

Bibliotecas Virtuais e os desafios do Serviço de Referências

Serviços ao Usuário - Matutino/2020

Mariana Vieira
Tainá Ferreira



Bibliotecas Virtuais

Definição

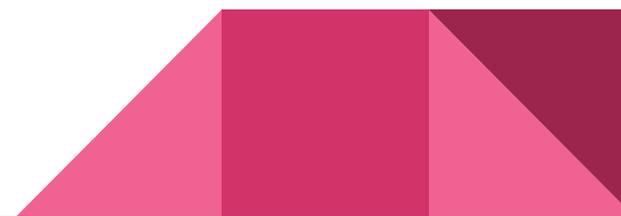
“Acervo informacional eletrônico que pode ser acessado, de forma remota, e que está hospedado em diversos computadores”

(CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53)

Virtual ou digital?

- Denominação por vezes utilizada no lugar de *biblioteca digital*: bibliotecas que podem implicar em uma localização física, mas querem enfatizar seus serviços online;
- Implicações sobre a experiência digital como “inferior” à experiência presencial (virtual x real);
- O conteúdo informacional pode ser apreendido do mesmo modo independente do tipo suporte?

(CUNHA; CAVALCANTI, 2008; REITZ, 2013)





Serviço de referência

Serviço de Referência

Em seu livro *A prática do serviço de referência*, Denis Grogan afirma que:

“O serviço de referência, porém, é mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício. [...] a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações.” (GROGAN, 2001, p. 8)

Conceitos

“O Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) afirma que o serviço de referência reúne todas as funções desempenhadas por um bibliotecário formado nesse tipo de serviço, a fim de satisfazer às necessidades de informação dos usuários.” (REITZ, 2013)

“Conforme a política da instituição, suas missões e seus objetivos, o serviço será projetado de modo diferente, mas sempre com o mesmo objetivo: Auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente.” (ACCART, 2012, p. 14)

Profissional de Referência

“O profissional de referência domina um conjunto de técnicas, de habilidades. Conhece o acervo de documentos dos quais é gestor, os recursos que pode oferecer localmente ou os que se acham disponíveis. [...] Este serviço se assemelha a uma forma de aconselhamento e acompanhamento adaptados a determinado interlocutor, ou seja, é personalizado.” (ACCART, 2012, p. 16)



Serviço de Referência Virtual

“O serviço de referência virtual diz respeito à disponibilização do serviço de referência por meio de tecnologia de informação, de modo a agregar valor tanto para as bibliotecas quanto para os usuários que interagem por meio desta ferramenta.” (DAMIAN; CASTRO FILHO, 2018)

O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. Dá ênfase ao aspecto tecnológico, o que é um fator atraente tanto para os profissionais da informação quanto para os usuários cada vez mais conectados à internet. (ACCART, 2012, p. 16)



Histórico

A história dos serviços de referências virtuais é recente, com os primeiros serviços implantados no final da década de 1990, nos Estados Unidos e na Escandinávia.

Em 1998 a IFLA (Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas) se dedica mais a promoção, em diversas partes do mundo, da referência virtual com a seção de Reference and Information Services (RISS)

(ACCART, 2012, p. 165)

Segundo Arellano (2001, p. 10) “o primeiro serviço de referência online no mundo a funcionar 24 horas por dia foi o da North Carolina State University Virtual Reference Service”, utilizando o Library Systems and Services (LSSI) Virtual Reference Desk, software implantado em 2001.

(PESSOA; CUNHA, p. 70, 2007)



A seção RISS estuda o impacto e as repercussões do contexto digital nos serviços de referência, bem como a evolução das coleções de referência no mundo digital.

As recomendações do plano estratégico da RISS são:

- Serviços de referência orientados para o usuário;
- Ética profissional;
- Serviços de alta qualidade;
- Educação permanente e formação de profissionais de referência;
- Visibilidade dos serviços de referência.

(ACCART, 2012, p. 165)



Em 2004, a RUSA (Reference and User Services Association) definiu o SRV como um serviço de referência iniciado em um contexto eletrônico, usualmente em tempo real, onde os usuários utilizam recursos tecnológicos para se comunicarem com os profissionais de referência, sem estarem fisicamente presentes.

(DAMIAN; CASTRO FILHO, 2018)

Vantagens

As vantagens do SRV destacadas no texto de Accart são:

- As fontes de informação virtual se atualizam rapidamente;
- Demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para o armazenamento;
- A recuperação da informação torna-se otimizada e precisa;
- Ser acessível em todos os lugares e a todo instante;
- Oferecer, geralmente, serviço gratuito;
- Garantir a proteção dos dados e das informações;
- Orientar para fontes de informação confiáveis;
- Oferecer um serviço personalizado e de qualidade.

(ACCART, 2012)



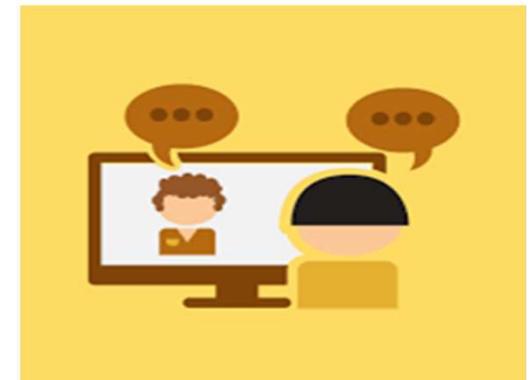
“Com o intuito de destacar a importância do desenvolvimento do SRV [...] as bibliotecas deveriam aprender com os sites comerciais maneiras e ferramentas utilizadas para atrair e atender seus usuários”. (DAMIAN; CASTRO FILHO, 2018)



Formas do SRV

- Correio eletrônico;
- Chat;
 - Softwares de mensagens instantâneas
 - Salas de bate-papo
- Videoconferência.

Algumas dessas opções não permitem uma interação em tempo real, como o correio eletrônico. Já outras oferecem serviços nos quais bibliotecários e usuários interagem ao mesmo tempo, por exemplo, chat, videoconferência.



Virtual Reference Desk - VRD

“O VRD é um projeto dedicado ao avanço da referência digital e à criação e operação de serviços de informação baseados na Internet por meio da mediação humana.”

“Tem como objetivo estabelecer um serviço cooperativo de referência virtual para professores, estudantes, educadores e especialistas.”

(PESSOA; CUNHA, p. 76, 2007)

AskA



O VRD coordena um serviço colaborativo de perguntas e respostas baseado na Internet. Esse serviço provê suporte para os serviços Ask-an-expert ou AskA aceitando perguntas fora do escopo e encaminhando-as para serem respondidas por outros serviços. Ou seja, quando um serviço específico recebe uma pergunta que está fora da sua área de cobertura, ele a encaminha ao VRD Network para assistência. Se a pergunta não puder ser respondida por outro participante da rede, ela poderá ser respondida por um dos especialistas do VRD Network, ou, ainda, ser enviada para um bibliotecário voluntário para que o mesmo responda ou dê sugestões para a resposta.

(PESSOA; CUNHA, p. 76, 2007)



Recomendações e diretrizes

Passos para a implementação de um serviço de referência virtual

1. **Informar-se:** pesquisa preliminar sobre áreas de especialidade e serviços já existentes;
2. **Planejar:** desenvolvimento de procedimentos, políticas e metas;
3. **Treinamento:** incluindo a elaboração de um plano de treinamento para funcionários;
4. **Protótipo:** o serviço será testado em pequena escala e modificado;
5. **Contribuição:** publicidade e recursos para suporte do serviço;
6. **Avaliação:** avaliação regular para identificar oportunidades de melhora.

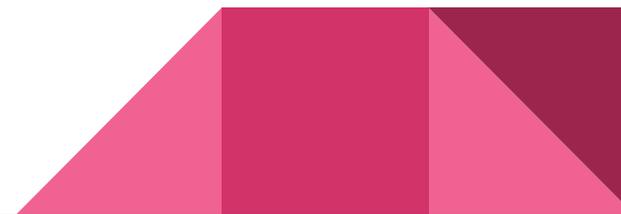
(SHAW; SPINK, 2009)

Diretrizes da IFLA para Serviços de Referência Digitais

O grupo de serviços e referência e informação da IFLA desenvolveu um documento para amparar a implementação de serviços de referência digitais.

As diretrizes estão divididas em duas partes: a primeira é relativa a aspectos administrativos, enquanto a segunda cobre recomendações práticas sobre o serviço em si.

As diretrizes estão disponíveis na [página da IFLA](#).





Desafios do Serviço de Referências

Desafios

Alguns dos problemas encontrados sobre a implantação dos SRV são:

- Falta de planejamento;
- Falta de marketing;
- Falta de acervo digitalizado;
- Necessidade de especialização dos profissionais de referência.



Diversos foram os autores que enfatizam a falta de marketing com o intuito de destacar a importância do desenvolvimento do SRV. Damian e Castro Filho (2018) ao citar uma pesquisa afirmam que as bibliotecas deveriam aprender com os sites comerciais maneiras e ferramentas utilizadas para atrair e atender seus usuários.

Afirmam também que “a chave do sucesso do SRV é ir além do próprio serviço de referência virtual, ou seja, é preciso preencher a lacuna entre o usuário e o bibliotecário, ao invés de entre o usuário e o serviço”.

“Outra carência relatada é a falta de treinamento do pessoal escolhido para atuar no serviço de referência virtual. Muitas vezes, a própria empresa proprietária do software oferece treinamento após a compra, porém limitado às funções operacionais do programa. São necessários outros treinamentos voltados para o processo de referência em si, como, por exemplo, a execução da entrevista e a negociação da pergunta em meios virtuais.” (PESSOA; CUNHA, p. 77, 2007)





Por último, mas de forma alguma menos importante, o acervo. O grande motivador para a criação de um serviço de referência virtual é o acervo digitalizado ou que esteja, pelo menos em sua maioria, sob esse formato. O que os usuários esperam de um serviço virtual é que eles recebam a informação rapidamente online. (PESSOA; CUNHA, p. 77, 2007)

Aproximar o usuário

Enquanto bibliotecas acadêmicas têm, na maior parte dos casos, uma localização física, as diferentes maneiras que interagem com usuários que não frequentam a biblioteca fisicamente podem servir como início de uma reflexão.

Esses usuários não se resumem a estudantes que cursam modalidades EAD, mas também a sujeitos que, por outros motivos, não frequentam a biblioteca presencialmente, preferindo canais eletrônicos.

Além das VRD, [DUAN \(2019\)](#) identifica outras estratégias elaboradas por bibliotecários para usuários remotos:

- Sessões de ajuda bibliográfica sobre tópicos específicos ao vivo;
- Elaboração de guias relacionados a biblioteca com destaque no site;
- Vídeos familiarizando o usuário ao funcionamento da biblioteca.

Referências

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Bricquet de Lemos, 2012.

ARELLANO, M. A. **Serviços de referência virtual**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago, 2001.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Bricquet de Lemos, 2008.

DAMIAN, I.P.M.; CASTRO FILHO, C.M. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.14, n.1, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/487>. Acesso em: 19 mai. 2020.

DUAN, X. Know your international user behind the screen: A conversation among Chinese students and librarians regarding virtual reference services (VRS). **International Journal of Librarianship**, v.4, n.2, p.34-75, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.23974/ijol.2019.vol4.2.134>. Acesso em: 25 mai. 2020.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, 2007. Disponível em:

https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf

. Acesso em: 19 mai. 2020.

REITZ, J. M. **Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)**, 2013. Disponível em : https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx.

Acesso em: 25 mai. 2020.

SHAW, K.; SPINK, A. University Library Virtual Reference Services: Best Practices and Continuous Improvement. **Australian Academic & Research Libraries**, v.40, n.3, p. 192-205, 2009. Disponível em:

<https://doi.org/10.1080/00048623.2009.10721404>. Acesso em: 25 mai. 2020.