



A Ciência Aberta o contributo da Ciência da Informação

Atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC

Universidade de Coimbra, 20 a 22 de novembro de 2017

Com a coordenação de

Maria Manuel Borges, Elias Sanz Casado

A Ciência Aberta o contributo da Ciência da Informação

Atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC

Universidade de Coimbra, 20 a 22 de novembro de 2017

Com a coordenação de

Maria Manuel Borges, Elias Sanz Casado

TÍTULO

A Ciência Aberta: o Contributo da Ciência da Informação: atas do VIII Encontro Ibérico EDICIC

COORDENADORES

Maria Manuel Borges

Elias Sanz Casado

EDIÇÃO

Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX - CEIS20

ISBN

978-972-8627-76-8

ACESSO

<https://purl.org/sci/atas/edicic2017>

COPYRIGHT

Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

OBRA PUBLICADA COM O APOIO DE



FLUC FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2



CEIS20
CENTRO DE ESTUDOS
INTERDISCIPLINARES
DO SÉCULO XX
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FCT
Fundação para a Ciência e a Tecnologia
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

PROJETO UID/HIS/00460/2013

OPEN ACCESS E SERVIÇO DE REFERÊNCIA – DO EXCESSO À ESSÊNCIA

Helena Leitão¹, Maria Manuel Borges²

¹*Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 0000-0002-8417-6657, helena.leitao@uc.pt,*

²*Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 0000-0002-7755-6168, mmb@fl.uc.pt*

RESUMO O volume de informação digital disponível e em expansão, para a qual contribui o Acesso Aberto à informação, implica novos desafios para as bibliotecas. Estas, que sempre tiveram como objetivo o acesso à informação de qualidade, enfrentam assim novos desafios que passam também pela ajuda na identificação de informação relevante para todos aqueles que as procuram, o chamado Serviço de Referência. Assim, este estudo tem como objetivo geral aferir o papel do serviço de referência na recuperação de informação no contexto atual de Acesso Aberto à informação; e como objetivos específicos: a) definir o conceito de Acesso Aberto; b) definir e caracterizar o Serviço de Referência; c) refletir sobre a potencialidade deste serviço no que concerne à recuperação excelente de informação pertinente e relevante neste universo imensurável de informação disponível. Optou-se por uma metodologia de natureza exploratória qualitativa através de uma revisão de literatura. Concluiu-se que o Serviço de Referência pode ter um papel determinante na recuperação eficiente e eficaz da informação em Acesso Aberto na medida em que se foca no consumidor de informação; é executado por profissionais com domínio técnico e tecnológico; é um serviço altamente adaptável; e fomenta a literacia informacional. Isto concorre para que o bibliotecário de referência tenha ferramentas que apoiem e formem os consumidores para que satisfaçam as suas necessidades informacionais, mesmo num ambiente de excesso de informação disponível.

PALAVRAS-CHAVE *serviço de referência, acesso aberto, excesso de informação, recuperação de informação.*

ABSTRACT The volume of available and expanding digital information to which Open Access to information contributes entails new challenges for libraries. These, which have always had as objective the access to good quality information, face new challenges that also go through the help in the identification of relevant information to all those who look for them, the so-called Reference Service. Thus, this study has as general objective to assess the role of the reference service in the retrieval of information in the current context of Open Access to scientific information; and as specific objectives: a) define the concept of Open Access; b) define and characterize the Reference Service; c) reflect on the potential of this service with regard to the excellent retrieval of pertinent and relevant information in this immeasurable universe of available information. We chose a methodology of qualitative exploratory through a literature review. It was concluded that the Reference Service can play a decisive role in the efficient and effective retrieval of Open Access information insofar as it focuses on the information consumer; is performed by professionals with technical and technological expertise; it is a highly adaptable service; and encourages information literacy. This enables the reference librarian to have tools that support and train consumers to meet their informational needs, even in an environment of excess information available.

KEYWORDS *Reference service, open access, excess of information, information retrieval.*

COPYRIGHT Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt>)

INTRODUÇÃO

O Movimento de Acesso Aberto à Informação Científica foca-se no acesso livre, aberto e democratizado à informação científica, suportado pela tecnologia digital, sem que constrangimentos de ordem social, económica (Harnad, 2015; Kelsey, 2016) ou outra, intervenham naquilo que é um direito de todos. Esse propósito pode ser conseguido através de duas estratégias complementares - a Via Verde e a Via Dourada (BOAI, 2002; IFLA, 2011; Harnad, 2015; Assis, 2016). A primeira estratégia refere-se à possibilidade de os autores depositarem a sua produção científica em repositórios abertos; e a segunda baseia-se na existência de revistas em acesso aberto que não cobram taxas de assinatura nem de acesso aos leitores, podendo estes usufruir da informação livremente (BOAI, 2002; Rodrigues, 2015). Em Portugal existe um conjunto de repositórios científicos, como é exemplo o da Universidade de Coimbra, *Estudo Geral*, que se constitui como um pilar do Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal (RCAAP) (Carvalho et al., 2016; Rodrigues, 2015). O Acesso Aberto à informação científica (AA), das publicações aos dados que a suportam, é hoje uma preocupação para todas as partes interessadas na produção e disseminação da ciência, dos autores, que pretendem estimular a acessibilidade ao seu trabalho e com isso potenciar a sua citação, às agências de financiamento que pretendem ver implementados processos eficazes de disseminação da investigação que financiam. Por outro lado, a crescente preocupação e a necessidade de inclusão da sociedade nos processos de produção e acesso à informação científica, deu origem à chamada ciência cidadã (Burgess et al., 2016; Ruiz-mallén, Riboli-sasco, Ribault, Heras, & Laguna, 2016). É conveniente não esquecer que a maior parte do financiamento da ciência é público e, consequentemente, deve ser de todos e para todos sendo o seu acesso do interesse de quem a gera e de quem a consome como de quem patrocina direta e/ou indiretamente.

Um fenómeno natural despoletado quer pelas facilidades oferecidas pela tecnologia digital, quer pela crescente acessibilidade à informação científica, foi o aumento significativo do seu volume disponível (Guimarães, Silva & Borges, 2015; Leitão, Borges, & Simões, 2015; Rodrigues, 2015; Wynne, Dixon, Donohue, & Rowlands, 2016). Assim, o papel da biblioteca que, desde sempre, se constituiu como o centro do acesso equitativo ao conhecimento, deixa de estar centrado exclusivamente no pagamento dos recursos de informação (Borges, 2015; Engard, 2016; Kelsey, 2016), para passar a exercer funções não convencionais capazes de promover o acesso efetivo e facilitado à informação científica.

É pois, no contexto de acessibilidade, consubstanciada numa grande variedade de *media*, que se coloca o problema da orientação ou identificação da informação científica revelante e onde faz sentido perguntar sobre o papel que os mediadores da informação, como os profissionais das bibliotecas, desempenham neste contexto. Este artigo tem assim como objetivo geral aferir o papel do serviço de referência no acesso à informação científica no contexto atual de AA. Como objetivos específicos procura a) definir o conceito de *open access*; b) definir e caracterizar o serviço de referência; c) refletir sobre a potencialidade deste serviço no que concerne à triagem de informação pertinente e relevante num universo imenso de informação disponível.

METODOLOGIA

Para responder aos objetivos propostos, optou-se por um estudo exploratório de natureza qualitativa cujo método foi a revisão de literatura.

A recolha bibliográfica foi executada na base de dados B-on¹, à exceção de alguns textos de referência como o BOAI ou textos de organizações internacionais relevantes como é exemplo a IFLA e a RUSA. A escolha de uma base de dados em particular teve a ver com a necessidade de criar um *corpus* mais consistente de resultados, sendo escolhida esta pela sua abrangência e relevância no contexto da investigação em Portugal. Dispõe de coleções muito completas e de publicações muito bem cotadas em áreas muito distintas e inclui documentos que vão desde artigos, a monografias, teses e dissertações entre outros.

O estudo foi elaborado em três fases. A primeira fase – pesquisa - constituiu-se por 3 etapas. Primeiro determinou-se que termos seriam utilizados em português e inglês (*open access/acesso aberto, reference servisse/serviço de referência*). Posteriormente criaram-se equações de pesquisa, orientando-se a investigação do particular para o geral, já que é o primeiro que é preferencial e que responde ao objetivo geral do estudo.

Como o número de resultados foi muito extenso, determinou-se que se iria usar a faixa temporal de publicação entre 2015 e 2017. Nalguns casos a quantidade de resultados ainda foi demasiado extensa pelo que se consultou o separador *publicação* privilegiando-se as revistas da área da ciência da informação. Por fim selecionaram-se os documentos com interesse para o contexto deste estudo com base no seu resumo e nas suas palavras-chave, e tendo em consideração os princípios e recomendações enunciados por Quivy & Campehhoudt (2013, pp. 52–56).

A segunda fase passou por uma leitura dos documentos selecionados, primeiro de forma transversal para aferir se de facto tinham interesse para o estudo, e depois de uma forma mais exaustiva. A partir desta leitura mais exaustiva foi feita uma síntese dos conteúdos e construiu-se consequentemente a base teórica aqui apresentada. Na terceira fase foram discutidos os vários temas, procurando-se responder aos objetivos do estudo e retiradas as devidas conclusões.

1. ACESSO ABERTO À INFORMAÇÃO CIENTÍFICA (AA)

A IFLA (2011, pp.1-2) define o Acesso Aberto como *um conceito, um movimento e um modelo de negócio cujo objetivo é prover livre acesso e reutilização do conhecimento científico* recomendando um conjunto de condições necessárias para que seja possível implementar um sistema de AA eficaz. Além disto, alerta para o facto de que o papel das bibliotecas se alterou com este modelo de acesso, fazendo parte das suas responsabilidades atuais apoiarem os investigadores no depósito de documentos e no acesso a esta informação.

Guimarães, Silva & Borges (2015, p. 1) fazem uma análise da via dourada passados 10 anos da declaração de Budapeste (BOAI). As autoras concluem que uma das maiores razões para a opção por

¹ Disponível em <http://www.b-on.pt/>

revistas em AA tem a ver com a velocidade de publicação dos resultados das pesquisas. Denotam também que há uma *convergência marcante*: apesar de se valorizar muito o fator de impacto e o prestígio no momento da escolha da revista onde publicar, as revistas em AA atingem um maior número de consumidores. Concluem também que se tem verificado um aumento continuado do número de títulos em AA constatáveis a partir do *Directory of Open Access Journals (DOAJ)*². Este número apenas diminuiu em 2016 com a aplicação de uma nova política de inclusão no directório³ que afastou algumas publicações que não passaram no processo de candidatura.

Sobre a questão do aumento das publicações em AA, Wynne, Dixon, Donohue, & Rowlands (2016, p. 338) referem o relatório da Comissão Europeia publicado em 2014, *Proportion of Open Access Peer-Reviewed Papers at the European and World Levels—2004-2011*, onde se estima que cerca de 50% das publicações entre 2007-2012 estejam disponíveis para qualquer pessoa com acesso à Internet. Leitão (2015, p. 17) com base no DOAJ refere o aumento significativo do número de revistas e artigos em acesso aberto que à época contava com *10 331 revistas, 6 171 pesquisáveis ao nível dos artigos que representam 136 países e quase dois milhões de artigos no seu todo (1 853 409)*. Outro dado importante da pesquisa da autora tem a ver com o número de resultados que alcançou para o seu estudo de caso. Com o mesmo termo de pesquisa conseguiu na revista em acesso restrito aproximadamente 13% do número de resultados que recuperou na revista de acesso aberto. Além do número de resultados ser muito maior, o acesso aos mesmos é muito mais ágil - se num caso há grandes constrangimentos de acesso, no outro caso basta que haja acesso à internet (p.44). Guimarães, Silva e Borges (2015, p.8) vão ao encontro deste aspeto referindo que o número de revistas e de artigos em AA registados pelo DOAJ têm crescido exponencialmente desde 2002.

Kelsey (2016, p. 26) alerta para o facto de que historicamente as bibliotecas serem vistas como centros de remoção de barreiras de acesso à informação. Da mesma maneira os investigadores e os profissionais de LIS (Library and Information Science) têm também *historicamente* um papel fulcral na defesa dos direitos dos autores e na defesa dos direitos do público, nomeadamente na garantia da acessibilidade à informação (Mathiesen, 2015, p. 1317). No entanto, antes do surgimento do AA, essa remoção de barreiras passava pelo pagamento das assinaturas e a compra dos livros, o que se tornou cada vez menos comportável com os custos da literatura científica. Na realidade a insustentabilidade de acesso a todos os títulos fundamentais por qualquer universidade do mundo fere a investigação sendo, ao mesmo tempo, uma incongruência já que a investigação é maioritariamente financiada com orçamentos públicos, e nesse sentido deveria ser acessível a toda a sociedade (Harnad, 2015, p. 134). Engard (2016, p. 18) reforça esta ideia quando refere que o *OA is free and public access to information. This is what libraries are all about*.

2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Segundo a Reference and User Services Association (RUSA, 2008) pertencente à American Library Association (ALA) Reference Work includes reference transactions and other activities that involve the creation, management, and assessment of information or research resources, tools, and services, sendo que essas transações de referência consistem em consultas de informação nas quais o bibliotecário

² Disponível em <https://doaj.org/>

³ Disponível em <https://doaj.org/publishers>

recomenda, interpreta, avalia e utiliza recursos de informação adequados ao utilizador de forma a satisfazer as suas necessidades específicas. Houston (2016) apoia-se na definição da RUSA e entende que atualmente existem formas de uso e consumo de informação potenciadas pelas novas tecnologias que inundam os consumidores de informação, sendo que é fundamental que tenham apoio para que esse consumo seja excelente. Neste sentido, os bibliotecários de referência têm de ter habilidades que vão além daquilo que é necessário para uma referência tradicional - these include consulting and advising, teaching, interpreting, advocating, programming, and the ability to analyze the user experience and engage in design thinking (p. 187).

Quando falamos de informação digital, este serviço atinge um poder substancial. Mesmo que alguns investigadores consigam gerir-se no manancial de informação disponível online, Huwe (2017, p. 17) defende que most people still need information counsel and referral, and this organic process involves human experts along with digital resources. O autor refere que este serviço permite a poupança de tempo substancial ao utilizador e dá-lhe a noção que o desenvolvimento de boas práticas é fundamental para os trabalhos futuros. De igual forma entende que to discovery hinges equally on the value of relationships and electronic access, focando a sua filosofia de referência nos relacionamentos resumindo-a em Sure, get your answers online, but also keep an online Rolodex, stay in touch, and build a relationship with all information contacts. Conclui que é neste foco na relação que as bibliotecas digitais se tornam úteis e práticas. A chave, segundo o autor, é lembrar que a biblioteca digital não é somente uma coleção de objetos, mas inclui pessoas e serviços sendo o sujeito o centro de qualquer processo (p.18).

Referindo-se à biblioteca na idade do Google, ao seu papel e relevância, Davar (Davar, 2015, p. 52) entende que ready reference may be dead, but reference librarianship is alive and well, já que os bibliotecários de referência são vistos como guides to the best resources seja virtual seja presencial, concluindo que as organizações com fins lucrativos mais cedo ou mais tarde vão descobrir as grandes potencialidades da gestão da informação e do conhecimento.

Além da recuperação da informação, o profissional ainda interage formatting the information in appropriate formats and may sometimes interpret the information for them to ensure they meet their information needs (Mutula, 2015, p. 89). Neste sentido, tendo em conta que os investigadores têm responsabilidades na pesquisa e na produção de conhecimento, o bibliotecário de referência é a chave e o catalisador da produção de conhecimento, particularmente relevante em ambiente académico.

A referência consiste assim num serviço altamente especializado provido por um bibliotecário que apoia o investigador em todas as atividades ligadas à pesquisa, recuperação e gestão da informação (RUSA, 2008; Houston, 2016). O bibliotecário de referência é aquilo que Sullo & Gomes (2016, p. 145) chamam de expert database searchers, não se limitando a pesquisar, intervindo de igual modo na formação dos investigadores, o que em última análise se traduz num aumento da sua independência.

3. DO EXCESSO À ESSÊNCIA

A partir da revisão de literatura, verifica-se que o serviço de referência pode ter um papel determinante na recuperação eficiente e eficaz da informação em acesso aberto já que: se foca no consumidor de informação; exige um domínio técnico e tecnológico por parte do profissional; tem um carácter profundamente adaptável; e fomenta a literacia informacional:

- a) *Foco no utilizador*: este serviço é feito tendo em conta as dúvidas e necessidades do consumidor individualmente podendo ser um investigador ou um utilizador leigo (Mutula, 2015; Roy, 2017; RUSA, 2008; Sullo & Gomes, 2016). Assim o bibliotecário de referência deve adaptar as pesquisas tendo em conta as necessidades do utilizador. Havendo um excesso de informação, é fundamental que recupere aquilo que lhe é efetivamente importante já que ele deve ser o centro dos processos quando falamos de bibliotecas digitais (Huwe, 2017, p. 18) até porque, como recomenda a IFLA (2011) se deve oferecer *aos usuários serviços eficientes e amigáveis*.
- b) *Domínio técnico e tecnológico*: o bibliotecário dada a sua área de atuação necessita de possuir várias competências técnicas e tecnológicas ligadas à organização e gestão de informação, mas também compreender os paradigmas da sociedade de informação. É portanto um profissional hiperespecializado (Buss, 2016; Houston, 2016). Quando integrado em áreas do conhecimento concretas essa hiperespecialização alcança outro patamar dominando as bases de dados específicas da área em causa e os assuntos, mesmo que não exaustivamente (Sullo & Gomes, 2016, p.145).
- c) *Adaptabilidade*: este aspeto vem no decurso dos anteriores e tem a ver com a adaptabilidade ao consumidor e ao contexto socio-económico e tecnológico. O bibliotecário de referência não se prendeu à atividade técnica e tradicional de biblioteca e evoluiu procurando dominar as novas tecnologias e as novas formas de comunicação, uso e consumo de informação, como é o caso do AA. Este aspeto é determinante para prestar um serviço excelente (Houston, 2016, p.187) e também se reflete na possibilidade de prover o serviço não só presencialmente, como virtualmente (Davar, 2015; Dempsey, 2016; Garnar, 2016; Harmeyer, 2016)
- d) *Literacia*: um dos objetivos do serviço de referência, referido por vários autores é *teaching* (Chavez, 2016; Houston, 2016; Huwe, 2017; Sullo & Gomes, 2016). No contexto de AA em que o consumidor não tem de se deslocar a uma biblioteca para aceder e consultar os documentos, é importante que adquira ferramentas para que possa pesquisar, utilizar e interpretar a informação sozinho. Este aspeto vai ao encontro de uma das recomendações da IFLA (2011) para o estabelecimento eficaz de um sistema de acesso aberto já que o serviço de referência é uma *das atividades que apoiam a alfabetização funcional*.

CONCLUSÃO

O movimento de AA à informação surgiu como resposta a um contexto em que o acesso às publicações científicas se tornava cada vez menos suportável pelas organizações. O preço elevado dos periódicos científicos tornava impossível para qualquer orçamento de uma biblioteca ou mesmo de uma universidade suportar. No desenvolvimento deste modelo de comunicação científica cuja premissa passa pelo acesso à internet, geraram-se duas estratégias – via verde e via dourada. Um fenómeno natural despoletado pelo acesso aberto e livre à informação foi o aumento significativo de informação disponível, e, assim o papel da biblioteca que desde sempre se constituiu como o centro do acesso equitativo ao conhecimento, sai sublinhado pelo acesso efetivo à informação.

O Serviço de Referência consiste num serviço altamente especializado provido por um bibliotecário que apoia o investigador em todas as atividades ligadas à pesquisa, recuperação e gestão da informação. O bibliotecário de referência é aquilo que Sullo & Gomes (2016, p.145) chamam de *expert database*

searcher, não se limitando a pesquisar, como também a formar os investigadores para esta tarefa, o que em última análise se traduz num aumento da sua independência.

A partir do estudo efetuado, podemos concluir que o serviço de referência pode desempenhar um papel fundamental no contexto do AA à informação científica, já que permite que se guie o consumidor personalizadamente na recuperação da informação pertinente e relevante, ao mesmo tempo que cria novas competências que lhe permitem lidar com um universo informacional amplo e complexo. Para isto concorre o facto deste serviço se focar no consumidor, ser efetuado por profissionais especializados com domínio técnico e tecnológico, ser profundamente adaptável ao contexto e promover a literacia e a alfabetização funcional.

Considera-se que um estudo desta natureza pode ser importante não só para a sensibilização da sociedade para os serviços prestados pelas bibliotecas atualmente, como para a especialização dos seus profissionais a quem compete assegurar não apenas a igualdade no acesso, mas também a remoção de obstáculos de todo o tipo para que o acesso à informação se baseie num modelo inclusivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Library Association, & Reference and User Services Association (2008). *Definitions of reference*. Disponível na WWW:// <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>.

Assis, T. B. (2016). O cenário dos livros electrónicos científicos em acesso aberto. *Cadernos BAD*, (2), 212–219. Disponível na WWW:// <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1599/pdf>

Borges, M. M. (2015). Bibliotecas Universitárias: jogos de luz e sombra. In *A biblioteca da universidade: permanência e metamorfoses* (pp. 197–206). Disponível na WWW:// <http://hdl.handle.net/10316/30086>

Burgess, H. K., Debey, L. B., Froehlich, H. E., Schmidt, N., Theobald, E. J., Ettinger, A. K., ... Parrish, J. K. (2016). The science of citizen science : Exploring barriers to use as a primary research tool. *BIOC*. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1016/j.biocon.2016.05.014>

Buss, S. P. (2016). Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia? *The Reference Librarian*, 57(4), 265–271. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/02763877.2015.1134377>

Carvalho, J., Moreira, J. M., Laranjeira, C., Ribeiro, F., Graça, P., & Lopes, P. (2016). Integrar uma rede de repositórios no ecossistema de gestão de ciência nacional. *Caderno EBAP.BR*, (2), 125–133. Disponível na WWW:// <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/44329>

Chavez, L. (2016). Creating a Research Center: Space for Collaborations and Conversations Creating a Research Center: Space for Collaborations and Conversations. *The Reference Librarian*, 3877(August), 1541–1117. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/02763877.2015.1131527>

Davar, G. (2015). Reimagining, reinventing, rethinking, revisting and revising reference. *Online Searcher*, (set-out), 50–52. Disponível na WWW:// <http://pqasb.pqarchiver.com/infotoday/doc/1726468184.html>

Dempsey, P. R. (2016). “Are You a Computer?” Opening Exchanges in Virtual Reference Shape the Potential for Teaching. *College and Research Libraries*, 77(4), 455–468. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.5860/crl.77.4.455>

DOAJ (2016). *Information for Publishers*. Disponível na WWW:// <https://doaj.org/publishers>

Engard, N. C. (2016). What Is “ Open ,” and How Can Libraries Remain So ? *Information Today*, 33 (7). Disponível na WWW:// <http://pqasb.pqarchiver.com/infotoday/doc/1843060333.html>

Garnar, M. (2016). Whither the Reference Desk? 20th Century Values in a 21st Century Service Model. *International Information and Library Review*, 48(3), 211–216. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/10572317.2016.1205417>

Guimarães, M. C.; Silva, C. H. da; Borges, M. M. (2015). Via dourada no Brasil e em Portugal: uma década depois de Budapeste. *Ciencia Y Sociedad*. Disponível na WWW:// <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/12815/2/Guimaraes-2015.pdf>

Harmeyer, D. (2016). Reference Chat: Filling a Space in a Beautiful Way. *The Reference Librarian*, 57(3), 254–263. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/02763877.2016.1129248>

Harnad, S. (2015). Optimizing Open Access Policy. *The Serials Librarian*, 69(2), 1–9. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/0361526X.2015.1076368>

Houston, A. (2016). What’s in a Name? Toward a New Definition of Reference Anne. *Reference and User Services Quarterly*, 55(3), 847–848. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1310/hpj5010-847>

Huwe, T. (2017). The Art of Referral : Going Strong in the Digital Era. *Computers in Libraries*, 37(1), 17–19. Disponível na WWW:// <http://pqasb.pqarchiver.com/infotoday/doc/1862153271.html>

IFLA. (2011). *Declaração da IFLA sobre livre acesso – esclarecendo sobre a posição e a estratégia da IFLA*. Disponível na WWW:// www.ifla.org/files/assets/hq/news/documents/ifla-statement-on-open-access-pt.pdf

Kelsey, S. (2016). Open Access Drives Change in Libraries and Scholarly Associations. *Phi Kappa Phi Forum*, 96(1), 26–29. Disponível na WWW:// <http://eds.a.ebscohost.com/resursi.rtu.lv/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=73d2673c-1c3d-4e4e-8c2d-f1ed3bfcc356%40sessionmgr4007&hid=4103>

Leitão, H. (2015). Resumos Científicos em Saúde – Estudo exploratório de resumos de artigos das revistas Nature e PLOS One. Universidade de Coimbra. Disponível na WWW:// <http://hdl.handle.net/10316/30033>

Mathiesen, K. (2015). Human Rights as a Topic and Guide for LIS Research and Practice. *JOURNAL OF THE ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 66(7), 1305–1322. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1002/asi>

Mutula, S. M. (2015). Reference Services in Research and Knowledge Production. *African Journal of Library, Archives and Information Science*, 25(2), 89–90. Disponível na WWW:// <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=110721618&site=ehost-live&scope=site>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. Van. (2013). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rodrigues, E. (2015). O Acesso Aberto E O Futuro Da Investigação E Comunicação Científica. *A Biblioteca Da Universidade: Permanência E Metamorfoses*, 207–228. Disponível na WWW:// http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-1045-0_12

Roy, L. (2017). The Reference Librarian Answering Questions: Incorporating the Human Element Into Reference Librarianship Education. *The Reference Librarian*, 56(2), 151–156. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1080/02763877.2015.1000786>

Ruiz-mallén, I., Riboli-sasco, L., Ribault, C., Heras, M., & Laguna, D. (2016). Citizen Science : Toward Transformative Learning. *Science Communication*, 38(4), 523–534. Disponível na WWW:// <http://doi.org/10.1177/1075547016642241>

Sullo, E., & Gomes, A. W. (2016). A Profession Without Limits: The Changing Role of Reference Librarians. *Medical Reference Services Quarterly*, 35(2), 145–157. Disponível na WWW://<http://doi.org/10.1080/02763869.2016.1152141>

Wynne, B., Dixon, S., Donohue, N., & Rowlands, I. (2016). Changing the Library Brand: A Case Study. *New Review of Academic Librarianship*, 4533(May), 1–13. Disponível na WWW://<http://doi.org/10.1080/13614533.2016.1156000>