



COSELHO NACIONAL  
DE DESENVOLVIMENTO  
CIENTIFICO E TECNOLÓGICO



INSTITUTO BRASILEIRO  
DE INFORMAÇÃO EM  
EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA

## TENDÊNCIAS DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

## A P R E S E N T A Ç Ã O

O Centro de Informação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, dando continuidade à série Monografias em Ciência da Informação, divulga, neste segundo número, o trabalho da Profa. Nice Menezes de Figueiredo sobre tendências dos serviços de referência/informação.

A autora apresenta os novos tipos de serviços de referência que estão surgindo, principalmente nas bibliotecas americanas, influenciados pelas novas tecnologias no campo da Informática e das Telecomunicações.

Este trabalho foi apresentado no Seminário de Referência promovido pelo IBICT, em setembro de 1985.

## SUMÁRIO

Página

I -	INTRODUÇÃO	3
II -	A INDÚSTRIA "ONLINE"	3
III -	FONTES DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO	5
IV -	TENDÊNCIAS GERAIS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO	6
V -	OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS ESPECIAIS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO	7
VI -	SERVIÇOS DE EXTENSÃO	8
VII -	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO COOPERATIVOS	9
VIII -	PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO	9
IX -	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS	11
X -	FONTES UTILIZADAS	13

## I - INTRODUÇÃO

Uma revisão na área de serviços de referência/informação em bibliotecas e/ou centros de informação nos Estados Unidos mostra não só o estado-da-arte da prestação destes serviços, nesta metade da década de 80, como também aponta as diretrizes para o desenvolvimento destes serviços em futuro próximo. Como poderemos verificar, alguns dos serviços mencionados já existem implantados em bibliotecas brasileiras, bem como algumas tendências americanas começam a emergir entre nós. Contudo, é muito importante verificarmos a necessidade real da implantação de serviços que não têm relevância para nossos problemas nacionais, ou que nada dizem às necessidades de informação dos usuários de bibliotecas/centros de informação brasileiros.

Uma análise cuidadosa dessa revisão poderá levar os bibliotecários brasileiros não só a considerarem a adoção de alguns dos serviços descritos, por serem viáveis e necessários aos seus usuários, como também e principalmente, deverá levar à constatação da inoportunidade ou mesmo da inutilidade de alguns desses serviços para implantação no meio ambiente nacional. A finalidade desta revisão é a de, na sua gestão de idéias para inspiração dos bibliotecários brasileiros também alertar para a necessidade de um estudo criterioso e profissional, antes de se implantar novos serviços em suas bibliotecas/centros de informação.

## II - A INDÚSTRIA "ONLINE"

Primeiramente, é interessante verificarmos as tendências que estão aparecendo no que diz respeito à indústria "online", já que os serviços de referência/informação nos Estados Unidos, como veremos adiante, estão hoje em dia largamente baseados em produtos oferecidos por empresas de serviços "online".

A indústria "online" teve início no começo da década de 70, e principiou com a produção de catálogos ou arquivos bibliográficos que consistiam basicamente de simples citações bibliográficas e de índices, a maior parte, extraídos de listas de vocabulários controlados. Com o tempo e a diminuição dos custos para armazenamento e o aumento das buscas foram acrescentados resumos a muitos catálogos existentes. Mais e mais os usuários passaram a buscar pela literatura primária ou pela informação original, em vez de aceitarem substituições, e esta é uma tendência que prossegue com relação aos serviços "online": veremos um aumento da informação primária sendo oferecida "online".

Por outro lado, o crescimento das buscas nesses sistemas propiciou o aumento dos catálogos, o que, por sua vez, implicou em maior amplitude e profundidade dos assuntos cobertos por esses serviços, isto é: hoje em dia existe uma grande

variedade, bem como maior especialização de assuntos nesses arquivos. Assim, há informação em qualquer nível, desde aquela extraída de revistas de interesse geral, até informação médica especializada, o que contribui para o aumento de tipos de pessoas que utilizam os catálogos. Isso tem levado a um maior interesse também para catálogos retrospectivos, com produtores fazendo largos investimentos para incorporar informações mais antigas aos arquivos existentes.

Do ponto de vista das telecomunicações, essenciais ao sistema "online", continuam a ser mais rápidas, de maior confiança e de menor custo, o que é, para muitos, uma constante nessa indústria. A transmissão de imagens, ainda que não uma finalidade dos serviços de busca "online", é esperada ser possível dentro de poucos anos.

Estão sendo desenvolvidas linguagens de comando cada vez mais poderosas e mais fáceis de serem aprendidas, paralelamente ao fato de estar sendo alcançada maior compreensão a respeito das necessidades e do comportamento de busca pelos usuários. Isso tende a tornar o uso mais simples, através de símbolos, gráficos, janelas e da própria voz, o que propiciará o aumento do uso dos sistemas.

Simultaneamente, estão aparecendo novas funções e capacidades para o serviço "online", algumas dizendo respeito à recuperação e outras, ao processamento após a recuperação, como: buscas múltiplas, mapeamento (que consiste em usar a saída de uma busca para entrada de outra subsequente) categorização dos registros de saída com base no conteúdo, pela frequência da ocorrência de um nome de autor, por exemplo. Outras funções incluem: separar, classificar, formatar, calcular, processar palavras, expôr graficamente dados numéricos. Observa-se também a mudança da execução de funções do computador de grande porte para os micro e minicomputadores.

Os microcomputadores trouxeram assim uma grande mudança no que diz respeito aos usuários do serviço "online", que não são mais apenas os profissionais da informação, mas aqueles que, anteriormente se valiam de um intermediário e agora fazem a sua busca independentemente. Assim, para os profissionais nas áreas, tais como: medicina, direito, contabilidade e engenharia, os serviços "online" são idealmente adequados em termos de serviços oferecidos, tornando os seus usuários mais exigentes em questão de qualidade e mais cientes do valor do serviço.

Do ponto de vista econômico, as comunicações têm se tornado de menor custo equivalente a um décimo ou até a um quarto do custo total da busca; o preço do computador tende a baixar e assim o custo da busca tem pouco aumentado mantendo-se abaixo da inflação.

Nesse meio ambiente, o papel do bibliotecário, que foi o usuário original do serviço "online", tem sido naturalmente afetado: desde o início da década de 70, quando começou a indústria "online", as matrículas das escolas de

biblioteconomia, em geral, têm diminuído; as posições de emprego cresceram apenas razoavelmente, apresentando um quadro somente melhor nas bibliotecas especializadas; o aspecto computador/comunicações está crescendo mais do que os serviços tradicionais de bibliotecas. Para os bibliotecários envolvidos com referência/informação ou com o auxílio na busca de informação, os seus papéis, salários, e o seu status na sociedade tendem a subir como resultado da proliferação da busca pelos usuários, mas sobre isso não há um consenso.

### III - FONTES DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

Como foi anteriormente mencionado, há quase dez anos já existem, instaladas nas bibliotecas/centros de informação nos Estados Unidos, bases de dados bibliográficos e não-bibliográficos, computadorizados, estes, com dados fatuais como: econômicos, financeiros, estatísticos, censo e legislação. Alguns dados numéricos revelam o crescimento dessa indústria e seu impacto nos centros de informação especializada: de 400 bases de dados no ano de 1979, foi constatada a existência de 2.453 em 1983; de 59 serviços "online", para 362 no mesmo período; atualmente, 95% das bibliotecas especializadas estão ligadas a produtores de serviços "online", enquanto que as bibliotecas públicas e universitárias caminham a passos mais lentos para isso.

Com relação às fontes impressas de informação, que foram a base original para o fornecimento de serviços de referência/informação, as tendências atuais são de apresentarem grande complexidade e aumentarem bastante o seu número. As características principais dessas fontes são:

1. Serem produzidas para, rapidamente, responderem às necessidades de informação em qualquer área de assunto;
2. Seguirem o padrão da sociedade moderna, isto é, aumento de especialização, visando a criar novos instrumentos para uso ou para usuários altamente especializados.

As áreas de assunto de maior demanda, embora a produção ainda seja limitada são em: ciências sociais, informação para a comunidade e material interdisciplinar, o que explica a complexidade prevista para esse tipo de obras. Outra tendência observada é quanto à publicação em novos formatos, além do "online", como: em filmes (para circuitos internos de televisão, com noticiários e documentários) em fita (para vídeo) e em discos (para computador).

Mais recentemente apareceu outro tipo de informação, o "catálogo de recursos humanos" (human resources file) com nome de pessoas isoladas ou dentro de organizações, que podem ajudar alguém e resolver um problema. É a base do "Serviço de informação e Referral" (Information referral service) ou o I&R, como o chamam os americanos, e do qual falaremos adiante.

#### IV - TENDÊNCIAS GERAIS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

São dois os grandes lemas da biblioteconomia americana, nesta década de 80: serviço para todos e que sejam justificados. O primeiro exemplifica o conceito de democracia americana e a necessidade da biblioteca atingir de fato todos os segmentos da população; a idéia é, em assim fazendo, a biblioteca terá o seu papel reconhecido na sociedade, e, em contrapartida, deverá receber um quinhão significativo de verba para propiciar a sua própria sobrevivência. O segundo ponto é o problema de "accountability" ou a necessidade de a biblioteca manter serviços ou criar novos serviços somente se houver demanda para isto e se puderem ser justificados mediante o critério de custo-benefício.

A maior tendência é para o uso cada vez mais extenso da tecnologia, exemplificada pelas já citadas bases de dados computadorizadas, que estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódicos, substituídas por bases "online" pagas conforme a frequência de uso, e a implantação de videotexto e teletexto, o fornecimento de disseminação seletiva da informação "online", bem como de entrega de documentos (document delivery service) e de pacotes de instrução bibliográfica empregando sistemas "online" interativos.

Há diversos tipos de serviços novos criados para atender necessidades percebidas de grupos especiais na comunidade, dentre os quais destacamos:

1. **Serviços de Informação & Referral (I&R)** Serviço de Informação para a Comunidade ou Serviço de Informação Comunitária, entre nós. Esses serviços, inicialmente estabelecidos em bibliotecas públicas, na década de 70, hoje em dia estão se espalhando para outros tipos de bibliotecas, como: serviços de I&R em áreas rurais, em campi universitários, dirigidos à crianças e jovens, etc. Podem variar, de simples informação, até ao fornecimento de aconselhamento e serviços de acompanhamento (ao local da informação). Este serviço diferencia-se do tradicional serviço de referência, principalmente, nos seguintes aspectos:
  1. Faz uso de fontes de dados não convencionais, baseando-se grandemente em fontes não publicadas, locais e correntes;
  2. Trata de problemas imediatos e de ordem prática, como transportes, emprego, consumismo, moradia, previdência, saúde, lazer, etc.
  3. Baseia-se grandemente no uso do telefone.

#### 2. Informação médica e legal

Há controvérsias sobre o fornecimento desse tipo de informação especializada para o público em geral. Por um lado, é alegada a falta de licença, por parte dos bibliotecários, para a provisão desse tipo de informação e, por outro

lado, há a consciência profissional do bibliotecário sensível aos problemas sociais, que vê como sua responsabilidade ajudar as pessoas a encontrar e usar informação da qual necessitam. Mas, de qualquer maneira, há uma tendência para o desenvolvimento de serviços que atraem os usuários e muitos vêem a biblioteca como provedora desse tipo de informação.

Há um outro ponto de controvérsia: à quem ou a que tipo de biblioteca cabe fornecer esse tipo de informação especializada. Os bibliotecários de bibliotecas médicas ou de ciências da saúde alegam que a sua clientela é a classe médica, estudantes e pesquisadores, enquanto que as bibliotecas públicas, principalmente nas áreas rurais, não possuem recursos para esse tipo de informação. O pessoal das bibliotecas públicas são os que mais se preocupam com o aspecto ético do problema, devido a falta de treinamento na área, já que os que trabalham em bibliotecas médicas são obrigados a terem cursado disciplinas especializadas na área. Apesar disto, novas abordagens para o oferecimento destes serviços têm aparecido, como os abaixo:

- a) Telefone "Hotline" - TEL-MED: 300 fitas sobre tópicos médicos produzidas por Sociedade de Medicina e subscritas por várias bibliotecas médicas; é de custo elevado.
- b) Circuito fechado de TV - Utilizado por bibliotecas médicas para transferência de informação na forma de mapas, gráficos, registros médicos, informação sobre drogas, para médicos em zonas distantes e sem maiores recursos.
- c) Serviços Cooperativos entre Hospitais e Bibliotecas Públicas - A informação é centralizada na biblioteca hospitalar que a transfere para as bibliotecas da área. O pessoal da biblioteca hospitalar avalia materiais para a formação de coleções básicas, produz bibliografias, fornece treinamento em serviço para o pessoal de referência nas bibliotecas públicas fazer o aconselhamento aos usuários. Estes serviços parecem ter sido uma solução para a controvérsia apontada.

Há menos progresso na disseminação de informação legal, mas o fornecimento desse tipo de informação em bibliotecas públicas deverá se expandir na próxima década, pois, já se observou haver demanda do público para isso. É um tipo de serviço que gera mais preocupação por parte dos bibliotecários, já que a linha que se para a informação legal do parecer ou consulta legal (própria do advogado) é mais tênue do que a que separa a informação médica do diagnóstico médico. De qualquer maneira, já foi constatado que não há problemas éticos quanto ao fornecimento de informação legal e médica, desde que a informação prestada seja com base em fonte impressa, não a opinião do bibliotecário sobre o assunto tratado.

V - OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS ESPECIAIS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

Existem serviços inovadores, estabelecidos com base no conhecimento das

necessidades de grupos especiais de usuários e graças à criatividade dos bibliotecários. Como exemplo, citamos:

a. Clínica de trabalho acadêmico - (Term paper clinic)

Considerado por alguns como um serviço de extensão do treinamento para o uso da biblioteca, é oferecido por bibliotecas universitárias. Começa com uma ampla entrevista de referência e conduz o aluno para o processo de busca bibliográfica. Pode haver ou não período de instrução formal. Tem a finalidade de ensinar o uso de obras de referência e desenvolvimento de estratégias de busca.

b. Aprendizado individual - Serviço de bibliotecas públicas.

Pode ser de dois tipos:

- Programa destinado a preencher as necessidades educacionais dos indivíduos, através do uso dos recursos da biblioteca e com o auxílio de profissional, ou
- Serviço para fornecimento de informação sobre classes, tutorias, cursos participantes, curso de artesanato, educação para adultos; aconselhamento educacional.

c. Disque-para-um-professor (Dial-a-Teacher) em Bibliotecas Públicas. É um auxílio para crianças fazerem lição de casa.

Funciona com base em coleção de livros textos e linhas de telefone, com a colaboração de professores, como consultores, em escala rotativa, para explicar o trabalho e orientar os alunos. Existem serviços deste tipo subsidiados por entidades particulares, municipais e/ou federais.

d. História Oral - Bibliotecas públicas e universitárias.

Como parte de fornecimento de informação para a comunidade este serviço pode envolver jovens, idosos e voluntários interessados. É um serviço óbvio, para a biblioteca, como preservadora de registros históricos e para bibliotecários, como técnicos capacitados para indexação de conteúdo de jornais, fitas e outras mídias abrangendo um programa de história oral.

## VI - SERVIÇOS DE EXTENSÃO

São assim consideradas as atividades que extrapolam os muros das bibliotecas e são caracterizados pelo slogan; Bibliotecas para o povo. O exemplo tradicional são os ramais das bibliotecas públicas. O serviço de I&R pode ser considerado de extensão se se localizar onde o grupo servido se reúne. Os usuários não precisam ir à Biblioteca central ou ao edifício principal, mas a central é sempre contactada. São serviços de dois tipos:

1. Dirigidos à pessoas que não podem ir à Biblioteca devido à barreiras físicas (deficientes, enfermos, presos, pessoas isoladas na zona rural);
2. Para atrair pessoas que não se considerariam usuário de bibliotecas ou não pensariam em ir a uma biblioteca para buscar informação. Por exemplo: surdos, para os quais a biblioteca provê acomodações onde podem receber informação via tele-tipo; para os cegos e isolados há a remessa de material pelo correio; para os idosos, em casas de repouso ou em centros comunitários, a biblioteca manda programas audiovisuais ou educacionais.

Como se percebe, o primeiro tipo de serviço já é o mais tradicional, mas os do segundo tipo visam especificamente atingir grupos detectados na comunidade e que não freqüentavam a biblioteca. É um exemplo de como atingir os não usuários e fornecer informação para todos, meta dos bibliotecários americanos nesta década de 80.

#### VII - SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO COOPERATIVOS

Com o desenvolvimento de redes envolvendo todos os tipos de bibliotecas, deu-se início às atividades cooperativas entre as bibliotecas, <sup>principalmente</sup> inclusive para a prestação de serviços de referência/informação. O ímpeto para essa cooperação deu-se graças a conscientização, por parte dos bibliotecários, de que as bibliotecas, individualmente, não têm mais possibilidade de promover acesso físico à toda massa de informação produzida. Só através do compartilhamento de recursos isso se tornar possível. Os serviços cooperativos de referência/informação são atividades óbvias dentro da cooperação bibliotecária. A maior incidência de cooperação desse tipo é a nível local e regional, quando as bibliotecas de uma região geográfica combinam os seus recursos de referência, materiais e humanos, para tentar fornecer um melhor serviço. Os dois maiores benefícios dessas redes de referência são, na verdade, melhor provisão de serviço ou um serviço de melhor qualidade, e o oferecimento de um suporte natural para o compartilhamento de recursos. Há dois problemas básicos que dificultam o desenvolvimento dessa cooperação: financiamento (quem paga pelo serviço) e a lei de direitos autorais que limita o uso da reprografia.

#### VIII - PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

Existem tendências interessantes sobre este aspecto que valem a pena ser citadas. Uma grande preocupação corrente é a de se redefinir o papel do bibliotecário de referência, que tende a ser de três tipos: o de especialista bibliógrafo, o de professor e o de advogado dos necessitados de informação. O primeiro papel é aquele no qual o bibliotecário se sente mais à vontade; segue o conceito tradicional

biblioteconômico, de acordo com o currículo das escolas de biblioteconomia. No segundo papel, o de professor, o bibliotecário vê-se envolvido no ensino do uso da biblioteca e das obras de referências aos alunos da universidade; em auxiliar professores no desenvolvimento de currículo e no atendimento aos pesquisadores em suas questões de referência e busca de informação. Na biblioteca pública, onde o bibliotecário realiza o seu terceiro papel, ele está envolvido no desenvolvimento de planos para aprendizado independente, em servir de orientador conselheiro para indivíduos, procurando resolver toda a sorte de problemas através da obtenção de informação. Nesse contexto, o bibliotecário também planeja e implementa programas para servir a grupos especiais e participa de programas de educação informal, como seminários etc. Qual é o papel do bibliotecário de referência, afinal?

Para o administrador de qualquer tipo de biblioteca, tem surgido a necessidade premente de realizar treinamento interno ou em serviço para o pessoal, visto que o profissional saído das escolas não tem o perfil necessário para executar as tarefas e atender às demandas que estão ocorrendo nos serviços bibliotecários de referência/informação. Por outro lado, há um aumento crescente no uso de paraprofissionais no serviço de referência, por motivos econômicos, por um lado, mas também, por ter havido a constatação de que os não bibliotecários possuem certos conhecimentos e competências que os prepara melhor para alguns tipos de serviços, agora comuns nas bibliotecas, mais do que os tradicionais mestres saídos das escolas profissionais.

É importante enfatizar que, conforme assinalado quando discorreremos sobre a indústria "online", houve nos últimos anos um crescimento maior do setor de referência/informação do que do setor tradicional de circulação das bibliotecas. Isto ocasionou a necessidade de aumentar o pessoal naquela área e, não sendo possível a contratação de bibliotecários, por motivos econômicos, passou-se a contratar paraprofissionais, os quais, como resultado, estão trazendo uma contribuição insuspeitada ao serviço, ocasionando mudança nas atividades do bibliotecário de referência que, hoje em dia têm também que realizar tarefas de supervisão e treinamento do pessoal paraprofissional. Outra grande preocupação administrativa é a padronização da mensuração dos serviços de referência, não só para possibilitar a avaliação contínua do serviço, como também para facilitar a participação da biblioteca em redes de informação inter e intra sistemas.

Nas bibliotecas públicas, sente-se ainda a necessidade de enfatizar o potencial de informação existente para atrair os não usuários e, para o futuro, prevê-se que o serviço de referência/informação será mais profissional, com um maior desenvolvimento tecnológico no apoio do serviço.

IX - SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO  
EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

A tendência generalizada de prestação de serviços de referência/informação nessas bibliotecas é de oferecer serviços não tradicionais, ou fora do escopo da biblioteconomia. Na verdade, as bibliotecas estão mesmo abolindo esse nome e substituindo-os para Centros de Informação. A listagem dos serviços efetuados correntemente por estas bibliotecas é bem vasta e apresenta oportunidade para comparar com os serviços que eram oferecidos até há dez anos atrás, conforme estudo que realizamos em 1974, e que apareceu na literatura brasileira em 1976. Estes são os serviços correntemente oferecidos pelas bibliotecas especializadas americanas:

Serviço de Informação

Respostas à questões

Serviços Bibliográficos

Buscas/Verificação de citações/Compilação de listas bibliográficas/Revisões da literatura

Serviços "online" - Setor onde houve maior desenvolvimento.

Buscas interativas (Dialog) para: referência rápida/buscas retrospectivas/compilação de bibliografias : por autor e assuntos/SDI/suporte para catalogação/  
Dão acesso a uma larga variedade de materiais não existentes na Biblioteca e a materiais ainda não indexados nas fontes impressas

Serviços de entrega de documentos

Mensageiros/empréstimo-entre-bibliotecas "on-line"/pedidos BLLD ou "on-line" (Dialog)/telefacímile

Serviços de Indexação

Compilação de vários instrumentos de busca:  
diretórios/catálogos de dados/catálogos de recursos/registros e indexação de publicações da organização/compilação de índices para uso interno das coleções:  
arquivos verticais/preprints/reimpressões/fotografias/relatórios internos e correspondências/recortes de jornais/cadernos de apontamentos de laboratórios/relatórios de testes/especificações/manuais de manutenção/catálogos comerciais/índices de jornais locais/normas e regulamentos locais/documentos e publicações não indexados em outros lugares.

Bibliotecas de Direito - compilação da história legislativa, com a citação de leis/relatórios/audiências/debates e outros documentos relativos à legislação.

Catálogos manuais e computadorizados estão sendo desenvolvidos, com a crescente utilização de micro-minicomputadores e processadores da palavra, para criação, busca e manutenção de catálogos internos (in house files) Estes catálogos não são restritos à palavra escrita ou publicada; muitos catálogos são desenvolvidos para identificar indivíduos dentro e fora da organização que possuem conhecimento em

áreas de interesse da entidade, como também informação sobre programas e projetos da organização.

#### Serviços de Resumos

É uma atividade importante para muitas bibliotecas; as publicações chegadas são analisadas e é feita seleção do material para o preparo de resumos para aqueles itens mais relevantes aos interesses dos usuários; são disseminados imediatamente, refletindo o que existe na biblioteca para a clientela.

#### Serviços de Publicação e Alerta

Boletins "do que existe de novo na Biblioteca"/colunas nas circulares internas (newsletters)/listas de material incorporado/serviços de tabelas de conteúdo/guias/diretórios/revisões bibliográficas/relatórios sobre o estado-da-arte/SDI/serviços de alerta/relatórios anuais.

O tipo, número e variedade dos serviços dependem das necessidades percebidas, primeiramente, e depois do pessoal e recursos para a manutenção do serviço.

#### Serviços de Tradução

São de 3 tipos:

1. Localização de traduções de artigos ou documentos identificados na literatura estrangeira;
2. Localização de pessoas, organizações ou serviços de tradução;
3. Localização de pessoas, organizações ou serviços para verter publicações internas ou correspondência, do inglês para outra língua.

Poucas bibliotecas têm tradutores de tempo integral; na maioria das vezes as bibliotecas fazem acordo para tradução paga, após verificação da não existência de tradução no National Translations Center da John Crerar Library, em Chicago, ou no NTIS. A biblioteca deve manter diretórios de centros de tradução, de serviços de tradução e de tradutores, publicadores e publicações que indexam traduções.

#### Serviços de Recortes

É feito nas próprias bibliotecas ou através de assinatura de serviços especializados. É uma tarefa diária dos bibliotecários a leitura destes recortes, a fim de se capacitarem a fornecer inevitáveis informações adicionais (ou background information)

#### Funções de Gerência de Registros e Arquivos

Consiste na retenção dos documentos resultantes das atividades das várias unidades da organização, como: arquivos hospitalares/relatórios internos/coleção de cartas/informação sobre projetos/memorandos/cadernos de apontamentos/manuscritos/

Muitos destes registros ou arquivos encontram-se em sistemas computadorizados ou microfilmados.

X - FONTES UTILIZADAS

- FIGUEIREDO, N. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. R.Bras. Bibliotecon. Doc. 11(3/4):155-68, jul./dez. 1978.
- HLAVA, M. M. K. State of the art 1985: special libraries/online technologies. Special Libraries, 75(2):121-25, Spring 1985.
- LIBRARY TRENDS, Current trends in reference services, 31(3), Winter 1983.
- MURRAY, K. Advances in reference services. IN: Advances in librarianship, v.11, 1981. p. 135-62.
- SUMMIT, R. K. & MEADOW, C. T. Emerging trends in the online industry. Special Libraries, 76(2):88-92, Spring 1985.

BIBLIOTECA  
DO  
I. B. I. C. T