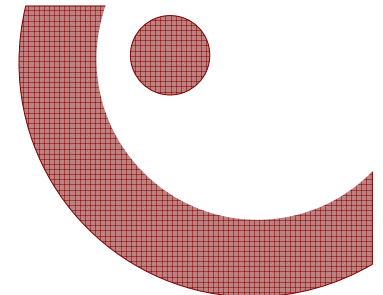


## **Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria**

**O Serviço de Referência: o que é e para que serve?**

**O caso do Serviço de Referência dos Serviços de Documentação do IPL (SDIPL).**

Dulce Correia e Isabel Francisco  
Dezembro 2010



## **Resumo**

### **1. Conceito de Serviço de Referência**

#### **1.1. Objectivos**

#### **1.2. Funções**

### **2. Perfil do Bibliotecário de Referência**

### **3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência**

#### **3.1. Serviço de Referência tradicional**

#### **3.2. Serviço de Referência virtual**

### **4. Os Serviços de Documentação do IPL (SDIPL)**

### **5. O Serviço de Referência dos SDIPL**

## **1. Conceito de Serviço de Referência**

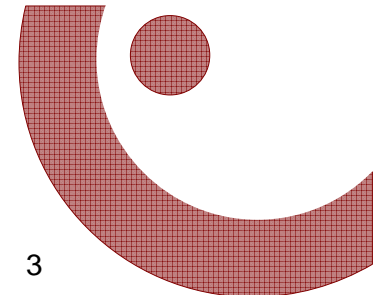
Todo o serviço que tem como missão responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas.

### **1.1. Objectivos de um Serviço de Referência:**

- ✓ Objectivos definidos de acordo com a tipologia de unidade documental e o público que serve;
- ✓ Públicos com diferentes necessidades e unidades de documentação e informação com missões.

### **1.2. Funções**

- ✓ Acolher, informar, formar e orientar.



### ✓ **Acolher**

- Utilizadores habituais e novos utilizadores;
- Atitude simpática e profissional;

### ✓ **Informar**

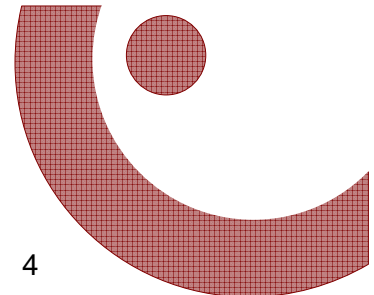
- Satisfazer necessidades de informação;

### ✓ **Formar**

- Ensinar a pesquisar no catálogo;
- Transmitir qual a importância das obras de referência;
- Indicar os diferentes passos que devem seguir-se numa investigação;

### ✓ **Orientar**

- Dentro do espaço físico, na procura de obras;
- Aconselhar o recurso a obras ou fontes.



## 2. Perfil do Bibliotecário de Referência

- ✓ Ponte entre a unidade documental e a comunidade que serve;
- ✓ Mediador entre o utilizador e a informação pertinente que procura;
- ✓ São fundamentais as competências técnicas e qualidades humanas:
  - **Competências técnicas:** domínio das técnicas de pesquisa, das fontes de informação, das novas tecnologias, etc.
  - **Qualidades humanas:** capacidade de relacionamento interpessoal, pro-actividade, disponibilidade, gosto pelo trabalho de pesquisa, capacidade para ensinar, etc.



### 3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência

#### 3.1. Serviço de Referência tradicional

- ✓ Serviço presencial;
- ✓ Espaço próprio, bem sinalizado, em zona facilmente acessível e de passagem;
- ✓ Que possibilite algum isolamento e privacidade;
- ✓ De preferência, perto da colecção de obras de referência;
- ✓ Equipamento adequado (telefone, digitalizador, impressora, pc com ligação à internet, etc.);



### 3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência

#### 3.2. Serviço de Referência virtual

- ✓ Integra o conceito de Biblioteca virtual, aquela que disponibiliza serviços e produtos online que antes só poderiam usufruídos presencialmente;
- ✓ “O Serviço de Referência Virtual [...] é iniciado electronicamente, frequentemente em tempo real, onde os utilizadores utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com a equipa da biblioteca sem estarem fisicamente presentes.”  
(*Reference and User Services Association, 2004*);



- ✓ Existem dois tipos de ferramentas disponíveis :
  - Síncronas – as pessoas comunicam simultaneamente, em tempo real (Msn ou messenger, chat, videoconferência);



### 3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência

#### 3.2. Serviço de Referência virtual

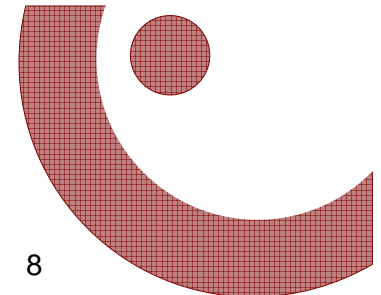


- Assíncronas – as pessoas podem comunicar a qualquer tempo, não em tempo real (correio electrónico , listas de discussão etc.);

✓ O Bibliotecário continua a ter o papel de mediador entre a magnitude de informação existente e o utilizador;

✓ Vantagens:

- Acesso mais fácil;
- Redução de custos;
- Não há constrangimentos como horários de funcionamento e distâncias geográficas;





### 3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência

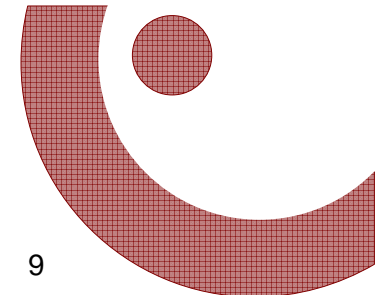
#### 3.2. Serviço de Referência virtual

✓ Vantagens (Cont.):

- As fontes de informação virtuais actualizam-se facilmente;
- A pesquisa e recuperação da informação, por parte dos utilizadores e bibliotecários, torna-se optimizada e exacta;
- A partir de portais com interfaces amigáveis, o utilizador tem a oferta de:



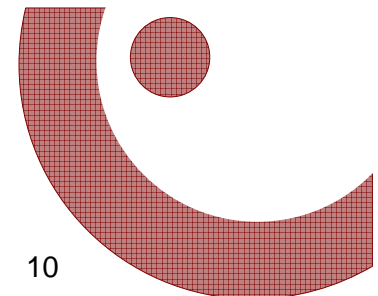
- **Pesquisa online do catálogo da biblioteca**, a partir de qualquer computador remoto;
- **Fornecimento virtual de documentos**;
- **Empréstimo Interbibliotecas online**, mediante a disponibilização de um formulário;



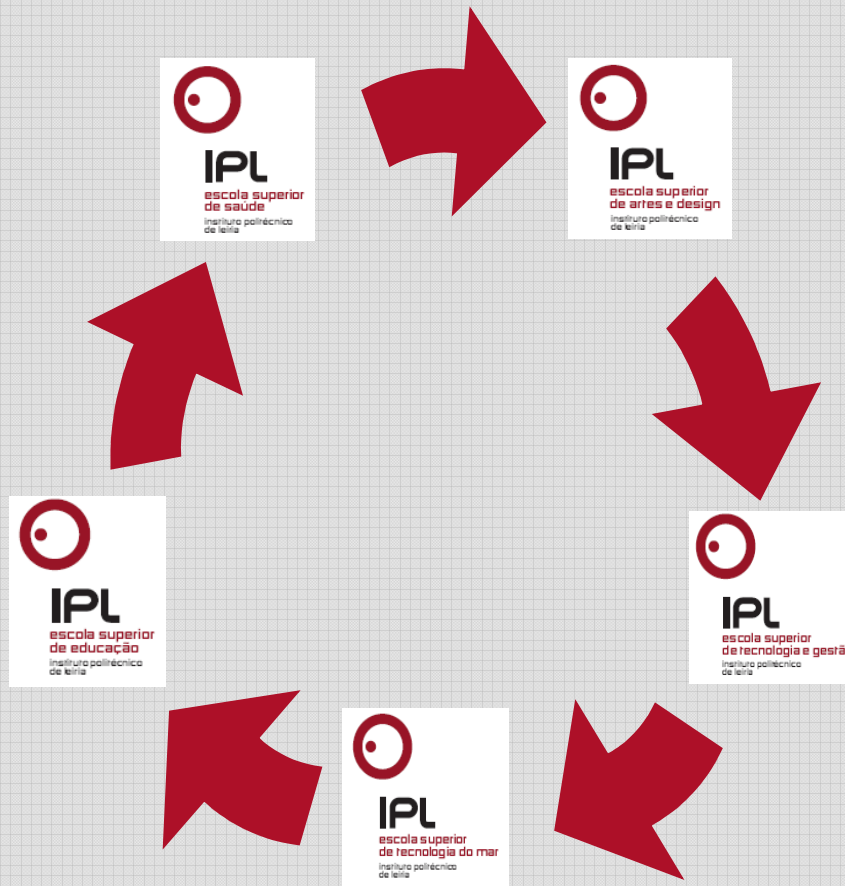
### 3. Recursos materiais e instrumentos necessários à implementação de um Serviço de Referência

#### 3.2. Serviço de Referência virtual

- **Fornecimento de apoio bibliográfico,**
  - **Para a resposta às perguntas simples:** por meio de mensagens;
  - **Perguntas mais complexas:** canais *Pergunte à Biblioteca*, e-mail ou formulário de dúvidas e sugestões;
- **Serviço de alerta electrónico formal,** através da disponibilização online da lista de novas aquisições, e da disponibilização de um formulário online para solicitação de novas aquisições.



## 4. Os Serviços de Documentação do IPL (SDIPL)



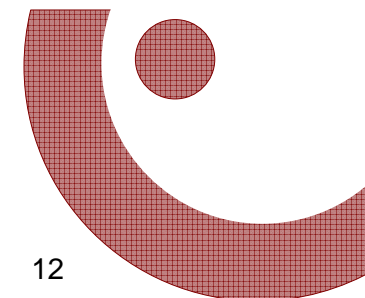
- ☐ Bibliotecas do IPL passaram a trabalhar como uma unidade
- ☐ Rentabilização de esforços, recursos humanos e recursos materiais
- ☐ Normas de Funcionamento e Cartão de Leitor único

## 4. Os Serviços de Documentação do IPL (SDIPL)

### Alguns dados relativos a 2010

(à data de 22/10/2010):

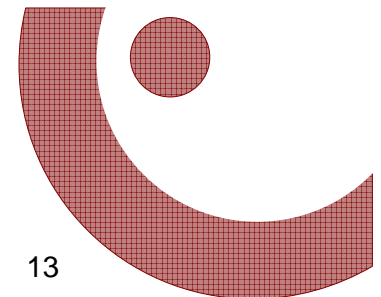
- ➡ 4 Bibliotecas;
- ➡ 165. 055 obras;
- ➡ 709.228 movimentos entrada/saída nos edifícios;
- ➡ 84.363 movimentos de circulação e empréstimo;
- ➡ 6.134 renovações online;
- ➡ 3279 empréstimos Intercampus;
- ➡ 77 empréstimos interbibliotecas;



## 4. Os Serviços de Documentação do IPL (SDIPL)

### Alguns serviços:

- ➡ Portal web colectivo;
- ➡ Catálogo bibliográfico colectivo;
- ➡ Comunicação automática com os leitores via e-mail (através do software das Bibliotecas do IPL);
- ➡ Renovações de requisições, reservas de obras, consulta da ficha de leitor por acesso remoto;
- ➡ Empréstimo Intercampus;
- ➡ Empréstimo Interbibliotecas, etc.

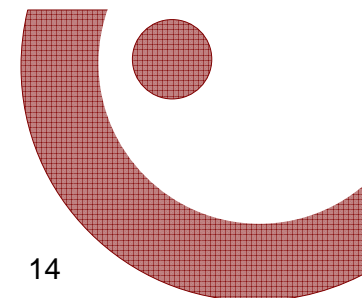


## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

- ✓ É um serviço misto pois tem a faceta tradicional e a virtual;
- ✓ Tanto é prestado na com a presença física dos utilizadores como virtualmente, com os utilizadores a aceder remotamente ao serviço;
- ✓ Nas bibliotecas presta-se apoio na pesquisa e recuperação da informação a partir do catálogo colectivo informatizado;

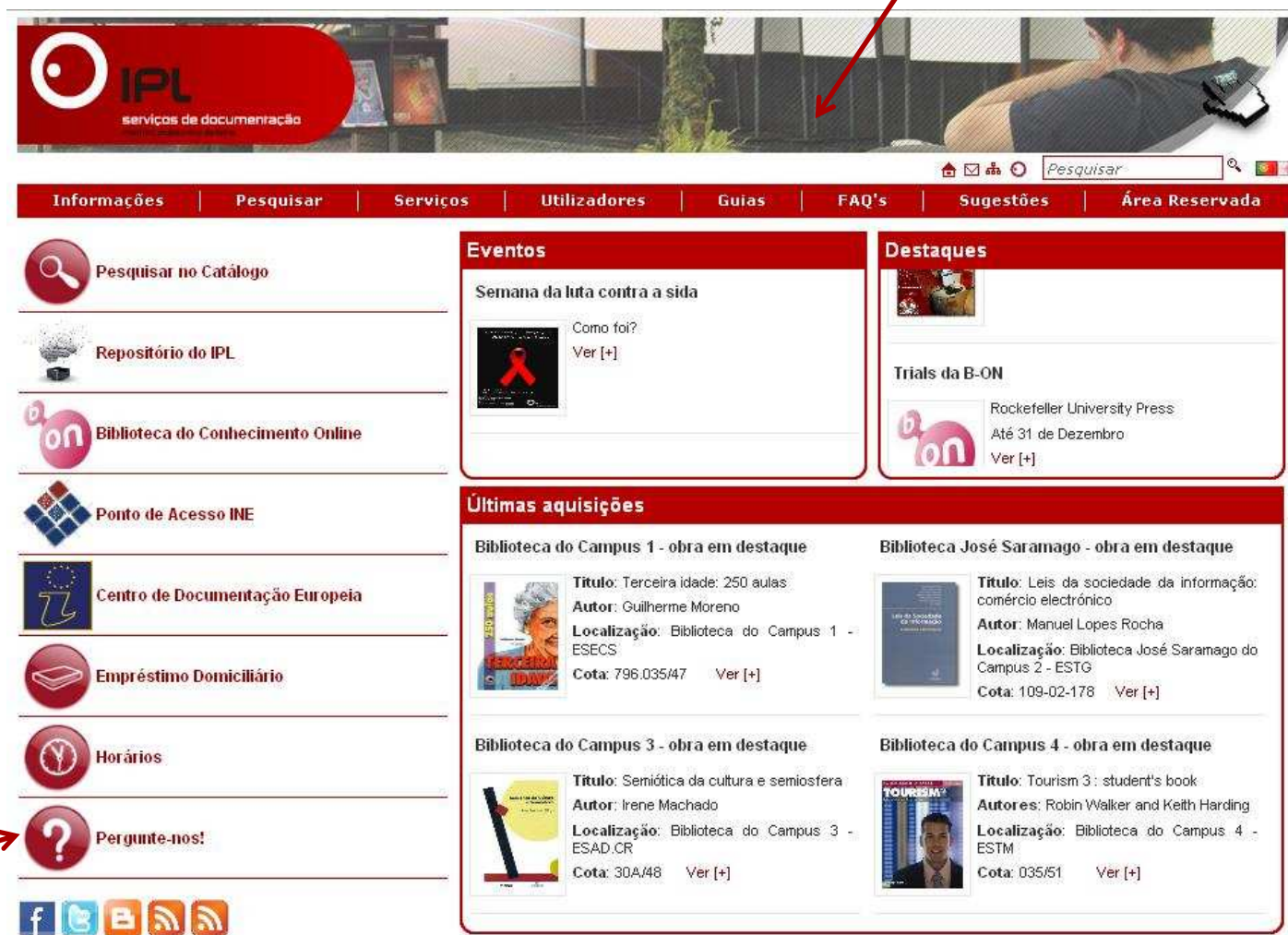


- ✓ Orientam-se os utilizadores na localização da documentação no espaço físico da biblioteca;
- ✓ Quando a documentação pretendida pelo utilizador não faz parte do fundo das bibliotecas do IPL, encaminha-se o utilizador para o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas;



## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

- ➡ Portal web colectivo;






## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

**Serviços**

- Cartão do leitor
- Renovações e reservas online
- Empréstimo Domiciliário
- Empréstimo Inter-campus
- Empréstimo Interbibliotecas
- Serviço de Referência
- Ponto de Acesso INE
- Centro de Documentação Europeia
- Gabinetes de Trabalho em Grupo
- Serviço de Fotocópias
- Formação para utilizadores
- Animação cultural

**Empréstimo interbibliotecas**

**Em que consiste**

Em obter documentos que não se encontram nos fundos dos Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria, solicitando o seu empréstimo a outras Bibliotecas portuguesas ou estrangeiras.

Dependendo da documentação que o leitor necessite, o serviço solicita uma reprodução (Ex: artigos de revistas) ou o envio da obra. No último caso, o leitor só a poderá consultar localmente, na sala de leitura da Biblioteca que serve o Campus ao qual pertence, porque a Biblioteca que recebe o empréstimo compromete-se a isso mesmo perante a sua congénere.

Este serviço também se destina a atender os pedidos das Bibliotecas portuguesas e estrangeiras que requeiram a reprodução parcial ou empréstimo de alguma obra dos fundos dos Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria.

**A quem se dirige**

Este serviço destina-se aos utilizadores internos (estudantes, docentes e funcionários não docentes da comunidade académica do IPL).

Destina-se também a satisfazer os pedidos das Bibliotecas portuguesas e estrangeiras.

**Tarifas**

O serviço de obtenção de documentos contém gastos que devem ser assumidos pelo leitor. Para se orientar pode consultar os nossos preços ao público constantes da *Normas de Funcionamento dos SDIPL*.

**Contactos**

E-mail: [sd.leib@ipleiria.pt](mailto:sd.leib@ipleiria.pt)  
Telf.: +351 244 820313

**Formalização dos pedidos**

Os funcionários docentes deverão formalizar os pedidos de Empréstimo Interbibliotecas preenchendo um PIAD (Pedido Interno de Aquisição de Documentos) através da *Secretaria Virtual* do IPL.

Os estudantes, funcionários não docentes e as Bibliotecas congénereas deverão formalizar os pedidos preenchendo seguinte formulário:

**Nome e Morada**

Nome (primeiro e último)/Biblioteca \*

Morada

### ➡ Empréstimo interbibliotecas;



## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

- ➡ Apoio na pesquisa e recuperação da informação na B-ON (Biblioteca do Conhecimento On-Line);

The screenshot displays the B-ON website interface. At the top, there is a header with the logo "biblioteca do conhecimento online" and "b-on". Navigation links include "contactos", "mapa do site", "acessibilidades", and a search bar labeled "Pesquisar no site" with a placeholder "expressao". Below the header is a red navigation bar with links: "Início", "Sobre a b-on", "Recursos", "Notícias", "Apoio ao Utilizador", and "Apoio ao Bibliotecário".

On the left side, there are links for "O que é a b-on?", "Missão e objectivos", and "Regras de utilização", along with an RSS feed icon. The main content area features a search interface with tabs for "Pesquisa rápida", "MetaPesquisa", "Recursos", "Periódicos", and "Área Pessoal". The "Pesquisa rápida" tab is active, showing two search fields with the dropdown menu set to "Todos os campos". The first field has a placeholder "introduza uma expressão" and a "ok" button. The second field also has a placeholder "introduza uma expressão" and a "(Exemplos)" link.

Below the search fields, there is a section titled "Seleccione o conjunto onde deseja efectuar a pesquisa:" with a grid of radio button options:

<input type="radio"/> Bases Referenciais Referências e resumos	<input type="radio"/> Catálogos Catálogos on-line	<input type="radio"/> Bases Texto Integral Periódicos em texto integral
<input type="radio"/> Artes e Humanidades Periódicos em texto integral	<input type="radio"/> Ciências Sociais Periódicos em texto integral	<input type="radio"/> Ciências Periódicos em texto integral
<input type="radio"/> Ciências da Saúde Periódicos em texto integral	<input type="radio"/> Eng./Tecnologia Periódicos em texto integral	

## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

- ➡ Apoio na pesquisa e recuperação da informação no RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal);

## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

- ➡ Apoio na pesquisa e recuperação da informação IC-ONLINE (Repositório Científico do IPL);



## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

### ➡ Apoio na pesquisa e recuperação da informação no Ponto de Acesso INE;

Informações

Pesquisar

Serviços

Utilizadores

Guias

FAQ's

Sugestões

Área Reservada

Serviços

Cantão do leitor

Renovações e reservas online

Empréstimo Domiciliário

Empréstimo Inter-campus

Empréstimo Interbibliotecas

Serviço de Referência

Ponto de Acesso INE

Centro de Documentação Europeia

Gabinets de Trabalho em Grupo

Serviço de Fotocópias

Formação para utilizadores

Animação cultural


Ponto de Acesso INE

O Instituto Nacional de Estatística (INE) e o Instituto Politécnico de Leiria (IPL) assinaram no dia 23 de Novembro de 2004 um protocolo de cooperação, que permitiu instalar na Biblioteca José Saramago (Campus 2), um Ponto de Acesso à Informação Estatística. Este Ponto destina-se não só à comunidade académica como também à população em geral, que pretenda aceder ao INE.

Na Biblioteca José Saramago, o Ponto de Acesso encontra-se identificado com sinalética própria, dispendo de um telefone com ligação directa e gratuita ao INE para apoio ou esclarecimentos adicionais e de um computador para acesso às Bases de Dados daquele organismo.

O utilizador tem assim, a possibilidade de aceder a publicações em papel ou CD-Rom, a toda a informação publicada no site do INE, à Biblioteca Digital de Estatísticas Oficiais, aos destaques enviados à comunicação social e a outros serviços prestados por aquele instituto.

Inserido no projecto "Rede de Informação INE nas Bibliotecas Universitárias", o protocolo assinado entre o INE e o IPL, este Ponto de Acesso tem como principal objectivo descentralizar o acesso à informação produzida por aquele organismo ( [www.ine.pt/redelib/bibliotecas/index.htm](http://www.ine.pt/redelib/bibliotecas/index.htm)).



Coleções disponíveis

- Agricultura, Floresta e Pescas
- Comércio Internacional
- Economia e Finanças
- Estatísticas Multidomínios
- Indústria, Energia e Construção
- Inovação
- População e Sociedade
- Serviços
- Território e Ambiente

Serviços gratuitos

Computador exclusivo para consulta do website do INE, com ligação à impressora;

Telefone com ligação directa aos serviços de apoio do INE (9:00 às 18:00 h);

Apoio presencial por técnico da Biblioteca ou através do endereço [apoio.ine@ipleiria.pt](mailto:apoio.ine@ipleiria.pt)

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira - 9h00 horas às 23h30.

Sábado - 10h00 às 14h00

Localização

Biblioteca José Saramago dos Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria - Campus 2, 1º Piso - Sala de Leitura (Estantes com sinalética INE)

Dulce Correia e Isabel Francisco  
Dezembro 2010

20



## 5. O Serviço de Referência dos SDIPL

### ➡ Apoio na pesquisa e recuperação da informação no CDE (Centro Documentação Europeia):

Informações

Pesquisar

Serviços

Utilizadores

Guias

FAQ's

Sugestões

Área Reservada

Serviços

Centro de Documentação Europeia

Cartão do leitor

Renovações e reservas online

Empréstimo Domiciliário

Empréstimo intercampus

Empréstimo interbibliotecas

Serviço de Referência

Ponto de Acesso JNE

Centro de Documentação Europeia

Gabinets de Trabalho em Grupo

Serviço de Fotocópias

Formação para utilizadores

Atuação cultural

O Centro de Documentação Europeia (CDE) do Instituto Politécnico de Leiria (IPL) é um organismo de informação, criado através de um protocolo assinado entre a Comissão Europeia e o IPL em 2000, com o objetivo de promover e desenvolver estudos e a investigação no domínio da integração europeia.

O CDE do Instituto Politécnico de Leiria dispõe de um espaço próprio no 1º piso da Biblioteca José Saramago (Campus 2 do IPL) e destina-se não só à comunidade académica, mas também ao público não universitário do distrito de Leiria.

**Coleção disponível**

Através de um terminal de acesso gratuito é possível fazer pesquisas bibliográficas gerais sobre todos os aspectos da integração europeia, ter acesso ao servidor "Europa" e a EuroBases, visitar os sites de todas as instituições europeias, consultar o ECLAS (base de dados do catálogo conjunto das Bibliotecas da Comissão Europeia) e aceder a ligações úteis como arquivos históricos, outros centros de documentação europeia, centros nacionais de informação sobre a Europa e bases de dados em linha como "Eurostat", "Celex" e "Eur-Lex".





Serviços

Computador exclusivo, com ligação à impressora;  
Apoio presencial por técnico da biblioteca ou através do endereço [coe@ipleiria.pt](mailto:coe@ipleiria.pt)

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira - 9h00 horas às 23h30  
Sábado - 10h00 às 14h00

Localização

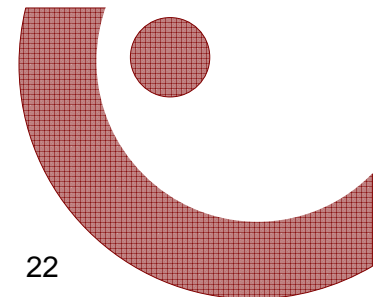
Biblioteca José Saramago  
Serviços de Documentação do Instituto Politécnico de Leiria  
Campus 2, Morro do Lena - Alto Vieiro  
Apartado 4163  
2411-901 Leiria  
Tel: +351 244 320313  
E-mail: [coe@ipleiria.pt](mailto:coe@ipleiria.pt)

Dulce Correia e Isabel Francisco  
Dezembro 2010

21

**O protagonista das novas habilidades do século XXI não é propriamente o avanço tecnológico, por mais que isto seja decisivo. É o professor. A melhor tecnologia na escola ainda é o professor.”**

**Pedro Demo**



## Bibliografia

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marauva Fallgatter – Mudanças no Serviço de Referência, em Bibliotecas Universitárias, sob o impacto das novas tecnologias . [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf> ;

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero – Serviços de Referência Virtual. Ciência da Informação [Em linha]. Vol. 30, nº 2, May/Aug. 2001 [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext) ;

CARVALHO, Lidiane dos Santos ; LUCAS, Elaine R. de Oliveira – Serviço de Referência e Informação: Do tradicional ao on-line. [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos – High Tech/High Touch: Serviço de Referência e mediação human . [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf> ;

MARQUES, Margarida Bairrão; GOUVEIA, Luís Borges – Bibliotecas digitais: A importância do Serviço de Referência . [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em [http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/margarida\\_iadisibero04.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/margarida_iadisibero04.pdf) ;

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho – Como planificar e gerir um Serviço de Referência. BIBLOS [Em linha]. Nº 28, Abr. – Jun. 2007. [Consult. 1 Dez. 2010]. Disponível em <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>

**AGRADECEMOS A VOSSA ATENÇÃO!**

**CONTACTOS:**

Dulce Correia [dulce.correia@ipleiria.pt](mailto:dulce.correia@ipleiria.pt)

Isabel Francisco [isabel.francisco@ipleiria.pt](mailto:isabel.francisco@ipleiria.pt)

