

# PROPOSTA DE UMA POLÍTICA PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL ASSÍNCRONO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Rosangela Haide Bratkowski<sup>1</sup>, Aglaé Castilho Oliva<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Bibliotecária, Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias, UFRGS, Porto Alegre, RS

<sup>2</sup> Bibliotecária, Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias, UFRGS, Porto Alegre, RS

## RESUMO

Propõe padrões de atendimento virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras para otimizar e agilizar o SRV Assíncrono, através do correio eletrônico. O resultado foi um documento que elenca as diretrizes, destacando os objetivos, responsabilidades, público alvo, parâmetros, organização e avaliação do serviço. Conclui-se que essa proposta possa facilitar o trabalho dos bibliotecários envolvidos na implantação, moderação e avaliação do serviço.

**Palavras- chave:** Serviço de Referência Virtual. E-mail.

## ABSTRACT

Proposes standards of virtual assistance to Brazilian university libraries to optimize and improve the Asynchronous SRV via email. The result was a document that lists guidelines, outlining the objectives, responsibilities, target audience, parameters, organization and service evaluation. Concludes that this proposal can facilitate librarians tasks concerned with implementation, moderation and evaluation of the service.

**Keywords:** Virtual Reference Service. E-mail.

## 1 Introdução

As últimas décadas foram marcadas por uma nova revolução que trouxe mudanças radicais no comportamento do ser humano. É conhecida como a

“Revolução da Informação e Comunicação”, que transformou os paradigmas da aldeia global em espaços ideais de consumo e conhecimento solidificados em uma rede complexa de informações e interação contínua.

Essas mudanças afetaram também as universidades e, conseqüentemente, as bibliotecas universitárias, principalmente em relação aos serviços prestados. O surgimento da Internet e o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) originaram um Serviço de Referência capaz de ultrapassar as paredes das bibliotecas. Assim surgiu o Serviço de Referência Virtual (SRV), que se utilizando da *web* e de outros recursos eletrônicos busca atender os mesmos objetivos do Serviço de Referência tradicional.

A partir das pesquisas realizadas na literatura especializada e nos acessos a diversos sites de bibliotecas universitárias brasileiras constatou-se que algumas oferecem o Serviço de Referência Virtual, principalmente através do correio eletrônico, como um novo canal de comunicação. Neste sentido, verificamos a necessidade de uma Política que estabeleça diretrizes que além da implantação dos serviços possam garantir sua continuidade de forma eficaz.

Os objetivos deste trabalho é propor padrões de atendimento virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras para otimizar e agilizar o SRV, atender usuários remotos de forma efetiva e recuperar e disseminar a informação em menor tempo.

## **2 Universidade x Biblioteca Universitária**

Atualmente a universidade brasileira experimentou mudanças complexas e muito mais importantes do que as ocorridas ao longo de toda sua história. Esse cenário de grandes mudanças, com forte impacto social, transformou os paradigmas dos modelos organizacionais, atribuindo ao elemento humano à força propulsora do processo e dos ajustes necessários. O ambiente virtual é um novo território, no qual a dimensão de tempo e espaço não são mais obstáculos para o conhecimento e a informação. A posse dá passagem para o acesso ilimitado.

Conforme Botelho (2002) a universidade brasileira deve seguir as mudanças culturais da sociedade através do desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação (TIC), evitando a estagnação. Portanto, as instituições devem estar

atentas às mudanças e, assim, empreenderem profunda reflexão para a preservação da cultura nacional, para a importância do Brasil no contexto globalizado e para a capacidade de um país mais justo por meio de educação de qualidade acessível a todos.

Neste sentido, fez-se necessário re-pensar como oferecer os serviços que as bibliotecas prestavam aos usuários presenciais, aos usuários remotos, usando alternativas para suprir as diferenças fundamentais entre um ambiente virtual e um ambiente presencial. Sem deixar de considerar que uma das principais características da biblioteca universitária é ser prestadora de subsídios à comunidade acadêmica por meio de extensão, pesquisa e ensino. Assim, historicamente o “ponto focal das universidades tem sido a biblioteca, que com o seu acervo de obras impressas vem preservando o conhecimento da civilização”. (CUNHA, 2000, p. 1)

O grande desafio para as bibliotecas universitárias brasileiras é saber como transitar em um espaço híbrido, no qual o documento impresso e o digital convivem lado a lado e de como tornar acessível (não somente) seu acervo físico, seus produtos e serviços nesse espaço virtual, de forma a adaptar-se aos programas institucionais e a seus usuários presenciais e virtuais, oferecendo novos serviços com o uso de novas tecnologias. (DUTRA; FRANZONI; LAPOLLI, 2002)

Os incentivos à inclusão digital, o aumento do número de microcomputadores com conexões à *Internet* cada vez mais rápidas, usuários cada vez mais familiarizados com as tecnologias, são alguns fatores que influenciam diretamente no processo de desenvolvimento e planejamento estratégico das atividades nas bibliotecas.

Assim, o avanço tecnológico é o principal fator para a implantação de um Serviço de Referência Virtual, onde o usuário solicita, pela *Internet*, ao bibliotecário que responde sua questão para resolver um problema de informação, quando lhe for conveniente. (HORN, 2001)

De acordo com *Reference and User Association/ALA*, considera-se referência virtual qualquer tipo de serviço: “[...] iniciado virtualmente, síncrono ou assíncrono, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se

comunicar com o bibliotecário, sem estar fisicamente presente [...]”. (REFERENCE..., 2004)

Oferecer um Serviço de Referência Virtual aos usuários da biblioteca e modernizar o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários de referência têm que enfrentar. (MATOS FERREIRA, 2004).

## 2.1 Tipos de Serviços de Referência Virtual

Para Márdero Arellano (2001, p.2), os Serviços de Referência Virtual estão cada vez mais atuantes e há um avanço no interesse por essa área. Segundo o autor, “na *Internet* podem ser encontradas bibliotecas que oferecem serviços de referência via acesso à base de dados, videoconferência, ‘*Internet chat*’, páginas de FAQs<sup>1</sup> ou Mural eletrônico”, considerados Serviços de Referência Virtual Síncronos, ou seja, serviços nos quais os bibliotecários e os usuários interagem em tempo real. Com relação ao Serviço de Referência Virtual Assíncronos destaca-se o correio eletrônico, telefone e formulário na *web*.

## 2.2 SRV Assíncrono via correio eletrônico

A revolução da *Internet* transformou o *e-mail* no serviço mais utilizado nas bibliotecas, criando assim mais um canal de comunicação junto a seus usuários, que passam a ter a possibilidade de enviar via *web*, suas perguntas e/ou solicitações. Entretanto, esta nova forma de comunicação só funcionará bem se houver uma integração com as rotinas normais da biblioteca e o bibliotecário responsável para verificar as mensagens recebidas, direcionar os pedidos e enviar as respostas. (CUNHA, 1999).

Segundo Pessoa (2007, p. 71),

Serviço de Referência Virtual via correio eletrônico foi o primeiro a surgir devido ao seu custo praticamente inexistente, por ser facilmente executado pelo pessoal da biblioteca e, também, por não requerer tecnologia especial nem para o bibliotecário nem para os usuários.

---

<sup>1</sup> Significado: respostas e perguntas frequentes

Um aspecto importante a ser considerado é a habilidade especial do bibliotecário em reconhecer o que está sendo solicitado, pois não há uma interação presencial com o usuário. Jesudason (2000) alerta que o SRV por *e-mail* requer maiores habilidades na comunicação escrita, que deve ser formulada de forma clara e objetiva por parte dos bibliotecários.

Outro aspecto importante a ser destacado é a pouca divulgação do serviço, pois a partir das pesquisas realizadas na literatura especializada e nos acessos a diversos sites de bibliotecas universitárias brasileiras constatou-se que algumas oferecem o Serviço de Referência Virtual, principalmente através do correio eletrônico, como um novo canal de comunicação. Entretanto, prestar atendimento por telefone e correio eletrônico aos usuários é um serviço oferecido há muito tempo, porém não é divulgado de maneira ampla e eficaz.

Conforme Correa (2009, p. 4) “o serviço de referência virtual é realizado, de fato, pela maioria das bibliotecas universitárias, mas nem sempre é um serviço estruturado e planejado, talvez [...] nem sempre seja divulgado oficialmente nos sites das bibliotecas”.

O Serviço de Referência Virtual através de *e-mail* para se tornar eficaz necessita seguir diretrizes estabelecidas previamente antes de sua implantação.

### **3 Metodologia**

Para a elaboração da política considerou-se, com as devidas adaptações, as Diretrizes para a Implementação e Manutenção de Serviços de *Referência Virtual da Reference and User Services Association (RUSA)*, divisão da *American Library Association (ALA)* que aprovou, através do seu comitê, documento denominado *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* e também, os padrões da *Association of College and Research Libraries (ACRL)* para serviços de biblioteca para educação a distância. Também foram consideradas as recomendações do trabalho do Bibliotecário Sérgio Filipe Agostinho Mangas, responsável pela Biblioteca Municipal de Figueró dos Vinhos, Portugal (MANGAS, 2007), bem como as Recomendações para o Serviço de Referência Digital emanadas pela Secção de Referência da IFLA disponíveis *online*.

#### 4 Uma proposta de Política para SRV Assíncrono

A partir das diretrizes formuladas pela literatura especializada, elaborou-se uma proposta de Política para o SRV Assíncrono para as Bibliotecas Universitárias Brasileiras, no qual as orientações sugeridas possam servir para o estabelecimento e planejamento da qualidade no atendimento deste serviço.

Estabelecer os objetivos em consonância com a missão da biblioteca, como por exemplo:

- a) atender usuários remotos, de forma efetiva, utilizando a ferramenta *e-mail* para oferecer pesquisas e informações institucionais;
- b) estabelecer um novo canal de comunicação com seus usuários;
- c) recuperar a informação em menor tempo possível;
- d) aproximar a Biblioteca do usuário remoto através de atendimento diferenciado e inovador;
- e) fornecer, através do bibliotecário de referência, orientações e sugestões de estratégias de pesquisa às questões formuladas pelos usuários;
- f) criar uma base de dados de perguntas e respostas de referência para avaliação e fornecimento de subsídios às decisões estratégicas;
- g) permitir o intercâmbio de perguntas e respostas com o bibliotecário, independentemente da localização do usuário;
- h) disponibilizar pessoal altamente qualificado e com características pessoais particulares, baseadas num bom relacionamento interpessoal;
- i) oferecer respostas e preparar usuários para resolver efetivamente suas necessidades de informação e ajudar a formar um pensamento crítico sobre suas fontes para pesquisa;
- j) criar *links* ao serviço de referência virtual para chamar a atenção dos usuários potenciais e para esclarecer a natureza do serviço;

Determinar o público-alvo que será atendido pelo serviço. Se, este será constituído por professores, estudantes de graduação e pós-graduação, pesquisadores, funcionários, bibliotecas de outras instituições e/ou comunidade em geral.

É desejável que o serviço a ser oferecido possa atender priorizando níveis de especificidade e exaustividade, garantindo a capacidade de revocação necessária para recuperação de documentos relevantes.

As perguntas formuladas pelo usuário deverão ser através da linguagem natural, podendo ser solicitado, quando necessário, palavras-chave para facilitar as estratégias de pesquisa e obtenção da resposta.

O Serviço de Referência Virtual poderá definir na política de implantação se haverá prioridade no atendimento, de acordo com as temáticas das questões solicitadas. E deve indicar parâmetros para a apresentação das questões. Exemplos de parâmetros que podem ser definidos:

- a) de informação geral, perguntas relacionadas com a própria biblioteca;
- b) de resposta simples, obtidas recorrendo a uma única fonte de informação;
- c) consultas bibliográficas relacionadas ao acervo disponível;
- d) empréstimo entre bibliotecas;
- e) localização de material;
- f) mutáveis, são perguntas que dão origem a novas perguntas ou quando a pergunta se transforma ou delimita, à medida que o bibliotecário oferece os documentos ou as respostas;
- g) de pesquisa, são pedidos específicos que obrigam a uma pesquisa exaustiva para poder satisfazer as necessidades convenientemente;
- h) orientação, o bibliotecário seleciona as fontes, recomenda as obras e ajuda o usuário a escolher documentos do seu interesse;
- i) formação, as questões têm a finalidade de ensinar o usuário a manejar técnicas ou produtos bibliotecários, ou então a utilizar determinados documentos, bases de dados, etc.

Definir se os documentos disponíveis *online* serão enviados sem custo, excluindo aqueles documentos que necessitam ser solicitados através do Comut, que poderão ser cobrados pelos critérios já estabelecidos por este serviço. Definir, também, se os documentos digitalizados pela biblioteca, poderão ser cobrados pelos mesmos critérios estabelecidos pelo serviço do Comut.

O prazo de entrega dos documentos será definido no menor tempo possível, estabelecido pela biblioteca, partindo do recebimento do *e-mail*.

O tempo de resposta é muitas vezes um ponto determinante para o usuário. A resposta pode ser dada no momento imediato ao recebimento do *e-mail*, se a pergunta for factual. Entretanto, se a pergunta exigir uma busca mais específica e complexa, a resposta poderá ser determinada dentro de um prazo mínimo determinado.

A frequência com que serão checadas as questões deverá ser diária, durante o horário de expediente da biblioteca.

A divulgação poderá ser através de cartazes no mural da biblioteca, na *homepage* da biblioteca e da universidade, e outros canais de comunicação. Serão criados *links* para chamar a atenção dos usuários e para esclarecer a natureza do serviço.

A promoção do Serviço de Referência Virtual poderá ser destacada através de um folder, podendo apresentar as diretrizes do serviço, mensagens para outras instituições nacionais.

O Serviço de Referência Virtual é uma extensão do serviço de referência presencial oferecido pela Biblioteca. Toda a equipe deve estar consciente dos objetivos propostos para os serviços virtual e presencial.

O SRV poderá disponibilizar na sua página *Web*, um formulário para envio das perguntas na sua página *Web*. Além dos aspectos técnicos e visuais desse formulário deverão constar obrigatoriamente os seguintes campos: a) nome: de preenchimento obrigatório; b) endereço eletrônico: preenchimento obrigatório; c) categoria: preenchimento obrigatório - deve constar a que categoria pertence; d) a pergunta: preenchimento obrigatório - deve ser o mais objetiva possível, o usuário deve indicar o que pretende exatamente; e) qual o objetivo da informação: preenchimento obrigatório - em que o usuário indicará para que fins necessita da informação; que documentos ou recursos de informação já consultou, se tem preferência por algum idioma, etc.; f) a que instituição ou departamento pertence.

As recomendações formais relativas ao conteúdo das respostas serão enviadas utilizando-se o correio eletrônico e deverão obedecer às seguintes regras: a) deverá ser informativo e fomentar a capacidade do usuário em pesquisar; b) manter a objetividade e não emitir juízos de valor sobre a questão ou a natureza da pergunta; c) utilizar uma resposta bem estruturada com princípio, meio e fim; d)

encabeçamento: saudação, que inclua o agradecimento por utilizar o serviço e que mencione diretamente o assunto da pergunta. Exemplo: <Caro usuário, obrigado por usar o nosso serviço>; <Para saber mais sobre X recomendamos-lhe Y>; e) corpo: mencionar as fontes e os recursos de informação na íntegra e descrevê-los-segundo as Normas Brasileiras de Regulamentação – NBR. Exemplificar como a informação foi encontrada e indicar a sua localização em caso de não ser evidente; f) assinatura: deverá fazer parte de toda a conclusão da resposta por escrito. O bibliotecário de referência responsável pela resposta deverá identificar-se de modo inequívoco. Da conclusão deve constar também a fórmula de despedida que convide o usuário a utilizar novamente o serviço sempre que necessário. Exemplo de despedida: < Esperamos ter respondido à sua pergunta. Se deseja mais alguma informação não hesite em voltar a contactar-nos. Responderemos com muita satisfação>; g) evitar a utilização de siglas, acrônimos ou abreviaturas; h) escrever com clareza todas as respostas e relacioná-las com o tipo de pergunta (se factual ou de pesquisa); i) oferecer respostas rigorosas: confrontar e avaliar as fontes; j) verificar a ortografia e os URL's utilizados na resposta; k) seleccionar e citar apenas documentação e recursos de informação na Internet com autoridade; l) utilizar critérios biblioteconômicos para a avaliação de documentos impressos: autor, título, edição, data de publicação, público-alvo, prestígio, estilo, etc. Utilizar os mesmos critérios para publicações periódicas; m) utilizar critérios específicos para a avaliação de *sites* e recursos de informação na *Internet*.

Os critérios de privacidade devem ser adotados para a segurança do usuário e para manter a credibilidade do serviço: a) a comunicação entre a equipe e usuários deve ser privada exceto quando requerido por lei; b) a coleta e armazenamento de dados para o propósito de avaliação deve proteger a confidencialidade dos dados dos usuários; c) os dados pessoais dos usuários, como nomes e *e-mail*, serão retirados dos registros de transação mantidos para fins de estatística e avaliação; d) os usuários serão avisados se o registro das transações for retido e quais informações pessoais serão armazenadas; e) as transações de referência podem ser usadas na criação de bases de dados e de FAQs, mantendo a privacidade dos usuários e a confidencialidade das questões; f) as questões serão avaliadas antes

de sua inclusão em bases de dados e FAQs, para não comprometer a confidencialidade do usuário.

O Serviço de Referência Virtual Assíncrono deverá ser realizado por bibliotecários que tenham o seguinte perfil: participativo, raciocínio lógico, bom conhecimento de informática, facilidade de comunicação e simpatia.

A avaliação sistemática do Serviço de Referência Virtual Assíncrono deve ser entendida como um processo para medir a eficácia do programa e sua adequação aos serviços oferecidos aos usuários em função dos objetivos da biblioteca, possibilitando traçar mecanismos que possam sofrer ajustes sempre que necessário. A avaliação do Serviço de Referência Virtual deve ser comparável à avaliação dos serviços de referência tradicionais (REFERENCE ..., 2004,).

A avaliação do Serviço de Referência Virtual Assíncrono poderá ser realizada semestralmente sob dois aspectos: avaliação pela equipe da biblioteca através de um formulário, planejado pela biblioteca para coleta e armazenamento de dados, possibilitando analisar o número de *e-mails* recebidos e atendidos com o tipo de questão e os resultados obtidos e, se as metas do serviço estabelecidas foram atingidas e, avaliação pelos usuários.

A avaliação pelos usuários poderá ser através da resposta da pergunta por *e-mail*, num formulário padrão, constando logo abaixo da resposta, um texto de "PESQUISA DE SATISFAÇÃO", formulado pela biblioteca.

Os resultados obtidos na avaliação devem auxiliar na tomada de decisão para subsidiar alterações que se façam necessárias. As informações obtidas poderão ser armazenadas em banco de dados, especialmente elaborado para esse fim, com vistas a possíveis comparações futuras.

## **5 Considerações finais**

A partir das pesquisas na literatura especializada e no acesso aos sites das bibliotecas universitárias, constatou-se que a grande maioria se utiliza do *e-mail* como um novo canal de comunicação entre a biblioteca e o usuário. Entretanto, o Serviço de Referência Virtual Assíncrono através do correio eletrônico é pouco divulgado, embora seja oferecido aos usuários há muito tempo. Constatou-se, também, que este serviço não

é disponibilizado de forma planejada e estruturada. Espera-se com essa proposta de Política para SRV possa facilitar o trabalho dos bibliotecários envolvidos na implantação, moderação e avaliação do serviço, divulgando e promovendo de maneira ampla e eficaz.

## 6 Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Guidelines for Distance Learning Library Services**. July 01, 2006. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning.cfm>> Acesso em: 30 jul. 2009.

BOTELHO, Maria das Graças Braga. Novas Tendências nas Universidades Brasileiras. **Teias**, Rio de Janeiro, v.3, n. 6, jul./dez. 2002. Disponível em: [http://www.sr1.uerj/dep/files/Novas\\_tendencias\\_nas\\_universidades\\_pdf.>](http://www.sr1.uerj/dep/files/Novas_tendencias_nas_universidades_pdf.>). Acesso em: 10 ago. 2009.

CORRÊA, Elaine. O Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas Universitárias com Ênfase na Interação Bibliotecário/Usuário: pergunte ao bibliotecário. 2009. Trabalho de Conclusão (Curso de Especialização) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o Futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação online**, Brasília, v.29, n. 1, jan./abr. 2000. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 15 ago. 2009.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss; FRANZONI, Ana Maria Benciveni; LAPOLLI, Edis Mafra. A Biblioteca Universitária e seus Serviços aos Projetos de Ensino à Distância: a experiência da UFSC. 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oral.pdf/126.a.pdf>>. Acesso em 03 JUL. 2009.

HORN, Judy. The Future is Now : reference service for the electronic era. In.: ACRL NATIONAL CONFERENCE MATERIALS, 10., 2001, Colorado. **Proceedings online ...** Colorado: Association of College Research Libraries. 2001. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/events/pdf/horn.pdf>> Acesso em: 30 jul. 2009.

IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital, 2006. Reference Work Section. Disponível em: <<http://archive.ifa.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>. Acesso em: 06 ago.2009.

JESUDASON, M. Outreach to student-athletes through e-mail reference service. **Reference Services Review**, v. 28, n. 3, p. 262-267, 2000. Disponível em: <<http://>

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=861628>>. Acesso em 28 out. 2009.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como Planificar e Gerir um Serviço de Referência. **Biblios**, Portugal, n.28, Abr./Jun.2007. Disponível em: <<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/viewFile/6/10>>. Acesso em: 20 jul.2009.

MARDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de Referência Virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, maio/ago. 2001, p. 7-15. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>> Acesso em: 30 jul. 2009.

MATOS FERREIRA, Maria Isabel Goulão de. *High Tech/High Touch*: serviço de referência e mediação humana. 2004, Lisboa. Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>. Acesso em: 16 jul 2009.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

REFERENCE and User Services Association. **Guidelines for implementing and maintaining virtual**. Chicago: American Library Association, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm#com>> Acesso em: 19 jun. 2009.