



**Serviço
de referência
nas bibliotecas
escolares:
orientações**



REPÚBLICA
PORTUGUESA

EDUCAÇÃO

RRE REDE DE
BIBLIOTECAS
ESCOLARES