

SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Desde o seu aparecimento, o Serviço de Referência tem vindo a passar por sucessivas alterações, procurando adaptar-se à contínua evolução da sociedade, das tecnologias de informação e, conseqüentemente, às diferentes necessidades dos seus utilizadores.

Este serviço tem-se afirmado como mediador por excelência entre utilizador e informação, assumindo, atualmente, características únicas na interação que estabelece com o utilizador e na assistência especializada que lhe disponibiliza (MOTA & NUNES, 2012, p.1).

As funções do Bibliotecário de Referência de Green permanecem atuais e os principais objetivos do SR estão intimamente ligados ao tipo de informação e auxílio que o utilizador necessita (BOPP & SMITH, 2001, 2011 *apud* MOTA & NUNES, 2012, p.3):

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 correta 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.