

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Heloísa do Canto Canabarro

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA REFLEXÃO
SOBRE OS SERVIÇOS TÉCNICOS A PARTIR DOS
SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS**

Porto Alegre

2009

Heloísa do Canto Canabarro

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA REFLEXÃO SOBRE OS SERVIÇOS TÉCNICOS A PARTIR DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS

Monografia de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora: Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato

Porto Alegre

2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Neto
Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretor: Prof. Me. Ricardo Schneiders da Silva
Vice-Diretora: Profa. Dra. Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura
Chefe-Substituta: Profa. Dra. Helen Rozados

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C212b Canabarro, Heloísa do Canto

Biblioteca universitária: uma reflexão sobre os serviços técnicos a partir dos serviços de referência virtuais / Heloísa do Canto Canabarro; [orientação de] Sônia Elisa Caregnato – Porto Alegre, 2009.
40 f.

Monografia de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.

1. Serviço de referência. 2. Serviços técnicos.
3. Biblioteca universitária. I. Caregnato, Sônia Elisa. II. Título.

CDU: 025.5

Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705
Porto Alegre - RS
CEP: 90035-007
Telefone: (51) 3308-5146
E-mail: fabico@ufrgs.br

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA REFLEXÃO SOBRE OS SERVIÇOS
TÉCNICOS A PARTIR DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAIS**

Monografia apresentada como requisito para a
obtenção do título de Especialista em Gestão
de Bibliotecas Universitárias, da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em de de

Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato - UFRGS

Profa. Dra. Ana Maria Moura - UFRGS

Profa. Dra. Letícia Strehl - UFRGS

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu amado Miguel e ao maior presente que Deus me deu, Micaela... que souberam entender as razões de minha ausência.

Dedico também aos meus Pais, Alberto e Elvira, que infelizmente não estão mais aqui para presenciar “mais um motivo” de tanto orgulho.

AGRADECIMENTOS

Registro o meu agradecimento especial a Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato que fez aflorar em mim qualidades que eu mesma desconhecia. Desde o primeiro contato valorizou minhas idéias e soube conduzi-las com muita competência tornando o presente trabalho realidade.

A toda equipe de planejamento, Profa. Dra. Ida Regina C. Stumpf, Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato, Bel. Viviane Carrion Castanho e Profa. Dra. Letícia Strehl pelo empenho em organizar o Curso de Especialização com tanta dedicação.

Ao Diretor da Faculdade de Farmácia, Prof. Dr. Paulo Eduardo Mayorga Borges que souber valorizar e reconhecer a importância da qualificação profissional, me dispensando de algumas tardes.

Aos meus queridos irmãos, que sempre demonstraram preocupação me oferecendo alguma ajuda.

Aos meus colegas da Biblioteca da Faculdade de Farmácia, Margarida, Cláudia, Maria Norma, Gilson, Ceroni e Lauren que conviveram com minha ausência e souberam contornar todos os problemas.

Aos Queridos Colegas do Curso que formaram uma equipe muito produtiva e divertida ao longo das aulas.

Agradeço, enfim, a todos que acreditaram em mim e me incentivaram nos momentos de desânimo.

“O conhecimento é de duas espécies. Podemos conhecer nós mesmos um assunto ou saber onde podemos encontrar informações a respeito.”

Dr. Samuel Johnson

RESUMO

O presente trabalho verifica as relações de interdependência entre o serviço de referência virtual e os demais serviços técnicos oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Estabelece uma comparação entre o serviço de referência tradicional e o serviço de referência virtual. Diagnostica as mudanças na relação entre o bibliotecário e o usuário através do SRV. Identifica a repercussão no trabalho técnico dos bibliotecários da implantação do SRV. Avalia a interação entre a biblioteca e o usuário *on-line*. Trata-se de um estudo descritivo realizado por meio de revisão bibliográfica. Mostra a necessidade de se estabelecer um canal para o diálogo entre bibliotecários e usuários através de instrumentos remotos. Também demonstra a importância da biblioteca se empenhar e investir na coleta de informações sobre a pesquisa *on-line* que os alunos elaboram. São dados obtidos a partir desta interação que darão suporte aos serviços técnicos. Especificamente, constata-se que o setor de catalogação deveria estreitar seus laços com o de referência visando a satisfação dos usuários.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual. Serviço de referência. Serviços técnicos. Biblioteca universitária.

ABSTRACT

The present work verifies the interdependence relations between the virtual reference service and technical services offered by university libraries. It establishes a comparison between the traditional reference service and the virtual reference service. It also diagnoses the changes in the relationship between librarians and users through the VRS and identifies the repercussion into the librarian's technical work at the introduction of the VRS.

It evaluates the interaction between the library and the on-line user employing a descriptive study carried out by a means of a bibliography review. It shows the need to establish a channel to the dialog between librarians and users through the remote instruments. It also demonstrates the library's importance on collecting data about the on-line search process that students elaborate. Interaction data will support the technical services. Especially, it concludes that the cataloging's sector should narrow its relations with the reference service by aiming the user's satisfaction.

Keywords: Virtual reference service, Reference service, Technical services, University library.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Objeto da pesquisa	10
1.2	Objetivos	10
1.2.1	Objetivos gerais	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3	Justificativa	11
2	METODOLOGIA	14
3	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	16
3.1	O serviço de referência tradicional	16
3.2	Sobre a evolução das bibliotecas	20
3.3	O serviço de referência virtual	23
3.4	Novas ferramentas à disposição do serviço de referência	26
3.5	A importância da avaliação permanente	28
3.6	A convivência lucrativa entre os diversos serviços: referência tradicional, referência virtual e processamento técnico	32
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
	REFERÊNCIAS	37

1 INTRODUÇÃO

É visível que o ambiente das bibliotecas universitárias tem se modificado ao longo dos tempos. Ao invés de salas repletas de alunos, tem-se hoje uma realidade totalmente diferente: cabines com computadores e instruções de acesso a serviços *on-line*, catálogos etc. Vemos esta situação disseminando-se entre todos os tipos de biblioteca: da pública à privada, da comunitária à especializada.

O processo de comunicação mudou nos últimos anos. Ao invés dos usuários se encontrarem nas bibliotecas, marcam encontros por *e-mail* e conversam através de câmeras e outros instrumentos acoplados ao computador que mediam as relações sociais (MORIGI; PAVAN, 2003/2004).

Porém, o usuário ainda é o mesmo na sua essência: ávido de informações, necessitando de auxílio para obter “aquele assunto”. Sua relação com o bibliotecário e/ou auxiliares também se modificou: solicita auxílio “via *e-mail*” e pergunta por “serviços *on-line*” que ele possa acessar de longe, evitando seu deslocamento até a biblioteca.

Há alguns anos este contato era muito próximo e intenso. O usuário entrava na biblioteca, era orientado para se direcionar ao catálogo (de fichas) e, quase sempre, acompanhado de um bibliotecário ou auxiliar iniciava a busca. Era uma orientação personalizada e, muitas vezes, em função “daquele” atendimento, alguma modificação era providenciada no catálogo (inclusão ou alteração de assuntos, remissivas etc.). O aluno colaborava intensamente com o catálogo e, por consequência, com outros serviços também (seleção, aquisição, descarte etc.).

Não se pretende dizer aqui, que problemas não existiam; principalmente com relação às distâncias, tempo e custo para fazer as pesquisas mais aprofundadas ou específicas. Enfatize-se que estas são justamente as maiores vantagens dos tipos de acesso hoje praticado em quase todas as bibliotecas.

A questão proposta é como obter estas vantagens e não perder o retorno que este “novo usuário” dá aos diversos serviços que a biblioteca oferece? Deve-se procurar uma maneira de continuar recebendo sua colaboração, de modo que os “dois lados” (biblioteca e usuário) sejam alimentados constante e permanentemente; de continuar trocando informações para que o catálogo – principal ponto de acesso

(em fichas ou *on-line*) – continue sendo enriquecido periodicamente através dessa convivência.

A intenção deste trabalho é compreender como os bibliotecários e usuários se relacionam hoje através do Serviço de Referência Virtual (SRV) e como essa convivência traz para dentro da biblioteca um retorno que beneficia os serviços técnicos, fechando um ciclo que visa à satisfação desses mesmos usuários.

Uma preocupação na evolução deste trabalho foi pesquisar se já existia bibliografia suficiente para levantar, discutir e propor soluções a essas questões, já que o SRV é relativamente recente, principalmente no Brasil, e talvez a literatura ainda não tivesse abordado com profundidade tal questão.

Pessoa e Cunha (2007) acreditam que o SRV ainda é um processo em experimentação, por isso tem-se pouca literatura a respeito do seu planejamento, execução, avaliação e funcionamento.

Assim, o problema de pesquisa que se coloca é: que alterações os sistemas *on-line* de referência geram no relacionamento entre o bibliotecário e usuário e de que forma elas afetam os serviços técnicos na biblioteca?

1.1 Objeto da pesquisa

Mudanças no Serviço de Referência (SR) e nos serviços técnicos a partir de um novo tipo de relacionamento entre bibliotecário e usuário durante o atendimento de SRV.

1.2 Objetivos

Os objetivos da pesquisa foram subdivididos em objetivo geral e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivos gerais

Verificar as relações de interdependência entre o SRV e os demais serviços técnicos oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Estabelecer uma comparação entre o serviço de referência tradicional e o SRV;
- b) diagnosticar as mudanças na relação entre o bibliotecário e o usuário através do SRV;
- c) identificar a repercussão da implantação do SRV no trabalho técnico dos bibliotecários;
- d) avaliar a interação entre a biblioteca e o usuário *on-line*.

1.3 Justificativa

A maior motivação para escolher o tema deste trabalho foi a experiência da autora como bibliotecária. Em toda a trajetória profissional – mais de 10 anos - nunca se percebeu o processamento técnico como um serviço isolado. Principalmente porque, entre uma catalogação e outra, sempre havia tempo para atender um aluno “perdido no meio das estantes”. Hoje, percebe-se que a preocupação maior sempre foi com o aluno - é “ele” o público-alvo, o bibliotecário está a serviço “dele”. A experiência de atendê-lo é muito rica e traz um imenso retorno para aplicação em todos os outros serviços da biblioteca. Este contato pessoal não pode, de maneira alguma, desaparecer sob o risco de se perder a noção do que é um SR eficaz.

Tem-se conhecimento dos meios de comunicação usados nos dias atuais, isto é, instrumentos/ferramentas que os alunos usam para se comunicarem e buscarem informações. É imprescindível que as bibliotecas acompanhem essa

mudança, melhorando seus serviços, compartilhando informações, acompanhando, assim, as novas tecnologias e comportamentos sociais. E o que também é importante: atraindo novos usuários.

Sobre o SR disponibilizado através das novas mídias, pode-se afirmar que ele está cada vez mais perto do modelo tradicional, isto é, disponibilizando recursos e se humanizando para diminuir a diferença entre o usuário virtual e o presencial (MANESS, 2007).

Um aspecto importante é o surgimento de uma nova missão das bibliotecas; uma mudança de paradigma: disponibilizar não somente o acesso às informações, mas também o controle dos catálogos e coleções. Percebe-se que existe uma revolução em andamento, em vez de criar sistemas e serviços para os usuários, busca-se habilitar os usuários a criá-los para eles mesmos (MANESS, 2007). Ou seja, as características do momento são encontrar (e não buscar), compartilhar (e não acessar), usar enquanto comunidade (e não como indivíduo).

São transformações percebidas no comportamento dos “novos usuários”, que se encontram atualmente envolvidos num mundo virtual; no entanto, continuam à procura de informações (virtuais ou não!). O trabalho dos bibliotecários continua sendo importante, mesmo no contexto atual com tantas tecnologias revolucionárias.

Silva e Cunha (2002, p.81) enfatizam que “o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”.

Nesse novo ambiente (bibliotecas digitais, virtuais, eletrônicas, híbridas etc.) a necessidade de atendimento pessoal (humano) é de extrema importância, assim como era e é também nas bibliotecas convencionais ou tradicionais (MACEDO; MODESTO, 1999).

Não se pode manter um SR “tradicional” numa biblioteca com características digitais, virtuais etc., pois é evidente a necessidade de mudança de comportamento no nosso dia-a-dia.

A presença (virtual ou real) do bibliotecário continua sendo essencial no desenvolvimento do SR. A mediação através dele personaliza o SR; nada vai substituir a riqueza de sua interação com o usuário.

Mesmo em serviços oferecidos virtualmente, percebe-se sua presença, disponibilizando informações aos usuários, apontando melhores fontes ou ainda indicando encaminhamentos para as questões de referência. São frutos de “[...] seu

conhecimento técnico especializado aliado à sua habilidade de lidar com ferramentas advindas das novas tecnologias e, principalmente, de sua experiência adquirida no desempenho profissional [...]” (MENDONÇA, 2006, p. 237).

A partir da implantação de serviços automatizados (principalmente os catálogos), percebeu-se uma diminuição considerável da frequência de alunos nas bibliotecas. Antes do processo de automação, a participação dos usuários era muito enriquecedora, pois suas opiniões, queixas e idéias durante o atendimento de referência eram repassadas aos respectivos setores da biblioteca. Através de contatos internos entre os funcionários do setor, sugestões eram avaliadas e estudadas, retornando novamente e, desta forma, beneficiando os usuários. Percebia-se assim, a retro-alimentação entre os diferentes serviços e a importância de um trabalho conjunto com os alunos. Ambos se nutriam, pois era uma via de mão dupla.

Hoje, sabe-se que a qualidade dos serviços executados pelos vários e diferentes setores das bibliotecas têm uma repercussão direta e imediata no atendimento ao aluno. Se uma indexação for mal construída o documento catalogado não será recuperado, acarretando transtornos tanto para a biblioteca quanto para o aluno. Sendo assim, qualquer mudança na manutenção dos serviços internos como seleção, aquisição, catalogação ou descarte traz consequências imensuráveis para todos os setores da instituição.

Identifica-se, portanto a relevância de um estudo sobre essa mudança de comportamento dos usuários e as consequências nos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

2 METODOLOGIA

O trabalho aqui apresentado consiste em um estudo teórico de cunho bibliográfico qualitativo que sistematizou a literatura referente ao assunto escolhido. Teve como embasamento o material publicado na área e o procedimento técnico adotado foi a análise dos temas presentes nos documentos em fontes impressas e eletrônicas sobre o tema.

Procurou-se informações disponíveis na literatura sobre as relações de interdependência entre o SRV e os demais serviços técnicos oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

As fontes consultadas foram: livros, artigos de periódicos científicos nacionais e internacionais, teses e dissertações, anais de eventos etc. a partir de 1999; assim tivemos 10 anos de abrangência, o que foi suficiente para embasar o estudo de um tópico cujo surgimento é recente.

O tema foi abordado de forma expositiva e de acordo com o material que foi coletado nas diferentes fontes.

Sobre a estrutura do trabalho, primeiramente foram estabelecidos e testados alguns termos, chegando-se aos descritores definitivos: “Technical Services AND Reference Services” OR “Technical Services AND Reference Work” no caso de documentos internacionais. No SABI o descritor foi “Serviço de Referência”.

A seguir foi efetuado levantamento bibliográfico no catálogo *on-line* do SABI, que indexa os periódicos nacionais mais importantes da área: Ciência da Informação, Transinformação, Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação e Informação & Sociedade. O SABI também indexa na íntegra, trabalhos de conclusão de curso e teses e dissertações na área de Ciências da Informação, especialmente aqueles defendidos na UFRGS.

Para os documentos internacionais foram consultadas as bases do Portal de Periódicos da CAPES: LISA, Google Acadêmico, ISTA, SCOPUS, Web of Science e Library Literature Fulltext.

A próxima etapa foi a localização e acesso aos documentos nacionais no SABI. Incluiu-se os TCCs e trabalhos apresentados em anais de eventos; já os

artigos de periódicos nacionais e estrangeiros estavam disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES.

O material todo foi analisado a partir do título e do resumo. Examinou-se na íntegra aqueles registros considerados pertinentes, em seguida foram fichados e compilados a fim de servirem de embasamento para o texto. Reuniu-se os documentos a partir do enfoque em comum dos autores: avaliação dos serviços, sugestão de programas para coleta de dados, referência tradicional, virtual etc.

Elaborou-se a produção textual com a inserção dos documentos relevantes e consistentes e por último, as considerações finais sobre o tema proposto.

A maior limitação do estudo constatou-se durante o levantamento bibliográfico; percebeu-se que havia pouco material sobre o assunto pesquisado. A literatura nacional sobre o enfoque sugerido é muito escassa.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 O serviço de referência tradicional

Independentemente do tipo de biblioteca, as questões de referência devem ser resolvidas. A função primordial deste serviço é atender às questões dos usuários, estejam eles (usuários e soluções) dentro ou fora do espaço físico da biblioteca (leia-se usuário virtual ou presencial). A principal função do Serviço de Referência (SR) é atendê-lo de modo que sejam respondidas, encaminhadas ou redirecionadas suas questões.

Percebe-se que ao longo dos anos todas as definições sobre o SR encontradas têm algo em comum: a importância do atendimento pessoal ao usuário.

Hutchins (1973, p. 4) diz que:

[...] o contato direto com o leitor é o alvo do trabalho do bibliotecário de referência [...] inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

A autora refere-se ao SR como uma atividade inserida dentro da biblioteca, especificamente com os alunos presenciais, pois no contexto da época ainda não se falava em referência à distância.

Sobre a importância do contato pessoal entre bibliotecário e usuário, Martins e Ribeiro (1979, p. 11) enfatizam que:

[...] o Serviço de Referência será principalmente prestado através do contato pessoal. Poderão recorrer aos serviços da biblioteca através de cartas, telefonemas, de telegramas, mas o Serviço de Referência será essencialmente um trabalho decorrente da comunicação direta entre bibliotecário e consultante [...] por vezes o pedido do leitor se refere a uma palavra que nem mesmo ele sabe o significado [...] por vezes a palavra caiu no desuso [...] o conhecimento do termo é essencial, e é buscado no dicionário, entretanto nem sempre isto é suficiente para se chegar a uma idéia sobre o assunto [...].

Nesse período já se falava em contato pessoal através de cartas, telefonemas e telegramas, o que não deixaria de ser um início da idéia de SRV. Também fica clara a idéia da importância do atendimento ao usuário presencialmente, ainda mais se tivermos em mente o conceito de referência, que é o “processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades” (FERREIRA, 2004, p. 3).

Figueiredo (1991, p. 52) posiciona-se sobre a importância do acompanhamento do bibliotecário nas questões de referência/informação automatizada destacando que “apesar de hoje em dia os terminais serem de manejo relativamente fácil, os usuários não têm capacidade, muitas vezes, para interagir com as bases de dados, necessitando da intermediação do bibliotecário”. Embora esse talvez não seja mais o caso nos dias atuais, sabe-se que “quanto mais tecnologia de informação for adotada para uso na recuperação da informação, maior será a necessidade para interação humana com o usuário e o processo” (FIGUEIREDO, 1996, p. 42).

A respeito da importância da presença do bibliotecário durante o uso do catálogo, Hutchins, em 1973, analisou a situação dizendo que às vezes o leitor vai embora com a impressão que não existe a obra na biblioteca; daí a importância de ficar alguém próximo ao catálogo. Sugeriu que o instrumento mais útil para o serviço de referência não é elaborado pelo departamento de referência e sim pelo de catalogação. Argumentava, também, sobre a importância da ligação do serviço de catalogação com o de referência dizendo que:

[...] a melhor preparação para o trabalho de referência é a experiência no catálogo, pois o sucesso do bibliotecário de referência depende em larga escala de seus conhecimentos sobre as minúcias e complexidades daquela especialização (HUTCHINS, 1973, p. 203).

Ainda sobre essa relação, ressaltava que por ser usuário e orientador no uso no catálogo,

[...] o bibliotecário de referência está em posição de perceber enganos, inconsistências e deficiências que ocorrem até no mais perfeito dos catálogos. Tais discrepâncias devem ser comunicadas ao departamento de catalogação através dos canais competentes [...] (HUTCHINS, 1973, p. 228).

Acredita-se que a realidade descrita por ela há mais de três décadas não se modificou na atualidade. Mesmo naquela época, era possível identificar visões futurísticas acertadas, como as de Martins e Ribeiro (1979, p. 101), que anteviam

[...] a comunicação entre a seção de referência e a clientela será não só pessoalmente, através do contato do bibliotecário com o consulente [...] a ação deste órgão da biblioteca ultrapassará os **limites impostos fisicamente** (grifo nosso).

A respeito do uso do catálogo durante a localização de assuntos, muitos usuários achavam que numa biblioteca onde todo o material está organizado, eles seriam autônomos na localização dos itens. Porém, Grogan (2001, p. 9) observa que:

[...] toda uma geração de pesquisas sobre o uso de catálogos demonstrou, de forma conclusiva, que em buscas cujos itens são conhecidos (isto é, buscas sobre um autor ou um título específico, ao contrário de um assunto) até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e ele está representado no catálogo.

O autor complementa, salientando que os bibliotecários de referência sempre investiram muito de seu tempo auxiliando e interpretando o catálogo para os consulentes (GROGAN, 2001).

Sobre a importância do SR em relação aos outros (catalogação, desenvolvimento de coleções, administração da biblioteca etc.), Grogan (2001) atenta para o fato de ele envolver o contato pessoal face-a-face, sendo dentre todos o serviço mais humano oferecido pelas bibliotecas.

Silva, Schons e Rados (2006, p. 12) endossam a afirmativa anterior:

Todo o trabalho de cadastramento das obras de uma biblioteca universitária repercute diretamente na facilidade de acesso à informação pelos usuários. Ao fazer a indexação das obras, ele está agregando valor ao título de uma obra, pois através da seleção de descritores, expande as possibilidades de recuperação da informação.

Em síntese, esses autores discorrem sobre a seção de referência e sua dependência em relação aos demais serviços da biblioteca, demonstrando a estreita ligação com a seleção e aquisição (tem conhecimento das obras mais adequadas à clientela atendida), com a catalogação (pode suprir as deficiências dos cabeçalhos de assuntos), com a classificação (tem maior contato com a terminologia procurada).

No entanto, há alguns anos observa-se uma preocupação não só com os serviços da biblioteca, mas também em conhecer o usuário com o qual se trabalha na sua complexidade.

Sendo assim, Milanesi (2002, p. 84), colabora tendo o seguinte entendimento:

[...] saber com exatidão qual é o público a que serão oferecidos serviços de informação, como desafio profissional, é tarefa mais complexa e vai muito além do domínio das técnicas de localização e busca. É mais difícil conhecer o público do que dominar as técnicas para organizar as informações para uso dele. A organização em si não garante nenhum resultado positivo para um centro de informações real ou virtual. De pouco adianta ter um acervo perfeitamente organizado se entre ele e o público-alvo não existir sintonia permanente.

Outro aspecto importante é que o sucesso do SR está embasado no relacionamento do bibliotecário com o usuário, ou seja, o fator humano tem um peso muito grande nessa relação. Durante a entrevista o bibliotecário deve perceber o interesse do aluno, convertendo o assunto procurado para o vocabulário utilizado na indexação. Esse breve contato certamente dará a tranquilidade necessária para que ambos efetuem a busca, recuperando registros a contento do pesquisador.

A construção da interação é um processo muito interessante e traz benefícios para toda a equipe da biblioteca. Trata-se do envolvimento de todos nos diversos setores através do revezamento de funções. A proposta é criar um rodízio de funcionários onde, por exemplo, o indexador também faz o trabalho de referência. Ao ter contato direto com o aluno, certamente este profissional terá uma visão ampliada e enriquecida do trabalho de indexação, percebendo na prática o retorno

de seu esforço, tendo condições de diagnosticar problemas e prever necessidades futuras. Igualmente, os membros da equipe ao compartilharem experiências passam a compreender as necessidades dos alunos. Lima *et al.* (2008, p. 6) entendem que:

A interação entre bibliotecário e usuário é uma competência que todo o profissional da informação das Instituições de Ensino Superior precisa desenvolver, independentemente do setor que esteja, pois a mesma contribui para o diagnóstico dos serviços oferecidos. Quando o profissional da informação tem conhecimento e acompanha as necessidades informacionais dos usuários ele deixa de ser o intermediador passivo para tornar-se ativo. Muitos problemas advindos do processamento técnico, armazenamento e disseminação da informação dos documentos podem ser solucionados apenas com a observação e o diálogo com quem utiliza os serviços.

A interação acontece diariamente e de diversas formas nas bibliotecas, as pessoas vão até lá fazer uma pesquisa ou simplesmente para conversar e trocar idéias.

Essa relação entre bibliotecários e usuários numa biblioteca tradicional, onde a maior parte do acervo encontra-se no suporte em papel, é baseada na comunicação oral e pessoal. Com acervos digitalizados e disponibilizados via *on-line* isso foi totalmente modificado, através de instrumentos remotos. Hoje, sabe-se que co-existem vários tipos de comunicação numa mesma biblioteca favorecendo a troca entre os diferentes públicos das instituições.

As idéias aqui levantadas demonstram a importância do oferecimento de um SR de qualidade, uma preocupação que deve ser permanente com o usuário seja ele presencial ou virtual.

3.2 Sobre a evolução das bibliotecas

Com o advento de novas tecnologias, a informação não se encontra mais obrigatoriamente em suporte de papel. Muitos documentos, inclusive, encontram-se hoje digitalizados e são localizados somente por meio de redes de computadores. Algumas bibliotecas têm acompanhado esta evolução e atualmente seus acervos estão disponíveis nos suportes mais variados possíveis (microfilme, CD, fita VHS, papel etc.).

Portanto, o importante é a disponibilização de novas alternativas tecnológicas para facilitar e complementar os meios convencionais de acesso e de organização das informações, seja qual for a denominação ou definição de biblioteca (MACEDO; MODESTO, 1999).

Abaixo estão algumas definições dos modelos de bibliotecas encontrados na bibliografia, demonstrando a evolução e variação de seus recursos e suportes:

- a) biblioteca tradicional ou convencional: Cunha (1999) a define como aquela biblioteca onde a maior parte do seu acervo é formada de documentos feitos de papel;
- b) biblioteca polimídia: são instituições onde as informações são armazenadas nas mais variadas e diferentes mídias. São similares às convencionais, contendo livros e também vídeos, fitas, CDs, microfilmes, *softwares* etc. (MARCHIORI, 1997);
- c) biblioteca digital: são bibliotecas em que seus documentos existem sob a forma digital (disquetes, *winchesters*, CDs etc.). O acesso a esses documentos (pesquisa e visualização) é tanto local quanto por meio de rede de computadores (MARTINS, 2002). Difere das outras por não conter livros na forma convencional e também porque a informação digitalizada pode ser compartilhada instantaneamente e com custo baixo (MARCHIORI, 1997). De acordo com Macedo e Modesto (1999) todos os recursos são disponibilizados através de computador: armazenamento, preservação, recuperação, acesso e apresentação. Sua importância se deve ao fato do livro na forma digital ser disponível a longas distâncias; seu ponto principal é a informação com acesso remoto em várias vias;
- d) biblioteca interativa: este modelo tem por objetivo a produção cultural, em que os usuários são criadores, e não unicamente consumidores de cultura. Existe uma dinâmica de espaço da unidade, interação entre os indivíduos para as diferentes atividades através de informações escritas, orais, audiovisuais e multimídia (PERROTI, 2001). Obata (1999) refere-se a este tipo de biblioteca caracterizando-a como um espaço onde ela deixa de ser difusora, promotora ou disseminadora da informação, passando a ser um espaço de expressão;
- e) biblioteca eletrônica: faz uso do sistema eletrônico; vale-se principalmente de computadores. Sua vantagem é a elaboração de índices *on-line*, busca

- de textos na íntegra, recuperação e armazenamento de itens, podendo envolver-se também na digitalização de livros (BOTTENTUIT *et al.*, 2002). Macedo e Modesto (1999) complementam dizendo que neste ambiente tanto a informação impressa como a eletrônica estão disponíveis;
- f) biblioteca eletrônica virtual: é o lugar onde existe uma conexão em rede; usada por um número crescente de bibliotecas. Existem hiperlivros e livros virtuais; comparada com uma livraria com uma quantidade enorme de livros. Possibilita um intercâmbio entre vários tipos de bibliotecas (“metabiblioteca”) (MARTINS, 2002);
 - g) biblioteca digital ou virtual: os documentos e informações estão sob forma digital em sistema automatizado, geralmente em rede e podem ser acessados através de terminais remotos. Disponibiliza recursos eletrônicos em linha dentro e fora da biblioteca; por exemplo, catálogos, índices e resumos, bases e bancos de dados, bases de dados de imagens etc. (CUNHA, 2001);
 - h) biblioteca virtual: Silva e Tomaél (2004, p. 12) definem o termo biblioteca virtual como “[...] um bom exemplo da dificuldade de conceituação das novas fontes. Basta consultar a literatura a respeito para verificar as várias acepções que o termo tem assumido”. Complementando, Macedo e Modesto (1999) sugerem um ambiente não presencial, onde o usuário tem a sensação de estar visualizando os objetos, identificando espaços, fazendo analogias, podendo acessar catálogos, percorrer estantes etc. Usando tecnologias de realidade virtual, redes eletrônicas e acesso remotos, reproduzindo o espaço de uma biblioteca;
 - i) biblioteca de realidade virtual: é um espaço tridimensional, onde o usuário entra, circula entre as salas, seleciona o livro na estante, abre e lê-lo. Apresenta uma forma nova de catálogo *on-line* de acesso ao público (OPAC), em que simula andares, salas e estantes. É necessário um software para realidade virtual para utilizá-la, porém o custo é muito alto e, assim raramente usado para aplicação em bibliotecas (MARCHIORI, 1997);
 - j) biblioteca universal: é o modelo ideal para a recuperação da informação e de automação dos serviços da biblioteca. Une todos os modelos de

ambiente: acervos reais e virtuais. Todos os tipos de suporte são disponibilizados, co-existindo a realidade/virtualidade (MARTINS, 2002);

- k) nova biblioteca ou biblioteca global: Macedo e Modesto (1999) discursam sobre essa ambigüidade; preferindo denominar a biblioteca como uma máquina eletrônica que indica informações, transfere arquivos e que “repassa” informações, afirma que a novidade “[...] é o ambiente da biblioteca com a entrada dos recursos da internet, o uso de microcomputadores, agora, mais extensivo e em terreno global” (MACEDO; MODESTO, 1999, p. 65);
- l) biblioteca híbrida: designa diferentes tecnologias, tanto a impressa como a digital (GARCEZ; RADOS, 2002). Considerada como uma fase intermediária a caminho da biblioteca digital, ficando na dependência de uma mudança de cultura. Pode-se prever que a biblioteca tradicional continuará sendo um espaço que oferece novas tecnologias além das já conhecidas (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999).

Existe uma tendência das bibliotecas oferecerem seus serviços *on-line* a fim de atenderem seus usuários mais ágil e rapidamente. Portanto, indiscutivelmente o SR continua sendo o ponto forte dos centros de informação e todos os esforços devem ser feitos para a sua efetivação eficiente.

3.3 O serviço de referência virtual

Com a explosão de recursos tecnológicos disponíveis hoje em dia, as bibliotecas definitivamente estão longe de serem “depósitos de livros”. A clientela também é outra: deseja materiais digitalizados, comunicação virtual etc. e quer acessá-los do “seu” computador. Portanto, as instituições precisam urgentemente repensar suas estruturas e tentar satisfazer as necessidades desse novo modelo. É importante salientar que a demanda continua a mesma: orientações são requisitadas, dúvidas devem ser respondidas e serviços oferecidos.

Márdero Arellano (2001, p. 10) observa que:

[...] um primeiro exame das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência aponta para uma futura reprodução, quase idêntica em tempo real, da relação bibliotecário/usuário no balcão de referência das bibliotecas tradicionais.

O SRV não é um serviço recente, já em 1995, García-Suárez, o conceituava como o processo de comunicação entre usuário-bibliotecário, que considerava todos os recursos disponíveis ao alcance visando satisfazer as necessidades do usuário. Era caracterizado de diversas formas, desde a simples troca de *e-mail*, atendimento por telefone e até os serviços que funcionavam 24 horas (GARCÍA-SUÁREZ, 1995).

Nos dias de hoje, de acordo com a Reference and User Services Association, da American Library Association, o SRV “[...] é iniciado eletronicamente, freqüentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presentes” (REFERENCE and User Services Association, 2004, p. 9).

Ainda nos dias de hoje, identifica-se o uso de telefone, fax etc., como opções na falta de computador, ou mesmo em situações onde os usuários são resistentes às mudanças e às novas tecnologias.

O conceito de referência virtual varia de acordo com alguns autores. Ferreira (2004), por exemplo, utiliza o termo referência digital e a caracteriza como um instrumento para oferecer apoio para aquelas pessoas que não estão acostumadas a utilizar recursos via remota, têm muita dificuldade e que necessitam de apoio para realizarem as buscas. Diz que sua maior contribuição foi o serviço “*ask a services*” e o uso de sites de comunidades que respondem questões via *internet*. Por último, observa que o referido serviço não pode ser considerado “referência”, pois o usuário está distante. Nesta condição, defende que faz falta um “rosto humano” e que existe dificuldade em localizar pessoas que neles trabalhem, identificando a impessoalidade dos serviços. Complementa que o SR automatizado merece muita atenção por parte das bibliotecas, pois houve uma desintermediação física entre o usuário e a biblioteca, deixando uma lacuna.

Percebe-se que existem vários conceitos, porém todos são unânimes em enfatizar a importância do serviço de referência virtual, que foi criada para suprir uma demanda gerada a partir dos serviços oferecidos via *on-line*. A assistência ao leitor modificou-se muito, sendo um desafio criar outras formas de comunicação para atender o público a distância.

Silva (2004) refere-se ao assunto dizendo que existem dois tipos de ferramentas disponíveis ao SRV: síncronas e assíncronas. As síncronas são aquelas em que as pessoas se comunicam e ambas estão simultaneamente conectadas (por exemplo, *msn* ou *messenger*, *chat*, videoconferência). As ferramentas assíncronas são aquelas em que as pessoas podem se comunicar a qualquer tempo, não em tempo real (por exemplo, o correio eletrônico ou *e-mail*, as listas de discussão etc.). Ambas oferecem vantagens e desvantagens ao SRV, e têm como finalidade resolver suas questões independente da distância. O autor enfatiza que são vários os conceitos para o SRV que se baseiam no tipo de ferramenta oferecida; eles variam desde o uso de telefone, *e-mail* ou *fax*, sem contato presencial até *softwares* mais sofisticados, como o uso de *groupware* (SILVA, 2004).

Silva (2004, p. 23) conceitua o SRV como:

[...] uma atividade-fim que visa suprir as necessidades informacionais do usuário fazendo uso de tecnologias e ferramentas de comunicação, com o objetivo de agilizar o acesso à informação [...] existem diversos tipos de serviço de referência virtual, como páginas da *web* com *links* de obras de referência, atendimentos por profissionais da informação em tempo real ou não, atendimento por especialistas sem a participação de profissionais da informação em tempo real ou não, etc. (grifo nosso).

A internet deve ser usada pelos bibliotecários como uma ferramenta do SRV; como um meio de comunicação interpessoal. O mesmo autor comenta também, sobre as redes eletrônicas que estão originando uma Nova Biblioteca ou um Sistema de Informação Digital, enfim uma Biblioteca Global (SILVA, 2004, p. 59).

São recursos disponíveis na internet que permitem que a biblioteca e bibliotecários forneçam um serviço melhor e diferenciado para seus usuários, através do acesso a informações de difícil localização ou obtenção, de outra forma que não a proporcionada pelo ambiente eletrônico/digital [...].

Novamente, percebe-se a importância de um SR de qualidade. Esteja o usuário presente (SR tradicional) ou não (SRV) o público se dirige às bibliotecas porque requer respostas para suas questões. E este é o objetivo dos serviços de informação: atender, informar, disponibilizar ou encaminhar seus consulentes. Não se pode esquecer que atrás da tela do computador existe um usuário necessitando de soluções para seus encaminhamentos. E ele deve ser atendido o mais

brevemente possível sob pena da biblioteca e toda a sua equipe caírem em descrédito.

O contato direto com o aluno traz para dentro da biblioteca a concepção “dele” e o que ele gostaria que a biblioteca oferecesse; é como se a biblioteca através de seus serviços “falasse” a sua linguagem. Através dessa troca, torna-se mais fácil oferecer serviços de qualidade, uma vez que são identificadas as expectativas e necessidades dos alunos.

Conforme Schweitzer *et al.* (2007, p. 41):

[...] é necessário lembrar que as tecnologias da informação não substituem o bibliotecário; ao contrário, são ferramentas que complementam o seu trabalho, pois possibilitam o acesso remoto a recursos antes disponíveis apenas aos usuários presenciais. O *e-mail*, *chat*, os *softwares* inteligentes ou mesmo a videoconferência, são ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais.

Outro aspecto importante é que o consulente tem uma expectativa em relação ao trabalho do bibliotecário, por isso ele o procura. O profissional da referência deve ter essa consciência e fazer seu trabalho com responsabilidade, procurando todos os recursos disponíveis possibilitando o acesso ao documento, esteja ele em qualquer suporte.

3.4 Novas ferramentas à disposição do serviço de referência

Com os recursos atualmente oferecidos pelas novas tecnologias de informação e comunicação, o serviço tradicional de referência pode ser ampliado para a forma virtual, atendendo uma recente e nova demanda. Algumas ferramentas estão a serviço das bibliotecas: agilizam a comunicação, disponibilizam os serviços e ainda têm o potencial para conquistar novos adeptos. Devem ser aproveitadas para que os profissionais da informação se aproximem dos usuários (e vice-versa).

O impacto das novas tecnologias na vida social de todas as pessoas é inegável e evidente. Principalmente na maneira de se comunicarem; não existem barreiras para a distância. Diante dessa situação, novas formas de interação, novos

hábitos foram criados, a maior parte mediados pelo computador (MORIGI, PAVAN, 2004).

Há alguns anos, Macedo e Modesto (1999), percebendo as mudanças no comportamento dos usuários, já destacavam o uso de:

- a) correio eletrônico (*e-mail*) como uma ferramenta que possibilita o envio e recebimento de mensagens; facilita a comunicação a distância e o compartilhamento de informações;
- b) lista de discussões que favorecem a união de pessoas para discutir determinados assuntos; usada também como serviço de alerta e disseminador de informações;
- c) FTP (protocolo para transferência de arquivos) usado para transferir arquivos, documentos eletrônicos, arquivos digitais, *softwares*, troca de registros bibliográficos, criação de *homepages* na *internet*, (para divulgação de serviços e produtos da biblioteca);
- d) *www* (*world wide web*) para recuperação da informação através de hipertextos em ambiente gráfico e multimídia (MACEDO; MODESTO, 1999).

Mais recentemente, Maness (2007, p. 45) inclui outras formas de comunicação:

- a) *chat*: é um tipo de mensagem instantânea (MI) que permite a conversação textual em tempo real pelos indivíduos; exatamente como fariam se estivessem face a face. Tem sido muito usada nas bibliotecas. O autor sugere que, brevemente este tipo de comunicação estará presente nas bibliotecas fazendo parte do trabalho de referência, tornando esse contato bem mais próximo;
- b) *blogs*: são uma nova forma de publicação sem coordenação editorial; de escrever e publicar livremente;
- c) *wikis*: são páginas na *web* abertas, em que qualquer pessoa registrada pode participar dela, alterá-la, complementá-la, excluí-la etc.; favorece a comunicação entre bibliotecários e usuários, entre estudos de grupos, responde questionamentos etc.;
- d) redes sociais: na opinião dos autores, esta é a mais promissora e amigável das tecnologias; permitem a troca de mensagens instantâneas, *blogs*, *tags* etc., compartilhar identidade, comunicações e ações. Os bibliotecários e

usuários podem usá-las para transformar as informações ou para criar vínculos com a rede da biblioteca;

- e) *taggin*: os usuários têm a possibilidade de criar cabeçalhos de assunto para o material em questão. A maior vantagem é que podem participar do processo de catalogação dando suas sugestões. Facilita a busca paralela, transformando e dando oportunidade para outras sugestões de assuntos mais procurados no acesso. Diz o autor: “*tags* e assuntos padronizados não são mutuamente exclusivos [...]” no catálogo, podem ser habilitados os assuntos padronizados e as *tags* dos usuários, isto é, o que fizer mais sentido para eles. “O usuário responde ao sistema, o sistema responde ao usuário. Este catálogo de *tags* é um catálogo aberto, um catálogo customizado, centrado no usuário” (MANESS, 2007, p. 48, grifo nosso);
- f) RSS *feeds*: são alimentadores que fornecem condições aos usuários de organizarem e republicarem os conteúdos da *web* de seu interesse;
- g) *mashups*: são aplicações híbridas; duas tecnologias (ou mais) e serviços combinados formando um novo serviço.

A forma de comunicação entre usuários e bibliotecários tem se modificado muito nos últimos anos, exigindo interações mais ágeis. Todos esses instrumentos são recursos informatizados para facilitar a comunicação interpessoal e acesso aos documentos. Os usuários devem procurar experimentá-los, conhecer suas vantagens e desvantagens para que saibam como e quando aplicá-los.

3.5 A importância da avaliação permanente

É através da avaliação do usuário que se obtém o retorno da qualidade do SR exercido. A importância do contato direto e pessoal com os usuários deve-se ao fato de que “ele” é o público-alvo. Catálogos organizados e bem estruturados ... para que servirão se os alunos não conseguirem “adivinhar” as palavras-chave para fazerem a pesquisa? (e isto vale também para as fichinhas!).

Neste momento, seria interessante lembrar as Leis de Ranganathan (RANGANATHAN, 1961), pois sempre estiveram presentes no desenvolvimento eficaz do SR e devem continuar no SRV:

- 1 – os livros são para usar
- 2 – a cada leitor seu livro
- 3 – a cada livro seu leitor
- 4 – poupe o tempo do leitor
- 5 – a biblioteca é um organismo em crescimento.

A avaliação não é um processo novo, mesmo nas bibliotecas tradicionais antigas já se falava sobre isso. A importância da avaliação do SR/Usuário está na possibilidade da seleção ser direcionada ao perfil de usuário encontrado no estudo, assim como a aquisição ser feita de acordo com seus interesses; ou seja, toda a organização e serviços da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994).

Todos os serviços devem ser constantemente avaliados. No caso do SR, a frequência deve ter um destaque especial. Como já foi referido, o modelo de biblioteca tem sofrido mudanças e é necessário acompanhá-las para não perder o contato pessoal com o usuário.

Vergueiro (2002, p. 83) demonstra sua preocupação quando diz que:

[...] os serviços de informação têm que continuar a se dedicar ao aprimoramento das suas atividades e ao cumprimento de seus objetivos, sim, mas devem fazê-lo cada vez mais sob o ponto de vista de seus clientes [...] reavaliar os serviços – um programa de garantia de qualidade bem sucedido é uma atividade permanente e tem seus critérios periodicamente reavaliados [...].

O processo de avaliação é importante, pois ao mesmo tempo em que auxilia na administração dos recursos, melhora a qualidade dos serviços oferecidos e também demonstra a preocupação em garantir um bom serviço ao usuário. Simplesmente pelo fato de existir um programa de avaliação faz com que as pessoas envolvidas se preocupem com a qualidade do seu serviço.

Outro aspecto importante é que os funcionários podem ter um retorno de seu trabalho, isto é, se estão correspondendo ou não às necessidades dos usuários.

Existem instrumentos que possibilitam a alimentação de uma base permanente, colhendo as reações dos usuários ao fazerem uso de alguns serviços (LANCASTER, 2004).

Nice Figueiredo nos anos 90 salientava que o resultado da avaliação dos estudos de uso/usuário “[...] deve determinar o tipo, nível e quantidade exata de informações que irão satisfazer de maneira eficaz às necessidades antecipadas e/ou

encobertas dos usuários [...]” (FIGUEIREDO, 1991, p. 45). “A real utilidade de uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de informação oferecido [...]” (FIGUEIREDO, 1991, p. 47), afirmava a autora. Ainda reforçava seu ponto de vista mencionando que: “[...] devem existir mecanismos dentro do sistema para avaliação contínua e para prover *feedback* do uso do sistema, assinalando problemas e dificuldades encontradas pelos usuários” (FIGUEIREDO, 1991, p. 121).

As maiores vantagens na utilização das opiniões do usuário para avaliação da coleção são que as partes fortes e fracas reais da coleção, como também os níveis e tipos de necessidades dos usuários podem ser identificados; as questões podem ser relacionadas às metas e objetivos específicos da biblioteca (FIGUEIREDO, 1993, p. 87).

O grande valor que o processo de avaliação do SR apresenta são as consequentes determinações a serem tomadas pela administração da biblioteca após esse processo. Os dados coletados servem para direcionar todos os serviços em benefício do usuário. Conhecer os problemas existentes na recuperação de registros e as razões deles ocorrerem certamente é uma maneira de se evitarem repetições de futuros de erros.

Alves e Faqueti (2002, p. 13) endossam essas afirmações, acrescentando que:

[...] quando o sistema de informação está focado no usuário, ou seja, quer saber como eles constroem o seu conhecimento, como procuram, como usam, como divulgam, e, como acessam a informação, os serviços em geral e o serviço de referência em especial são criados e/ou modificados de modo a atender às reais necessidades e legítimas demandas deles.

Tratando especificamente de estudos do uso do catálogo *on-line* pode-se dizer que sua avaliação não é muito diferente do catálogo tradicional (de fichas); é possível observar, através de um terminal de monitoramento, uma amostra das interações dos usuários com o sistema, inclusive registrá-las e imprimi-las para estudo posterior.

Nice Figueiredo cita a análise das saídas do computador como uma alternativa de avaliação do SR, podendo-se identificar o comportamento e problemas

do usuário, estatísticas sobre o uso do vocabulário para a busca, frequência do uso de algum documento e até mesmo de busca (FIGUEIREDO, 1994).

Também são possíveis alguns tipos de simulações. Lancaster (2004) lembra que a maior parte dos estudos se concentra na observação de pessoas enquanto usam o catálogo, sendo possível coletar dados sem que elas se sintam observadas.

A fim de resgatar a importância da contribuição dos alunos ao processamento técnico e suprir a comunicação entre usuários e bibliotecários, estão sendo implementados constantemente novos programas para identificar e avaliar as principais questões de referência (POMERANTZ; MON; MCCLURE, 2008).

Quando os alunos fazem buscas em catálogos *on-line*, perde-se o contato com eles. Essa preocupação tem sido suprida pela instalação de programas de acompanhamento das pesquisas que posteriormente são avaliadas, identificando “o que” os usuários estão buscando, “como” estão elaborando as buscas, palavras e títulos mais usados etc. Esses programas “gravam” toda a busca, documentos recuperados, motivos da “não recuperação”, tempo de acesso, se o usuário volta a se comunicar novamente etc., isto é, todo o raciocínio e tentativas do pesquisador ficam documentados para posterior avaliação. Desta forma existe a possibilidade de se continuar em contato com o aluno mesmo que remotamente; é possível entender sua maneira de pensar.

Santos (2003) demonstra essa preocupação ao criar o programa Servpro. O software proporciona condições de mapear todo o processo de busca a partir da visão do usuário, conhecendo sua realidade e dando suporte à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições. Ainda oferece as opções de decomposição da pesquisa em vários níveis de detalhamento e também de avaliação de desempenho da interação.

Quando o SRV é oferecido através de *chat* e o usuário se comporta de modo confuso durante a busca, Maness (2007) acrescenta que existe a possibilidade de ser implementado um programa com opção de envio de mensagem instantânea oferecendo assistência. Adiciona que se pode fazer um paralelo físico da mesma situação onde um aluno percorre as estantes e o bibliotecário, vendo que ele está perdido, oferece-lhe auxílio.

Portanto, é possível mesmo virtualmente, contar com a presença do bibliotecário no trabalho de auxílio ao usuário. Todo o processo de atendimento ao aluno fica registrado podendo ser avaliado e usado em referências futuras.

Todas as etapas da avaliação são importantes e devem ser feitas com muita seriedade. Os resultados desse processo são dados riquíssimos que têm como objetivo identificar e resolver falhas de modo que o produto final, isto é, a informação seja mais acessível ao usuário. Todos os estudos de avaliação visam melhorar os serviços e não se deve temê-los, pois o retorno é imediato: a satisfação do usuário.

3.6 A convivência lucrativa entre os diversos serviços: referência tradicional, referência virtual e processamento técnico

Existem inúmeras características que os bibliotecários catalogadores possuem que são consideradas vantajosas para o trabalho de referência. Eles conhecem o fluxo dos registros até serem disponibilizados para o aluno e também têm experiência no processamento do acervo em seu conjunto.

Os autores Huang e Wong (2006) descrevem sua experiência profissional na *University of Oklahoma Libraries* em *Cleveland, Oklahoma*, Estados Unidos. Objetivamente, demonstram sua preocupação quanto à qualidade do SR e sua estreita ligação com os serviços técnicos executados pelos colegas de instituição. Enfatizam que o usuário participando (direta ou indiretamente) do processamento técnico traz eficiência e qualidade ao catálogo, primeiro e principal ponto de acesso ao acervo. Ao valorizar e aceitar a participação do usuário no processo de catalogação, a instituição estará demonstrando claramente sua preocupação com a satisfação dos usuários e com a qualidade dos seus serviços. A participação dos alunos na construção do catálogo dá-se através de sugestões, alterações, inclusões de descritores, que são comunicados aos catalogadores a fim de analisarem as entradas no catálogo.

Deve-se admitir que erros e problemas de digitação são comuns, da mesma forma que títulos alternativos e remissivas podem ser incluídos. Portanto, os usuários podem e devem ser ouvidos a fim de colaborarem na manutenção do catálogo. São procedimentos que tem a intenção de qualificar o catálogo e oferecer um SR eficaz.

Percebe-se assim, a demonstração de uma retro-alimentação bem sucedida que poderia ser experimentada com sucesso em todas as instituições. Também é de

igual importância constatar que a satisfação dos usuários e os serviços oferecidos pelas bibliotecas estão direta e intimamente relacionados.

Também McDermott (2001) compartilha da mesma opinião, dizendo que bibliotecários envolvidos com o processamento técnico atendem com muita agilidade e rapidez na referência. Sua experiência na construção e uso do catálogo faz com que ele seja um profissional muito valorizado nas bibliotecas, uma vez que não tem dificuldades em atender os usuários e traduzir a sua necessidade para a linguagem usada no catálogo da biblioteca. A autora sugere sistemas de trabalho integrados, enfatizando que ao compartilharem idéias e experiências todos se beneficiam.

Quando o profissional está a serviço da referência, pode imaginar-se catalogando ou indexando, isto é, o contato com o aluno lhe dá a possibilidade de perceber como funciona seu raciocínio, termos mais usados etc. traduzindo “a linguagem do usuário empregada de forma natural para a terminologia aceita pelo sistema” (CHAGAS; ARRUDA; BLATTMANN, 2000, p. 7).

Uma idéia interessante é que bibliotecários com experiência no processamento técnico ofereçam treinamento para os profissionais que atendem na referência, podendo ser acompanhados também por usuários.

Um aspecto que também merece atenção é que as expectativas dos usuários devem ser no mínimo atingidas, sob pena de eles saírem da biblioteca frustrados ou com uma imagem negativa dos serviços. Existe o risco de uma experiência mal sucedida ocasionar a desistência do aluno consultar aquele catálogo ou não entrar mais em contato com aquele profissional, o que seria uma perda lastimável.

Com experiência no SR, os bibliotecários tornam-se profissionais muito valiosos para toda a equipe. Em alguns locais, simulam casos e solicitam a colaboração de colegas como uma maneira de treiná-los para atender com êxito na referência. O conhecimento técnico do catalogador combinado com a convivência e experiência com o usuário eleva a qualidade do SR. Quem melhor para responder às questões dos alunos do que o profissional que construiu o catálogo, tomou decisões sobre “o que” e “como” incluir? Sua experiência, inclusive, dá-lhe suporte para auxiliar alunos na busca em outros sistemas diferentes daqueles usados na biblioteca (FOLSOM, 2000).

Este profissional com experiências na catalogação e referência, certamente também terá outras facilidades, como formar uma equipe mais dinâmica, flexível,

responsável, enfim, uma equipe muito mais eficiente, melhorando a qualidade dos serviços como um todo.

Outro benefício que esse tipo de qualificação oferece é ampliar as oportunidades de trabalho desse profissional. Portanto, ele é muito valorizado, pois é flexível e sabe trabalhar em equipe; suas perspectivas aumentam à medida que ele consegue diminuir os conflitos internos da biblioteca e entre os outros órgãos da instituição.

Em relação ao SRV, pode-se prever que o conceito de acesso deve prevalecer sobre o conceito de posse. Isto já pode ser constatado em algumas bibliotecas ao se tomar conhecimento dos grandes investimentos efetuados na digitalização de documentos nos últimos anos. Também percebe-se como tendência, uma preocupação cada vez maior com a comunicação entre alunos virtuais, visando conhecê-los para melhor atendê-los. A fim de captar suas percepções será necessário investir na captação de dados através de instrumentos que documentem as pesquisas realizadas. Estes dados deverão ser compilados e analisados com a intenção de interpretar o fluxo das pesquisas e se aproximar dos usuários. Todos esses procedimentos têm como objetivo principal valorizar a relação entre bibliotecários e usuários, trazendo para dentro do serviço de processamento técnico as vantagens desse relacionamento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo crescente de virtualização da comunicação afeta a sociedade como um todo. No serviço bibliotecário essas mudanças ocorrem nas formas de armazenar, processar e recuperar informações. Nas bibliotecas universitárias surgem diariamente novos recursos para a disponibilização de documentos, tanto em processos tradicionais (trabalhando com suporte papel) como também remotos (documentos *on-line*).

O SR deve fazer o possível para acompanhar essa evolução, uma vez que tem por principal objetivo atender os alunos e satisfazê-los em suas necessidades.

Todo o ciclo do trabalho biblioteconômico deve girar em torno do usuário, desde a aquisição até a recuperação do material bibliográfico. Nesse sentido, é importante estar em contato com ele, conhecê-lo, saber suas exigências, entendê-lo em suas dúvidas, enfim de trabalhar no mesmo sentido de suas necessidades.

Com a criação de novos instrumentos de comunicação via *on-line*, os usuários passaram a se comunicar com a biblioteca remotamente e este fato desencadeou uma situação em que ele não está mais presente fisicamente. Os recursos da informática são vários e podem ser usados tanto em tempo real (*chat*, *msn*, sala de conversação etc.) como em *e-mails*, que podem ser respondidos mais tarde ou no mesmo momento do recebimento.

Todos esses acontecimentos mudaram a rotina das bibliotecas. Hoje, no mínimo, os bibliotecários são obrigados a usar o *e-mail*, visto que este tipo de comunicação é, sem dúvida alguma, o mais procurado e definitivamente o mais ágil e barato. Antes os usuários solicitavam o número do telefone, hoje pedem o endereço eletrônico das bibliotecas, pois quase todos têm acesso a computadores onde quer que estejam.

O afastamento dos usuários do espaço físico da biblioteca trouxe como consequência a alteração dos serviços oferecidos pelos vários setores do local. O SR, que sempre trabalhou com o usuário presencial, está procurando adequar-se a essas mudanças e “chegar mais perto” dos alunos para continuar trabalhando no sentido de atendê-lo com a mesma eficiência que o fazia (e continua fazendo) com usuários presenciais. Deve-se admitir que não é tarefa fácil nem rápida, uma vez

que a mudança foi muito brusca e os profissionais ainda estão adaptando-se, instrumentalizando-se e qualificando-se para trabalhar a distância.

Atualmente, é preciso admitir que não se pode “ficar parado”, é preciso dar prioridade ao usuário e continuar cumprindo o papel primordial da biblioteconomia: o acesso à informação. A tendência das bibliotecas universitárias é depender cada vez mais dos serviços automatizados, exigindo dos profissionais conhecimentos de informática para se comunicarem e continuarem fazendo seu trabalho de rotina.

Esta parece ser uma perspectiva para os próximos anos no sentido de resgatar e humanizar a relação entre usuário e bibliotecário. Provavelmente, também auxiliará nos serviços técnicos, que é uma atividade que não deve ser dissociada da convivência com os alunos.

É sem dúvida alguma um desafio atender alunos. Muitas vezes trazem questões conhecidas e outras nem tanto. Aliás, esta é a grande provocação para quem vive no mundo da referência, aprender junto com os usuários. Cada vez que um aluno se aproxima para perguntar algo o bibliotecário de referência pergunta-se: o que será que ele precisa? Será algo inédito? Será que vou conseguir ajudá-lo? Esta é a riqueza que o SR proporciona: um desafio diário! E só quem já experimentou o “gostinho” da satisfação de ouvir um “muito obrigado, você me ajudou muito” sabe a realização experimentada nesse serviço.

Tendo em vista a relevância e a pouca disponibilidade de estudos sobre o tema, sugere-se a continuidade do desenvolvimento do enfoque das idéias aqui apresentadas. Especificamente, faz-se necessário realizar, além de estudos teóricos, também estudos empíricos que permitam identificar na realidade das bibliotecas universitárias brasileiras a forma como as tecnologias da informação e comunicação estão impactando os serviços técnicos e de referência. Além disso, é preciso conhecer as estratégias que essas instituições têm adotado para superar o distanciamento e promover a interação entre bibliotecas e usuários, a fim de continuar garantindo a qualidade dos serviços no novo ambiente digital em rede.

Outra sugestão é a implantação de algum tipo de mecanismo de coleta de dados sobre as buscas realizadas pelos alunos a fim de conhecê-los melhor e obter subsídios para os serviços técnicos.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife : UFPE, 2002. Disponível em <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 02 ago 2009.

BOTTENTUIT, A. M. *et al.* Proposta de construção da biblioteca digital da produção científica da Universidade Federal do Maranhão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife : UFPE, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/120.a.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2009.

CHAGAS, J.; ARRUDA, S.; BLATTMANN, U. Interação do usuário na busca de informações. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis : UFSC, 2000. 1 CD-ROM.

CUNHA, M.B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.

____. **Para saber mais** : fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

FERREIRA, M. I. G. DE MATOS. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Lisboa. **Anais eletrônicos...** Lisboa, PT : APBAD, 2004. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2009.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Desenvolvimento & avaliação de coleções**. Rio de Janeiro : Rabiskus, 1993.

____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília : IBICT, 1994.

____. **Metodologias para promoção do uso da informação**. São Paulo : Nobel, 1991.

____. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo : Polis, 1996.

FOLSOM, S. L. Out of the nest: the cataloger in a public services role. **Library collections, acquisitions, & technical services**, Chicago, v. 24, p. 65-71, 2000.

- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.
- GARCÍA-SUÁREZ, V.M. El servicio de referencia y el referencista contemporâneo: retos y oportunidades. **Ciencias de la Informacion**, La Habana, v. 26, n. 2, p. 52-60, jun. 1995.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 2001.
- HUANG, J.; WONG, K. Technical services and user service improvement. **Library Management**, Hong Kong, v. 27, n. 6/7, p. 505-514, 2006.
- HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 1973.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília : Briquet de Lemos, 2004.
- LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais : (r) evolução? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 125-135, maio/ago. 1997.
- LIMA, E. S. *et al.* Competências e habilidades dos bibliotecários do Centro de Ciências Biológicas da UFPE. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. [Anais...]. São Paulo : CRUESP, 2008. Disponível em <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3558.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2009.
- MACEDO, N. D. de; MODESTO, F. Equivalências : do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, jan./jul. 1999.
- MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.
- MARCHIORI, P. Z. "Ciberteca" ou biblioteca virtual : uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 115-124, maio/ago. 1997.
- MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre : UFRGS, 1979.
- MARTINS R. D. Perspectivas para uma biblioteca no futuro : utopia ou realidade. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 149-172, 2002.

MCDERMOTT, M. H. Staffing the reference desk: improving service through cross-training and other programs. **Legal Reference Services Quarterly**, Philadelphia, v. 19, n.1/2, p. 207-219, 2001.

MENDONÇA, M. A. R. Serviço de referência digital. In: Marcondes, C. H. *et al.* (org.). *Bibliotecas digitais: saberes e práticas*. 2. ed. Salvador : UFBA/IBICT, 2006. p. 225-238.

MILANESI, L. **Biblioteca**. São Paulo : Ateliê, 2002.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

____. Entre o “tradicional” e o “virtual”: o uso das tecnologias de informação e comunicação e as mudanças nas bibliotecas universitárias. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 8/9, p. 54, 2003/2004.

OBATA, R. K. Biblioteca interativa: construção de novas relações entre biblioteca e educação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 91-103, jan./jul. 1999.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D. What is the hybrid library? **Journal of Information Science**, Amsterdam, v. 25, n. 2, p. 97-112, 1999.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. DA. Perspectivas dos services de referência digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

PERROTI, E. A biblioteca interativa. **Revista CFB**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 6, abr. 2001.

POMERANTZ, J.; MON, L.; MCCLURE, C. R. Evaluating remote referente service: a practical guide to problems and solutions. **Libraries and the Academy**, Baltimore, v. 8, n. 1, p. 15-30, 2008.

RANGANATHAN, S.R. **Reference service**. 2. ed. London : Asia, 1961.

REFERENCE AND user services association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quarterly**, Chicago, v. 44, n. 1, p. 9-13, fall 2004.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SCHWEITZER, F. et al. Análise dos serviços de referência virtuais “research help now” e “askaway”. **Revista Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 37-48, jul./dez. 2007.

SILVA, C. K. da. **Serviço de referência virtual** : uma abordagem em relação ao uso de ferramentas de groupware. Porto Alegre : UFRGS, 2004. [Trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia].

SILVA, E. L. DA; CUNHA, M. V. DA. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002.

SILVA, F. C. C. da; SCHONS, C. H. RADOS; G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1691/1442>>. Acesso em: 14 mar. 2009.

SILVA, T. E. da; TOMAÉL, M. I. Fontes de informação na internet : a literatura em evidência. In: TOMAÉL, M.I.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina : EDUEL, 2004. p. 1-17.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviço de informação**. São Paulo : Arte & Ciência, 2002.