

Serviço de referência: do presencial ao virtual

Jean-Philippe Accart

025.5 A169

Autor: Accart, Jean-Philippe

Título: Serviço de referência : do



1297042
233690

Jean-Philippe Accart

**Serviço de referência:
do presencial ao virtual**

Prefácio de Patrick Bazin

Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos



BRIQUET DE LEMOS
LIVROS

Sumário

Prefácio	ix
Apresentação	xiii
I	
Serviços de referência presenciais	1
Introdução	3
Origem e situação atual dos serviços de referência	7
1 O que é um serviço de referência presencial?	13
2 Qual serviço de referência para qual instituição?	22
3 A política de referência	32
4 A abordagem de projeto no serviço de referência presencial	38
5 O projeto arquitetônico do serviço de referência	45
6 A coleção de referência	57
7 A equipe de referência	78
8 Deontologia e responsabilidade jurídica do profissional de referência	89
9 Organização e funcionamento do serviço de referência	99
10 O trabalho de referência	105
11 A função de referência	113
12 A entrevista de referência	131
13 A pesquisa de informação	138
14 Os produtos de informação no serviço de referência	151
Conclusão da parte I. O futuro dos serviços de referência presenciais	158
II	
Serviços de referência virtuais	161
Introdução	163
1 O que é um serviço de referência virtual?	179
2 A referência virtual num ambiente digital	186
3 Estudo de viabilidade para a criação de um serviço de referência virtual	199

4	Implantação do serviço de referência virtual: aspectos normativos e legais	206
5	Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (1)	210
6	Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (2)	219
7	Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (3)	227
8	Implantação do serviço de referência virtual: aspectos organizacionais	232
9	A rede de referência virtual colaborativa	236
	Conclusão da parte II. Valor agregado do serviço de referência virtual	247
III		
	Serviços de referência presenciais e virtuais: aspectos comuns	249
1	A economia dos serviços de referência	251
2	Quadro de indicadores de desempenho do serviço de referência	262
3	Serviços de referência — objetivo: qualidade	269
4	O <i>marketing</i> dos serviços de referência	276
5	A comunicação no serviço de referência	282
	Conclusão geral: o futuro é virtual	288
Anexos		
1	Revistas especializadas	291
2	Sítios na internet	291
3	Aplicativos para mensagens instantâneas	291
4	Siglas e abreviaturas	292
5	Glossário	294
	Índice	305

Prefácio

Em muitos aspectos, a função 'referência' está prestes a se tornar a 'nova fronteira' das bibliotecas, numa época em que estas veem seus principais atributos tornarem-se nebulosos.

Com efeito, embora o livro e toda a biblioteconomia em seu entorno continuem sendo, inegavelmente, o coração das bibliotecas, seu perímetro tende inexoravelmente a se retrair, cedendo lugar ao digital. Nesse ínterim, o digital desenvolve-se independentemente das bibliotecas, construindo uma engenharia da informação que não fica muito a dever às bibliotecas e que estas têm tido dificuldade de acompanhar. Quanto às atividades culturais, talvez possam dar um segundo fôlego às bibliotecas mais dinâmicas, mas continuam sendo muitas vezes modestas em comparação com o que as outras instituições da cultura, por exemplo, as que se dedicam à área dos espetáculos, sabem fazer.

As bibliotecas, é claro, ainda dispõem de recursos. Contam, por exemplo, com a oportunidade de lidar ao mesmo tempo com todos os tipos de registros, lançando mão de todos os suportes e todas as formas de mediação, atuando tanto com o presencial como com o virtual e se dirigindo a diversos públicos. De uma certa indefinição fazem sua força, um pouco como as grandes lojas de departamentos onde sempre se consegue encontrar algo para satisfazer a curiosidade. Esta dimensão generalista, porém, não é suficiente. É preciso que ela encontre um ponto de apoio específico que a legitime plenamente, caso almeje enfrentar o futuro com confiança. Na verdade, as bibliotecas, pela primeira vez na história, estão em busca de si próprias, de sua identidade.

Talvez seja preciso procurar essa identidade no campo da função de referência, uma atividade que toca no próprio cerne da profissão de bibliotecário, onde se entrelaçam competência intelectual, conhecimento técnico e a relação com o usuário. É claro que os serviços de referência, ícones das bibliotecas-modelo anglo-saxônicas, sofrem diretamente a concorrência da internet, mas, paradoxalmente, essa crise pode levar não ao desaparecimento dessa função, mas à sua transformação. Em outras palavras, em torno da referência desenrola-se para as bibliotecas um drama de salvação do qual sairão vencedoras se souberem comprovar sua audácia.

É por isso que o livro de Jean-Philippe Accart é tão importante. Não se trata simplesmente de uma reflexão teórica sobre o assunto, mas de uma análise muito concreta do aparato da referência, esclarecendo, além dos instrumentos empregados, o que esse aparato tem de insubstituível. Longe de contrapor a referência clássica, a que se exerce na modalidade presencial, à sua versão virtual, ele mostra muito bem que esta descobre e se aprofunda mais do que a primeira conseguia com seus limitados recursos. Por intermédio da problemática da referência ele mostra que, permanecendo fiéis à sua inspiração primeira e com um pouco de inovação, as bibliotecas podem perfeitamente acompanhar as novas exigências da sociedade do conhecimento.

É preciso ainda compreender o que acontece na atividade de referência. Uma visão mecanicista nos levaria a pensar que, na época de seu apogeu, os serviços de referência funcionavam um pouco como mecanismos de busca humanos, incumbidos de explorar um corpo de informações bibliográficas racionalmente predeterminadas, e que a automação combinada com o acesso remoto os tornaria obsoletos. Tal visão significaria não entender o que Jean-Philippe Accart mostra perfeitamente: a referência, quando bem-compreendida, foi desde sempre uma questão de ouvir e acompanhar o usuário individual. Essa faculdade de empatia sempre ligou o bibliotecário a seu interlocutor numa relação de coprodução de uma informação original. Nada há de mecânico em tudo isso. Ora, essa capacidade relacional é precisamente o que as redes do conhecimento, que são essencialmente, não o esqueçamos, espaços de comunicação, procuram valorizar.

Com efeito, não é preciso se deixar iludir pela força dos mecanismos de busca e a perspectiva de uma Rede semântica: quanto mais a fronteira da automação dos processos heurísticos se distanciar de nós, e, com certeza, ela o fará, mais o componente humano, além da fronteira, ganhará força e importância naquilo que tem de pessoal. Este é, em geral, o paradoxo das tecnologias. E por isso é que a parte mais nobre da profissão de bibliotecário não deveria perder sua pertinência, mas, ao contrário, tornar-se cada vez mais preciosa.

Pode-se traçar um paralelo entre esse paradoxo da personalização e o da proximidade. Num universo globalizado, poder-se-ia supor que bastaria formar imensos reservatórios de dados e acessá-los a distância. Ora, acontece o contrário: o desenvolvimento de metaestruturas de informação interage necessariamente com uma atividade local, sem

precedente, de produção, mediação e digitalização. É por isso, ademais, que as bibliotecas de bairro têm tanto futuro.

Ao contrário do que pretendem certos discursos apocalípticos, tudo leva a pensar que a industrialização das funções cognitivas por intermédio da Rede libera a criatividade. Por isso é que a função de referência, que pede ao bibliotecário para criar um valor agregado numa relação de proximidade com o usuário, com certeza não está perto de desaparecer. É o que nos mostra com tranquilidade e precisão o livro de Jean-Philippe Accart.

Patrick Bazin

Diretor da Bibliothèque Municipale de Lyon
Julho de 2008

O interesse pelos serviços de referência não é novo, mas tende a se desenvolver, notadamente na sua dimensão virtual. Não faltam exemplos de novos serviços, tanto na França quanto no estrangeiro, e a literatura profissional sobre o tema, principalmente anglo-saxônica, é abundante. No entanto, parece difícil não tratar conjuntamente do 'serviço de referência presencial' e do 'serviço de referência virtual', que estão muito interligados, apelando para competências idênticas: sociais e técnicas, principalmente. No virtual, muda somente a maneira de responder aos usuários, com o emprego dos recursos da internet.

Essa função não é suficientemente valorizada, na própria biblioteca ou na instituição que a abriga. Ela é, contudo, de primordial importância, pois traduz uma 'filosofia do atendimento' dado aos usuários. Primeiro ponto de contato do usuário, o serviço de referência constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeito com as respostas oferecidas, o usuário voltará. A política de informação implantada pela instituição deve incluir a noção de acolhida do público, seja no local, seja virtual.

Para satisfazer ao usuário, são necessários recursos, tanto humanos quanto técnicos e financeiros. O serviço de referência deve ser um serviço de qualidade, concebido com uma orientação que privilegia os clientes.

Este livro tem como alvo vários públicos:

- profissionais da informação em seu conjunto, sejam eles arquivistas, bibliotecários, documentalistas, etc.;
- profissionais da informação incumbidos especialmente do atendimento aos clientes;
- profissionais qualificados, que poderão encontrar matéria para reflexão, a fim de progredir em seu trabalho;
- profissionais iniciantes que procuram esclarecer certas noções;
- professores encarregados de cursos sobre os serviços e atividades de informação;
- estudantes de ciências da informação, biblioteconomia e arquivologia;

- responsáveis e tomadores de decisão, que cogitam implantar um serviço de referência;
- consultores envolvidos com projetos de informação.

Serviço de referência: do presencial ao virtual é, na sua primeira parte, uma obra metodológica sobre planejamento, implantação e desenvolvimento de serviços de referência presenciais (num lugar físico). O livro considera esse serviço como se fosse uma vitrine da instituição. Neste sentido, a expressão 'serviço de referência' inclui tanto um serviço de recepção, perguntas/respostas, orientação e informação quanto de pesquisas bibliográficas. Os serviços de referência desenvolvem-se ou se denominam de modo diferente conforme o tipo de documentos com que lidam: biblioteca, midiateca, serviço de documentação, serviço de informação, serviço de arquivo, etc. O serviço de referência designa um lugar físico (o balcão de referência, a mesa de atendimento), pessoas físicas (o pessoal incumbido de acolher, informar e orientar o público) e coleções (a sala de referência). Ele se diferencia do serviço de empréstimo e respectivo balcão, embora algumas bibliotecas juntem os dois. Seus objetivos não são os mesmos.

Serviço de referência: do presencial ao virtual adota uma orientação voltada prioritariamente para os clientes e contribui com elementos concretos sobre a filosofia do atendimento ao público em geral, numa biblioteca (nacional, pública, universitária, especializada), um serviço de documentação ou um arquivo. Destaca-se a função do profissional de referência e se analisam as competências profissionais, técnicas e principalmente sociais dele exigidas. A entrevista de referência é examinada, bem como se indicam as fontes de informação essenciais para responder aos pedidos e consultas do público.

Os 'serviços de referência virtuais' encontram-se na segunda parte da obra, onde são examinados a situação do mercado, opções possíveis, custos, componentes técnicos e tecnológicos (programas de computador para a referência, a Rede, a Web 2.0, rede social com bate-papo, a Web 3.0, etc.); explica-se a metodologia para a implantação; oferecem-se exemplos de realizações na França, na Europa e no mundo, a manutenção e o desenvolvimento do serviço virtual e colaborativo.

A terceira parte apresenta elementos comuns aos serviços de referência presenciais e virtuais: economia e custos; ferramentas de gestão do serviço; *marketing*, que emprega determinadas técnicas e métodos de avaliação.

A conclusão destaca o valor agregado do serviço de referência.

Enfim, os anexos — além do índice — completam a obra indicando revistas especializadas, programas de computador para o serviço de referência, e alguns exemplos de serviços de referência virtuais.

Obra metodológica que leva em conta os aspectos tradicionais e atuais da referência, *Serviço de referência: do presencial ao virtual* demonstra o alcance do serviço de referência, suas diferentes facetas e a relação marcante que ele estabelece entre os usuários que buscam informações, as competências que pesquisam essas informações e os acervos que as contêm. Visa essencialmente a oferecer meios que ajudem os profissionais na implantação desse serviço, valendo-se de um contexto tecnológico favorável numa perspectiva de intercâmbio e colaboração.

Serviços de referência presenciais

Carla Maria de Almeida, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil
Carla Maria de Almeida, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil

Este artigo discute a importância dos serviços de referência presenciais em bibliotecas universitárias, analisando suas funções e o papel do bibliotecário nesse contexto. O texto aborda a evolução desses serviços e a necessidade de atualização constante dos profissionais envolvidos.

Os serviços de referência presenciais em bibliotecas universitárias têm evoluído significativamente ao longo dos anos. Atualmente, além de fornecer informações básicas sobre a coleção, os bibliotecários atuam como orientadores de pesquisa, auxiliando os usuários na identificação de fontes confiáveis e na avaliação crítica da informação. Essa função é essencial em um mundo digitalizado, onde a quantidade de dados disponíveis é imensa e a qualidade varia consideravelmente. O bibliotecário atua como um filtro, ajudando o usuário a encontrar o que realmente precisa para sua pesquisa acadêmica.

Essa atuação vai além da simples entrega de livros ou artigos. Envolve a orientação sobre o uso de bancos de dados eletrônicos, a identificação de recursos digitais e a orientação sobre o uso de ferramentas de pesquisa. O bibliotecário também atua na promoção da alfabetização em informação, capacitando os usuários a buscar, avaliar e utilizar a informação de forma eficaz.

Para que esses serviços sejam eficazes, é fundamental que os bibliotecários estejam constantemente atualizados em relação às novas tecnologias e às necessidades dos usuários. A formação continuada é essencial para que possam oferecer o melhor suporte possível. Além disso, a integração entre os serviços presenciais e os serviços online é crucial para garantir a acessibilidade e a continuidade da assistência ao usuário.

Em suma, os serviços de referência presenciais continuam sendo uma parte vital da biblioteca universitária, contribuindo para a qualidade da pesquisa acadêmica e para a formação dos futuros profissionais.

Introdução

[...] serviço de referência — o verdadeiro trabalho do bibliotecário.
S.R. Ranganathan¹

Aqui a mesa de trabalho não está mais ocupada com livro algum. Em seu lugar, ergue-se uma tela e, ao alcance da mão, um telefone. Ao longe, num edifício imenso, encontram-se todos os livros e todas as informações [...] De lá faz-se aparecer na tela a página que será lida para saber a resposta às consultas feitas por telefone, com ou sem fio. [...] Wells com certeza adoraria uma hipótese como esta.
P. Otlet²

Em francês, o verbo *référer* [referir] ou *se référer* surge em 1559³ com o sentido de 'se reportar', 'recorrer a'. O termo *référence* [referência] data de 1820, sendo uma tradução do inglês *reference* e define "a ação de remeter ou encaminhar o leitor a um texto, uma autoridade", dando origem a várias extensões:*

- "fazer referência a uma obra";
- encaminhar a uma ou várias obras por meio de uma nota, uma indicação precisa, as "notas de rodapé ou notas de referência";
- em seguida, o fato de "se dirigir a alguém para obter informações", em geral sobre alguém.

Hoje em dia, o termo 'referência' tem um sentido mais amplo, pelo menos em biblioteconomia, uma vez que o 'serviço de referência' abrange certo número de atividades e competências com

* O *Dicionário Houaiss da língua portuguesa* (2001) registra a forma *referir* surgida no português no século xv. *Referência* data de 1858. No sentido biblioteconômico o dicionário informa que o vocábulo vem do inglês *reference*. Neste sentido, a primeira vez que é registrado no Brasil parece que foi em São Paulo, em 1929, quando a bibliotecária norte-americana Dorothy Muriel Geddes implantou curso no então Mackenzie College, hoje Universidade Mackenzie, onde a atividade de referência era ensinada. No Rio de Janeiro, a biblioteca do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP) teria sido a primeira a criar uma seção de referência, como tal, em 1938. [N.T.]

a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta. A função de referência, com denominações às vezes diferentes, é implantada junto com os serviços ao público nas bibliotecas ou nos serviços de documentação. Ela se mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação.

Definir uma 'filosofia da referência'

A citação de S.R. Ranganathan, que foi bibliotecário de referência, define o serviço de referência como o 'verdadeiro trabalho' do bibliotecário, o que não exclui as outras tarefas documentárias. Cada uma tem sua importância, e, no conjunto, constituem a própria essência das profissões da informação, da documentação, das bibliotecas e dos arquivos: o serviço de referência serve para ressaltar e valorizar tanto a instituição e as coleções que possui, quanto as competências dos profissionais por elas responsáveis. Ele constitui o elo essencial entre o usuário e a informação.

Em 1934, Paul Otlet previa os serviços de referência virtuais, ou pelo menos a distância, e a consulta de informações em telas de computadores, a fim de responder a perguntas feitas por telefone. Os serviços de referência presenciais⁴ ou virtuais são instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários. É difícil prever o rumo que tomará a evolução do comportamento dos usuários da internet ou da pesquisa de informação com mecanismos de busca. As bibliotecas, os serviços de documentação e os arquivos devem se posicionar como fontes de informação e pesquisa nas redes de informação. O serviço de referência virtual é uma das respostas que essas instituições podem oferecer em oposição aos mecanismos de busca generalistas, com sua pletera de informações, com sua dificuldade de encontrar a informação 'boa', pertinente e confiável.

Estas citações não estão aqui à toa. Elas expõem diretamente a orientação geral dada a esta obra no que diz respeito aos serviços de referência, serviços essenciais destinados aos usuários. Sejam esses serviços presenciais ou virtuais, a filosofia que deles emana é uma filosofia de transmissão, intercâmbio e compartilhamento

da informação: é preciso refletir sobre uma 'filosofia da referência' antes da elaboração de qualquer projeto de implantação desse serviço. Uma estratégia será construí-lo a partir das noções de serviço, de relação de serviço, de orientação para os usuários, de qualidade do serviço.

Serviços de referência no contexto da sociedade da informação

A sociedade da informação apoia-se numa infinidade de comunidades que possuem seus próprios interesses, o que constitui toda sua riqueza. A associação da televisão com o computador e do telefone celular com a internet representa uma etapa marcante na complexa evolução das mídias. A internet resulta da interconexão de milhares de redes que constituem a World Wide Web (www), a 'Rede'; pessoas físicas, instituições, órgãos públicos e empresas criam e comunicam graças a esta mídia. A tecnologia Web 2.0 reforça este fenômeno. A comunicação entre os seres humanos pode ocorrer de maneira interativa, sem limitação de distância ou de tempo: uma cultura de redes, que se originou nas universidades, desenvolveu-se no mundo do trabalho e na vida privada, e hoje se estende a todas as camadas da sociedade.

A Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI) adotou em 2003 textos importantes sobre o acesso à informação: a *Declaração de princípios* e o *Plano de ação da CMSI*.⁵ Ali se recomenda que

cada pessoa deve ter as competências para aproveitar plenamente a sociedade da informação. É essencial, portanto, desenvolver as capacidades e garantir a familiarização com as tecnologias da informação e comunicação. Estas tecnologias podem contribuir para a educação de todos no mundo inteiro, para a formação de professores e o melhoramento das condições necessárias à formação permanente, pois elas são utilizáveis pelas pessoas que se encontram fora do sistema oficial de ensino e permitem melhorar as competências profissionais.

Na **Declaração de Princípios**, bibliotecas, bibliotecários e especialistas da informação foram implicitamente mencionados na cláusula 21, e explicitamente nas cláusulas 26 e 32. O **Plano de Ação** subdivide-se em seções. A seção c3 — Acesso à informação e ao conhecimento — refere-se mais especialmente aos profissionais de referência:

Os governos e demais partes interessadas devem estabelecer pontos de acesso público comunitário polivalentes e sustentáveis, que proporcionem a seus cidadãos um acesso fácil ou gratuito aos diversos recursos de comunicação e especialmente à internet. Na medida do possível, tais pontos de acesso devem ter capacidade suficiente para proporcionar assistência aos usuários, em bibliotecas, instituições educativas, administrações públicas, agências de correio e outros lugares públicos, com atenção especial às zonas rurais e desatendidas, ao mesmo tempo respeitando os direitos de propriedade intelectual e fomentando a utilização da informação e o intercâmbio de conhecimentos.

A seção c4 — Criação de capacidades — determina:

A formação dos profissionais da informação não deve se centrar exclusivamente nos novos métodos e técnicas para a criação e a prestação de novos serviços de informação e comunicação, uma vez que é igualmente importante a formação em técnicas de gestão voltadas à melhor utilização destas tecnologias.

São grandes os desafios para os profissionais da informação: mostrar que seus conhecimentos técnicos são insubstituíveis para a pesquisa e a disseminação da informação; convencer e fazer com que os políticos se conscientizem sobre o papel que eles desempenham como mediadores e 'facilitadores' da informação; acentuar os aspectos pedagógicos ligados à profissão, principalmente capacitando os usuários na utilização das tecnologias; ser **o elo de ligação indispensável entre a informação e o usuário.**

Notas

1. RANGANATHAN, S.R. *Reference service*, 2nd ed., Asia Publishing House, 1961, p. 24. Disponível em: <<http://arizona.openrepository.com/arizona/handle/10150/106346>> Acesso em: 14 jan. 2012.
2. OTLET, Paul. *Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*. Liège: Centre de Lecture Publique de la Communauté Française de Belgique; Bruxelles: Éd. Mundaneum-Palais Mondial, 1989, paginação múltipla (fac-símile da edição de Bruxelas, 1934), p. 428-524.
3. PETIT Robert. Paris: Éditions du Petit Robert, 2000, p. 2131-2132.
4. O termo 'presencial' designa o serviço de referência que é prestado 'no local', na presença do usuário. Em toda esta obra esse termo será empregado.
5. Ver o sítio da União Internacional das Telecomunicações (UIT/ITU): <http://www.itu.int/wsis/>.

Origem e situação atual dos serviços de referência

Os serviços de referência surgem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte-americanas com o nome de *reference services*. O termo *reference* qualifica as obras colocadas à disposição do público pelos bibliotecários para a busca de uma informação: dispostas em lugar próprio da biblioteca, essas obras não podem ser emprestadas. São também chamadas 'obras de consulta'. Naquela época, as bibliotecas abriram suas portas e seus acervos, devido principalmente à influência de Melvil Dewey e à adoção de sua classificação — a Classificação Decimal de Dewey (CDD) — e mais tarde da Classificação Decimal Universal (CDU), sistemas que continuam sendo muito utilizados. Era uma verdadeira mudança de mentalidade, pois não era raro que os documentos fossem guardados debaixo de chave, sendo o acesso a eles privativo de determinados públicos, pesquisadores ou estudiosos. Com a abertura das bibliotecas, fez-se sentir a necessidade de organizar os conhecimentos. A classificação de Dewey, feita para bibliotecas de livre acesso aos acervos, visa a facilitar para um público ampliado o acesso aos conhecimentos. O acesso às bibliotecas se democratiza, correspondendo a uma elevação do nível de educação da população, desejosa de se apropriar do universo do livro. Já em 1876, um artigo de S.S.

- Green¹ define as quatro missões do profissional de referência:
- ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
 - responder às perguntas dos usuários;
 - ajudar os usuários a selecionar as obras boas;
 - promover e personalizar os serviços da biblioteca.

W. Child retoma este tema em seu artigo "Reference work at the Columbia College Library", publicado no *Library Journal* em 1891. A partir dos anos 1930-1940, os manuais de biblioteconomia norte-americanos reconhecem a função de referência como uma função legítima da biblioteconomia. Neles se explicita a recepção ao

leitor, a entrevista de referência, a necessidade de informação, as fontes necessárias para responder às consultas. A função de bibliotecário de referência (*reference librarian*) permanece sendo reconhecida. Trata-se de uma especialização, adquirida depois da formação inicial e contínua, à qual se acrescentam conhecimentos nas disciplinas do saber (ciências, história, medicina, etc.). A identidade profissional disso resultante é muito forte. Existem nas bibliotecas norte-americanas *reference departments* formados por equipes importantes. Nas bibliotecas, o serviço de referência ocupa posição que lhe permite ser imediatamente identificável pelo usuário, conta com lugares para consulta e com obras de referência. Ao bibliotecário de referência nas universidades incumbe ajudar os estudantes nas pesquisas e na compilação de suas bibliografias. Dá-se ênfase à entrevista de referência (*reference interview*), que constitui objeto de vasta literatura.

Com o advento do telefone ocorre uma primeira mudança nos serviços de referência norte-americanos, dada a possibilidade de um contato a distância entre usuário e bibliotecário. A partir da década de 1990, a informática modifica — como em outros setores das bibliotecas — a própria concepção do serviço de referência presencial, doravante associado a um serviço virtual que utiliza a internet. A função 'Ask a Librarian' (literalmente 'pergunte a um bibliotecário') surge então nos sítios das bibliotecas na internet, bate-papos (*chats*²) são instalados nas bibliotecas universitárias, a fim de estabelecer um contato direto entre o estudante e o bibliotecário de referência. Os últimos anos viram uma certa diminuição dos serviços presenciais nos Estados Unidos, em benefício dos serviços virtuais. Redes de serviços de referência virtuais (*virtual reference desks networks*) desenvolvem-se no âmbito dos estados norte-americanos, reunindo várias dezenas de serviços virtuais com o objetivo de responder às consultas dos usuários durante 24 horas por dia.

Nos últimos anos os serviços de referência evoluíram em escala internacional e associativa, principalmente em matéria de referência virtual: são criadas associações e desenvolvidos programas de computador para referência. Implantam-se redes virtuais colaborativas. Todos estes aspectos são examinados na parte II deste livro, que trata dos serviços de referência virtuais.

No Reino Unido, os serviços de referência seguem uma orientação generalista, prestando todo tipo de informação, às vezes com uma vocação social. Os *community services* criados na década de 1980 envolviam diretamente as bibliotecas no esforço de superação da crise econômica. Mais tarde, os *business information services*³ destinados às empresas mostram que a informação tem um custo. A British Library oferece seu próprio serviço, o que seria inconcebível durante muito tempo na França, onde prevalece a visão cultural da biblioteca. As bibliotecas universitárias inglesas, por meio de suas *enquiry desks*, oferecem serviços de referência tradicionais. Em Londres, surgiram quatro *idea stores*,⁴ um novo conceito que reúne serviço de informação com diversas atividades de lazer e serviços aos usuários. Enfim, empresas privadas passam a atuar no nicho da referência virtual, como o serviço pago denominado 63336 por telefone celular.⁵

A situação na França

Na França, os serviços de referência (tradução literal de *reference services*), tal como existem atualmente, foram importados na década de 1980 dos Estados Unidos e do Canadá, em seguida a viagens de estudos feitas por bibliotecários franceses. Embora essa função já existisse nas bibliotecas francesas, sua orientação difere um pouco dos serviços norte-americanos, pois são concebidos como serviços onde os bibliotecários fornecem informações bibliográficas, enquanto que, na América do Norte, lida-se com informação de qualquer tipo e presta-se uma ajuda orientada para o usuário. O serviço é prestado geralmente nas salas onde ficam os fichários catalográficos, as salas dos catálogos. Tradicionalmente, embora a função de informação bibliográfica não seja estranha às bibliotecas francesas, estas têm sua política de informação* centrada na conservação e na preservação das

* Em francês, *politique documentaire*, definida, "[como] o conjunto dos objetivos a que pode visar um serviço de informação para servir a um público bem definido. Uma política documentária apoia-se necessariamente, de um lado, numa política de formação de acervos inclusive as aquisições e os descartes e, de outro lado, numa análise dos públicos que são ou serão atendidos. Ela é construída obrigatoriamente a partir de uma avaliação dos resultados, apoiando-se em

coleções, sua disponibilização e sua comunicação. A noção de mediação da informação é recente. A função de bibliotecário de referência é desconhecida na França, uma vez que a formação inicial é generalista e prepara para o exercício de todo de tipo de função nas bibliotecas. No entanto, foram criadas, em algumas bibliotecas públicas que contam com coleções especializadas colocadas à disposição do público, seções de estudo que integram serviços de informação e de pesquisa bibliográfica.⁶

A situação na França não pode, portanto, se comparar com a dos países anglo-saxões onde os serviços de referência possuem uma história bem mais antiga e a função de referência está mais 'consolidada'. O exemplo francês mais marcante é o da *Bibliothèque Publique d'Information (BPI)* no *Centre Georges-Pompidou* em Paris. A BPI apresenta-se como um grande serviço de referência, formado por uma dezena de serviços menores espalhados nos diversos setores da biblioteca (arte, história, literatura, etc.), com suas coleções de livre acesso, mesas de leitura e mesas de consulta colocadas à disposição de qualquer consulente. Não faz o empréstimo de documentos, mas bibliotecários prestam informações ao público permanentemente. A criação da BPI e seu sucesso incontestável encontram-se certamente na origem do desenvolvimento dos serviços de referência nas bibliotecas francesas, alimentado pelas experiências estrangeiras reportadas nas colunas do *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* por numerosos bibliotecários franceses.⁷ Mais tarde, em 2004, a *Bibliothèque Nationale de France (BNF)* publica seu termo de compromisso (*charte Marianne*) dos serviços de referência, que foi adotada ou serviu de inspiração a muitas bibliotecas.⁸

Os serviços de documentação apresentam uma situação diferente das bibliotecas, tendo outras missões e objetivos. Como consequência da revolução industrial e da industrialização cres-

comprovações estatísticas (frequência, número de empréstimos, etc.) e qualitativos. [...] Enfim, elemento fundamental, uma política documentária precisa ser validada por uma autoridade situada acima de quem tem a incumbência de executá-la [...].” Fonte: Les politiques documentaires des établissements scolaires par Jean Louis DURPAIRE: Rapport de l'IGEN n° 2004037 de Mai 2004 (Ministère de l'Éducation Nationale), p. 31. Nesta tradução, política de informação equivale à *politique documentaire* do original. [N.T.]

cente da sociedade, a prioridade desses serviços está em atender às demandas crescentes por informação. Os serviços de referência (com diferentes denominações) nos serviços de documentação criam as ferramentas necessárias para responder a essas demandas, principalmente na forma de arquivos de documentos em papel, depois arquivos automatizados e, enfim, bases de dados. Sendo o objetivo principal de um serviço de documentação a disponibilização da informação, pode-se facilmente afirmar que os serviços de referência, tal como os conhecemos atualmente, têm muito a dever a eles. Com efeito, atualmente, o serviço de referência em bibliotecas não é mais um simples fornecedor de informações bibliográficas, pois passa a adotar uma visão 'ampliada' que vai até a pesquisa de informações.

A tecnologia e a internet tiveram menos impacto na França do que nos países anglo-saxões na criação de serviços de referência virtuais, mas essa situação evoluiu favoravelmente. O exemplo francês mais notável é o do *Guichet du Savoir (cgs)*,⁹ lançado pela biblioteca municipal de Lyon em abril de 2004 e que goza de grande sucesso junto ao público. Surgem outros serviços virtuais: *Radis (BPI)*, *SINDBAD (Bibliothèque Nationale de France)*, *BiblioSés@me*, que é uma rede cooperativa que congrega uma dezena de bibliotecas regionais,¹⁰ e mais recentemente uma rede de bibliotecas universitárias parisienses.

Atualmente, embora as denominações não sejam idênticas de um setor para outro ou de uma instituição para outra,¹¹ os serviços de referência vão muito bem. Concentram um certo número de competências, métodos e instrumentos que constituem uma síntese da própria instituição. Passam por uma nova etapa de desenvolvimento com a utilização das tecnologias da internet, que permitem, graças principalmente ao correio eletrônico ou ao bate-papo, um contato direto com o usuário. A cooperação regional, nacional e internacional dos serviços de referência virtuais está em pleno florescimento.

Notas

1. GREEN, S.S. Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, v. 1, p. 74-81, Oct. 1876.

2. O bate-papo (*chat*) é uma modalidade de diálogo entre dois ou mais usuários por meio das redes. Existem protocolos dedicados a esse serviço como o IRC (Internet Relay Chat), bem como aplicativos de correio eletrônico como MSN ou ICQ. (Definição: *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/>>.)
3. Ver: <<http://www.bl.uk/reshelp/findhelpsubject/busmanlaw/business/businfo/businfo.htm>>.
4. Ver: <<http://www.ideastore.co.uk/>>.
5. Ver: <http://www.aqa.63336.com/>>.
6. A biblioteca municipal de Tours, reconstruída em 1957, compreende, além de um setor de circulação, um grande salão de leitura, com um balcão de referência e uma coleção de referência. Foi graças ao impulso dado a ela pelo então diretor, o senhor René Fillet (que depois assumiu a direção da BPI), que a biblioteca municipal de Tours passou a ser uma biblioteca-modelo. Ver: FILLET, R. La nouvelle Bibliothèque Municipale de Tours. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 3, n. 12, p. 883-896, 1958. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1958-12-0883-001>>. Acesso em: 18 jan. 2012.
7. Citado por David Soret em *L'évolution des services de référence; l'exemple du Renseignement Documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 8 mars 2007, p. 20.
8. CHARTE Marianne de la BNF: <http://www.bnf.fr/documents/charte_marianne.pdf>.
9. Ver: <<http://www.guichetdusavoir.org>>.
10. Os serviços de referência virtuais são tratados na parte II deste livro.
11. Outras denominações de serviço de referência: balcão de informação, serviço de atendimento ao leitor, serviço de auxílio ao leitor, ao usuário, de consulta, de informação, etc.

Para saber mais

- BOPP, R.E.; SMITH, L.C. *Reference and information services: an introduction*. Englewood: Libraries Unlimited, 2001.
- BOWMAN, J.H. (ed.) *British librarianship and information work 1991-2000*. Aldershot: Ashgate, 2006.
- CHAUMIER, J. *Les techniques documentaires au fil de l'histoire: 1950-2000*. Paris: ADBS, 2002.
- EBERHARDT, G.M. *The whole library handbook: current data, professional advice, and curiosa about libraries and library services*. Chicago: American Library Association, 2006.
- MOUREN, R.; PEIGNET, D. (dir.) *Le métier de bibliothécaire*. Paris: Association des Bibliothécaires Français; Éditions du Cercle de la Librairie, 2007.
- POULAIN, Martine (dir.) *Histoire des bibliothèques françaises*, v. 4, 1914-1990. Paris: Promodis-Éd. du Cercle de la Librairie, 1992.

O que é um serviço de referência presencial?

Toda pergunta é legítima.
P. Bazin, A. Jacquesson et al.¹

Um serviço de informação abrange todo mecanismo organizacional e técnico que facilite o acesso à informação ou sua gestão. Isso pode ser levado a cabo mediante o fornecimento de um produto que é difundido como uma unidade inteira [...], como um produto compartilhado e atualizado de forma contínua [...] ou um serviço imaterial (um empréstimo, uma resposta a uma pergunta, um conselho...).

J. Chaumier, E. Sutter²

A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. O serviço de referência deve ser considerado como um serviço completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos, como o empréstimo, o empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou a indexação, considerados estes como serviços internos.

Para Bertrand Calenge,³ corresponde a "uma função organizada que presta respostas personalizadas a uma consulta explícita em busca de informações bibliográficas ou documentais". Segundo Corinne Verry-Jolivet,⁴ é preciso fazer diferença entre:

- "a utilização e a avaliação das obras de referência em sentido amplo;
- um serviço de pesquisa bibliográfica;
- um serviço de documentação especializado separado do resto da biblioteca."

Para Samuel Rothstein,⁵ o ponto focal do serviço de referência

é a "assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação", definição que a American Library Association (ALA) retoma de forma quase integral nas diretrizes para os serviços de informação que ela publica faz 20 anos.⁶ O *Online dictionary for library and information science (ODLIS)*⁷ 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 (pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico). Isso inclui:

- resposta a perguntas substantivas;
- capacitação dos usuários na utilização das ferramentas apropriadas e das técnicas de recuperação da informação;
- realização de pesquisas de informação na presença do usuário ou em seu lugar;
- instrução do usuário quanto aos recursos existentes na biblioteca ou fora dela;
- ajuda na avaliação da informação;
- levantamento de estatísticas;
- participação no desenvolvimento das coleções de obras de referência.

Essas três definições, complementares, dão-nos uma primeira imagem do serviço de referência presencial. 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.**

Em 2000, J.-P. Lamy completou assim essas definições: "A generalização do livre acesso alivia o trabalho das bibliotecas [...] e lhes permite orientar os serviços para a mediação da informação. A organização do 'serviço de referência' implica então o reagrupamento de atividades relacionadas com essa mediação:

- informação factual rápida (*ready reference*);
- informação bibliográfica (ou 'secundária');
- orientação, informação 'espacial' (ou 'topográfica');
- formação, visitas, metodologia do trabalho científico;
- fornecimento de informação a distância (empréstimo entre bibliotecas, bancos de dados em linha);
- pesquisa especializada, orientação."⁸

A noção de mediação da informação

Uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços. Os campos de atuação dos profissionais da informação se ampliaram consideravelmente: capacitação dos usuários na utilização dos recursos informatizados (consulta a catálogos em linha, a bases de dados, mecanismos de busca, etc.), auxílio (na utilização dos serviços oferecidos), criação de novos produtos de informação, aplicação de técnicas de *marketing* às bibliotecas e serviços de documentação, monitoramento da informação, etc.

A mediação se amplia com a oferta de uma organização temática das coleções feita por algumas instituições,⁹ as quais, tendo como eixo um polo temático, reúnem diversos suportes de informação (livros, periódicos, recursos audiovisuais, bancos de dados, etc.). O acesso à informação não é feito mais segundo o suporte (a sala de referência, a sala de periódicos, a sala de multimídia, por exemplo), mas em torno de um tema definido, como acontece, por exemplo, na *Bibliothèque Municipale de Lyon (BML)*, que organiza seu acervo dessa forma. O recurso a um especialista no assunto, a um profissional especializado, reforça a oferta de serviço. Cada polo temático pode assim contar com um balcão de referência especializado.

Outro tipo de mediação está na proposta feita por algumas bibliotecas, em diferentes setores, de serviços de auxílio personalizado à pesquisa, mediante a assistência de um profissional. Essa orientação que busca uma individualização dos serviços representa certamente um caminho futuro para as profissões da informação, e corresponde também à etapa atual de desenvolvimento da sociedade, com a oferta de produtos e serviços cada vez mais personalizados.

Paralelamente às funções tradicionais, a função de mediação visando aos novos serviços de informação implica a aquisição de competências e saberes suplementares: capacidade técnica, proficiência, didática, comunicação, etc. A relação de mediação é um dos componentes das noções de relação de serviço e de produção do serviço (*servuction*) que serão explicitadas.

a observação já foi feita: *como as bibliotecas são cada vez menos uma passagem obrigatória para se ter acesso à educação*, elas devem *desenvolver suas atividades de mediação para acesso à informação* e elaborar novas ofertas de serviços, caso desejem continuar sendo úteis para seus clientes. Os bibliotecários são, por definição, especialistas na gestão e busca da informação. Parece-me que têm todo o interesse em continuar desenvolvendo essas competências, tendo constantemente em mente que lhes cabe transmiti-las a um público, que cada vez mais é levado a utilizar por sua própria conta ferramentas complexas de pesquisa de informação, conhecimentos úteis e adaptados a suas necessidades sobre os meios que se acham à sua disposição para encontrar e gerir a informação.

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 em outros serviços e bibliotecas. Muitas vezes, o usuário é um especialista, possui sua própria linguagem, sua própria maneira de entender a informação e pesquisá-la. O profissional da informação ajuda a formular e a tornar mais precisa a consulta apresentada, orienta o usuário, procura junto com ele ou em seu lugar e fornece um serviço real que se apoia em sua proficiência. **Este serviço se assemelha a uma forma de aconselhamento e acompanhamento adaptados a determinado interlocutor, ou seja, é personalizado.**

O recurso ao profissional de referência por parte do usuário constitui um verdadeiro valor agregado ao serviço que lhe é fornecido, um serviço real. O profissional assume um papel de mediação entre uma informação, às vezes difícil de entender e controlar, e o usuário potencial dessa informação. É fundamental que os usuários e os profissionais colaborem entre si, troquem informações e se ajudem mutuamente. Isso, evidentemente, se faz mediante o diálogo e a entrevista de referência.

Outras definições

Alguns termos aqui definidos constituem tradução literal do vocabulário biblioteconômico norte-americano. O vocabulário francês [e português] é diferente, mas muito próximo.

- Obras de referência (*reference books*): obras de consulta destinadas a ser-

vir de guias para a pesquisa. Em geral, são colocadas em setor especial do serviço de documentação ou da biblioteca, amiúde próximo da recepção ou do balcão de referência. As obras de referência fazem referência, como o nome diz, a uma informação, a um dado já publicado num artigo ou num livro: elas organizam esses dados ou informações segundo uma lógica própria.

- Coleção de referência (*reference collection*): reúne, de um lado, as obras de referência (dicionários, enciclopédias, manuais, diretórios, etc.) que não podem ser retiradas por empréstimo e permanecem diretamente à disposição do serviço de referência para fornecer uma informação imediata, e, por outro lado, as fontes eletrônicas de informação.
- Balcão ou mesa de referência (*reference desk*): o lugar físico, geralmente à entrada da biblioteca aonde o usuário se dirige para obter uma informação ou fazer uma consulta de referência. Deve estar bem visível e ser facilmente identificado pelo usuário.
- Entrevista de referência (*reference interview*): a comunicação interpessoal que se estabelece entre o profissional de referência e o usuário, e permite determinar qual é a necessidade de informação.
- Pergunta de referência (*reference request*): toda consulta de um usuário para que seja encontrada uma informação específica ou genérica na biblioteca. Dela se desincumbe um profissional treinado para o serviço de referência.
- Transações de referência (*reference transactions*): esta expressão agrupa todos os tipos de operação, negociação e ajuda pelo profissional de referência para encontrar a informação desejada pelo usuário (realizar a entrevista de referência; consultar um índice, um dicionário, uma enciclopédia; consultar uma base de dados, etc.).
- Trabalho de referência (*reference work*): inclui, num primeiro momento, a formação da coleção de referência e dos instrumentos necessários (guias, formulários, etc.), e, depois, a recepção, a ajuda, a orientação, a pesquisa, etc.

A noção de 'serviço'

Cada vez mais, a real necessidade não é mais por serviços e produtos de informação tradicionais, mas por serviços e produtos elaborados de modo focado, num contexto de utilização particular e num nível de elaboração apropriado.

C. Volant¹¹

O termo 'serviço' é um vocábulo polissêmico que, aplicado a uma biblioteca, serviço de documentação ou arquivo, implica várias noções: as de serviço público, de oferta de serviço, de obrigação de serviço, de serviço prestado. O serviço de referência engloba todas essas noções. Com a introdução do *marketing* no mundo das bibliotecas, a noção de cliente pouco a pouco foi se impondo, mas em seu lugar preferimos o vocábulo *usuário*.

Trabalhar no serviço de referência é exercer uma profissão que presta um serviço, pois seu exercício depende essencialmente da demanda do usuário e da resposta oferecida. A noção de serviço adquire todo o sentido na medida em que o usuário participa ativamente da produção desse serviço: por meio de sua demanda, pelas informações que possui, ele contribui com elementos essenciais para o resultado final. Pode-se então falar de coprodução na medida em que o serviço é 'coproduzido' pelo seu usuário: a organização desse serviço é concebida como um conjunto que agrupa o sistema de documentação (a infraestrutura) e o sistema de produção do serviço (*servuction*). Estabelece-se uma **relação de serviço** com o usuário.

E. Goffman¹² assim define as três competências da relação de serviço:

- as competências técnicas que, embora pareçam simples, são complexas;
- as competências relacionais e de civilidade, pouco valorizadas porém indispensáveis, se se quiser que o cliente se sinta à vontade;
- a dimensão contratual.

Durante a entrevista de referência, ambos contribuem para aproximar a oferta da demanda. Assim, profissional e usuário são atores na prestação do serviço, realizam uma atividade de **coprodução**, o que tem consequências diretas sobre a atividade do serviço de referência.

O trabalho de documentação antes executado fica legitimado com essa atividade. A disponibilização dos recursos bibliográficos, as competências profissionais exigidas, junto com a atividade própria do usuário, introduzem a noção de produção do serviço.

Mesmo que o serviço esteja relativamente predefinido, quanto ao conteúdo e ao processo de execução, o usuário não é um mero consumidor desse serviço. Ele participa do serviço que lhe é proporcionado nas diferentes fases do processo de execução, conforme graus e modos variáveis.

O **papel do usuário** na relação de serviço consiste em:

- fornecer informações suficientes para o profissional de referência adotar medidas necessárias para a execução do serviço;

- avaliar a adequação da resposta à sua pergunta, para torná-la mais específica, reformulá-la, confirmá-la ou recusá-la;
- participar pessoalmente na elaboração de uma resposta à sua pergunta.

Essa atuação do usuário depende principalmente:

- da ideia que ele tem acerca do serviço fornecido (desconhecendo a existência de certas fontes, não fará a consulta);
- de sua contribuição em termos de informações a serem transmitidas, de documentos a serem fornecidos;
- do conhecimento do funcionamento do serviço de referência ou da biblioteca, e da execução de um serviço de informação, que o leva a estar mais ou menos a par dos procedimentos.

É preciso que o usuário passe por certa aprendizagem para que aja da forma esperada. Quanto mais ele tiver o hábito de utilizar os serviços oferecidos, mais experiência terá para aportar sua própria contribuição.

O **papel do profissional de referência** na relação de serviço é plural:

- ele recebe o usuário: sua atitude amigável e atenciosa orienta-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta. Se a consulta for de ordem prática (uma indicação, uma orientação) ou se implicar uma pesquisa de informação (uma pergunta pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta;

- ele ouve atentamente a consulta do usuário: certas consultas precisam ser mais bem especificadas, faltam-lhes detalhes, o contexto da consulta (histórico, geográfico, social, etc.) carece ser determinado;

- a partir dos elementos obtidos, o profissional proporá algumas pistas para resolver a consulta e encontrar a resposta apropriada.

O **profissional de referência faz uma entrevista a fim de sintonizar a oferta com a demanda de informação**: a entrevista de referência possui estrutura própria, que se baseia em grande parte na

vontade do profissional em compreender o que lhe é solicitado e em sua capacidade de apreender a questão que lhe é proposta.

A noção de serviço (que reúne as noções de produção do serviço, coprodução e relação de serviço) permite aos profissionais entender melhor a oferta e a prestação do serviço em função das necessidades dos usuários.

Um exemplo para não ser seguido

“Lembro que recorri, sem conhecê-lo, ao serviço personalizado que o CARAN (Centre d’Accueil et de Recherche des Archives Nationales) havia implantado durante ou logo depois de sua construção, o que nos leva a 20 anos atrás. Era uma jovem estudante e estava muito emocionada por estar ali. Não consigo mais lembrar exatamente o que foi que a senhora da recepção me disse ao pedir meu cartão de inscrição, mas o fato é que esperei longamente diante de uma porta fechada sem saber por quê, enquanto pensava que isso seria uma etapa do processo de registro. Finalmente, recebeu-me um senhor que indagou qual era o assunto de minha pesquisa e foi logo dizendo: ‘Mas você não sabe que sobre isso foram publicados excelentes artigos que lhe serão muito úteis?’ E se recusou a me dizer algo mais (um título de revista, um nome de autor) com o excelente pretexto de que cabia a mim fazer minhas pesquisas bibliográficas. Em seguida, disse-me que havia uma sala dos inventários.”

Mensagem publicada no blogue <<http://bibliothequepublic.blogspot.com/>>, acesso em: 12 fev. 2008.

A adoção de uma abordagem de qualidade no serviço de referência é um passo importante rumo à qualidade global do serviço na instituição. Sendo o primeiro ponto de contato com o usuário, o serviço de referência tem a obrigação de ser um serviço ‘exemplar’, no sentido de que o serviço prestado (informação, orientação, ajuda, etc.) será acompanhado de uma qualidade de acolhida irrepreensível. Existem atualmente certificados de qualidade onde se encontram os grandes princípios para a qualidade dos serviços.

Notas

1. Apud LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance: une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 50, n. 2, p. 99-100, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulte/bbf-2005-02-0099-010>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

2. CHAUMIER, J.; SUTTER, E. *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services!* Paris: ADBS, 2007, p. 7.
3. CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux usagers dans les bibliothèques*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1996. (Coll. Bibliothèques).
4. VERRY-JOLIVET, Corinne. *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996. (La boîte à outils).
5. Apud TYCKOSON, D. What is the best model of reference service? *Library Trends*, v. 50, n. 2, p. 183-196, Fall 2001. Disponível em: <http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342853/pg_3>. Acesso em: 14 jan. 2012.
6. Ver: <<http://ala.org/rusa/resources/guidelines>>.
7. REITZ, J.M. *Online dictionary for library and information science (ODLIS)*, 2008. Disponível em: <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_a.aspx>. Acesso em: 14 jan. 2012.
8. LAMY, J.-P. Les espaces d’information: éléments de programmation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n. 3, p. 83-88, 2000. Disponível em: <http://bbf.enssib.fr/consulte/bbf-2000-03-0083-009>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
9. Será interessante consultar o fascículo temático do *Bulletin des Bibliothèques de France* intitulado ‘Les topographies du savoir’, t. 46, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2001/1>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
10. BROCHARD, J.-C. Bibliothécaire = veilleur + médiateur? *Bibliothèque publique*, 17 nov. 2007. Disponível em: <<http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
11. VOLANT, C. Évolution des fonctions d’information-documentation. *Documentaliste – Sciences de l’Information*, v. 34, n. 6, p. 307, 1997.
12. Apud LE BIS, I.; VACHER, B. Les vertus stratégiques de la discrétion des services documentaires. *Documentaliste – Sciences de l’Information*, v. 43, n. 3-4, p. 200-208, 2006.

Para saber mais

- CHOURROT, O. Le bibliothécaire est-il un médiateur? *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 52, n. 6, p. 67-71, 2007. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulte/bbf-2007-06-0067-000>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
- EIGLIER, P. *Marketing et stratégie des services*. Paris: Economica, 2004.
- EIGLIER, P.; LANGEARD, E. *Servuction: le marketing des services*. Paris: Ediscience International, 1996.
- IBNLKHAYAT, N. *Marketing des systèmes et services d’information et de documentation*. Québec: Presses de l’Université du Québec, 2005.
- QUATREBARBES, B. de *Usagers ou clients? Écoute, marketing et qualité dans les services publics*. Paris: Éd. d’Organisation, 1998.
- SALAÜN, J.-M.; MUET, F. *Stratégie marketing des services d’information: bibliothèques et centres de documentation*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2001. (Coll. Bibliothèques).

Qual serviço de referência para qual instituição?

O serviço de referência é um dos elementos fundamentais da política de comunicação e difusão da informação da instituição. Tenha esta a missão de servir ao público, seja comercial e privada, ou sem fins lucrativos, o serviço de referência é implantado a fim de atender a necessidades de informação.

Diferentes tipos de instituições e usos

Serviços de arquivos, bibliotecas, miatecas, bibliotecas digitais, serviços de documentação de empresas, etc., todos têm um ponto em comum: precisam contar com um local de atendimento, de informação, de orientação para os usuários, sejam eles internos ou externos. Segundo sua orientação (público, privado, cultural, semipúblico, semiprivado, de fins lucrativos ou não, não-governamental, aberto para usuários externos, atendendo exclusivamente a consultas internas), o serviço de referência não responde às mesmas demandas, e propõe instrumentos de informação diversificados. A filosofia global dos serviços de referência permanece, porém, a mesma, ou seja, informar, orientar e instruir o usuário.

Entre a multiplicidade de instituições existentes e em inúmeras áreas, citam-se aqui apenas alguns exemplos característicos e mais representativos.

A biblioteca tem como missão primordial, no âmbito nacional, regional ou local, estimular a leitura pública, oferecendo acervos de todos os tipos, sobre todos os assuntos, ao público mais amplo possível: encontram-se aqui as noções de ser depositária e preservadora de documentos, dos quais o livro é um dos elementos privilegiados. A ele se acrescentam os jornais (biblioteca deposi-

tária da imprensa local) e os recursos eletrônicos (preservação do patrimônio digital, coleta dos sítios regionais na internet, etc.). A segunda missão da biblioteca é a comunicação, a qual pode ocorrer mediante o empréstimo de documentos (empréstimo local, empréstimo entre bibliotecas), a extensão (oficinas nas bibliotecas juvenis, exposições, encontro com autores, conferências), e por meio do serviço de referência. Segundo o Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas,¹ estas devem contribuir para atender às necessidades da comunidade no que se refere à sua educação, informação, cultura pessoal e lazer.

Uma biblioteca pode ser nacional, departamental,* municipal, ou universitária.

A charte Marianne da BnF

A *charte Marianne* [compromisso formal do Estado com a qualidade dos serviços prestados à população francesa] foi lançada em 2004. Visa a simplificar e melhorar as relações entre os serviços públicos e seus usuários. Tendo entrado oficialmente em vigor no início de 2005, enuncia cinco grandes compromissos que foram acertados tendo em vista o contexto da BnF:

- acesso mais fácil aos serviços
- recepção atenciosa e cortês
- resposta compreensível às consultas dentro de um prazo anunciado
- resposta sistemática às reclamações
- disposição de progredir.

La charte Marianne de la Bibliothèque nationale de France. Disponível em: <http://www.bnf.fr/documents/charte_marianne.pdf> Acesso em: 14 jan. 2012.

• **Em âmbito nacional**, por exemplo, a Bibliothèque Nationale de France (BnF) oferece um serviço de atendimento e outro de orientação aos leitores, apoiando-se este, em sua função de informar, no conjunto das coleções da BnF (que abrangem a denominada biblioteca François Mitterrand, no bairro de Tolbiac-Nord, a da rua Richelieu, a biblioteca do Arsenal, a da Opéra National de Paris e a casa Jean-Vilar em Avignon). Os bibliotecários desse serviço informam o público sobre os acervos dos demais esta-

* Na França, *département* (departamento) é a divisão administrativa de terceiro nível, que equivale, *grosso modo* e com as devidas ressalvas, a 'estado' no Brasil. O departamento é administrado por um *conseil général* eleito. [N.T.]

belecimentos que tenham a ver com sua pesquisa. Se o recurso às coleções da biblioteca de pesquisa não for indispensável, os bibliotecários orientam os interessados para as instituições mais adequadas. Podem, também, orientar sobre uma pesquisa inicial. Encontram-se disponíveis salas destinadas a pesquisas bibliográficas, cujo uso depende da compra de um ingresso.

• **Em âmbito departamental**, a biblioteca departamental de empréstimo (BDE) tem como missão formar e colaborar com uma rede de bibliotecas públicas nas localidades com menos de 10 mil habitantes. Iniciadas em 1982 são hoje 96, estando presentes em todos os departamentos franceses e sendo subordinadas à autoridade dos conselhos gerais. Colaboram com as bibliotecas locais, fornecendo-lhes assessoramento, treinamento de suas equipes de pessoal e emprestando-lhes livros e outros documentos, a fim de complementar seus próprios acervos. As BDES, em geral, não são abertas diretamente para o público, mas fornecem carros-biblioteca para as salas de leitura das pequenas localidades. Não existe serviço de referência propriamente dito nas BDES.

• **Em âmbito municipal**, a biblioteca municipal (BM)² oferece geralmente um serviço de referência que recebe, orienta e informa o público. Tem como alvo um grande público e deve responder a consultas muito diferentes que vão desde uma pergunta pontual, factual, até uma demanda mais focada por informações. O pessoal deve ser treinado para trabalhar na recepção e atender a esses tipos de consulta. Algumas bibliotecas municipais contam com acervos locais, regionais (podem ser bibliotecas municipais de vocação regional – BMVR), depositárias, coleções especiais (eclesiásticas, coleções particulares). Podem ser classificadas como possuidoras de coleções antigas ou manuscritos. Por isso foi criada uma seção de estudo a fim de atender à busca por informações e pesquisas nessas coleções, em que o serviço de referência se assemelha a um serviço de pesquisas de informação, com ferramentas específicas (obras de referência especializadas, fichários, catálogos, bases de dados) e pessoal treinado em pesquisa de informação. A rede de bibliotecas da cidade de Paris é um exemplo interessante, pois combina bibliotecas municipais de empréstimo, em número de 58, com bibliotecas especializadas.

“As bibliotecas da cidade de Paris se comprometem”

A rede de bibliotecas da cidade de Paris elaborou um código de qualidade para o atendimento. Seus quatro pontos principais são:

- acesso fácil;
- informação clara e adequada;
- serviço atencioso e eficiente;
- respeito às observações feitas pelos leitores.

Para mais informações: <http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/bibliotheques-municipales-inscriptions-et-services/une-charte-d-accueil-pour-les-bibliotheques-municipales/rub_6528_stand_17868_port_14797>.

• **Em âmbito universitário**, a biblioteca universitária (BU) também denominada, na França, *service commun de la documentation* (SCD) é geralmente especializada (direito, história, ciências, literatura, etc.), e oferece coleções especializadas para um público de estudantes, professores e pesquisadores. O serviço de referência — às vezes existe um por setor, o que implica uma política de coordenação — é concebido como uma ajuda fundamental ao ensino e à pesquisa, favorecendo o acesso aos recursos informacionais por meio de:

- seleção dos recursos pertinentes;
- definição de uma estratégia de busca;
- acesso às fontes de informação, principalmente as bases de dados;
- tratamento dos resultados;
- localização dos documentos (no local ou em linha);
- e qualquer outra questão sobre pesquisa de informações.

Isso não significa, entretanto, que o pessoal do serviço de referência em bibliotecas universitárias realiza as pesquisas ‘para ou em lugar de’, uma vez que, por causa da quantidade de estudantes matriculados ou de docentes, seria impossível executar esse trabalho. Os bibliotecários organizam, então, sessões de capacitação para os estudantes sobre a utilização de instrumentos bibliográficos. Às vezes, participam de atividades curriculares com o objetivo de explicar qual é o papel da biblioteca, a ajuda que pode ser ministrada pelos bibliotecários no quadro dos estudos

universitários, ou a situação global da pesquisa bibliográfica. O sítio que a biblioteca mantiver na Rede pode oferecer instrumentos de autoinstrução sobre informações disponíveis em linha.

A biblioteca universitária, especializada numa área do conhecimento ou que cubra várias áreas, é a estrutura que mais se parece com um serviço especializado de documentação. Outro exemplo, mais específico, é o da *INFOthèque* do polo Léonard-de-Vinci em Paris-La Défense que oferece um serviço pago de pesquisa bibliográfica a usuários externos, principalmente empresas, aproximando-se assim do atendimento oferecido pelos *business information services* do Reino Unido descritos na introdução deste livro.

Começa a se esboçar uma tendência atual: a **biblioteca universitária como centro de ensino a distância** (*e-learning*). Na École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL), na Suíça, 50 bibliotecas especializadas em ciências e tecnologia estão em processo de reorganização tendo em vista sua instalação num edifício central.³ O núcleo da biblioteca do centro é formado por uma coleção de cerca de 500 mil obras, coleção essa que agrupa todos os livros reunidos pela EPFL desde sua fundação, ou seja, o acervo científico mais rico da Suíça romana, ao qual se acrescentam 12 mil periódicos eletrônicos em linha, 20 mil livros eletrônicos e 50 bases de dados. As novas aquisições serão principalmente eletrônicas. Há 700 lugares para usuários. A biblioteca é formada por duas áreas: a primeira, onde mesas e cadeiras se misturam com expositores (para o conjunto das obras 'de primeiro nível'), com mesas de referência e terminais de autoatendimento para o empréstimo de materiais da biblioteca. E uma segunda área onde fica armazenada a coleção de 'nível de pesquisa' propriamente dita. Os documentos podem ser emprestados durante 24 horas por dia graças a *chips* RGID (*radio frequency identification* = identificação por radiofrequência) e terminais de autoatendimento. Quarenta especialistas em informação, ajudados por estudantes monitores, recebem e treinam os estudantes. Os bibliotecários se dedicam, principalmente, à recepção e orientação dos usuários. Estarão em contato direto com os pesquisadores nas faculdades e nos laboratórios.

A **midiateca**, evolução natural da biblioteca, oferece a um amplo público meios de acesso ao lazer e à cultura (recursos audiovisuais, cederrons, devidês, internet, etc.), respondendo assim aos diversificados interesses de seus públicos. Todas as mídias ficam integradas. Os suportes de informação oferecidos são mais variados do que na biblioteca municipal, embora essa diferença tenda a desaparecer. O serviço de referência é similar ao da biblioteca municipal em termos de público ou de consultas recebidas. Vários exemplos de grandes instituições ou de redes de informação podem ser apresentados:

- a *Bibliothèque Publique d'Information* (BPI) do Centre Georges-Pompidou, em Paris, que se pode considerar como uma grande biblioteca de referência (ver abaixo);
- a midiateca da Cité des Sciences et de l'Industrie de La Villette, em Paris, tem um serviço de recepção e informação para o público, mas não faz pesquisas de documentos. O pessoal da recepção orienta, informa e convida os usuários à autoinstrução;
- a rede de midiatecas dos institutos culturais franceses no exterior: o serviço de referência existente em cada midiateca combina auxílio, assistência, orientação, pesquisa de informação e empréstimo de documentos para um público formado por estudantes ou pessoas interessadas na cultura francesa.

O **serviço de documentação** "executa o tratamento permanente e sistemático de documentos (manuscritos, impressos, fotografias, materiais audiovisuais) ou de dados, inclusive sua coleta, descrição, análise, armazenamento, pesquisa e disseminação, para a informação dos usuários" (definição da AFNOR, 1985). Sua missão é precisa: pesquisa e disseminação da informação a curto prazo. Rapidez, adaptabilidade e flexibilidade são os critérios dinâmicos que diferenciam o serviço. A preservação e a acumulação não estão entre suas prioridades. As bibliotecas digitais, no mundo universitário, aproximam-se dessa finalidade. Sejam públicos ou privados, as missões e objetivos dos serviços de documentação e, portanto, dos serviços de referência podem ser muito diferentes. Em geral de porte médio (entre uma e cinco pessoas), os serviços de documentação se compõem de pessoal muito polivalente, que cuida das atribuições de recepção, auxílio e pesquisa da informa-

ção. Os próprios documentalistas realizam as pesquisas de informação para os usuários, redigem às vezes resumos de documentos ou elaboram dossiês de documentos. O serviço de referência da forma como é concebido numa biblioteca é aqui muito menos desenvolvido, pois se dirige a públicos diferentes em outro contexto. Ele é parte integrante da função informacional.

Depoimento de um bibliotecário de referência da *Bibliothèque Publique d'Information (BPI)*, em Paris

"A BPI é, como tal e em seu conjunto, uma biblioteca de referência sobre temas atuais e enciclopédicos:

Nos três pisos da biblioteca o leitor poderá encontrar dez mesas de informação. Cada uma delas constitui o centro de um espaço dedicado a um setor determinado (artes, literatura, direito, etc.). Durante todo o expediente da biblioteca, bibliotecários se revezam para responder a todas as consultas dos leitores:

- consultas simples de orientação ou explicação sobre números de chamada;
- consultas mais complexas que exigem uma pesquisa de informação.

Os bibliotecários estão presentes para receber ou oferecer a acolhida inicial ao usuário de primeira vez. No caso em que a biblioteca não possua os documentos solicitados, poderão ser feitas buscas em outros catálogos pelo bibliotecário. A BPI é de acesso livre e acolhe durante o ano inteiro, indistintamente, jovens e adultos, empregados e pessoas em busca de emprego, frequentadores assíduos ou visitantes de passagem. Os estudantes constituem a parte mais importante dos usuários da BPI."

Resposta obtida no balcão virtual da BPI, BiblioSés@me, a uma pergunta formulada em janeiro de 2008 (http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67).

O serviço de referência clássico, tal como é concebido numa biblioteca, não está muito longe do conceito do serviço de documentação, pois são inúmeros os pontos em que se assemelham. Os países anglo-saxões, principalmente o Reino Unido, não fazem distinção nítida entre os dois tipos de serviço, alegando o fato de que o trabalho substancial é o mesmo: a pesquisa de informações retrospectivas e a produção de bibliografias; a disseminação seletiva de informações (DSI) ou o monitoramento da informação. Na prática, o serviço de referência destina-se a oferecer esses dois tipos de pesquisas. Na França, o monitoramento

da informação em geral não cabe às bibliotecas, mas a serviços de documentação, mais especializados e mais bem equipados para isso. Alguns se dedicam exclusivamente ao monitoramento e buscam a colaboração de especialistas, os chamados *veilleurs* [vigilantes], principalmente no mundo empresarial ou no setor industrial. Onde o serviço de referência mais se aproxima de um serviço de monitoramento é na elaboração de produtos de informação orientados para um público bem-definido: boletins, listas de novas aquisições, listas de sítios favoritos, dossiês de documentos ou de recortes. O público do serviço de referência é que determinará sua orientação e a forma dos produtos de informação: um serviço de referência em biblioteca universitária (especializada numa ou em várias áreas), em contato com um público de estudantes de diferentes níveis, de professores e pesquisadores, está fadado a se especializar. Um serviço de referência numa escola de comércio ou de administração especializa-se nas áreas de economia, administração de empresas comerciais e industriais. Não se pode, portanto, estabelecer uma fronteira nítida entre serviço de referência especializado e serviço de documentação. No entanto, este livro tem em mira o serviço de referência em sua globalidade, independentemente de onde seja praticado: ele proporciona as bases necessárias à implantação e ao sucesso do serviço de referência.

A informação documentária na *Doc'INSA*, em Lyon

Doc'INSA é a biblioteca científica e técnica do INSA (Institut National des Sciences Appliquées) de Lyon, uma das maiores escolas francesas de engenharia. O serviço de referência, 'Renseignement Documentaire' (RD), criado em 1998, é um serviço presencial e a distância. Apesar de certas limitações materiais (fica distante do centro do *campus* e com espaço insuficiente), a equipe de bibliotecários mostra-se como uma equipe coesa, unida em torno da atividade de informação, exercendo acompanhamento rigoroso e sistemático das consultas recebidas. Em 2006, 23% da atividade da Doc'INSA eram de referência virtual.

Apud D. Soret, *L'évolution des services de référence. L'exemple du renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque, janvier 2007. 141 p. Disponível em: <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/index.php?halsid=3vlu4k96tl3fo5sc94ib87rnm4&view_this_doc=mem_00000443&version=1> Acesso em: 14 jan. 2012.

Os centros de informação e documentação (CDI) das escolas de ensino médio são tidos como mediadores da informação junto aos estudantes, e também aos docentes. O serviço de referência possui uma missão ampliada, que engloba recepção, orientação, auxílio, pesquisa de informação e empréstimo de documentos. Segundo o *Livre bleu des professeurs-documentalistes* (2006),⁴ “a dimensão pedagógica do atendimento, específica do CDI, também é importante. Essa função dá ênfase aos comportamentos de cidadania e permite transmitir informações jurídicas relativas à utilização das fontes de informação.”

Os serviços de arquivo cuidam da memória das instituições (do país, ministérios, empresas, associações, etc.), de seu patrimônio. Documentos antigos são arquivados para fins administrativos (na França, de cinco a dez anos) ou culturais. O arquivo de uma instituição trata de conservar o conjunto das informações por ela produzidas: registros do pessoal, documentos financeiros e contábeis, correspondência e sua história. O termo ‘arquivo’ serve para designar os próprios documentos bem como o local onde se conservam. Cada vez mais, os arquivos (nacional, departamental, municipal, etc.) divulgam, guardadas certas condições, seus fundos. O serviço de referência é, então, um serviço de recepção, informação e pesquisas bibliográficas e documentárias.

Centre d'Accueil et de Recherches des Archives Nationales (CARAN)

O acesso às coleções dos Archives Nationales foi estabelecido pela lei de 7 messidor ano 2 (25 de junho de 1794) e pelo código do patrimônio (versão de 1 de janeiro de 2008) que estabelece o princípio da publicidade dos arquivos. Atualmente, o acesso e a comunicação dos arquivos se efetuam em conformidade com o código do patrimônio, que determina em particular os prazos de sigilo dos documentos. Um serviço especializado, o Centre d'Accueil et de Recherches des Archives Nationales (CARAN) recebe o público. É exigida inscrição prévia para a consulta aos documentos.

Sítio do CARAN: <<http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr/chan/>>

A Association des Archivistes Français (AAF) publicou, em 2007, um *Abregé d'archivistique*⁵ que dedica inúmeras páginas ao “auxílio à pesquisa e à informação dos leitores”. Com o aumento da demanda dos leitores por certos tipos de informação (genealo-

gia, cadastros de terras, decretos de naturalização, etc.), parece “indispensável oferecer ao pesquisador tanto uma recepção tradicional de pesquisa, quanto uma recepção administrativa”, simplificada, para acolher esse público mais numeroso, que, para suas pesquisas, dispõe de inventários, arquivos e bases de dados da instituição à qual recorre, e também de outras instituições.

A tipologia acima esboçada, que não é exaustiva, mostra a diversidade das instituições nas quais se insere o serviço de referência. Instituição pública, privada, cultural, comercial, etc., tantas missões, objetivos e públicos com expectativas diferentes.

Notas

1. *Manifesto da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas*, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/v11/s8/unesco/port.html>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
2. Existem 2 500 bibliotecas públicas na França.
3. Projeto Learning Center da EPFL, ver: <http://www.rolexlearningcenter.ch/documents/english_kit_revised.pdf>.
4. DEVIS-DUCLOS, Sylvie (coord.) *Les professeurs documentalistes*. Orléans: CRDP de l'Académie d'Orléans-Tours, 2006.
5. PIPON, Brigitte; PONTIER, Marie-Claire (dir.) *Abrégé d'archivistique: principes et pratiques du métier d'archiviste*. Paris: Association des Archivistes Français, 2007.

Para saber mais

- ACCART, J.-P., RÉTHY, M.P. *Le métier de documentaliste*. 3^e éd. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2008.
- MITTERRAND, François; PERRAULT, Dominique; FAVIER, Jean. *Bibliothèque Nationale de France 1989-1995*. Princeton: Princeton Architectural Press, 2005.
- CHAPRON, F. *Les CDI des lycées et collèges*. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.
- DANIS, S. La nouvelle BPI à l'usage: réaménagement des espaces et des collections, 2000-2008. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 53, n. 4, p. 12-18, 2008. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0012-002>>. Acesso: 14 jan. 2012.
- FAVIER, J. *Les Archives Nationales*. Paris: Archives Nationales, 2000.
- SAGAERT, M. Le réseau des médiathèques françaises à l'étranger: une politique de développement dans la durée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 47, n. 5, p. 46-54, 2002. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-05-0046-007>>. Acesso: 14 jan. 2012.
- SEGUIN, J.-P. *Comment est née la BPI: invention de la médiathèque*. Paris: BPI/Centre Georges-Pompidou, 1988.

A política de referência

A política de referência é um dos elementos da política de informação, determinada a partir dos objetivos e missões da instituição. A política de informação traduz-se:

- pela escolha dos documentos a serem adquiridos para a formação do acervo de documentos;
- pelos serviços de informação oferecidos: recepção, orientação, informações, pesquisas, etc.;
- pelos produtos de informação oferecidos: recortes de jornais, revista de sumários, boletim bibliográfico, dossiês de documentos, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.;
- participação ou não em uma rede de informação, consórcio, etc.

A política de referência estabelece três objetivos gerais:

- **1º objetivo: o serviço de referência como imagem da instituição**

A fim de apresentar aos usuários uma imagem positiva da instituição, o serviço de referência deve, em especial, cuidar, no que diz respeito ao lugar físico, de sua localização estratégica, da organização do espaço, e de sua sinalização; quanto ao fato de ser o principal local de informação, procurar possuir uma seleção de fontes de informação impressas e digitais, e valorizar as coleções da instituição; e, no que se refere à sua condição de local onde se dispõe de recursos de informação, contar com pessoal qualificado e que possua excelente capacidade de relacionamento. Estes três aspectos contribuem para dar ao serviço de referência uma identidade própria que se reflete na instituição.

- **2º objetivo: o serviço de referência, polo de excelência para a recepção, a orientação e a pesquisa de informação**

Trata-se de um objetivo componente da abordagem de qualidade da instituição. Para atingir esse objetivo são necessários recursos humanos, materiais e financeiros. Mas um serviço de referência de qualidade se apoia sobretudo em importantes qualidades profissionais, humanas e sociais, as quais devem ser estudadas atentamente quando da definição da equipe de referência.

- **3º objetivo: o serviço de referência, intermediário entre uma necessidade de informação e as fontes de informação**

O usuário é a figura central do sistema que se chama 'serviço de referência'. Ele nem sempre dispõe dos meios de acesso aos acervos ou à informação de que precisa. Ao adotar uma atitude orientada para o usuário, o serviço de referência vale-se de todos os recursos que estejam à sua disposição para atender melhor à necessidade de informação que foi expressada.

Uma abordagem orientada para o usuário

Toda instituição deve preocupar-se com sua imagem perante o público. O serviço de referência, por desempenhar várias funções (recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitação dos usuários, etc.), é o **primeiro ponto de contato com o usuário** e representa a instituição. O serviço oferecido corresponde a uma abordagem de qualidade: qualidade do atendimento (amabilidade, importância dada à recepção, etc.), qualidade da informação fornecida (pertinência, atualidade, etc.), visibilidade do serviço (sinalização, logomarca, cores utilizadas, etc.). Quanto mais refletir o conceito de 'serviço de referência presencial', melhor será a imagem da instituição junto ao usuário.

A **orientação para o usuário** é uma abordagem global no seio da instituição, mais que um objetivo, que uma cultura, que uma promessa ou que um *slogan* publicitário. A orientação para o usuário é uma estratégia que afeta o conjunto da instituição e seus serviços, com um modo de organização particular, bem como um modo de administração adequado. Opõe-se fundamentalmente à orientação para o produto, que oferece um mesmo produto para um grupo de usuários potenciais. Com efeito, a orientação para o usuário visa a individualizar o serviço ou atividade oferecida, a adequá-los o máximo possível às expectativas do usuário.

Neste sentido, a criação do serviço de referência deve responder a necessidades precisas.

Para os serviços de documentação de empresas públicas ou privadas, a situação é sensivelmente diferente, pois eles devem justificar suas despesas de forma contínua, e serem competitivos em face das novas tecnologias. A informação é verdadeiramente um bem econômico que possui certo valor.

A orientação para o usuário na Biblioth que Nationale (BN) su ca

A BN su ca adota uma orienta o para o usuário pautada nestes princípios:

- A orienta o para o usuário não pode ser delegada: ela não diz respeito unicamente às pessoas que mant m contato direto com o público, mas   totalidade do pessoal.   preciso vivê-la e colocá-la em prática, isto  , colocar em primeiro lugar os interesses dos usuários.
- O contato direto   decisivo: o pessoal que mant m contato direto com o público determina a imagem da BN e assume responsabilidade por isso. A BN apoia seu pessoal nessa tarefa.
- Os usuários são levados a sério: a partir da oferta realista de serviços, a BN esforça-se por atuar de modo coerente e equitativo. Cada usuário deve sentir que tem a mesma importância. No entanto, convém traçar um limite aos desejos dos usuários.
- Saber o que os usuários querem: as solicita es dos usuários devem ser compreendidas. São recebidas, tratadas e as respostas comunicadas a eles.
- Isso   comigo!: cada membro do pessoal deve aspirar a oferecer os melhores serviços aos usuários. Além do sorriso, contam a atitude geral e o fornecimento de informa es concretas, inclusive no caso de usuários difíceis.

Apud "Ensemble au service des usagers", atelier de perfectionnement de l'orientation client pour le personnel de la BN suisse, octobre 2005.

O contexto atual da informa o   cambiante, evolui a cada dia. Como os profissionais da informa o podem reagir e encontrar solu es adequadas? Neste sentido, a orienta o para o usuário oferece elementos construtivos:

- permite concentrar-se nos usuários e suas necessidades;
- contribui para melhorar de modo permanente o valor agregado dos produtos e serviços;
- possibilita o estabelecimento de parcerias;
- contribui para a reflexão que visa a ampliar e renovar a gama de serviços e produtos.

Por fim, a orienta o para o usuário   uma contribui o concreta para a inova o.

O serviço de referência   uma carta fundamental que se deve jogar na abordagem orientada para o usuário, pois **contribui com um real valor agregado para a oferta global de informa o.**

Elementos a serem definidos antes de criar o serviço de referência

Alguns elementos precisam ser definidos antes da cria o do serviço de referência:

- **O acesso às cole es.** Uma das primeiras questões a serem resolvidas consiste em saber qual o acesso às cole es e   informa o que será oferecido ao público: acesso livre ou acesso indireto; orienta o 'ampla' ou orienta o especializada; fornecimento de acesso a recursos eletrônicos, etc.
- Os recursos colocados   disposi o:
 - recursos humanos: a institui o possui pessoal qualificado e competente em matéria de informa o e de orienta o do público?   necessário pessoal com forma o diversificada?
 - recursos financeiros: um serviço de referência exige determinados recursos em termos de espaço, de equipamento (mobi li rio, informática, tecnologia), de recursos de informa o que poderá oferecer;
 - recursos tecnológicos e de informática: o acesso aos recursos de informa o em linha (catálogo da institui o, recursos externos) exige terminais dedicados.
- **Informa o gratuita ou paga.** O serviço de referência fornece acesso gratuito ou pago   informa o, segundo o grau de dificuldade de uma pesquisa de informa o ou segundo os recursos oferecidos? Oferece o recurso a especialistas em caso de consultas complexas? A questão da gratuidade raramente se apresenta nas bibliotecas públicas onde o usuário, na França, tem acesso às informa es sem outra cobrança além da taxa de inscri o que paga anualmente. Os estudantes pagam uma taxa anual de acesso   biblioteca universitária, que inclui o serviço de referência; bibliotecas universitárias levantam, no entanto, a

questão de oferecer seus recursos mediante pagamento, a exemplo de suas equivalentes inglesas. Alguns serviços de documentação oferecem serviços pagos.

Características do serviço de referência presencial

Um serviço de referência presencial possui características institucionais e materiais.

Características institucionais

- Os objetivos e missões da instituição definem o quadro geral: missão de serviço público, educacional, de saúde pública, de caráter científico e técnico ou comercial, etc.
- O público, interno ou externo, é um elemento fundamental, que orienta as escolhas e as atividades.
- A autonomia de decisão no seio da instituição é um outro elemento-chave: o serviço depende ou não de um outro serviço?

Características materiais

- A área física destinada ao serviço é um aspecto estratégico: no começo de um processo de construção ou reforma é preciso fazer valer a necessidade que o serviço tem de uma área suficiente para receber o público-alvo, com uma mesa de referência, espaço de consulta, espaço para o acervo de referência, etc.
- O tamanho, que varia conforme a quantidade de profissionais especializados e também conforme as tarefas atribuídas ao serviço, e a quantidade potencial de usuários.
- A natureza da coleção de referência, seja em papel e/ou digital.
- As tecnologias utilizadas: programas para tratamento de material bibliográfico e documentário, informática documentária, consulta a bancos de dados em linha, em cederrons e DVDs, internet.

O serviço de referência, como primeiro ponto de contato com o usuário, é uma 'síntese' de todas as atividades geralmente englobadas na expressão 'cadeia documentária' (aquisição, tratamento, disseminação). Ele se situa claramente na última etapa

da cadeia documentária — a disseminação da informação — e depende do bom funcionamento geral da instituição. Utiliza ferramentas bibliográficas e de informação de que dispõe e que são necessárias para informar ao usuário, bem como as competências presentes na instituição tendo em vista a reorientação do usuário. Se um elemento da cadeia documentária não for satisfatório (encomendas atrasadas de documentos, um erro de processamento, etc.), ele não poderá desempenhar corretamente sua missão. O serviço de referência depende de outros serviços, pois **constitui o vínculo entre as coleções, os serviços e o público.**

A política de referência mantém uma relação direta com as políticas dos outros serviços da instituição: aquisição, catalogação, indexação, etc. Ela constitui um dos elos essenciais, pois **o serviço de referência, graças ao contato direto com o público, está em condições de perceber quais são as expectativas dos usuários em matéria de documentação. Ele conhece suas necessidades e as antecipa.** Esta observação regular do comportamento dos usuários pode ser um dos elementos que devem ser pensados quando da formulação da política geral de informação.

A abordagem de projeto no serviço de referência presencial

De início surgiu a necessidade de criar um verdadeiro serviço de referência (*reference desk*). Em seguida, avançamos na realização desse objetivo evoluindo por etapas sucessivas segundo um plano estratégico: identificação das necessidades, análise do que existe, definição da missão, elaboração de uma política de referência, construção do espaço, implantação.
D. McAdam¹

As etapas do projeto

1. Fixar os objetivos específicos do serviço de referência, em função dos objetivos da instituição, da política de informação, dos recursos aprovados, tanto humanos quanto materiais.
2. Fazer o inventário da situação (pessoal, locais, orçamento, coleções, recursos de informática).
3. Proceder a uma análise da situação, dos problemas apresentados e propor soluções com respectivos custos.
4. Determinar os investimentos a curto, médio e longo prazo.

Definir os objetivos específicos do serviço de referência

Por que criar um serviço de referência? Quais são os objetivos almejados e as vantagens disso? O contexto atual da informação, mais particularmente da informação digital, permite responder parcialmente a isso:

- A passagem da informação em papel à informação em linha leva a uma profusão de informações cuja confiabilidade e pertinência são dificilmente notadas pelos usuários.
- Identificar a 'boa informação' pode exigir um tremendo esforço.

- Os mecanismos de busca generalistas, como o Google, alimentam a confusão do usuário quanto a uma verdadeira pesquisa de informação realizada segundo as 'regras da arte'. Ele fica com a ilusão de que domina sua pesquisa, sem distinguir, contudo, a informação de que realmente precisa daquela que lhe é fornecida pelo mecanismo de busca.

- A obtenção de fontes de informação externas à biblioteca ou ao serviço de documentação pode ser difícil: como localizá-las? Como consegui-las? O usuário corre o grande risco de não conseguir fontes de informação essenciais à sua pesquisa.

- Os sistemas de informação, como os catálogos em linha das bibliotecas, ou os catálogos coletivos, nem sempre são orientados para o usuário, na forma como foram planejados e como apresentam as funções de pesquisa. As ajudas em linha às vezes são longas e complicadas, o vocabulário empregado nem sempre é compreensível, excessivamente técnico e hostil para o usuário. Uma nova tendência interessante é o catálogo enriquecido, com vínculos de hipertexto, uma vez que o acesso, a partir de referências bibliográficas, ao texto integral de artigos ou livros, a sumários de periódicos, a multimídias, é uma maneira de melhor valorizar os recursos informacionais e oferecer ao usuário a possibilidade de navegar por conta própria.²

O serviço de referência permite responder, parcial ou totalmente, a essas questões. É possível definir objetivos específicos que justificam em muito a criação de um serviço de referência.

Objetivos específicos do serviço de referência

- Atendimento de qualidade.
- Oferta de serviços e atividades adequados aos usuários.
- Avaliação dos recursos informacionais oferecidos.
- Colaboração e ajuda na pesquisa de informações em todos seus suportes.
- Orientação para fontes de informação internas e externas.
- Capacitação no uso das ferramentas de pesquisa de informações.

Nas instituições públicas (bibliotecas nacionais, universitárias, públicas, serviços de arquivos, serviços de documentação da administração pública), a criação de um serviço de referência, cuja denominação pode variar, faz parte desde o início do projeto ar-

quietônico ou de construção. A situação é diferente em outros tipos de instituição que almejam disponibilizar suas coleções e oferecer seus serviços. Torna-se, então, indispensável executar ao mesmo tempo uma análise do que já existe e saber quais são as expectativas dos usuários em matéria de informação e, mais especificamente, em matéria de atendimento de referência.

A implantação de um serviço adota uma abordagem de projeto em sucessivas etapas: um diagnóstico e uma análise da situação relativa a serviços de referência parecem indispensáveis para justificar a necessidade da criação desse serviço.

O diagnóstico em matéria de referência

A criação ou o desenvolvimento de um serviço de referência precisa que se levem em conta a situação em seu conjunto e o estudo de diversos aspectos.

Esse diagnóstico é feito conforme as seguintes etapas:

- levantamento e avaliação do pessoal existente, ao mesmo tempo de uma eventual contratação: nível de formação exigido, qualificações e competências necessárias;
- fazer o inventário dos recursos de informação existentes: em termos financeiros (orçamento), materiais (mobiliário, equipamentos), de locais, recursos de informática (quantas estações de trabalho alocadas, acesso a bancos de dados, colocação em rede dos dados existentes, conexão com a internet), de coleções de referência (livros, periódicos, objetos, documentos digitais, etc.).

Simultaneamente com o diagnóstico, o levantamento das necessidades e aspirações dos usuários, com o auxílio de um estudo de necessidades, permite que se tenha uma noção dos diferentes níveis, a diversidade e a pluralidade das expectativas, elementos importantes para analisar a situação e apresentar soluções.

Análise das necessidades dos usuários em matéria de referência

[...] os serviços de informação nascem da expressão das necessidades dos cidadãos. São estes que o bibliotecário ouve, acompanha, analisa, antes de efetuar as avaliações que levarão à criação de serviços organizados.

B. Calenge³

A análise das necessidades dos usuários é diferente conforme se trate de uma biblioteca pública (cuja gama de interesses é muito ampla), de uma biblioteca universitária (cujo público — estudantes, docentes, pesquisadores — tem interesses mais concentrados) ou de um serviço de documentação (geralmente especializado) ou de um arquivo. No caso da biblioteca pública, que não pode analisar todas as necessidades potenciais, a definição de **grupos-alvo de usuários**,⁴ por faixas etárias, interesses, profissões, etc., constitui uma solução. Várias técnicas podem ser utilizadas para o estudo das necessidades dos usuários, como, por exemplo, observação direta, entrevista e pesquisa de opinião, tanto separadamente, quanto combinadas. Elas visam a efetuar uma análise das necessidades de informação, e também identificar deficiências, no caso de o serviço já existir e precisar ser desenvolvido. Essas técnicas permitem compreender a maneira como os recursos disponibilizados são utilizados, e se correspondem às expectativas.

Um **questionário de pesquisa** compreende os seguintes elementos:

- função exercida (técnica, administrativa, comercial, de pesquisa, etc.);
- idade;
- formação;
- modo de utilização de documentos: usuário regular ou irregular; experiente ou inexperiente; no local ou fora do local;
- interesses em matéria de cultura, educação, lazer, etc.;
- expectativas quanto aos serviços e atividades do futuro serviço de referência.

O questionário permite conhecer aquilo que se procura medir e as informações que serão coletadas. A redação deve ser clara, as questões formuladas com precisão e pouco numerosas (caso contrário, os usuários não responderão). O plano do questionário pode ser o seguinte:

1. Fontes de informação utilizadas (internas, externas).
2. Opinião sobre os serviços e produtos de informação atuais.
3. Necessidades de informação, sua evolução.

O questionário, uma vez testado junto a alguns usuários e validado pelas instâncias competentes (diretoria, serviço de comuni-

cação/*marketing*, comissão de documentação, etc.), pode ser aplicado por meio de entrevista (no local), por correio comum ou eletrônico, ou mediante consulta ao sítio da instituição na internet. A análise das respostas ao questionário demanda tempo, recursos financeiros e materiais. Algumas bibliotecas e serviços de documentação terceirizam total ou parcialmente essa operação com um fornecedor externo. Para isso, é preciso alocar recursos no orçamento. Os resultados da pesquisa são então analisados e permitirão orientar a política da referência. É ao profissional que cabe a decisão final de adotar esta ou aquela orientação no serviço de referência graças às informações obtidas com o estudo de necessidades.

Em seguida, a política de formação da coleção de referência é definida em consonância com a política de informação da instituição. Embora se atenha a ter em conta o que existe no presente, não deixa de ser também prospectiva, incluindo a previsão de assinaturas (periodicidade, espaço ocupado), tipos de documentos a serem adquiridos (obras de referência, livros de texto, etc.); disponibilização de documentos digitais, assinatura de bancos de dados, etc.

Em matéria de serviço de documentação, biblioteca ou arquivo, é útil e recomendável saber como outros profissionais executam seus serviços. Atualmente, inúmeras instituições seguem claramente uma orientação que privilegia os usuários e adotam um grupo focal de serviços e produtos. O serviço de referência (de recepção ou de informação) faz parte dele. A consulta a outros profissionais de referência, talvez mais experientes, pode permitir evitar certos obstáculos e inovar, além de levar à reflexão sobre uma futura rede de serviços de referência.

Concluído o diagnóstico, o profissional, à vista dos elementos levantados, propõe um projeto que deve atender às seguintes condições:

- elaborar o histórico e apresentar relatório detalhado e com dados quantitativos sobre a situação: pessoal, orçamento, espaços, coleção de referência, serviços e atividades oferecidas, etc.;
- propor uma política de referência em consonância com as orientações da política de informação;

- = fixar objetivos segundo as necessidades expressas (usuários antigos e novos, setores da referência onde investir, serviços a serem desenvolvidos, acesso em linha, produtos informacionais, etc.);
- fixar critérios de escolha (priorização), examinar detalhadamente os recursos humanos (o aspecto 'competências' é primordial) e as limitações materiais (orçamento e locais alocados);
- = elaborar um modelo de serviço de referência em adequação com o sistema de informação implantado, seja aberto (informação orientada para o exterior) ou fechado (informação destinada exclusivamente ao público interno) ou misto (informação para dentro e para fora da instituição);
- propor objetivos e recursos em pessoal (formação profissional) e em documentação (seleção, aquisição, equipamento, indexação, produção, *marketing*);
- determinar os custos que o projeto implica;
- fixar com precisão o cronograma a curto, médio e longo prazo;
- planejar os trabalhos a serem executados.

Os modelos de serviços de referência

- 1° modelo: um serviço de referência presencial para uso do público interno.
- 2° modelo: um serviço de referência presencial para uso do público interno, mas também aberto para o público externo.
- 3° modelo: um serviço de referência presencial que participe de uma rede de informação.
- 4° modelo: um serviço de referência que possua as características dos três modelos precedentes.
- 5° modelo: um serviço de referência presencial que também ofereça um serviço virtual (este modelo encontra-se detalhado na parte II deste livro).

A implementação do projeto

Tão logo o projeto seja aprovado, convém tratar de sua implementação conforme o modelo aceito e proceder a uma estimativa dos custos definitivos. Podem ser propostos diferentes modelos em função da missão e dos objetivos atribuídos ao serviço.

Se cada um desses modelos tem seus objetivos próprios, todos, em compensação, possuem um objetivo comum: responder às questões, gerais ou específicas, feitas pelos usuários. Eles não pressupõem nem a utilização dos mesmos instrumentos, nem o

mesmo orçamento, nem o mesmo pessoal. Faz-se uma avaliação precisa dos custos e se decide a implementação do projeto definitivo.

Define-se o cronograma, a curto, médio e longo prazo, em função dos recursos atribuídos e dos desdobramentos previstos.

Notas

1. McADAM, D.; NAYLOR, B.; NUÑEZ, L. Au service des étudiants: regards européens. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n. 2, p. 78-81, 2001. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0072-007>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
2. Ver o fascículo temático "Mort et transfiguration des catalogues." *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 50, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2005/4>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
3. CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1996. (Coll. Bibliothèques).
4. O *Journal Officiel* de 26 de outubro de 2006 define grupo-alvo como "um conjunto de pessoas que apresentam características comuns e podem assim ser objeto de um estudo de *marketing*".

Para saber mais

- CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1996. (Coll. Bibliothèques).
- CASSELL, K.A. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. Hiram, Ohio, New York, Neal-Schuman, 2006.
- DEVIS-DUCLOS, Sylvie (coord.). *Les professeurs documentalistes*. Orléans: CRDP de l'Académie d'Orléans-Tours, 2006.
- LAMY, J.-P. Les espaces d'information; éléments de programmation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n. 3, 2000. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0083-009>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
- ROSIER, F. *Implanter un service de référence au scd de l'université Robert-Schumann: enjeux, atouts et contraintes*. Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque, janvier 2005. Lyon: Enssib, 2005. Disponível em: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-808>> Acesso em: 19 jan. 2012.
- VERRY-JOLIVET, C. (dir.) *Créer et gérer un service de référence*. Lyon: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996.

O projeto arquitetônico do serviço de referência

O projeto arquitetônico do serviço de referência deverá contemplar todos os elementos necessários para torná-lo acessível aos usuários.

Sendo o serviço de referência, em si mesmo, um prestador de serviços, convém salientar que ele se distingue:

- da recepção geral da instituição;
- do salão de referência (ou de bibliografia) especializada na pesquisa de referências de documentos;
- do salão de leitura ou de consulta local.

Os profissionais de referência, no entanto, utilizarão as salas de bibliografia ou de consulta para pesquisas e receberão os usuários, mas de uma maneira diferente da recepção geral da instituição que oferece uma orientação topográfica. A função de referência, tal como é exercida no serviço de referência, é na realidade uma função de pesquisa de informação.

O projeto arquitetônico poderá ser desenhado segundo três opções possíveis:

- A **primeira opção** é por um lugar exclusivo dentro da instituição, com um espaço próprio, o qual pode estar situado na sala de consulta, e com profissionais de referência: **o serviço de referência é centralizado**.

- A **segunda opção** divide as coleções por pisos ou salas, ou as organiza em polos temáticos, exigindo, portanto, mais mesas de referência: **o serviço de referência é descentralizado**.

- A **terceira opção** divide a função de referência entre todo o pessoal disponível, o qual, portanto, é polivalente, pois assume outras tarefas além da referência, como ocorre em unidades de

pequeno e médio porte: o impacto é menor no projeto arquitetônico. Aqui, a **própria função de referência é descentralizada**.

O projeto arquitetônico do serviço de referência deve levar em conta vários aspectos:

- localização do serviço;
- área que lhe é destinada;
- normas de organização do espaço;
- sinalização e a comunicação visual;
- ergonomia das estações de trabalho;
- escolha do mobiliário para a sala de referência;
- tecnologias;
- segurança das pessoas e do patrimônio;
- acessibilidade dos locais para as pessoas portadoras de necessidades especiais.

Todos esses aspectos merecem ser detalhados.

• **A localização do serviço de referência** em relação à entrada da instituição, aos diferentes serviços e departamentos, às coleções, às salas de trabalho, à sala de referência e aos catálogos é um ponto estratégico a ser estudado. Com efeito, a facilidade de contato com outros serviços (registro e empréstimo, empréstimo entre bibliotecas, etc.) constitui elemento importante para que se possa melhor informar e orientar os usuários. Muitos serviços de referência padecem de uma localização imprópria, fora dos caminhos por onde habitualmente passam os usuários. Indiferentemente de o prédio ou o espaço alocados já existirem ou virem a ser construídos, o ideal é que a localização da unidade ocupe uma posição central em relação aos serviços que serão prestados, no cruzamento ou a meio caminho dos diferentes pontos de encontro dos usuários, a fim de facilitar-lhes o acesso; se o serviço ficar num local isolado, será preciso torná-lo conhecido por meio de sinalização adequada. No caso de ser dada preferência ao atendimento do público externo, será conveniente, por exemplo, que o local fique no térreo. Se houver previsão de localização do serviço em mais de um piso, como pode acontecer em bibliotecas universitárias, ele também deverá ficar em posição central e que seja visível. É preciso prever um arranjo que facilite a mobilida-

de de pessoas portadoras de necessidades especiais, bem como acesso por elevador se o prédio assim o exigir.

• **A área destinada** ao serviço de referência depende da importância da biblioteca ou da instituição, do público potencial, das tarefas atribuídas, dos documentos e coleções com que conta, e das tecnologias. Para defini-la, será muito útil recorrer às normas existentes (abaixo), pois permitem quantificar com bastante exatidão quantos metros quadrados serão necessários para o atendimento do público e as áreas de circulação e de trabalho.

Normas e dados básicos para a montagem do serviço de referência*

Espaços de trabalho e ergonomia

- construção; portadores de necessidades especiais: NF P 91-201;
- concepção dos sistemas de trabalho; princípios ergonômicos: X 35-001;
- iluminação dos locais de trabalho: NF X 35-103;
- trabalho diante de monitor (estação de trabalho): NF X 35-121;
- burótica: Z 71;
- infografia: Z 73;
- trabalho em escritório com terminais: NF EN 29 241.

Há normas que definem:

1. As dimensões das estantes:

- altura: 2,20 m;
- profundidade: 0,25 a 0,30 m (0,45 m no caso de estante de face dupla);
- prateleiras: 6 níveis de altura.

2. Dimensionamento

- para a consulta livre dos documentos na estante por leitor: 0,80 m;
- para consultar documentos nas prateleiras inferiores: 0,90 m;
- para se sentar diante de uma prateleira de consulta: 1 m;
- para se sentar diante de uma mesa de leitura (que inclui o espaço de circulação): 3,70 m.

Estima-se em aproximadamente 3 m² a área destinada a um lugar sentado e o espaço de circulação e seu entorno.

3. A quantidade de documentos (por metro linear):

- dicionários, diretórios: 30 a 35;

* As normas citadas são francesas. Normas brasileiras: acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos ABNT NBR 9050:2004; iluminação de interiores: ABNT NBR 5413:1992; sistemas de estação de trabalho: ABNT NBR 13967:2011; móveis para escritório – cadeiras: ABNT NBR 13962:2006; móveis para escritório – mesas: ABNT NBR 13966:2008. [N.T.]

- livros: 40;
 - videocassetes: 30;
 - cederrons e devedês: 100;
 - revistas no expositor: 4;
- A carga sobre o piso não deve exceder 600 kg por m².

Com base na superfície que lhe é destinada, o serviço de referência pode assumir várias formas:

- mesa ou balcão de referência situado junto à entrada das salas de consulta;
- mesa ou balcão de referência localizado na sala de referência onde ficam as obras de consulta e os terminais de computador;
- mesa ou balcão de referência perto de alguns espaços especializados: sala de jornais, sala de referência e consulta, sala de reprografia (que tem a vantagem de causar menor ruído);
- outra possibilidade de arranjo é colocar o balcão de referência perto, mas independente, do guarda-volumes para os usuários e de um local de descanso.

● **A sinalização do serviço** merece especial atenção. Deve ser de imediata percepção pelo usuário, pois a sinalização usada dá uma identidade ao serviço, da mesma forma que a logomarca, o nome do serviço e as cores escolhidas. Eis algumas perguntas que devem ser respondidas:

- Como tornar o serviço de referência identificável de imediato?
- Quais os pontos de destino que devem ser destacados?
- Quais os tipos de informação que serão prestados?

É preciso encontrar um sistema de sinalização que seja de uso comum e uniforme em toda a instituição, a fim de orientar, conveniente e eficientemente, o usuário para os serviços (portanto, o serviço de referência) e as coleções. Trata-se, então, de construir um 'vocabulário gráfico' próprio da biblioteca ou do serviço de documentação em conformidade com a planta adotada, vocabulário que será adotado pelo serviço de referência.

O saguão de recepção comporta, nas interseções, indicações claras e precisas (flechas de sentido, etc.) sobre a direção a ser tomada: serviço de referência, sala de leitura, consulta de revistas, obras de referência, consulta a bases de dados, empréstimo, etc.

As etapas de um projeto de sinalização

1. Identificar os percursos por onde transitam os usuários.
2. Determinar os locais que exigem orientação.
3. Estudar os tipos de dispositivos necessários de sinalização.
4. Traduzir as informações para a linguagem de sinalização escolhida na forma de pictogramas, marcação de trajetos, etc., inspirando-se naquilo que existe e funciona.

Os sistemas atuais de sinalização dão destaque ao código de boa conduta dos usuários (desligar telefones celulares e i-pods; proibição de comer, beber, fumar, etc.).

Um quadro-mural com orientações, um totem interativo, painéis digitais com informações interativas (por meio de canal rss,¹ etc.) podem também fornecer essas orientações, principalmente em instituições grandes que ocupem mais de um pavimento. A função do serviço de referência é claramente indicada por letreiros apropriados: 'recepção', 'informações', 'orientação', 'auxílio ao usuário', etc.

Uma sinalização adequada libera o pessoal de tarefas repetitivas quando é preciso informar aos usuários sobre um caminho que devem seguir.

A ergonomia dos locais de trabalho, de consulta e dos espaços de circulação

Segundo Éric Sutter,² nas bibliotecas e serviços de documentação, a ergonomia diz respeito mais especificamente:

- ao arranjo da estação de trabalho do profissional e do usuário: há várias possibilidades, tanto face a face, que facilita o diálogo com o usuário, quanto lado a lado, que permite a visualização das informações no monitor e sua explicação;
- a organização dos espaços individuais e coletivos: com efeito, o serviço de referência conjuga o atendimento personalizado com a possibilidade de dar informações a vários usuários ao mesmo tempo;
- as condições de acústica e iluminação, a qualidade do ar e das trocas térmicas e o ambiente geral, merecem particular atenção.

A ergonomia diz respeito também:

- à administração do tempo;
- ao compartilhamento de instrumentos comuns e à divulgação das instruções.

Ela permite que sejam respeitadas a altura do assento e da mesa de trabalho, a forma dos assentos, a distância entre os dois e o monitor; o tamanho dos monitores e sua orientação em relação às fontes de luz.

Ela também afeta a forma como se dará o diálogo entre o usuário e um serviço de informação a distância, como, por exemplo, o serviço de referência virtual e a facilidade de busca nos bancos de dados.

A escolha do mobiliário

- A mesa de recepção ou balcão de referência. Tendo em vista a área disponível, o público a ser recebido e os terminais de computador necessários, o balcão de referência deve ser muito bem estudado. Será preciso prever um balcão ou mesa em que o profissional de referência forneça informações aos usuários, no horário definido pelo regulamento. O balcão, que deve ser facilmente identificável, estará equipado com os instrumentos de trabalho necessários: obras de referência para informar os usuários; terminal de computador para consulta ao catálogo informatizado e ao sistema de classificação; sistema antifurto no caso de empréstimo dos documentos. As novidades, últimas aquisições e produtos de informação do serviço podem ser expostos. Esse balcão, além de receber os usuários, permite a vigilância da área.

O balcão de atendimento pode ser projetado de diferentes formas, da mais clássica à mais moderna: circular, retangular, alongado, em formato de ferradura. Qualquer que seja a forma, seu projeto deve levar em conta o fluxo dos usuários potenciais, a fim de lhes facilitar o acesso e a circulação. Certos balcões de recepção terão uma altura tal que o profissional possa ter visibilidade do espaço e dos usuários, enquanto outros serão projetados de modo que o profissional e o usuário fiquem sentados (ver a seguir sobre a biblioteca pública de Amsterdã): a consulta simultânea a vários monitores é também um elemento a ser levado em

conta, pois geralmente o profissional efetua uma primeira busca a partir de seu próprio computador e mostra o resultado ao usuário girando a tela para ele. O balcão de atendimento ou referência deve estar integrado com a arquitetura geral do local, porém o mais importante é que seja imediatamente visível e acessível para o usuário, a fim de que este identifique logo, desde a entrada, o funcionário que provavelmente poderá atendê-lo.

As mesas de informação da biblioteca pública de Amsterdã

"O pessoal fica no centro dos espaços. Para informar ao público, o profissional se coloca ao lado do usuário, que acompanha na tela o que ele faz. Tudo é feito para eliminar a barreira entre os funcionários e o público, a tornar a interação a mais fácil possível para o público.

Trata-se de um detalhe de ergonomia e de organização, mas que expressa claramente um certo estado de espírito dos bibliotecários, uma certa relação com o público.

Essa configuração estimula os profissionais a se dedicarem apenas às necessidades do público e exclui exatamente a ocupação com tarefas que devem ser reservadas aos espaços internos. Em minha opinião, ESTAR lá significa para os usuários que a pessoa está a trabalho. E se essa pessoa não está ocupada atendendo a alguém, dispõe de tempo livre para observar o que acontece no espaço público, para identificar as necessidades de usuários que não a procurem..."

Extraído do blogue de N. Morin, 2008, disponível em: <<http://www.nicolasmorin.com/?p=464>> Acesso em 14 jan. 2012.

O sítio da biblioteca pública de Amsterdã: <<http://www.oba.nl/>>

A coleção de referência: faz-se uma avaliação do acervo em função dos diferentes suportes (livros, periódicos, materiais audiovisuais, cederrons, vededês, etc.). Identificam-se os modos de apresentação e de arranjo. Formada por obras de consulta atualizadas regularmente, compõe-se de documentos indispensáveis para o trabalho de informação: dicionários, guias, diretórios, folhetos, etc. Como muitas informações encontram-se disponíveis na internet, uma estação de trabalho talvez seja suficiente: uma lista de sítios favoritos bem organizada pode prestar os mesmos serviços de uma série de documentos. A quantidade de móveis a ser prevista não é portanto muito importante.

São necessários **expositores** para os diferentes materiais de divulgação da instituição e do serviço: folhetos e prospectos des-

dobráveis sobre o acesso aos recursos eletrônicos, às bases de dados, sobre o empréstimo de documentos ou o empréstimo entre bibliotecas, as normas de uso, etc. Servem também para expor as novidades. Trata-se de um recurso para promover os serviços oferecidos.

• **As tecnologias no serviço de referência:** o projeto arquitetônico inclui os aspectos tecnológicos desde sua concepção. Além dos terminais de computador para o público, que devem ser previstos em número consentâneo com a frequência esperada, o balcão de referência deve ser equipado com um ou vários terminais para atender às consultas; se o serviço for incumbido do empréstimo de documentos, será necessário um terminal a mais. O empréstimo e a devolução dos documentos podem também ser feitos por meio de totens interativos, liberando assim dessa tarefa o profissional para se concentrar na informação ao público. A sala de referência comporta um espaço separado dedicado aos terminais para usuários, com mesas de consulta, tomadas de rede e elétricas e previsão de acesso à internet (por rede sem fio,³ etc.) A sala de consulta ou de leitura deve também ser equipada.

Além do acesso às bases de dados especializadas (em linha ou cederrom), a sala de referência pode comportar estações de trabalho dedicadas, por exemplo, à leitura assistida por computador destinada a deficientes visuais, a bases de dados com acesso privilegiado, etc.

Também computadores portáteis destinados a empréstimo para uso no próprio recinto podem ser colocados à disposição dos usuários.

• A facilidade de acesso ao serviço de referência, principalmente para pessoas portadoras de necessidades especiais (deficientes da audição ou da visão, com dificuldade de locomoção ou dificuldade intelectual). Desde 1975, na França, as modalidades de acesso aos edifícios públicos pelas pessoas com necessidades especiais são definidas em lei:

- lei n° 75-534, de 30/6/1975 (publicada no *Journal Officiel* de 1/7/1975);
- lei n° 91-663, de 13/7/1991 (*Journal Officiel* de 19/7/1991);
- decreto n° 94-86 de 26/1/1994 (*Journal Officiel* de 28/1/1994);

- portaria de 31/5/1994 (*Journal Officiel* de 22/6/1994; habitação);
- circular n° 94-55 de 7/7/1994 (habitação, equipamentos, questões sociais).*

É preciso prever vagas para estacionamento de veículos, bem como acesso fácil ao edifício por meio de rampa ao invés de degraus. A porta de entrada deve ter uma largura entre 1,20 m e 2,20 m e a maçaneta deve ficar a 1,30 m de altura. Uma cadeira de rodas ou um carrinho de bebê precisa de 0,90 m e, no caso de uma rotação de 90°, é preciso dispor de 1,40 por 1,40 m. O acesso aos elevadores deve ser fácil. A facilidade de acesso aos locais diz respeito igualmente aos pais e seus filhos e aos idosos.

Os serviços e atividades podem ser adaptados a esses públicos; documentos audiovisuais, sonoros ou em braile; materiais de consulta especializados; faixas horárias específicas para a recepção e orientação, etc.

• A segurança das pessoas e do patrimônio deve ser estudada quando da elaboração do projeto, pois diz respeito às pessoas (funcionários e usuários), aos locais, ao mobiliário e ao acervo. Um sistema de alarme pode ser previsto para o caso de violação do espaço durante as horas em que o local estiver fechado ou durante as férias, e em caso de incêndio ou inundação.

Um sistema antifurto colocado em cada documento (etiqueta magnética ou sistema de radiofrequência) e antenas magnéticas são uma proteção eficaz contra o furto de documentos.

Remodelação de um serviço de referência

Todos os elementos anteriores são úteis quando da remodelação de um serviço de referência já existente. A introdução de tecnologias, uma redução de frequência, custos muito altos e orientação para usuários diferentes são motivos suficientes para pensar numa mudança no serviço de referência. Atualmente temos à nossa disposição inúmeras possibilidades, com a introdução de

* No Brasil, a lei n° 10 098, de 19/12/2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, nas vias, espaços públicos e edifícios. Além disso a norma ABNT NBR 9050:2004, trata do mesmo assunto. [N.T.]

Outros conceitos a serem examinados

Idea store é um novo conceito de bibliotecas abertas durante sete dias da semana, de acesso livre, com creche e café, reunindo serviços de informação, educação continuada, encontros e lazer no centro do bairro de Tower Hamlets em Londres. As *idea stores* valem-se de um enfoque único e inovador: parcerias extensas que permitem uma abordagem abrangente dos serviços, com lições tiradas do comércio e do *marketing*, integração de serviços, criação de uma imagem forte centrada no cliente, consulta ampla e contínua. Os centros, com efeito, ficam abertos durante sete dias por semana e oferecem os serviços tradicionais da biblioteca. Já foram instaladas quatro *idea stores* em Londres.

Fonte: *Wikipedia*, 2008, disponível em: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Idea_Store>. Acesso em 14 jan. 2012. Também em: <<http://www.ideastore.co.uk/>>. Acesso em 14 jan. 2012.

Segundo um plano estratégico para 2006–2010, intitulado *Cultiver l'intelligence*, a 'morada intelectual' [*foyer intellectuel*] da biblioteca da École Polytechnique de Montreal reúne diferentes equipamentos: 'cabines' informatizadas para receber um ou vários usuários, salas de trabalho em grupo, 'ilhas' separadas para debates e espaços para relaxar.¹ O Carrefour de l'Information Desjardins, em Shawinigan, Canadá, agrupa um leque de serviços destinados aos estudantes e professores do colégio de ensino geral e profissional (CÉGEP): biblioteca, serviço de orientação, serviço de informação escolar e profissional, centro de orientação profissional, serviço de animação e desenvolvimento pedagógico, laboratório de informática, oito salas de seminários, salas de reunião.² Foi distinguido pela Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) entre 65 espaços inovadores para o ensino.³ (Exemplos citados em: GUIDE pratique: les bibliothèques à l'heure du Web 2.0. *Archimag*, n. 33, p. 8, juin 2008.)

1. Ver: <<http://www.polymtl.ca/biblio/apropos/publications/2006-2010-obj1.php>>.
2. Ver: <<http://www.collegeshawinigan.qc.ca/orientation-scolaire-et-professionnelle>>.
3. Ver: <<http://www.oecdbookshop.org/oecd/display.asp?sf1=identifiers&st1=9264022295>>.

novos serviços. A reengenharia constitui um método de administração que trata da transformação ou reinvenção de um serviço visando a um aumento de eficiência, principalmente mediante a redução de custos e o desperdício. Produtividade, tempo de ciclo de produção e gestão da qualidade fazem também parte do programa. Os estudos sobre a aplicação da reengenharia neste campo mostram economias de 70% a 80%.

Em documentação, a reengenharia aplica-se à 'reconcepção' da produção de documentos. É preciso então considerar as limitações em termos de produção e difusão, de rapidez de reação no tratamento da informação.

Três critérios são privilegiados nesse processo:

- viabilidade do projeto;
- insatisfação dos usuários;
- mau funcionamento, que acarreta custos elevados.

Todo projeto de reengenharia abrange quatro etapas sucessivas:

- diagnóstico, que deve ser executado rapidamente (no máximo em seis semanas) na forma de um documento sintético;
- elaboração de um projeto de substituição (protótipo);
- implementação;
- reconfiguração definitiva.

A execução de um projeto desse tipo não ultrapassa doze meses. Ele provoca uma mudança radical da organização do trabalho de um serviço, principalmente no caso de reformatização.

Convém assinalar, nesta etapa do desenvolvimento, a existência de conceitos diferentes no projeto arquitetônico e nos serviços oferecidos, como as *idea stores* no Reino Unido, as 'moradas intelectuais' em Montreal ou a 'encruzilhada de informações' em Shawinigan (Canadá) (ver boxe na página anterior).

O projeto arquitetônico do serviço de referência deve levar em conta todos esses elementos para que possa ser bem-sucedido. Ponto central do atendimento oferecido pela biblioteca ou outros serviços de informação, o serviço de referência é visto como um elemento-chave da orientação voltada para o usuário, definida acima.

Notas

1. Um canal rss (Rich Site Summary) é uma versão padronizada da linguagem XML, apropriada para disseminação de informações na internet. As informações independem de um formato particular que é deixado a critério do leitor do canal rss escolhido pelo usuário. (Definição: *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/>>.)
2. SUTTER, É. Ergonomie. In *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris: Nathan, 1997, p. 221-222.

3. wi-fi (Wireless Fidelity): técnica de rede de computadores sem fio utilizada em redes internas. Oferece atualmente acesso de alta velocidade à internet. Baseia-se na norma IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11). (Fonte: Wikipedia).

Para saber mais

- *Arquitetura, instalações*

ACADÉMIE de Toulouse. *Guide d'aménagement: centre de documentation et d'information*. 2005. Disponível em: <http://automnecci.actoulouse.fr/automne_modules_files/standard/public/p125_5acc61ae88963f824f74edb1369ad76cguide_amenagement_cdi_05.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2012.

CALENGE, B. Espace et collections: un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n. 3, p. 21-26, 1995. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-03-0021-003>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

CHARENTREAU, A.-M.; GASCUEL, J. *Votre bâtiment de A à Z: mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2000. (Coll. Bibliothèques).

CONSTRUIRE la bibliothèque. Dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 52, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2007/1>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

GROSBOIS, L.-P. *Handicap et construction, conception et réalisation: espaces urbains, bâtiments publics, habitations, équipements et matériels adaptés*. Paris: Éd. du Moniteur, 1996.

TAESCH-FÖRSTE, D. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Nouv. Éd. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2006. (Coll. Bibliothèques).

- *Sinalização*

PIQUET, M. *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2003. (Coll. Bibliothèques).

TANNIÈRES, F. Orienter, informer, identifier... Trois actions pour un métier: signaléticien. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n. 171, p. 11-15, 2e trim., 1996.

- *Os públicos*

LE BIS, I.; VACHER, B. Les vertus stratégiques de la discrétion des services documentaires. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 43, n. 3-4, p. 200-208, 2006.

CONNAÎTRE les publics: enquêtes et statistiques. Dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 51, n. 6, 2006. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2007/1>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

LE COADIC, Y.-F. *Usages et usagers de l'information*. Paris: Nathan, ADBS, 1997.

- *Estudos de necessidades, estudos de mercado*

KOENIG, M.-H. *Connaître les publics: savoir pour agir*. Villeurbanne: ENSSIB, 1998.

RANJARD, S. Évaluer la demande et les besoins en informations. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 38, n. 1, mar. 2001.

A coleção de referência

Conforme suas dimensões, o serviço de referência põe à disposição dos usuários e dos profissionais:

- instrumentos bibliográficos, geralmente colocados perto da mesa de referência;

- ou uma sala dedicada às obras de referência, denominada sala ou salão de referência ou de consulta.

Algumas bibliotecas, que possuem catálogos em fichas, denominam sala dos catálogos aquela onde estes ficam. Mas, comumente, emprega-se a expressão 'serviço de referência', pois ele concentra num mesmo espaço o conjunto dos instrumentos necessários à pesquisa de informações: obras de referência, catálogos em fichas ou informatizados, bases de dados em linha ou em cederrons, acesso à internet, bem como informações diversas sobre a biblioteca ou a instituição (regulamento interno, formulários, prospectos informativos, etc.)

A coleção de referência reúne os principais instrumentos que servem para responder a qualquer tipo de pergunta: de caráter factual (um dado estatístico), pontual (um acontecimento), bibliográfico (elaboração de uma lista de referências bibliográficas destinadas à redação de um trabalho), biográfico, etc.

Florence Muet distingue dois importantes princípios em que se apoia a formação da coleção de referência:

- o **primeiro princípio** "reside na necessidade de identificar e administrar todo um conjunto de fontes de informação [...] a fim de aumentar as possibilidades de atender às consultas dos usuários"

- o **segundo princípio** diz que "a resposta fornecida deve ser adequada ao uso que dela fará o consulente".¹

O que é uma coleção de referência? É a que reúne as obras de

referência (dicionários, enciclopédias, manuais, diretórios, etc.) que não se emprestam e ficam diretamente à disposição do serviço de referência, a fim de que uma resposta imediata possa ser fornecida. Os usuários devem ter fácil acesso a esses materiais, seja em estantes colocadas perto da mesa de referência, seja numa sala de referência onde a coleção estará mais ampliada e organizada segundo a classificação adotada.

A coleção de referência faz uma combinação de materiais em suporte de papel e em suporte digital, e pode também aparecer no formato de uma lista complementar de vínculos para fontes eletrônicas, como certas obras de referência como os dicionários ou as enciclopédias que oferecem uma versão em linha. Esse diretório (ou lista de favoritos) pode ser também colocado à disposição em terminais de consulta de livre acesso ao público.

O serviço de referência também oferece acesso aos recursos internos da instituição (fichários, catálogos) e aos recursos externos (bases de dados).

As obras de referência

Na maioria das consultas formuladas pelo usuário, as obras de referência são os primeiros instrumentos a serem consultados. Com efeito, elas:

- permitem definir melhor um termo e seu contexto;
- apresentam definições e históricos;
- orientam para outra fonte de informação.

Em geral, um serviço de referência possui essas obras, que são de consulta, e se destinam a servir de guias para a pesquisa. Como seu nome indica, fazem referência a uma informação, a um dado já publicado em artigo ou livro, e organizam esses dados ou essas informações segundo uma lógica que lhes é própria.

Entre as obras de referência a oferecer, citamos as principais:

Dicionários gerais e dicionários especializados

- Monolíngues: apresentam uma definição do vocábulo procurado numa única língua (*Le grand Robert de la langue française*, o *Dictionnaire de l'Académie Française*, etc. [o *Dicionário Houaiss*

da língua portuguesa, *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*, etc.]); bilíngues: trazem a tradução dos vocábulos para uma outra língua (*Robert et Collins, Harrap's* para inglês-francês; [*Michaëlis e Houaiss* para inglês-português, etc.]);

- especializados numa área, numa disciplina (*Le dictionnaire Vidal* para medicamentos; *Dictionnaire de médecine* Flammarion; *Dictionnaire d'informatique*, etc. [*Stedman: dicionário médico*, *Dicionário de informática*, *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*, etc.]);

- biográficos (o *Who's who in France*, éd. Lafitte, 1953 e seg.; *Le Robert des noms propres*; para literatura: o *Dictionnaire encyclopédique de la littérature française*, ed. por R. Laffont e V. Bompiani, 1999; [*Dicionário de biografias*, Porto Ed., *Dicionário histórico-biográfico brasileiro pós-1930*, da Fundação Getúlio Vargas; para literatura: *Dicionário das literaturas portuguesa, galega e brasileira*, org. por Jacinto Prado Coelho]);

- de abreviaturas em geral (*Dictionnaire des abréviations courantes de la langue française*, de JeanClaude Faudouas, Paris, La Maison du Dictionnaire, 1990); [*Dicionário de siglas e abreviaturas*, de Luiz Mendes Antas, Ed. Traço, 2009]);

- de siglas de instituições: existem nas áreas econômica, social, científica, técnica, médica, em ciências da informação (ex.: *Répertoire des sigles et acronymes en usage dans la francophonie*, Banque Internationale d'Information sur les États Francophones, Hull, 2001; [*Dicionário de siglas médicas*, de Olympio Barbanti (São Paulo: Maitiry, 1995); *Siglas agropecuárias brasileiras*, Brasília: Embrapa, 1977]).

Enciclopédias

As enciclopédias são gerais ou especializadas, nacionais ou internacionais. A organização do seu conteúdo interno pode ser sistemática ou alfabética. A enciclopédia não contém todas as palavras nem todos os conceitos, mas assuntos selecionados, reunidos de modo a formar um todo, e tratados com profundidade por especialistas. No índice de uma enciclopédia faz-se geralmente a busca inicial que remete para os volumes e as páginas que tratam do assunto. Um volume publicado anualmente permite a atuali-

zação da enciclopédia com base nos acontecimentos ocorridos no período: enquadra-se na categoria de anuários. Exemplos:

– *Encyclopaedia universalis*, em francês, em 28 volumes, acompanhada de cederrons ou de um devedê que permite que se façam buscas em texto completo. Atualizada por um anuário intitulado *Universalis*. Pode ser consultada em linha mediante pagamento de assinatura: <<http://www.universalis.fr>>;

– *Encyclopaedia britannica*, em 30 volumes e dois volumes de índice. Esta enciclopédia de língua inglesa inspirou a *Encyclopaedia universalis*, pois é um modelo do gênero. Desde 1938 é atualizada por meio de um anuário, o *Britannica book of the year*. Existe também em cederrom, devedê e em linha: <<http://www.britannica.com>>; oferece o programa WebShare que permite aos autores de páginas da Rede consultar gratuitamente os conteúdos da enciclopédia e relacioná-los com seu próprio sítio por meio de um vínculo;

– *Encyclopédie Bordas*, em 10 volumes, em ordem sistemática, em papel e cederrom;

[*Enciclopédia Mirador internacional*, em 20 volumes e um de índice. A mais importante enciclopédia editada no Brasil, em 1975, mas hoje desatualizada; *Enciclopédia Barsa universal*, segunda edição, São Paulo: Ed. Barsa Planeta, 2009, em 18 volumes mais um devedê, atualizada pelo *Livro do ano*;

– outras enciclopédias: *Encyclopédie Hachette multimédia* (também em cederrom e devedê): <http://www.ehmelhm.hachette-multimedia.fr>; *Théma*; *Encyclopédie Larousse* (mediante assinatura): <<http://www.encycopedie-larousse.fr>>;

[outras enciclopédias: *Enciclopédia Koogan Houaiss*, 2009, em três devedês; *Grande enciclopédia Larousse Cultural*, 1998, em 24 volumes.]

Entre as enciclopédias especializadas:

– *Les techniques de l'ingénieur*, Paris: Éditions Techniques: <<http://www.techniques-ingenieur.fr>>;

– *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris: Vuibert, 2006;

– *Le dictionnaire encyclopédie de l'information et de la documentation*, sob a direção de S. Cacaly, Paris, Nathan, 1997

[*Enciclopédia agrícola brasileira*, 1995–2007, em seis volumes, publicação conjunta da Escola Superior de Agricultura Luís de

Queirós e Editora da Universidade de São Paulo; *Enciclopédia do cinema brasileiro*, Editora Senac/São Paulo, 2000; *Enciclopédia da língua inglesa*, de José Ricardo, em dois volumes, 2000; *Dicionário enciclopédico da Bíblia*, de Van Den Born, Editora Vozes, 1992;]

– as séries (coleções) enciclopédicas em pequenos volumes (do tipo *Que sais-je?*, das Presses Universitaires de France; [Primeiros Passos, da editora Brasiliense]) abordam uma grande variedade de assuntos; escritas por especialistas, com uma síntese atualizada de um tema em menos de 128 páginas. Outras séries: são chamadas enciclopédicas: *Encyclopédie de la Pléiade* (Gallimard), *Découvertes* (Gallimard), *Dominos* (Flammarion), etc.

Tratados

Essenciais para iniciar uma pesquisa, os tratados expõem as noções básicas que devem ser conhecidas sobre um assunto e oferecem respostas a perguntas precisas. Os tratados realizam a síntese tão completa quanto possível, até uma data determinada, dos conhecimentos numa área delimitada. Exemplos:

– *Traité d'histoire des religions*, Mircea Eliade, Paris: Payot, 2004;

– *Traité de la propriété littéraire et artistique*, André Lucas, Paris, Litec, 2006;

– *Traité de la qualité*, Jean-Marie Gogue, Paris: Economica, 2000.

[*Tratado de história das religiões*, de Mircea Eliade, São Paulo: WMF Martins Fontes, 2008; *Tratado da propriedade industrial: patentes e seus sucedâneos*, de José Carlos Tinoco Soares, São Paulo: Editora Jurídica Brasileira, 1998; *Tratado de gastroenterologia*, de Schlioma Zaterka e Jaime Natan Eisi (ed.), São Paulo: Atheneu, 2011.]

Repertórios bibliográficos

Encaminham os consulentes para publicações, artigos de periódicos, livros, monografias, relatórios ou estudos; ocupam importante lugar na pesquisa bibliográfica. São classificados por assuntos. A maioria deles também se encontra em cederrom e em linha. Exemplos:

– *Ouvrages de référence pour les bibliothèques: répertoire bibliographique*, dir. de Marcelle Beaudiquez e Annie Béthery, Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1995;

– *Répertoire bibliographique des livres imprimés en France au seizième siècle*, Baden-Baden, Heitz, 1968;

– *Index Medicus*, us National Library of Medicine, 1878–2004 (integrado a partir de então à base de dados Medline);

[*Manual de fontes de informação*, de Murilo Bastos da Cunha, Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2010; *Bibliographia brasiliana: livros raros sobre o Brasil publicados desde 1504 até 1900 e obras de autores brasileiros do período colonial*, de Rubens Borba de Moraes, São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2010; LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, BIREME, 1979–, base de dados que incorporou a partir de 1982 o *Index Medicus Latino-Americano* fundado em 1979.

Diretórios

O diretório apresenta uma lista de nomes de pessoas ou instituições organizados numa ordem que pode ser alfabética, geográfica, profissional, etc. Pode ser internacional, nacional, regional, local, telefônico, agrícola, etc. Uma das dificuldades na identificação dos diretórios está em que se apresentam com diferentes nomes, como, por exemplo, catálogo, guia, cadastro, inventário, lista, repertório, etc. Sua periodicidade é irregular. Permitem, porém, a localização rápida de informações. Exemplos:

– levantamento internacional anual dos diretórios: *Ulrich's international periodicals directory, now including irregular serials and annuals*, New York, Bowker, anual desde 1980. Edição impressa; em cederrom Ulrich +; em microfichas; Ulrich's on line (Dialog); na internet: <<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/login>>;

– levantamento francês encontra-se na *Bibliographie Nationale Française. Publications en série*: que pode ser baixada a partir de <<http://bibliographienationale.bnf.fr>>;

– *France Annuaire*, Paris, Varenne Éditions, 1994 e seg. (edição impressa e em cederrom);

– *Répertoire des annuaires professionnels français*. Paris, Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, 1995;

– *550 guides et annuaires au service de tous*. Paris, Bibliothèque Publique d'Information – Centre Georges-Pompidou, 1995, 2 v., 600 p.: repertório comentado de guias e anuários da BPI.

Diretórios de instituições

• Organizações internacionais

– *Yearbook of International Organizations*, edited by Union of International Associations (K.G. Saur). Existe em cederrom. Na internet: <<http://www.uia.be/yearbook>> (mediante assinatura).

– *The World of Learning*, Europa Publications. Na internet (mediante assinatura): <<http://www.worldoflearning.com>>.

– *Annuaire des Sources d'Information de l'Union Européenne*, Euroconfidentiel, 2004.

– *Annuaire des Universités du Monde*: <<http://www.braintrack.com>>.

• Diretórios da administração

– *Bottin Administratif*, Paris, Société du Bottin Administratif. Existe em cederrom.

– *Répertoire de l'Administration Française*, Paris, La Documentation Française. Na internet: <<http://www.service-public.fr>>.

• Diretórios do mundo científico e acadêmico

– *Annuaire des Laboratoires et des Personnels du CNRS*: <<http://www.cnrs.fr/fr/une/annuaires.htm>>.

[*Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados*, Brasília, Ministério da Educação: <www.emec.mec.gov.br>; *Plataforma Lattes – Base de Dados de Currículos, Instituições e Grupos de Pesquisa das Áreas de Ciência e Tecnologia*, Brasília, CNPq: <http://lattes.cnpq.br/>].

• Diretórios de empresas

– *Kompass*, Paris, SNEI: anuário de empresas, fornecido em diferentes suportes: papel, cederrom, bases de dados e um sítio na internet: <<http://www.kompass.fr>>.

[*Cadastro de Empresas Brasileiras*, São Paulo: <www.cadastroempresas.com.br>].

• Repertórios internacionais (bibliotecas, serviços de informação)

– *World guide to libraries*, 26th ed. K.G. Saur, 2012. Também em e-book.

– *World guide to special libraries*, 9th ed. K.G. Saur, 2011. Também em e-book.

• Repertórios nacionais franceses (bibliotecas, serviços de informação)

– *Répertoire national des bibliothèques et fonds documentaires*: <<http://ccfr.bnf.fr/portailccfr/jsp/index.jsp/>>.

– *sudoc: Système Universitaire de Documentation*: <<http://www.sudoc.Abes.fr/>>.

– *Adresses des bibliothèques publiques: bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales*, Paris: Direction du Livre et de la Lecture, 2003.

– *Papyrus: répertoire des bibliothèques, médiathèques, archives et centres de documentation*, 3e éd. Paris: Éd. Pages Inédites, 1999.

– *Médiathèques françaises à l'étranger répertoire, données 2004*. Ministère des Affaires Étrangères, [Direction de la Coopération Culturelle et du Français, Division de l'Écrit et des Médiathèques], Paris: Ministère des Affaires Étrangères, 2007.

[*Cadastro nacional de bibliotecas públicas*, Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2011: <<http://www.bn.br/snbp/cadastroNacional.html>>; *Relação de bibliotecas-base do COMUT*. Brasília: IBICT. <<http://comut.ibict.br/comut/do/pesquisa?op=pesquisaBibliotecaBase¶metro=&page=1&bb=&bs=>>>; *Bibliotecas universitárias – Base BIBES*, da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias: <http://www.febab.org.br/cbbu/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=2>.]

Compilações de informações gerais

São publicações que trazem informações gerais sobre acontecimentos políticos e balanços de atividades. Podem servir de base para uma pesquisa documentária quando o assunto é desconhecido. Exemplos:

– *Universalía* (volume anual da *Encyclopaedia universalis*). Classificado geralmente com os anuários, pode ser visto como uma compilação de informações gerais.

– *Le bilan social dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche*, Paris, AMUE, 2004.

– *France portrait social 2007*. Paris, INSEE, 2008.

[*Livro do ano* [Barsa] 2011. São Paulo: Ed. Barsa Planeta. Acompanha *devedê*; *Almanaque Abril* 2011, ano 37. São Paulo: Abril.]

Guias e atlas

O guia é uma obra que contém informações gerais ou práticas (guias turísticos, etc.), enquanto o atlas é uma compilação de dados apresentados em formato cartográfico. Neste caso, os dados são factuais e/ou estatísticos e, por conseguinte, são modificados de um ano para outro. Exemplos:

– *Cartographie des données économiques et sociales*, P. Waniez, Paris, L'Harmattan, 2000.

– *Données sociales 2002-2003*. Paris, INSEE, 2004.

[*Atlas do censo demográfico 2000*. Rio de Janeiro: IBGE, 2003.]

Manuais oficiais

Tratam de procedimentos, normas, técnicas, etc. e divulgam regras que possuem valor indicativo ou imperativo, relativas a um método de trabalho, à composição de um produto, etc. Por exemplo, a Association Française de Normalisation (AFNOR) publica as normas de documentação: <http://www.afnor.fr>. [Equivalente no Brasil: Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT): <http://www.abnt.org.br>]

Folhetos informativos

Associações, organizações diversas, sindicatos, laboratórios farmacêuticos editam folhetos, geralmente de distribuição gratuita, que são boas fontes de informação.

Recursos internos da instituição

Os recursos internos são constituídos por fichários e catálogos, frequentemente em papel ou em linha. Há vários tipos de catálogos em papel, os quais, apesar da tendência de virem a desaparecer com sua digitalização, são sempre utilizados nas pesquisas bibliográficas. Um catálogo permite o acesso a várias referências precisas. Pode ser formado por fichas de elaboração manual or-

denadas em gavetas, ser editado em volumes impressos (na Bibliothèque Nationale de France desde 1965, por exemplo) ou por registros eletrônicos consultáveis no local ou a distância. Cada ficha corresponde a um registro bibliográfico que oferece a descrição do conteúdo da obra ou do artigo procurado. A título de exemplo, catálogos coletivos registram os acervos de várias bibliotecas o que permite a localização dos documentos. Dada sua importância, podem ser consultados em cederrons ou em bancos de dados. O SUDOC (Système Universitaire de Documentation) ou o CCFR (Catalogue Collectif de France) são catálogos coletivos. [Equivalentes no Brasil: o Bibliodata da Fundação Getúlio Vargas e o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).]

O catálogo da biblioteca ou do serviço de documentação apresenta-se geralmente informatizado, disponível em linha a partir do sítio da instituição, o que facilita a busca de informações. A informatização das bibliotecas, serviços de documentação e arquivos modernizou a utilização dos catálogos: os dados são armazenados em diferentes índices (autores, editores, títulos, assuntos, etc.), e o programa integrado de buscas permite realizar uma pesquisa a partir do nome de um autor, ou mesmo efetuar buscas cruzadas (autor + título; ou autor + assunto; ou autor + data de edição, etc.). A informática permitiu multiplicar o registro básico cujos dados inseridos em campos definidos alimentarão diversos índices: autores, assuntos, datas, línguas, etc.

Caso haja vários terminais de consulta no serviço de referência, num espaço destinado a tal fim, vários usuários poderão fazer consultas simultânea e rapidamente e a distância no mesmo catálogo graças a uma rede informatizada, o que seria impossível em catálogos manuais.

As vantagens do catálogo em linha (OPAC – Online Public Access Catalog)

Hoje em dia, os serviços de referência utilizam uma ferramenta profissional de consulta que faz parte de um sistema integrado de gestão de bibliotecas (SIGB), a fim de responder às perguntas dos usuários. Já a versão disponível para o

público — o OPAC — é muito diferente. Quais são as vantagens do OPAC? Eis a opinião de J.-C. Brochard:

“Além de o OPAC, muitas vezes, permitir uma busca mais rápida e tão completa quanto a consulta por meio do SIGB, seu emprego para responder às perguntas dos leitores resulta em diversas vantagens:

- permite fazer a promoção do catálogo junto aos leitores, que muitas vezes desconhecem sua existência;
- permite, com as mesmas buscas, obter os mesmos resultados que os leitores obtêm, o que não acontece com o SIGB;
- permite identificar eventuais erros e disfunções da ferramenta (se nenhum dos profissionais o utiliza, somente as eventuais observações dos leitores permitem identificá-los para corrigi-los);
- isso permite sobretudo agir de modo educativo com os leitores. Se posicionamos para o leitor a tela do monitor, a fim de explicar-lhe sua consulta, os termos empregados, as regras utilizadas na estratégia de busca, não somente estaremos fornecendo resposta à sua pergunta, mas também o estaremos capacitando de forma eficaz, rápida e barata.”

In blogue de J.-C. Brochard: “Quels outils pour renseigner le public?” 7/12/2007.
<<http://bibliothequepublic.blogspot.com/search?updated-max=2008-01-12T23:51:00%2B01:00&max-results=10>>. Acesso em: 15 jan. 2012.

Recursos externos à instituição

Os recursos externos são constituídos principalmente pelos bancos de dados acessíveis em linha ou em cederrom e pelos arquivos abertos. Em seu orçamento de aquisição, fora as obras de referência que são adquiridas regularmente, o serviço de referência faz uma seleção de recursos que serão colocados à disposição dos usuários para suas pesquisas, tanto gratuitamente quanto mediante pagamento. Essa seleção corresponde à especialização da biblioteca ou do serviço de documentação. A oferta suplementar de fontes de informação resulta em um valor agregado para o serviço de referência que pode assim ampliar o campo das pesquisas de informação. A seguir, uma breve tipologia das bases de dados:

- bases de dados bibliográficos: contêm referências bibliográficas (de artigos de periódicos, livros, teses, anais de congressos, documentos audiovisuais ou iconográficos), muitas vezes acompanhadas de resumos e palavras-chave. Por exemplo, Pascal (multidisciplinar) do INIST; Francis (INIST) para ciências

humanas; Medline (us National Library of Medicine) para medicina, etc.²;

[ENERGY: tecnologias da energia, do Centro de Informações Nucleares; Bibliografia Brasileira do Direito, do Senado Federal; Bibliografia da Dança no Brasil, de Lucia Villar];

– bases de dados de texto integral ou texto completo (*full text*): oferecem a íntegra do texto de artigos de jornais, manuscritos, revistas especializadas e outros documentos, bem como estudos de mercado no formato de imagens completas de documentos. Por exemplo, Lexis-Nexis,³ jornais (*Le Monde*, *Libération*, etc. [O *Globo*, O *Estado de S. Paulo*]), o *Journal Officiel* [Diário Oficial], periódicos científicos e técnicos, documentos de livre acesso (PubMed Central, etc. [SciELO, SEER]);

– bases de dados factuais ou numéricas, que fornecem dados validados e analisados em forma de números (séries estatísticas em economia, meteorologia, propriedades dos materiais, etc.); de informações cuja forma encontra-se ligada à sua própria natureza: estruturas químicas, oportunidades de negócios, patentes, etc. (o Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) no caso das patentes; o INSPEC para química)⁴;

– bases de dados de imagens passaram a ser formadas a partir de 1970–1980 e se desenvolveram graças às técnicas de digitalização;⁵

– repertórios de bases de dados: DADI (*Répertoire des bases de données gratuites disponibles sur Internet*): <<http://dadi.univ-lyon1.fr>>, e outros;

[Links para pesquisa (bases de dados gratuitas disponíveis na internet): <www.fafiman.br/bases.php>; mantida pela Fundação Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Mandaguari, PR.]

Entre os exemplos de arquivos abertos:⁶

– No **campo científico e tecnológico**: BioMed Central (<http://www.biomedcentral.com>); CERN Document server (<http://cdsweb.cern.ch>); o CNRS (Centre National pour la Recherche Scientifique) por intermédio do Centre pour la Communication Scientifique Directe (CCSD) oferece aos pesquisadores arquivos abertos em física, matemática e neurociências (<http://www.ccsd.cnrs.fr>) bem como em ciências da informação e da comunicação

(<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr>). O CCSD oferece igualmente, desde junho de 2001, teses em linha (<http://tel.archives-ouvertes.fr/>) e dissertações de mestrado em ciências da informação (<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/>); CODATA (<http://www.codata.org>); Serveur HAL (Hyper Articles en Ligne): a comunidade científica francesa pode colocar seus artigos em linha (<http://hal.archives-ouvertes.fr/>) e desde junho de 2001 as teses graças ao CCSD.

[Biblioteca Digital Brasileira de Teses e dissertações (<http://bdtd.ibict.br/>)

– No **campo acadêmico e da pesquisa universitária**: Open Archives Initiative (OAI) (<http://www.openarchives.org/>); Open Society Foundations (<http://www.soros.org>); SPARC (The Scholarly Publishing & Academic Resources Coalition) (<http://www.arl.org/sparc>).

– Em **informática**: CiteBase Search (<http://www.citebase.org>); CiteSeer (informática) (<http://citeseer.ist.psu.edu/>).

– **Repertórios de arquivos abertos**: FOURMI (Formateurs Universitaires en Réseau aux Méthodologies de l'Information) (<http://urfist.enc.sorbonne.fr/anciensite/fourmi4.htm>); Communication scientifique (URFIST) (<http://www.ext.upmc.fr/urfist/ArchivesOuvertes/>); OISTER: (<http://www.oaister.org/>); Directory of Open Access Repositories – openDOAR (<http://www.openoar.org>).

[Livre! Portal para periódicos de livre acesso na internet (<http://www.portalnuclear.cnen.gov.br/livre/inicial.asp>).]

– Por fim, os **arquivos abertos em ciências da informação**: méxic (Mémoires et masters en sciences de l'information et de la communication) (<http://memsic.ccsd.cnr.fr/>); Archivesic (<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr>); E-LIS (<http://eprints.rclis.org>); Archive EduTice (educação e tecnologias da informação e da comunicação) (<http://edutice.archives-ouvertes.fr/>).

[Repositório Acadêmico de Biblioteconomia e Ciência da Informação (<http://www.rabci.org/rabci>).]

Criar um diretório de vínculos para as ferramentas bibliográficas

Os favoritos (*bookmarks*) apresentam-se na forma de diretórios de endereços URL, selecionados segundo seu interesse para deter-

minado assunto. São classificados por assuntos (às vezes em ordem de classificação, como a de Dewey), oferecem comentários e constituem uma ajuda notável na busca de informações, que favorece a autonomia dos usuários e o trabalho dos profissionais. O diretório de favoritos da Bibliothèque Nationale de France, da Bibliothèque Publique d'Information (BPI), SIBEL da ENSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques)⁷ estão entre os melhores exemplos atuais. Um produto de informação desse tipo exige um verdadeiro trabalho de equipe, homogeneidade na apresentação e atualização com muita regularidade dos vínculos selecionados.

Diretório de favoritos da Bibliothèque Nationale de France

BnF Les Signets
de la Bibliothèque nationale de France

Classement alphabétique
Classement thématique

Accueil

Généralités

- Bibliothèques numériques • Presse et périodiques • Thèses • Bibliothèque numérique • Archives • Dictionnaires et encyclopédies • Organismes de recherche • Radio et télévision • Éditeurs • Libraires • Livres anciens et rares • Manuscrits >>>

Catalogues de bibliothèques

Outils Internet

Philosophie et Religions

- Philosophie • Psychanalyse • Philosophie • Psychologie

Sciences sociales

- Sociologie • Démographie • Anthropologie, ethnologie • Science politique • Économie • Monde de l'entreprise • Éducation >>>

Droit

- Droit • Publications officielles

Nouveautés

Les Signets
de la Bibliothèque nationale de France proposent une sélection commentée de ressources accessibles par Internet, choisies par les bibliothécaires de la BnF.

Thèmes d'actualité

En savoir

Sciences et Techniques

- Histoire des sciences • Mathématiques • Informatique • Sciences médicales • Sciences de l'environnement >>>

Arts

- Généralités de l'art • Actualités de l'art • Musées • Graphisme • Architecture • Estampes • Photographie • Musique • Cinéma • Multimédia • Arts du spectacle • Danse • Sports >>>

Langues et Littératures

- Linguistique générale et comparée • Littérature générale • Langues et littératures françaises et d'expression française • Langues et littératures étrangères >>>

Histoire et Géographie

- Bibliographies rétrospectives • Géographie • Toponymes • Cartographie • Histoire • Iconographies • Photographie >>>

BnF, 1997 - 29 novembre 2011

Fonte: Les signets de la Bibliothèque Nationale de France, 2008. Disponível em: <<http://signets.bnf.fr>>. Acesso em: 6 dez. 2011.

Independentemente de os recursos oferecidos serem em papel ou eletrônicos, será preciso que os profissionais de referência:

- conheçam seu uso: como utilizar os índices, tesouros e bibliografias diversas;
- dominem a linguagem de consulta do catálogo, principalmente as diferentes formas de busca que ele oferece (rápida, por índices, por assuntos, avançada);
- dominem também a consulta às diferentes bases de dados disponíveis para o público.

Enfim, essas diferentes ferramentas que constituem a coleção de referência exigem, mais que todas as outras coleções, uma atualização constante, aquisição de documentos recentes, assinaturas renovadas junto aos produtores de bases de dados. Em grandes instituições, o serviço de aquisição de documentos tem a incumbência de cuidar dessa atividade, relacionando-se com o profissional, ou profissionais, da referência.

A utilização da coleção de referência

A coleção de referência constitui um real valor agregado do serviço de referência: as obras e documentos são selecionados, adquiridos e renovados em função dos temas representados e das necessidades dos usuários. Sua seleção pode ser feita pelo conjunto da equipe durante reuniões para exame de aquisições a serem feitas ou por um dos membros que possua excelente conhecimento do acervo ou mediante consulta a um especialista da área. A apresentação sistemática das novidades (novas aquisições) à equipe de referência como um todo constitui um importante elemento de informação. A apresentação das novidades pode ser organizada em torno de um tema, podendo também versar sobre as obras de referência principais de um assunto, e não apenas sobre as novidades, se a equipe de referência incluir novos membros. Um excelente conhecimento do acervo de referência permite aos profissionais da referência responder de maneira pertinente às questões que lhes são formuladas.

O descarte na coleção de referência

O descarte nas bibliotecas é uma operação feita com regularidade, por ocasião da leitura das estantes e da feitura do inventário

do acervo. O acervo de referência pode ser formado por documentos, como as bibliografias e os índices, que possuem grandes coleções retrospectivas: a questão está em saber se sua taxa de utilização justifica conservá-las quando a maioria dos seus editores opta por colocá-las em linha. Além disso, o armazenamento do acervo de referência descartado representa um certo custo. Convém indagar se outra biblioteca também possui esse material e adotar uma política de coordenação das coleções no âmbito de uma cidade, estado ou região. A utilização do empréstimo entre bibliotecas permite atender a faltas eventuais, no caso em que o usuário tenha necessidade de recorrer a documentos de outras bibliotecas ou instituições.⁸

O objetivo principal dessa atualização constante das informações é **oferecer aos usuários um serviço de referência eficiente que disponha de informações atuais e pertinentes.**

A utilização da coleção de referência

Em tempos de internet, pode surgir a dúvida quanto à necessidade de formar, manter e conservar uma coleção de referência em papel. Será útil e utilizada? Os profissionais de referência recorrem sistematicamente às obras de referência ou consultam os recursos em linha para responder aos usuários? Na França, não há estudos recentes que avaliem esse fenômeno, e os que existem se voltam principalmente para o estudo do comportamento dos usuários quando da consulta a um catálogo ou a um mecanismo de busca. Um estudo canadense de 2005, feito por Lorie A. Kloda, da McGill University, de Montreal,⁹ mostra que os profissionais de referência consultam seis vezes mais os recursos eletrônicos do que as fontes impressas. Os resultados desse estudo, aliás, são irregulares, pois certas consultas nem sempre encontram resposta nas buscas feitas em linha. Uma reflexão sobre a coleção de referência em papel, sua manutenção e sua utilização, é, portanto, indispensável, a fim de torná-la viva e, sobretudo, útil.

A sala de referência

A sala de referência é muitas vezes vista como o 'coração' da biblioteca ou da instituição, pois ali se agrupam as principais fon-

tes de informação. Sua organização é feita por zonas, a fim de comportar:

- mesa de referência, com um balcão de atendimento, à entrada;
- estantes de livros e outros documentos de referência;
- arquivos de papel sobre periódicos, acervos regionais ou locais, sociedades científicas, etc.;
- espaços de trabalho para o público;
- espaços de consulta em terminais de computador;
- área apropriada para a copiadora.

A sala de referência é, principalmente, um espaço de trabalho, mas também é um espaço de circulação, consulta e intercâmbio entre profissionais de referência e usuários, e, por isso, não pode ser totalmente silenciosa. Seu projeto pode dar preferência a materiais que atenuem o ruído, e ao isolamento de certas áreas. Os profissionais precisam, porém, manter contato visual com o público presente, a fim de exercer uma certa vigilância, antecipar uma demanda, ajudar um usuário que busca um documento ou uma informação. Algumas bibliotecas optam por ter uma equipe de referência dedicada exclusivamente ao trabalho de referência, sem se ocupar com tarefas internas. Esta opção é, certamente, a mais eficiente no contexto da orientação voltada para o usuário. Ela faz parte do contexto da noção de proatividade descrita mais adiante no capítulo 11, que trata da função de referência.

A organização da sala de referência: classificação e plano de arranjo

● *A adoção de uma classificação*

Uma classificação reúne as informações em um número limitado de categorias, que partem do geral para o particular. É nela que se baseia a organização dos documentos num serviço de documentação ou numa biblioteca que adotem um arranjo sistemático. É empregada para representar os conteúdos dos documentos. A classificação mais utilizada nas bibliotecas (nacionais, universitárias ou públicas) e em certos serviços de documentação é, na França, a Classificação Decimal de Dewey, assim denominada por causa de seu criador, Melvil Dewey. Empregada em mais de

135 países, conta com mais de 20 mil entradas em seu índice e facilita o livre acesso aos documentos. Em seguida, temos a Classificação Decimal Universal ou CDU (derivada da anterior) que é utilizada em bibliotecas universitárias. Estas duas classificações empregam notação numérica. A CDU divide-se em dez classes principais, de 0 a 9, que por sua vez se subdividem em dez subclasses onde cada conceito é representado por um número que será tanto mais longo quanto mais específico for o conceito. Seu princípio básico consiste em reunir sob uma mesma classificação a totalidade do conhecimento humano além de introduzir outros tipos de relação, não somente hierárquicas, entre os assuntos:

- 0 Generalidades
- 1 Filosofia
- 2 Religião
- 3 Ciências sociais, direito
- 4 Linguística
- 5 Ciências puras
- 6 Ciências aplicadas
- 7 Belas-artes, artes aplicadas
- 8 Literatura
- 9 História, geografia.

Cada uma dessas classes é em seguida subdividida em dez outras até a quarta casa decimal, partindo do genérico para o específico. Essa notação é internacional.

● *O esquema de classificação*

Para facilitar o livre acesso e a autonomia do usuário na sala de referência, o mais interessante é organizar os documentos segundo critérios intelectuais. O esquema de ordenação dos recursos, baseado numa classificação, consiste em desdobrar o campo dos conhecimentos em divisões e subdivisões que estarão presentes no número de chamada atribuído ao documento.

Depois de ter examinado a coleção existente, analisado o conjunto das necessidades e definido os temas que serão adotados, procede-se da seguinte maneira:

- agrupam-se os assuntos afins e se isolam os subtemas, conservando a maior uniformidade possível;

- os conceitos que surgem são assim cada vez menos gerais e cada vez mais específicos. É preciso ser lógico, claro e preciso;
- a cada classe e a cada subclasse é atribuída uma denominação clara e concisa, a fim de que o conteúdo sobressaia nitidamente. Isso facilita a classificação e a pesquisa dos documentos;
- as subdivisões adotadas não devem ser muito numerosas, pois o esquema de classificação pode ser posteriormente alterado, a fim de se adaptar às mudanças do serviço;
- é sempre possível recorrer a especialistas para solucionar dúvidas quando da definição de termos;
- a fim de garantir que o sistema de classificação seja compreensível por todos convém testá-lo junto aos usuários.

Um esquema de classificação geral é adotado para todos os tipos de suportes oferecidos (livros, cassetes, filmes, cederrons, etc.), mas eles são classificados com números de classificação próprios.

O **esquema de classificação por centros de interesse** apresenta também certas vantagens. Este tipo de arranjo consiste em determinar assuntos amplos sob os quais se agrupem quaisquer tipos de documentos. O usuário tem assim reunidos ao seu alcance um livro, ou um cederrom, ou um periódico ou um devedê sobre o assunto de seu interesse.

● *Diferentes formas de arranjo*

O arranjo situa os documentos num espaço. É preciso adotar uma ordem de arranjo adequada à biblioteca, ao serviço de documentação ou ao arquivo. Existem diferentes formas de arranjo:

- por **formato**: grande, pequeno, médio – há bibliotecas que o preferem para o arranjo em depósitos, tendo em vista a economia de espaço e para uma melhor conservação dos documentos;
- **cronológico** (por data de chegada), que é o arranjo mais simples;
- **alfabético** (por nomes de autores), que se estende de modo infinito;
- por **ordem numérica**: atribui-se um número a cada documento que chega, respeitando-se a sequência numérica. A falta de uma obra é percebida de imediato;

– por temas ou assuntos: dentro de cada assunto, os documentos poderão ser arrumados por ordem alfabética de autor ou de título. Este arranjo facilita o acesso do usuário ao documento.

O plano de arranjo por assuntos, que é o de concepção mais exigente, é também o mais interessante, tanto para os profissionais quanto para os usuários, pois permite o livre acesso às coleções. O número de chamada do documento compreende o número de classificação correspondente ao assunto e as três primeiras letras do nome do autor. Não existe plano de arranjo predeterminado, pois ele depende em primeiro lugar da classificação adotada e da área do conhecimento. Também muitos serviços de documentação veem-se na obrigação de construir seus próprios planos de arranjo. Visando à uniformização, as bibliotecas municipais francesas adotaram a classificação de Dewey, a fim de facilitar o acesso à coleção de referência pelos usuários.

Notas

1. MUET, Florence. La constitution des outils. In VERRY-JOLIVET, Corinne (dir.) *Créer et gérer un service de référence*. Lyon: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996, p. 33-66.
2. FRANCIS: <<http://www.inist.fr/spip.php?article42>>; PASCAL: <<http://www.inist.fr/spip.php?article11>>; Medline: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>>.
3. LexisNexis: <<http://www.lexisnexis.com>>.
4. INPI: <<http://www.inpi.fr>>; INSPIC: <<http://bibliosciences.inist.fr/article23.html>>. [Instituto Nacional da Propriedade Industrial, Rio de Janeiro: <<http://www.inpi.gov.br>>.]
5. Ver, por exemplo: <<http://www.gettyimages.com.br>>.
6. Ver também parte 2, capítulo 2, “A referência virtual num ambiente digital”, seção “Arquivos abertos”, p. 191-193.
7. Os favoritos da BPI: <http://www.bpi.fr/recherche_documentaire.jsp?terme=signets>; SIBEL: <<http://sibel.enssib.fr>>. [Ver um exemplo brasileiro em <http://www.delicious.com/biblioteca_do_im>.]
8. O empréstimo entre bibliotecas na França utiliza: as bases de dados do INIST (Institut de l'Information Scientifique et Technique), os CADIST (Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique), bibliotecas incumbidas de reunir documentos de um determinado campo (direito–letras; medicina–farmácia–ciências); o SUDOC (Système Universitaire de Documentation).
9. KLODA, Lorie A. Reference librarians use electronic sources six times more than print resources to answer patrons questions. *Evidence Based Library and Information Practice*, 1-2, 2006, p. 33-35.

Para saber mais

• Coleção de referência

- ACQUÉRIR aujourd'hui (dossier). *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 51, n. 1, p. 5-89, 2006. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2006/1>>. Acesso em 14 jan. 2012.
- BETHERY, A. (dir.) *Développer un fonds de référence en bibliothèque: imprimés, cédéroms, sites Internet*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2001. (Coll. Bibliothèques).
- CALENGE, B. *Bibliothèques et politiques d'acquisition à l'heure d'Internet*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2008. (Coll. Bibliothèques).
- GAUDET, F., LIEBER, C. *Désherber en bibliothèque; manuel pratique de révision des collections*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1999. (Coll. Bibliothèques).
- PILLETIER, E. (dir.) *Revue et magazines; guide des périodiques à l'intention des bibliothèques publiques*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2006. (Coll. Bibliothèques).
- PRÉVÔTEAU, M.-H., UTARD, J.-C. *Manuel de bibliographie générale*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2005. (Coll. Bibliothèques).
- TRAVIER, V. *Une politique d'acquisition pour une bibliothèque d'étude et de recherche*. Lyon: Presses de l'Enssib, 2003.
- WALFORD'S guide to reference material, vol. 3, Generalia, language and literature, the arts, ed. By Anthony Chalcraft, Ray Pryterch and Stephen Willi. 7th ed. London: Library Association, publ. 1998.

• Classificação e esquema de ordenação

- BETHERY, C. *Classification Dewey abrégée*, nouv. éd. à partir de la XXI^e éd intégrale en langue anglaise. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 1998. (Coll. Bibliothèques).
- BUSCAL, C. Classement ou classification: le bon plan. *Archimag*, n. 115, p. 38-40, juin 1998.
- LADOR, P.-Y. Une expérience de mise en “stabulation libre” des collections. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n. 1, p. 54-56, 2001. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0054-004>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
- ROWLEY, J.; FARROW, J. *Organizing knowledge: an introduction to managing access to information*. 3rd ed. Aldershot: Gower, 2000.
- ROY, R. Le classement par centres d'intérêt en bibliothèque publique. *Lire en Val-d'Oise*, n. 39, p. 5-7, 2002.
- TIMIMI, I., KOVACS, S. (coord.) *Indice, index, indexation*. Paris: ADBS, 2006.

A equipe de referência

Bibliotecas, serviços de documentação e arquivos agora recrutam profissionais diplomados, mas a função de referência exige certas competências particulares que nem sempre são suficientemente aprofundadas durante o curso de graduação. Esta função não é uma especialidade, e o treinamento atualmente é generalista ao contrário do que acontece na América do Norte. Os serviços de referência são recentes na França e as dimensões da atividade de recepção e orientação do público precisam ser mais bem compreendidas. No entanto, a situação vem evoluindo e a maioria das instituições públicas e privadas passa a enfatizar o papel desempenhado pelo usuário, visto como um parceiro essencial no centro de sua estratégia.

Qual é a especificidade da função de referência? Por que ela requer competências específicas? Partes da resposta já se encontram nos capítulos anteriores. A introdução de uma equipe de referência, quando da criação de um serviço novo, ou a avaliação da equipe atuante se o serviço de referência já existir são pontos essenciais de um projeto ou de uma reestruturação e seu sucesso. O recrutamento, a escolha e a seleção do pessoal são etapas importantes. Um profissional de referência, em virtude de sua 'exposição' constante e sua visibilidade aos olhos do público, das consultas em busca de informação que lhe são formuladas, deve possuir competências diferentes das de um catalogador, de um indexador ou de um gerente de patrimônio. A ênfase dada no início deste livro à imagem transmitida pela instituição por meio do serviço de referência diz respeito antes de tudo à equipe de referência. O termo 'equipe' reveste-se aqui de todo seu significado, pois se trata realmente de um trabalho de equipe, com organização e funcionamento próprios.

O profissional de referência

Tornar-se, ser um profissional de referência competente, requer experiência adquirida no exercício de uma profissão: formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa. Caroline David e Pascal Huguet consideram que "a competência não pode ser adquirida senão em situação de trabalho, com a experiência".¹ A função de referência apresenta, ademais, certas particularidades que podem ser resumidas sob a expressão de 'competências sociais'.

A função de referência não é inata, exceto quando se trata de pessoas que apresentam uma capacidade de empatia maior que a de outras. É uma função que se aprende com o tempo e com a experiência. Reconhece-se um profissional competente graças a certas qualidades que lhe são próprias: curiosidade, empatia, receptividade aos outros.

A sociedade atual coloca inúmeros desafios aos profissionais da informação em seu conjunto e mais especificamente ao profissional de referência. O usuário é exigente, apresenta necessidades de informação muito diversas, aspira a uma oferta de serviço personalizado; as redes de informação atendem em parte, sem no entanto fornecer sempre a resposta desejada, principalmente em caso de pesquisas complexas.

Segundo a pesquisa PISA (Programme for International Student Assessment) [programa de avaliação internacional de estudantes] da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) publicada em 2005,² que abrange o campo da educação na Europa, o conceito de competência não se refere unicamente aos conhecimentos e aptidões técnicas, pois implica também a capacidade de responder a exigências complexas e a poder mobilizar e utilizar recursos psicossociais (portanto, conhecimentos e atitudes) num contexto determinado. Assim, para que possam se comunicar bem, as pessoas devem possuir conhecimentos linguísticos e habilidades práticas, ser capazes de adotar as atitudes adequadas diante de seus interlocutores.

A mesma pesquisa PISA distingue três competências fundamentais:

– **Competência 1:** as pessoas devem ser capazes de utilizar uma ampla gama de instrumentos para que possam interagir de forma consciente com seu ambiente. Trata-se de instrumentos materiais, como os relativos às tecnologias da informação, e também instrumentos socioculturais, como a linguagem.

– **Competência 2:** num mundo interdependente, as pessoas devem poder travar relações com outrem. São capazes de interagir em mundos heterogêneos.

– **Competência 3:** assumem responsabilidades e se comportam de maneira autônoma.

Essas três competências fundamentais se combinam em relação ao contexto ou à situação vivida. No terreno da referência e, portanto, do contato direto com o público, elas se mostram essenciais para uma ‘relação de serviço’ bem-sucedida. As mudanças de comportamento dos usuários em face da informação exigem dos profissionais de referência uma flexibilidade cada vez maior, bem como novos conhecimentos, a fim de oferecer serviços atraentes a um público cujas competências técnicas melhoram cada vez mais. Stephen Abram, vice-presidente da empresa SirsiDynix (soluções de informática para bibliotecas) vê o profissional da informação do futuro como “um guia da era da informação”:

– liga os seres humanos, a tecnologia e a informação num mesmo contexto;

– sabe utilizar os meios de comunicação mais recentes;

– domina a Web 2.0 e as oportunidades que ela oferece.³

As qualidades, competências e aptidões necessárias para exercer a função de referência são múltiplas. É preciso, porém, ter em mente que as estruturas nas quais elas se exercem são muito diversas e podem exigir qualidades muito diferentes, segundo os públicos, a estrutura administrativa e a área de intervenção.

As qualidades do profissional de referência

As **qualidades intelectuais e comportamentais** estão entre as qualidades exigidas com mais frequência, em particular:

– saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível;

– mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade.

As **competências técnicas** são igualmente importantes:

– preocupação com a ordem e espírito metódico;

– capacidade de se expressar oralmente e por escrito;

– sentido da precisão e espírito de síntese;

– capacidade de entender sob todos os aspectos um problema que lhe seja exposto;

– capacidade de traduzir o problema em função do sistema de informação utilizado. A última capacidade requer do profissional um duplo conhecimento: o conhecimento dos usuários e dos instrumentos de trabalho. Com efeito, uma resposta pode ser pertinente do ponto de vista do sistema de informação utilizado, mas não do ponto de vista do usuário. A noção de *pertinência* reveste-se aqui de todo seu significado.⁴

O guia de competências e aptidões dos profissionais europeus de informação⁵ distingue cerca de duas dezenas de aptidões exigidas, especialmente:

– sentido de antecipação;

– espírito crítico;

– espírito de decisão;

– espírito de equipe;

– sentido de organização;

– sentido pedagógico;

– perseverança;

– rigor.

A literatura profissional insiste em alguns critérios que definem o exercício da função de referência, especialmente o domínio de uma técnica própria da profissão. Exercer a função de referência é aplicar seu conhecimento técnico a algumas tarefas, visando todas elas a satisfazer ao máximo a demanda do usuário. A noção de personalidade também é lembrada muitas vezes.

O conhecimento compõe-se de informações selecionadas, formadas e interpretadas, para assim obtermos uma representação na forma de ideias, conceitos e imagens. O conhecimento é um

processo de interiorização de informações de maneira mais ou menos definitiva e estruturada. Pode ser assim analisado:

– **conhecimento teórico:** um conjunto de informações gerais não necessariamente operacionais. Adquire-se por meio da educação. No campo da referência, um de seus pré-requisitos é uma sólida cultura geral;

– **habilidade técnica:** um conjunto de informações que permitem tornar operacionais os conhecimentos. Adquire-se mediante a ação, principalmente em situação de contato direto com o usuário. A busca de informações é um bom exemplo onde o profissional de referência põe em prática toda sua habilidade técnica, a fim de melhor responder à consulta que lhe for formulada;

– **personalidade (atitudes):** um conjunto de informações comportamentais. A personalidade é a faculdade de se comportar de modo a permitir a prática do conhecimento teórico e da habilidade técnica. Está presente nas relações interpessoais, hierárquicas e na execução das tarefas a serem cumpridas. Implica competências sociais ligadas a qualquer profissão que mantenha contato com o público: disponibilidade, competências relacionais, competência de ouvir, de acolher. A personalidade induz, pois, uma certa empatia com as necessidades do usuário.

Recrutamento do profissional de referência

O recrutamento de um novo profissional traz um enriquecimento para toda a equipe. A organização do trabalho é modificada, diversificada com o aporte de novas competências e qualificações. Decorrido um tempo de adaptação recíproca, a equipe evolui.

O ensino da referência baseia-se principalmente em cursos de bibliografia geral ou especializada, segundo a formação seguida, ou na busca de informações, sem levar em conta a competência social. J.-P. Lamy⁶ recomenda que o ensino de referência inclua cursos teóricos em psicossociologia, principalmente em comunicação verbal e não-verbal. Os estudantes deveriam, ao concluir o aprendizado, possuir poder de convicção e capacidade de inspirar confiança ao usuário. Assumir atitude positiva, enfrentar situações ou questões difíceis ou delicadas e mostrar comportamento profissional são um grande trunfo no serviço de referência.

Y.-F. Le Coadic⁷ afirma que “os estudantes de biblioteconomia e documentação são declarados aptos a trabalhar em serviços de referência a partir do momento em que podem selecionar o tipo de fonte apropriada para a questão que lhes é apresentada”. Mas seria isso suficiente?

A entrevista de referência deveria merecer um estudo especial, a partir das técnicas de entrevista em geral, com particular ênfase na capacidade de ouvir, atenção, contato visual, perguntas que serão feitas (abertas ou fechadas), capacidade de síntese em face do problema apresentado e seus diversos componentes. É preciso também levar em conta o aspecto pedagógico diante dos usuários, com uma grande disposição dos estudantes de transmitir seu conhecimento teórico e sua habilidade técnica. Parece que a experiência é a única qualificação exigida na França em matéria de atendimento ao público. Em virtude dessa lacuna importante na formação inicial, o recrutamento de um profissional de referência baseia-se, portanto, numa avaliação das competências sociais dos candidatos, seu interesse e sua sensibilidade em matéria de serviço ao público, e, eventualmente, com um estágio e uma entrevista com seus futuros colegas.

A definição do cargo

É preciso definir com clareza o cargo (ver adiante um exemplo de formulário de descrição de cargo), indicando com precisão os requisitos exigidos: diploma profissional, ambiente de trabalho, experiência profissional esperada e as características específicas exigidas no campo da referência, principalmente:

- uma sólida cultura geral;
- conhecimentos numa área determinada, se necessário;
- sentido desenvolvido de atendimento ao público;
- domínio dos instrumentos de trabalho (obras de referência, bases de dados, mecanismos de busca na internet);
- capacidade de autonomia e investimento pessoal no trabalho. Os postos de atendimento ao público são, em geral, cargos onde o trabalho mental é significativo: inúmeras consultas ao mesmo tempo, instrumentos de informação heterogêneos, respostas em tempo real e adaptação permanente à demanda

causam estresse e fadiga. O tempo despendido no atendimento deve, então, ser dividido, com a introdução de um sistema de rodízio da equipe;

– capacidade de gerenciar projetos ou se integrar a uma equipe de projeto.

A função de referência é mais bem exercida por profissionais qualificados. O que é um profissional de referência qualificado? É um profissional com educação superior, treinado em situações de trabalho diferentes que lhe permitem resolver as dificuldades encontradas. Estando submetido a demandas que crescem constantemente, sua adaptação é contínua. Ele faz um ajuste permanente entre a oferta e a demanda: a eficiência do profissional é reconhecida em situação de trabalho. Para melhor se adaptar, deve se formar durante toda sua vida profissional. A formação incide sobre segmentos de competência, e é indispensável acompanhar a evolução geral da profissão, mediante atividades de educação continuada.

Proposta de ficha de descrição de cargo para recrutamento de profissional de referência

A ficha de cargo contém:

- a natureza do cargo: descrição das tarefas e responsabilidades;
- a condição proposta (tipo de contrato: temporário ou por tempo indeterminado);
- o local onde o cargo será exercido, o horário de trabalho;
- o nível de estudos requerido: graduação, licenciatura ou especialização, mestrado; quanto mais especializado for o serviço, mais o nível exigido incide sobre formações específicas;
- requisitos exigidos: qualidades, competências e qualificações;
- remuneração proposta (em função dos diplomas e da experiência profissional).

A composição da equipe de referência

A tarefa de formar a equipe, que é da incumbência do responsável por ela, leva em conta vários fatores determinantes:

- a natureza dos objetivos gerais da instituição e das missões específicas do serviço de referência;
- o(s) tipo(s) de público(s) servido(s);

- o potencial de cada membro da equipe;
- os projetos em curso.

Devem ser fixados objetivos claros e precisos para o conjunto da equipe, bem como objetivos individuais, na forma de projetos ou estudos, de cursos de treinamento, etc.) Fixar objetivos para uma equipe permite-lhe progredir, superar a rotina e se realizar na vida profissional. Parece essencial mobilizar os membros da equipe apoiando-se nas qualidades pessoais e profissionais:

- delegando algumas responsabilidades;
- permitindo liberdades de escolha, de iniciativa e de autonomia no trabalho;
- favorecendo energias criadoras, etc.

No balcão de referência, será primordial, se os profissionais forem de níveis diferentes, estabelecer um equilíbrio entre, por exemplo, um profissional experiente e um profissional menos experiente. O plano de frequência leva em conta este equilíbrio.

Interessa também ao serviço de referência favorecer a inserção e a participação dos membros da equipe em certas atividades da instituição: jornal interno, intranet, blogue, etc., e aceitar que eles assumam responsabilidades externas ao serviço.

A avaliação das competências individuais permite que se promova o desenvolvimento das responsabilidades de cada um, tendo cuidado com a divisão equilibrada das tarefas: atendimento e orientação ao público, pesquisas bibliográficas, formação dos usuários, gerência de projeto, redação de documentos, etc.

Crerios de avaliação do profissional de referência

Entrevistas de avaliação (anuais ou a cada dois anos), cuidadosamente preparadas, permitem ao responsável ajustar os objetivos e os meios, bem como analisar uma situação determinada. Essas entrevistas, prioritárias na gestão das carreiras e dos percursos profissionais, constituem uma forma importante de diálogo, quando são discutidas questões ligadas a salários, avaliação, progressão e formação. Mesmo que essa avaliação seja feita de maneira mais informal durante o ano, o importante é que seja também formalizada.

A avaliação é feita conforme:

- uma situação determinada;
- o lugar do serviço no âmbito da instituição;
- a organização de trabalho existente.

O profissional é avaliado não somente em função de suas habilidades e competências, mas também em função do desempenho em conjunto do serviço e dos objetivos previamente fixados. A avaliação de um profissional não se insere numa lógica de controle, mas se concretiza quando a confiança é estabelecida.

O que é um profissional de referência?

- Ele domina as atividades que tem de enfrentar diariamente.
- Sabe medir a carga de trabalho.
- É capaz de medir os diferentes graus com que lidará com um serviço a ser realizado conforme os meios que a administração puder lhe proporcionar.
- Participa da execução dos serviços e de sua qualidade.
- Tem um comportamento coerente em face dos usuários, da equipe e dos superiores.
- Compatibiliza o trabalho executado com o formulário de descrição de cargo e as normas profissionais.
- Cumpre com os objetivos pessoais predeterminados.
- Deve comprovar curiosidade intelectual e abertura para o exterior.

A identificação clara da equipe de referência

Segundo J.-C. Brochard em seu blogue *Bibliothèque publique*,⁸

a reticência de muitos bibliotecários em se identificar junto a seus usuários é bastante sintomática do defeito de uma profissão que, ainda com muita frequência, prefere se interessar mais por seus instrumentos de trabalho do que pelo serviço que tais instrumentos devem ajudá-la a prestar.

Ela recomenda que cada profissional seja identificado pelo nome e sua função. Uma circular do ministério do Interior da França define as modalidades dessa identificação para os agentes públicos do Estado, o que se justifica pelo pressuposto de que o agente público deve ser identificado sem que seja preciso ao cidadão perguntar-lhe.⁹ A partir de 1988, inúmeras questões parlamenta-

res sobre essa questão podem ser encontradas no sítio da Assemblée Nationale.¹⁰ As respostas dos ministérios consideram que portar o crachá faz parte das medidas que podem ser tomadas pelos administradores para eliminar o anonimato dos servidores públicos.

Além do crachá, a equipe de referência também pode vestir-se com roupas que a diferenciem do pessoal interno e dos usuários, seja usando uma cor determinada, seja uma sigla ou uma logomarca.

Todos esses elementos juntos reforçam a coesão da equipe de referência e lhe dão uma identidade própria.

Notas

1. DAVID, Caroline; HUGUET, Pascal. *Diagnostic et proposition pour la médiathèque de...* Lyon: Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, 1997, p. 15.
2. ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *La définition et la sélection des compétences clés – Résumé, enquête PISA*. OCDE, août 2005, 20 p. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/36/55/35693273.pdf>>.
3. Ver: <<http://www.b-i-t-online/de/archiv/2008-01/report1.htm#kasten1>>.
4. Dan Sperber e Deirdre Wilson na obra *La pertinence: communication et cognition* (Paris: Les Éditions de Minuit, 1989 [ed. original: *Relevance: communication and cognition*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1986; trad. portuguesa: *Relevância: comunicação e cognição*. Trad. de Helen Santos Alves. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001]), mostram que "a noção de um efeito contextual é essencial para a definição da pertinência: para que uma informação seja pertinente, é preciso que tenha efeitos contextuais, isto é, que ela atue de algum modo (frequentemente graças a uma ou várias hipóteses) sobre esse contexto, o que se liga às diferentes definições de informação apresentadas antes. Cada ser humano possui intuições de pertinência, mas deve fazer um 'esforço de processamento'; ele avalia seus próprios resultados e seus próprios esforços e decide segui-los na mesma direção ou encaminhá-los para outro lugar." [A falta de consenso quanto à tradução do heterossemântico *relevance* está evidente na forma adotada na edição francesa (*pertinence*) e na edição portuguesa (*relevância*). Em face dessa divergência ainda não resolvida, manteve-se nesta tradução a orientação adotada pelo original francês: pertinência. [N.T.]]
5. *Euroréférentiel 1 & D*. Paris: ADBS Éditions, 2004.
6. LAMY, J.-P. L'entretien de référence; une notion à introduire dans un enseignement rénové. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n. 6, 1998. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

7. LE COADIC, Y.-F. *Le besoin d'information; formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007, p. 49.
8. BROCHARD, J.-C. Identification d'un bibliothécaire. 9 nov. 2007. Disponível em: <<http://bibliothequepublic.blogspot.com/>>. Acesso em 15 jan. 2012.
9. Ver a circular de 28 de julho de 2003 sobre a aplicação dos dispositivos da lei n° 2000-321 de 12 de abril de 2000 relativa aos direitos dos cidadãos em suas relações com as administrações do Estado francês.
10. Sítio da Assemblée Nationale: <<http://recherche2.assemblee-nationale.fr/questions/questions.jsp/>>.

Para saber mais

- *O profissional de referência*
CORRALL, S.; BREWERTON, A. *The new professional's handbook; your guide to information services management*. London: Library Association Publishing, 1999.
- LOW, K.(ed.) *The roles of reference librarians; today and tomorrow*. London: The Haworth Press, 1996.
- MOUREN, R.; PEIGNET, D. (dir.) *Le métier de bibliothécaire*. Paris: Association des Bibliothécaires Français, Electre-Éd. du Cercle de la Librairie, 2007.
- *A equipe de referência*
BESNER, J. Une bibliothèque performante où il fait bon travailler: leadership, coaching et gestion des ressources humaines. *Argus*, v. 31, n. 3, p. 17-20, hiver 2002.
- BOUTHILLIER, F. La sélection du personnel: petit guide à l'usage des gestionnaires de bibliothèques et de services d'information. *Argus*, v. 31, n. 3, hiver 2002.
- GAUTHIER, J. Manager: mission possible. In: Guide pratique... Manager et développer son service info-doc... *Archimag*, p. 63-68, jan. 2007.
- GUERRE, L. Embaucher pour former une équipe au top. In: Guide pratique... Manager et développer son service info-doc... *Archimag*, p. 69-70, jan. 2007.
- LE BOTERF, G. *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*. Paris: Éd. d'Organisation, 1994.

Deontologia e responsabilidade jurídica do profissional de referência

Este texto nos faz conhecer as regras que sabemos que devemos respeitar e que portanto esperamos que sejam igualmente respeitadas pelos usuários de nossos serviços e também por nossos empregadores.

J. Meyriat¹ sobre a adoção pelas associações profissionais francesas do *Code de déontologie* do European Council of Information Associations (ECIA).

Deontologia do profissional de referência

O profissional de referência tem direitos e deveres na medida em que exerce uma profissão que presta serviço em contato direto com o público. As principais associações profissionais publicaram códigos de ética que se dirigem de maneira geral aos profissionais da informação e, por conseguinte, concernem ao serviço de referência e ao pessoal a ele ligado.

A maioria dos códigos entende que os direitos e deveres do profissional de referência se exercem em relação ao usuário, ao empregador, à informação e à profissão em seu conjunto.

Em relação ao usuário:

- acesso à informação: o profissional facilita o acesso a qualquer documento de que o usuário precise para sua própria informação; aqui se aplica a Declaração de Princípios da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação;²

- respeito aos usuários: não se deve adotar qualquer restrição baseada na etnia, condição social, nacionalidade, origem social, opção política ou religiosa;

- confidencialidade: as informações que o profissional detém sobre os usuários e suas pesquisas são confidenciais e não podem ser divulgadas nem arquivadas por um longo período;

– conformidade com as fontes: a informação fornecida deve ser fiel às fontes, as quais devem ser identificadas. Toda falha ou erro deve ser corrigido. O profissional é responsável pela informação fornecida.

Em relação à informação:

- responsabilidade no que toca ao acervo de documentos do qual é depositário;
- respeito aos direitos de autor no que se refere às fontes de informação citadas e utilizadas;
- validação e reconhecimento da importância do trabalho bibliográfico, principalmente os produtos de informação;
- sigilo profissional no que se refere a certas informações que lhe são confiadas.

Códigos de deontologia de associações nacionais e internacionais

[– Associação dos Arquivistas Brasileiros (ABA): <http://www.aab.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=65&lang=pt>].

– Association des Archivistes Français (AAF): <<http://www.archivistes.org/Code-de-deontologie>>.

– Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation (ADBS): <<http://www.adbs.fr/code-deontologique-de-l-ecia-1980.htm?RH=1200910360532>>.

– European Council of Information Associations (ECIA): <<http://www.aslib.co.uk/ecia/principles.htm>> – Esta associação encerrou as atividades em 2008, mas os princípios do código da ECIA permanecem válidos.

– American Library Association (ALA): <<http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics>>.

– BIS (Bibliothèque Information Suisse): <<http://www.bis.info/images/stories/documents/Verband/deontologie.pdf>>.

[– Conselho Federal de Biblioteconomia: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_04202.pdf>].

– O Manifesto sobre bibliotecas públicas publicado pela IFLA/Unesco: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>.

Para uma lista mais completa, ver "Professional codes of ethics for librarians": <<http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians>>.

A responsabilidade profissional do serviço de referência

A equipe de referência adota certas noções de ética profissional

e de responsabilidade, conforme a situação e as tarefas executadas. Vários fatores estão presentes em seu trabalho diário:

- ética profissional e pessoal: vimos anteriormente que seus direitos e deveres são exercidos em relação ao usuário, ao empregador, à informação e à profissão como um todo;
- valor(es) profissional(is) e pessoal(is): rigor, sentido do trabalho bem-feito, equidade;
- natureza dos compromissos assumidos;
- diferentes tarefas executadas;
- condições do exercício profissional.

Existem algumas dificuldades, principalmente o risco de fornecer informação errada, mesmo parcialmente, devido à multiplicidade das fontes de informação, de sua dificuldade de acesso e controle, etc. Atualmente, esse risco é ainda maior, pois o acesso à Internet permite a difusão de informações que nem sempre são validadas. As queixas, no entanto, são raras, mas a reputação do profissional, do serviço e da instituição pode acabar sendo conspurcada. A direção poderá, então, adotar providências em relação ao funcionário culpado (advertência, avaliação negativa ou transferência para outro serviço). Em caso de falta grave, ocorre a demissão.

Os textos concernentes à responsabilidade civil se aplicam a todas as profissões que prestam serviço. Não existe um texto específico sobre o fornecimento de informações. Se um usuário se julgar vítima de um dano causado por erro profissional, poderá basear-se, a fim de obter reparação, no artigo 1 382 do código civil francês.* É preciso provar a existência de prejuízo, isto é:

- existência do erro;
- existência do dano;
- vínculo de causalidade entre o erro e o dano.

* O texto do código francês reza "todo e qualquer ato que cause dano a outrem obriga o responsável a repará-lo". O equivalente no Código Civil Brasileiro é o artigo 927 e seu parágrafo único que dizem "aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem." [N.T.]

A cobrança pela prestação de serviços de informação acarreta uma nova exigência do usuário quanto ao grau de completeza do serviço. O usuário tem o direito de esperar um serviço de qualidade pelo preço cobrado.

Para prevenir um erro, um esquecimento, um desconhecimento, o profissional deve buscar os meios para isso, o que significa:

- manter-se informado sobre textos relativos ao direito da informação;
- efetuar controles de qualidade;
- definir prioridades quanto aos serviços e aos usuários;
- em certos casos, firmar um contrato que inclua uma cláusula de isenção de responsabilidade quanto ao fornecimento de serviços.

Aspectos jurídicos relativos à informação

Os aspectos jurídicos ocupam um lugar cada vez mais importante nas profissões da informação em geral. Os profissionais de referência devem conhecer esses aspectos, pois dizem respeito à maioria das tarefas executadas: a propriedade intelectual e o direito de autor; a internet e as bases de dados; o direito de empréstimo; o regulamento interno do serviço; os dados pessoais, etc.

A lei 'Informática e Liberdades'

Essa lei francesa aplica-se aos arquivos informatizados. Os serviços de referência geram dados relativos aos usuários (nomes, endereços, temas de pesquisa, etc.), sendo imperativo garantir seu sigilo. A criação e divulgação desses arquivos enquadram-se na lei 'Informática e Liberdades', de 6/1/1978, revista pela lei nº 2004-801, de 6/8/2004 (*Journal Officiel* de 7/8/2004), que determina, em seu artigo 36-1, que

qualquer pessoa pode exigir que sejam retificados, completados, esclarecidos, atualizados ou apagados os dados que lhe sejam concernentes e que forem inexatos, incompletos, equivocados, desatualizados, ou, então, que sua coleta ou utilização, a comunicação ou a conservação sejam proibidas.

A lei de 6/8/2004 simplifica as formalidades documentais e reforça os direitos das pessoas sobre seus dados.

Quando de sua inscrição, o usuário deve ser informado sobre os motivos pelos quais lhe são solicitadas informações pessoais (basicamente para o empréstimo de documentos, o envio de correspondência e avisos eventuais), e se deve adverti-lo de que existe a possibilidade de acesso a informações que lhe digam respeito. Os dados pessoais confiados à biblioteca são considerados estritamente confidenciais e não poderão, em nenhuma hipótese, ser entregues a um órgão externo ou a outro leitor. As perguntas/respostas registradas pelo serviço de referência (presencial ou virtual) prestam-se à elaboração de estatísticas: frequência, quantidade de questões recebidas, áreas do conhecimento, distribuição geográfica, suportes utilizados, etc. Os dados pessoais são, portanto, muito úteis, mas somente devem ser usados em âmbito interno.*

Direito de autor

O direito de autor designa o conjunto dos direitos conferidos aos criadores sobre suas obras literárias e artísticas. Compreende duas categorias de direitos: o direito patrimonial e o direito moral. O direito patrimonial permite ao autor controlar a utilização de sua obra e com isso obter uma remuneração. Este direito está limitado, na França [e também no Brasil], a 70 anos decorridos após a morte do autor. O direito moral permite ao autor opor-se a qualquer modificação de sua obra, assegurar-lhe a integridade, assumir sua autoria e controlar sua divulgação. É um direito perpétuo.

As obras protegidas, além das literárias (romances, poesias, peças teatrais, obras de arte, jornais e programas de computador), incluem as bases de dados, filmes, obras musicais e coreo-

* Para o Brasil ver a lei nº 12 527, de 18/11/2011, que trata do acesso a informações de interesse particular ou coletivo constantes em registros administrativos e na documentação governamental (conhecida como lei de acesso à informação), e também a lei nº 9 507/1997 (*habeas data*), a lei 8 079/1991 (Código de Defesa do Consumidor) e a lei 10 406/2002 (Código Civil Brasileiro). Em agosto de 2010, o Ministério da Justiça anunciou que estudava a possibilidade de encaminhar ao Congresso anteprojeto de lei sobre o uso, compilação e repasse de informações pessoais. [N.T.]

gráficas, pinturas, desenhos, fotografias, esculturas, obras arquitetônicas, criações publicitárias, mapas geográficos e desenhos técnicos.

Os direitos conexos pertencem aos intérpretes ou executantes, aos produtores de fonogramas e às empresas de radiodifusão. São intermediários na produção, gravação ou difusão das obras.

– Diretivas da Comunidade Europeia de 29/10/1993 e de 11/3/1996: a primeira trata da harmonização da duração da proteção do direito de autor e foi transposta para a França pela lei nº 97-283 de 27/3/1997 (*Journal Officiel* de 28/3/1997, p. 4831); a segunda trata das bases de dados e foi transposta para a França no *Code de la propriété intellectuelle* pela lei nº 98-536 de 1/7/1998 (*Journal Officiel*, nº 151 de 2/7/1998, p. 10075).

– Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu (*Journal Officiel*, nº L 167 de 22/6/2001, p. 0010-0013) harmoniza as diferentes leis sobre propriedade intelectual dos Estados membros da União Europeia.

Esta diretiva define os direitos de reprodução, de comunicação ao público, de distribuição, a proteção jurídica dos dispositivos contra cópia e os sistemas de gestão dos direitos.

– O direito de autor, na França, é regido pelo *Code de la propriété intellectuelle*, complementado pela lei de 3/1/1995 sobre reprografia e, mais recentemente, pela lei nº 2006-961, chamada 'lei DADVSI' [Droit d'Auteur et les Droits Voisins dans la Société de l'Information] sobre direito de autor e direitos conexos na sociedade da informação. Toda criação original (literária, artística, plástica; oral, escrita) é objeto de proteção jurídica.*

A proteção da obra é aplicada a partir de sua criação. Os direitos morais são perpétuos; os direitos patrimoniais se aplicam durante toda a vida do autor e mais 70 anos depois de sua morte. Depois disso, a obra cai em domínio público. O autor (ou seus representantes) deve dar seu consentimento para que sua obra seja representada (teatro, televisão, rádio, etc.), exposta, consultada

* No Brasil: a lei nº 9 610, de 19/2/1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais, publicada no *Diário Oficial* de 20/2/1998. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 20 jan. 2012. [N.T.]

numa base de dados (art. L 122.2 do *Code de la propriété intellectuelle*). Somente o autor detém o direito de autorizar a reprodução de sua obra (art. L 122.4 do mesmo código).

O direito de reprodução

A lei define a reprografia como "a reprodução em forma de cópia em papel ou suporte similar, por meio de uma técnica fotográfica ou de efeito equivalente, que permita a leitura direta. Refere-se a fotocópias clássicas, fotocópias digitais, faxes" (art. 122-10 do *Code de la propriété intellectuelle*).

O direito exclusivo de reprodução beneficia autores, artistas intérpretes, executantes, produtores de discos e filmes e empresas de radiodifusão, que podem autorizar ou interditar qualquer comunicação de suas obras ou cópias delas, por fio ou sem fio.

A proteção é concedida ao autor durante sua vida e, após sua morte, para seus herdeiros, durante 70 anos (art. L 123-2 do *Code de la propriété intellectuelle*). No caso de obra coletiva, isto é, uma obra criada por iniciativa de uma pessoa física ou jurídica e da qual participam diversos autores, a duração da proteção é de 70 anos depois do fim do ano civil em que a obra foi publicada.

São obras protegidas:

- Livros.
- Jornais.
- Composições musicais.
- Obras cinematográficas.
- Fotografias.
- Desenhos.
- Programas de computador.
- Cartões postais.
- Obras coreográficas.
- Comentários e análises de leis, de decisões judiciais e de jurisprudência dos tribunais.

São obras não-protegidas:

- Resumos (a fonte deve ser mencionada).
- Uma citação breve numa obra nova deve indicar a fonte sem adulterar o sentido da obra nem ser com ela confundida.

– Textos das leis, de decisões judiciais e de jurisprudência dos tribunais.

● *Exceções ao direito de autor*

As exceções ao direito de autor constantes da diretiva da Comunidade Europeia permanecem facultativas. Cada país tem a liberdade de colocar em lei suas próprias exceções.

No caso da França, as exceções que foram mantidas e que têm a ver com as tecnologias da informação são:

- representação gratuita no âmbito familiar;
- cópia para uso privado;
- resumos e citações breves;
- revistas de imprensa;
- informações da atualidade (discursos oficiais e jurídicos);
- ensino e pesquisa, que passou a vigorar em 1 de janeiro de 2009;
- paródias, pastichos e caricaturas;
- cópias transitórias ou acessórias de um processo técnico;
- pessoas portadoras de necessidades especiais;
- bibliotecas, museus e arquivos.

Bases de dados

A diretiva 96/9/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11/3/1996, define a proteção jurídica das bases de dados (*Journal Officiel des Communautés Européennes*, L77 de 27/3/1996); foi transposta para a França no *Code de la propriété industrielle* pela lei n° 98-536, de 1/7/1998.

Uma base de dados que apresente uma característica de originalidade é protegida pelo direito de autor não apenas em seu conteúdo mas também em sua estruturação e sua seleção de dados. Ademais, a noção de investimento contido no texto permite ao produtor controlar a distribuição das obras. O produtor da base de dados é protegido pelo direito de autor. A extração e a reutilização da base, no todo ou em parte, são proibidas. A duração da proteção é de 15 anos contados a partir da conclusão da base. Esta proteção pode, dadas certas condições, ser renovada.

O direito de empréstimo

O direito de empréstimo consiste numa remuneração dos detentores de direito, autores e editores, pelo empréstimo de seus livros nas bibliotecas. Sua implantação foi tornada obrigatória pela diretiva europeia 92/100/CEE do Conselho, de 19 de novembro de 1992, relativa ao direito de locação e de empréstimo e a certos direitos conexos do direito de autor no domínio da propriedade intelectual.

Na França, o parlamento adotou definitivamente e por unanimidade, depois de uma segunda discussão no senado, o projeto de lei sobre o direito de empréstimo em biblioteca, em 18 de junho de 2003 (lei n° 2003-517, de 18 de junho de 2003; lei relativa à remuneração a título de empréstimo em biblioteca e reforçando a proteção social dos autores). Trata-se de um dispositivo baseado no princípio do duplo financiamento: um 'empréstimo de valor predefinido', de responsabilidade do Estado, igual a 1,50 euro por pessoa inscrita em biblioteca e um euro por estudante inscrito em biblioteca universitária, um 'empréstimo pago no ato da compra', de responsabilidade dos livreiros, igual a 6% do preço de capa do livro exceto os impostos. Paralelamente, os descontos concedidos às bibliotecas ficam limitados ao máximo de 9%.

As receitas recolhidas são divididas em duas partes: uma metade permite a remuneração em partes iguais dos autores e editores e a outra metade é destinada ao financiamento de um sistema de previdência complementar para autores e tradutores. Estas disposições dizem respeito ao conjunto das obras das bibliotecas e dos serviços de documentação.

Por decreto de 7/3/2005, a *Société Française des Intérêts des Auteurs de l'Écrit (SOFIA)* foi incumbida de arrecadar e distribuir os direitos à remuneração pelo empréstimo em bibliotecas.

O regime jurídico do regimento interno do serviço no setor público

O regimento interno é um ato administrativo unilateral que se aplica a todo órgão público. Ele estabelece as modalidades do contrato que se estabelece entre o serviço e o usuário, na forma de direitos (o acesso ao serviço) e de deveres (a obediência ao

que for prescrito). Deve ser afixado para o público ou publicado, e deve ser acatado por todos. O tribunal administrativo é competente em caso de litígio ou de contencioso. É possível entrar com recurso administrativo não-litigioso.

Outros aspectos jurídicos dizem respeito aos produtos da informação (ver capítulo 14, 'Os produtos da informação').

Notas

1. MEYRIAT, J. Déontologie du documentaliste: énoncé de principes. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 28, n. 1, p. 38-39, jan. 1991.
2. Ver a introdução deste livro, seção intitulada "Serviços de referência no contexto da sociedade da informação", p. 5-6.

Para saber mais

- ACTUALITÉS du droit de l'information (ADI). Disponível em: <http://www.adbs.fr/droit-de-l-information-74323.htm?RH=ACCUEIL&RF=DOSTHE_DROINFO>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- BIBENT, M. *Le droit du traitement de l'information*. Paris: ADBS, Nathan, 2000.
- [GANDELMAN, Henrique. *De Gutenberg à internet; direitos autorais das origens à era digital*. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.]
- LACOUR, S. *La sécurité aujourd'hui dans la société de l'information*. Paris: L'Harmattan, 2007.
- PELLETIER, S. La responsabilité professionnelle des bibliothécaires et spécialistes de l'information. *Documentation et Bibliothèques*, jan.-mars 1995, p. 27-30.
- SHACHAF, P. Virtual reference services; implementation of professional and ethical standards. *Bulletin of ASIST*, v. 34, n. 2, p. 20-24, jan. 2008.

Organização e funcionamento do serviço de referência

A organização do trabalho corresponde de maneira formal à coordenação coletiva das atividades e das tarefas tendo em vista racionalizar o trabalho e aumentar a produtividade (atribuições, tarefas, funções, missões atribuídas ao pessoal).
Definição do Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS)

Uma vez definida a política de referência e constituída a equipe de referência, implanta-se uma organização eficiente do trabalho, a fim de conseguir o funcionamento ideal do serviço. A organização das tarefas, a elaboração de um orçamento operacional, a formação do acervo, que inclui recursos em papel e digitais, e a avaliação global do serviço irão constituir as etapas sucessivas da implantação definitiva do serviço de referência.

Organização do trabalho de referência

A organização do trabalho de referência cabe ao seu responsável e, por delegação, a certos membros da equipe. Ela inclui:

- estruturação da equipe: por disciplina, se assim for necessário; por tipo de competência (busca de informações ou formação dos usuários); por atividades (recepção, orientação, etc.);
- delegação de algumas tarefas: certos membros da equipe assumem fazer o plano de frequência, as estatísticas do serviço, a recepção a grupos, etc.;
- previsão e divisão das tarefas;
- correção dos erros;
- controle da execução final: obediência aos prazos, controle de qualidade, etc.;

- avaliação dos resultados alcançados pelo pessoal e ajuda à sua formação.

Nozha Ibnlkhayat¹ distingue três tipos de organização:

- por disciplina: cada membro da equipe é especialista numa disciplina;
- por produto: cada membro é especialista num produto (livros, periódicos, bases de dados, internet, etc.);
- por mercado: as categorias de usuários determinam as especializações, quando as necessidades são bem caracterizadas.

Implanta-se um **plano de frequência** completo do pessoal, com indicação dos períodos dedicados ao atendimento do público e às atividades de gerência interna do serviço (respostas às consultas feitas por correio ou telefone, arrumação da sala de referência, encomendas de documentos, estatísticas, reuniões da equipe, etc.). O plano permite visualizar a organização do trabalho e sua repartição na equipe. Recorre aos membros do serviço ou de outros serviços. Uma reserva de pessoal é necessária para os casos de ausência temporária, férias, etc.

As tarefas são divididas tendo em vista as competências e habilidades, buscando o equilíbrio. O responsável planeja a administração do tempo e, principalmente, a carga de trabalho. Um serviço com horário de funcionamento extenso adapta-se a esta circunstância, que deve ser entendida como uma atividade criada no interesse do público. A gestão do plano reflete a igualdade de tratamento na equipe: é preciso proteger a vida no trabalho e fora dele. No caso de situações especiais, deverá haver a possibilidade de ajustes. Plantões noturnos ou em fins de semana devem ser feitos em rodízio. O emprego de um aplicativo de gerenciamento de tarefas permite planejá-las e otimizar a administração do tempo. Nos serviços de maior porte, a divisão das tarefas é em geral inquestionável. Já num serviço pequeno ou médio (de uma a cinco pessoas) a equipe precisa ser polivalente e assumir as tarefas manuais como se fossem intelectuais.

Essa questão remete ao equilíbrio entre os efetivos profissionais e não-profissionais. A equipe deve ser composta segundo a carga de trabalho do serviço. Um serviço de referência desempe-

Horário de funcionamento do serviço de referência

A função de referência deve ser considerada prioritária, numa abordagem de qualidade de serviço global: a equipe de referência é mobilizada, a fim de garantir uma presença contínua no balcão de referência. É preciso encontrar um equilíbrio entre o trabalho de referência propriamente dito e o trabalho interno, com faixas horárias adequadas (por período de 2-3 horas; por meia jornada) a fim de evitar excesso de fadiga ou estresse.

Oferecer horários de funcionamento ampliados constitui um real serviço para os usuários:

- em biblioteca universitária, os estudantes têm necessidade de acesso aos recursos e aos espaços de estudo de forma contínua (sem interrupção do serviço ao meio-dia, por exemplo);

- em bibliotecas públicas, o público deve poder frequentar a biblioteca depois do tempo de trabalho habitual (algumas noites, aos sábados, durante as férias escolares e universitárias);

- as grandes instituições (como a BPI ou a miateca da Cité des Sciences, no parque de La Villette, em Paris) possuem horários de funcionamento adequados para populações diversificadas, com abertura à noite e nos fins de semana. Essa questão do horário de funcionamento traz implicações orçamentárias que não são desprezíveis, do ponto de vista do pessoal e da infraestrutura (locais, informática, serviços) a ser colocada à disposição dos usuários: por causa da interdependência, por exemplo, com o serviço de circulação, de empréstimo entre bibliotecas, os armazéns, o serviço de referência adapta seu horário em função do funcionamento desses serviços. Uma vez adotado um horário de funcionamento, é necessário cuidar para que seja divulgado e afixado (na entrada do serviço, no sítio da instituição na internet). Os dias em que não estiver funcionando deverão ser anunciados com antecipação.

nha funções ditas 'nobres' (pesquisas bibliográficas, resposta a questões, recepção dos usuários, etc.) e outras ditas 'menos' nobres (operação de equipamentos, arrumação e ordenação dos documentos, inventário, etc.). Cada uma delas tem um sentido, que deve incluir cada membro da equipe. Deve ser implantada uma divisão das diferentes tarefas entre os membros da equipe. Toda tarefa, mesmo espinhosa, permite que o serviço funcione.

A divisão das tarefas pode acarretar o aparecimento de lacunas na equipe e talvez seja preciso adaptar certas formações: para o atendimento do público, para as funcionalidade de um programa de computador, para as técnicas de pesquisa de informação, etc.

Criar um ambiente de trabalho personalizado para o serviço de referência

O trabalho de referência precisa, para ser completo, de alguns instrumentos e recursos. Como estes estão cada vez mais disponíveis em linha, a criação de um 'portal de referência' que reúna, centralizando-os, os recursos existentes (periódicos, bases de dados, bibliografias, etc.), poderá trazer benefícios para o conjunto da equipe. Concretamente, esse portal é reservado aos profissionais de referência que parametrizam seu ambiente de trabalho personalizado. O INIST, seguindo essa linha, implantou o BibliocNRS.²

A comunicação no âmbito da equipe de referência

O trabalho de referência é realmente um trabalho de equipe, que deve ter coerência em todos os níveis em que é prestado, individual e coletivamente: na recepção ao usuário, no método adotado e nas respostas fornecidas. Adotar regras de funcionamento compartilhadas por todos é um elemento fundamental de coesão, que aparece no resultado final, e que ao próprio usuário cabe avaliar.

Outro elemento importante para o bom funcionamento do serviço é a realização de reuniões frequentes de toda a equipe. Essas reuniões, baseadas numa ordem do dia, permitem:

- transmitir as informações necessárias ao funcionamento do serviço, oriundas da direção ou de outras fontes;
- prestar conta de diferentes atividades assumidas pelo serviço;
- ser um resumo do dia a dia do serviço: os problemas surgidos (incidentes com usuários, dificuldades ao realizar uma pesquisa, etc.); funcionários que se afastam e os que chegam; frequência e consultas feitas pelos usuários, etc. Também podem ser abordadas as questões apresentadas e a maneira de respondê-las.

Das reuniões do serviço são feitas atas detalhadas de que constam informações e as decisões tomadas.

Outro tipo de comunicação é a comunicação informal no seio da equipe, a qual pode ocorrer durante visitas ao exterior, encontros, refeições em grupo, conversas, etc. É menos importante do que a comunicação formal.

O regulamento do serviço de referência

O regulamento é próprio de cada instituição e se destina à equipe local e aos usuários, aos quais se podem pedir sugestões. É redigido, na forma de uma sucessão de artigos, e submetido à aprovação da direção da instituição ou da câmara municipal no caso das bibliotecas públicas municipais. Considerado um 'código de boa conduta dos usuários', é um contrato firmado entre o usuário e o serviço de referência que mostra os direitos e os deveres recíprocos de forma positiva e não por meio de proibições sucessivas que têm o risco de desencorajar o usuário potencial.

Em resumo, esse regulamento estabelece:

- horário de funcionamento do serviço;
- oferta de serviços e de atividades e sua eventual cobrança (custo das pesquisas, das consultas em linha, da cópia de documentos, etc.);
- modalidades de acesso para fins de consulta, empréstimo e identificação;
- cuidados com o manuseio dos documentos bem como dos materiais (principalmente para evitar dano): as penalidades serão detalhadas, com previsão de pagamento de multa equivalente ao valor de substituição do documento danificado ou extraviado;
- facilidade de pesquisar informações com a eventual ajuda de profissionais;
- regras para utilização da internet, principalmente no que diz respeito a conteúdos ilícitos ou que tenham pouca relação com o serviço de referência;
- possibilidade de obter documentos que não existam no serviço por intermédio das redes eletrônicas ou do empréstimo entre bibliotecas;
- respeito ao silêncio e ao asseio nas salas de consulta;
- controle dos documentos emprestados no balcão de circulação ou colocados em reserva.

O regulamento interno tem valor jurídico e deve ser divulgado junto aos usuários na forma de um folheto impresso, quando eles se registram na biblioteca, por exemplo, e no sítio que a instituição mantiver na internet.

A administração das tensões na equipe de referência

As tensões na equipe são de diferentes categorias. Podem estar ligadas a uma carga de trabalho excessiva, a um ambiente ruim, a colaboradores indisciplinados. O responsável pelo serviço deve identificar as causas das tensões que surgem, discuti-las com os envolvidos e encontrar soluções adequadas. Uma carga de trabalho exagerada pode ser redistribuída ou transferida; um ambiente ruim pode rapidamente melhorar por meio de conversas francas entre as pessoas envolvidas; colaboradores indisciplinados podem receber tarefas que melhor se adaptem a eles. O responsável é uma espécie de árbitro, função delicada que requer um bom conhecimento dos pontos fortes e fracos da equipe.

As questões de organização do trabalho são questões que têm a ver com um certo equilíbrio que deve ser buscado entre as limitações impostas pela instituição (horário e tempo de trabalho, pessoal lotado, locais destinados), a utilização real do serviço (número potencial e tipos de usuários) e as competências disponíveis. A implantação de um novo serviço ou sua reorganização exigem planejamento. Em função dos problemas encontrados, a organização do trabalho é ajustada. Não é possível, portanto, ter regras fixas num primeiro momento: é com o uso que se pode implantar uma organização eficiente do trabalho.

Notas

1. IBNLKHAYAT, Nozha. *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 2005, chap. 6-8, p. 227-323.
2. Ver: <<http://www.bibliocnrs.inist.fr/>>.

Para saber mais

- CHAUMIER, J. *Travail et méthodes du documentaliste*. 2. éd. Paris: ESF, 2007.
- GIRARD, A. Le service de référence: un espace, une organisation. In: VÉRY-JOLIVET, Corinne (dir.) *Créer et gérer un service de référence*. Lyon: Institut de Formation des Bibliothécaires (IFB), 1996, p. 67-97.
- LÉVÈQUE, L. *La gestion documentaire selon l'iso 9001*. Saint Denis La Plaine: AFNOR, 2003.
- VOLANT, Chr. Regards croisés sur l'évolution de l'information dans les organisations. *Documentaliste - Sciences de l'Information*, v. 31, n. 6, p. 263-268, 1994.

O trabalho de referência

Transações de referência são consultas em que o pessoal da biblioteca recomenda, interpreta, avalia e/ou usa recursos de informação para ajudar os outros a satisfazer a determinadas necessidades de informação.

Trabalho de referência inclui transações de referência e atividades ligadas à criação, administração e avaliação de recursos, ferramentas e serviços de informação ou busca. Definição de referência aprovada pelo RUSA Board of Directors, 14 de janeiro de 2008.¹

Em que consiste realmente o trabalho de referência? Ele é condicionado pelo tipo de público-alvo e as missões e objetivos que lhe são atribuídos. Exceto a recepção, o trabalho de referência consta de três atividades principais: informar (ou serviço de perguntas/respostas), pesquisar informações e capacitar usuários. O importante é definir, primeiramente, um contexto para o trabalho de referência, contexto útil para a equipe e os usuários. As condições da relação 'serviço de referência-usuário' devem ser definidas e registradas num regulamento sobre a utilização do serviço. Isso suscita as seguintes perguntas:

- Qual a finalidade do serviço de referência?
- A quem atende o serviço de referência?
- A quem ele não pode atender?
- Como ele atende?
- Quais são as tarefas reais do serviço de referência?

Qual a finalidade do serviço de referência?

O serviço de referência responde a perguntas feitas pelos usuários. Esta afirmativa parece simples *a priori*, mas ela vem sendo debatida entre os profissionais de referência. É preciso oferecer a resposta integral ou os meios de responder a uma consulta? Alguns profissionais (em bibliotecas universitárias) consideram que sua função é formar o usuário sobre o uso dos instrumentos

de pesquisa, a fim de que ele mesmo encontre a resposta procurada. Assim, ele próprio, de maneira autônoma, poderá fazer as pesquisas. Outros profissionais efetuam uma pesquisa completa e fornecem os resultados ao usuário, como acontece na maioria dos serviços de referência presenciais e certamente nos serviços virtuais. A questão da 'finalidade do serviço de referência' merece ser suscitada na equipe, e a política de referência deve proporcionar os elementos necessários para dar-lhe resposta.

A quem atende o serviço de referência?

Uma biblioteca universitária ou um serviço de documentação geralmente são especializados sobre temas bem-definidos. Neles as áreas de atuação do serviço de referência são, portanto, geralmente bem delimitadas e a coleção abrange somente recursos nessas áreas. O caso é diferente nas bibliotecas públicas e nas mi-diatecas que atendem a uma clientela mais ampla e para a qual a coleção de referência é adequada, uma vez que as questões levadas ao serviço incidem sobre uma multiplicidade de assuntos. Neste caso, seria difícil excluir qualquer questão.

Em compensação, a resposta à questão sobre quais seriam os limites de atuação do serviço pode ser mais clara:

- o serviço de referência oferece os elementos que podem conter a resposta, mas não a redige; ele acompanha o andamento da pesquisa, fornece todos os elementos para que sejam colhidas as informações pertinentes e orienta o usuário para as fontes de informação apropriadas;
- o serviço de referência desempenha, portanto plenamente sua função de intermediário entre o usuário e a informação;
- o serviço de referência, para corresponder a esses objetivos, assume a responsabilidade de promover a capacitação dos usuários sobre os instrumentos bibliográficos.

A quem o serviço de referência não pode atender?

O serviço de referência generalista não pode atender a questões muito especializadas, de natureza jurídica ou médica, por exemplo, oriundas da esfera privada ou que sejam da competência de especialistas: essas restrições devem ser expressamente infor-

mas aos usuários. Questões desse tipo são trazidas frequentemente ao serviço de referência e sua posição deve ser clara, pois isso não se enquadra em suas atribuições. Do mesmo modo, o serviço deve fornecer respostas relativamente 'neutras', ou seja, que apresentem uma variedade de pontos de vista. Nos casos antes citados, sobre questões de natureza jurídica ou médica, o próprio usuário pode encontrar inúmeras informações na internet. Como a veracidade e a pertinência dessas informações nem sempre são comprovadas, o profissional de referência orientará então o usuário para fontes oficiais ou recomendadas.

Como atende o serviço de referência?

Este ponto se insere numa abordagem de qualidade global da instituição. O serviço de referência, como reflexo dessa instituição, implanta uma modalidade de relação com seus usuários, que pode ser direta, face a face, a distância (correio eletrônico, telefone, sistema de mensagens curtas (sms), bate-papo (*chat*), etc. Em todos os casos, a resposta é:

- **individualizada**, pois corresponde a um perfil particular e se adapta a uma demanda determinada;
- **profissional**, pois implica competências e conhecimentos profissionais;
- **'neutra'**, pois reflete vários pontos de vista e não apenas o único ponto de vista do profissional de referência;
- **formulada claramente** para ser compreensível;
- dada **com cortesia**, o que envolve as fórmulas usuais de polidez; e
- inclui **os elementos que serviram para sua elaboração**: a própria questão; a estratégia da pesquisa; os instrumentos bibliográficos utilizados; os resultados na forma de referências de documentos ou dos próprios documentos ou cópias, contendo, obrigatoriamente, a identificação sistemática das fontes. Convém buscar um equilíbrio na extensão da resposta.

O serviço pode escolher se a resposta será dada em nome do serviço de referência ou se inclui o nome do profissional que fez a pesquisa. Em geral, o usuário prefere a última hipótese, caso venha a precisar de um contato mais personalizado.

Exemplo de resposta a um usuário mediante correio eletrônico
(Extrato 'anonimizado' de uma questão apresentada ao balcão virtual da
Bibliothèque Nationale Suisse, SwissInfoDesk. [Em francês no original.]

Questão:

-----Mensagem de origem-----

De:

Enviada: segunda-feira, 7 de julho de 2008 10:32

Para: _NB Info

Assunto: pesquisa_bibliográfica

Bom dia,

Um documento que me interessa particularmente foi citado num sítio e me remetia à Bibliothèque Nationale. Fiz uma pesquisa no catálogo de assuntos anterior a 1998, mas não obtive resultado. Seria possível os senhores me fornecerem informações relativas à seguinte obra, por favor?

"Girod, François : Géologie de la région des Cornettes de Bise (Préalpes du Chablais franco-suisse). Dans: Bull. Soc. vaud. sc. nat., vol. 83, no 4, 1995, p. 317-334. Fig., carte. - - (Bulletin des Laboratoires de Géologie... de l'Université de Lausanne; 330). N1611" dans Bibliographia scientiae naturalis Helvetica 1995.

Agradeço sua atenção.

Atenciosamente

X

Resposta:

Prezado senhor,

O documento que o senhor procura é um artigo que foi publicado no volume 83, número 4, 1995 do "Bulletin de la Société Vaudoise des Sciences Naturelles".

A Bibliothèque Nationale Suisse (BN) possui o "Bulletin de la Société Vaudoise des Sciences Naturelles" (número de chamada: R5868) e o senhor pode encomendar cópia do artigo "Géologie de la région des Cornettes de Bise (Préalpes du Chablais franco-suisse)" de François Girod a seu serviço de reprografia.

Uma cópia analógica ou digital em formato A4 custa 30 centavos de francos suíços. O artigo contém 18 páginas e o total será portanto de 5,40 francos mais 10 francos de despesas administrativas e porte de correio para o exterior. Não aceitamos com cartão de crédito.

O senhor encontrará em nosso sítio informações precisas sobre os diferentes serviços de reprografia oferecidos pela BN, bem como os formulários de encomenda para serem preenchidos:

<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/benutzung/00761/index.html?lang=fr>

Atenciosamente

X

Information au Public
Département Fédéral de l'Intérieur DFI
Office Fédéral de la Culture OFC
Bibliothèque Nationale Suisse BN
Hallwylstrasse 15, CH-3003 Berne

Tel. +41 31 32 28935

Fax +41 31 32 28408

swissinfodesk@nb.admin.ch

www.nb.admin.ch

A resposta dada é clara e detalhada: indica-se a referência exata, bem como os meios de obter o documento e as despesas incorridas. São dadas informações precisas sobre como fazer a encomenda do documento.

O multilinguismo no serviço de referência

A questão do multilinguismo é importante hoje em dia. As bibliotecas e demais serviços de informação estão abertos a qualquer tipo de público, em geral são de acesso livre e, portanto, podem receber pessoas que falam uma língua diferente da língua local. É provável, então, que surja a questão do multilinguismo no serviço de referência. O tratamento a lhe ser dado será diferente conforme se trate de uma biblioteca municipal ou de um arquivo, de um centro de multimeios de uma grande metrópole ou de uma rede de centros de documentação implantados em vários países ou mesmo continentes, ou num centro de multimeios de um instituto cultural francês em outro país. Essa questão orienta em parte a política de referência e o trabalho de referência:

- A equipe dispõe dos meios de resposta (oral e escrita) às consultas formuladas em outra língua?
- A coleção de referência contém documentos e fontes de informação em diferentes línguas?
- O material informativo fornecido pela instituição é sistematicamente traduzido?

A missão definida para o serviço de referência deve permitir-lhe responder a isso, e a escolha de uma outra língua (ou outras línguas) acarreta algumas consequências:

- o conhecimento das comunidades a serem atendidas deve ser aprofundado;

- as competências linguísticas da equipe de referência devem ser desenvolvidas;
- o orçamento da coleção de referência precisa ser ajustado por causa dos documentos a serem adquiridos em várias línguas, do mesmo modo que o orçamento destinado a traduções (com os meios internos ou recorrendo a um serviço externo de tradução).

Por exemplo, o serviço de referência da Bibliothèque Nationale suíça (serviço de informação ao público) fornece respostas em três das quatro línguas oficiais da Suíça: alemão, francês e italiano.² A isso ela acrescenta o inglês.³ Mas há outros exemplos. A New York Public Library⁴ oferece serviços em espanhol; a biblioteca da universidade de Sidney, em chinês, japonês e coreano;⁵ a biblioteca central da cidade de Berlim, em 23 línguas.⁶ A questão do multilinguismo torna-se ainda mais presente nesta época de internet e de serviços virtuais de referência (ver parte II, cap. 9, 'A rede de referência virtual colaborativa'). No entanto, ela acarreta custos de tradução significativos, custos esses que podem ser compartilhados se o serviço for em rede. É cada vez mais comum o recrutamento de funcionários que dominam várias línguas.

Definir o nível de atendimento a ser proporcionado

Cada demanda de informação apresentada ao serviço de referência é, por natureza, individual. O nível da resposta e do serviço pode, no entanto, ser definido conforme o tipo da demanda, bem como dos instrumentos profissionais que serão utilizados. O profissional dispõe de uma gama extensa de instrumentos para responder de maneira pertinente à questão que lhe é apresentada:

- **informação:** sobre uma personalidade, um lugar, um acontecimento, etc. O profissional usa o material de referência (obras de consulta) e as ferramentas externas (bases de dados e mecanismos de busca). O tempo de resposta deve ser breve e o custo, baixo;
- **encaminhamento:** para um serviço, uma outra instituição, etc. O profissional recorre à coleção de referência e a listas de contatos diretos (de especialistas ou de instituições especializadas, etc.). O tempo de resposta é breve e o custo baixo;
- **bibliografia:** sobre um assunto, uma personalidade. O pro-

fissional utiliza a coleção de referência e instrumentos externos (bases de dados e mecanismos de pesquisa). O tempo de resposta é médio (de 30 minutos a uma hora). O custo varia segundo os instrumentos utilizados;

- **pesquisa de informações:** o profissional emprega o arsenal de instrumentos de referência disponíveis. O tempo de resposta é de médio a longo. O custo pode alcançar um certo montante conforme o tempo ocupado e os instrumentos empregados (custos de consulta a bases de dados, de obtenção de documentos por empréstimo entre bibliotecas, cópia de documentos, etc.).

Essa tipologia, que não é exaustiva, permite igualmente distinguir as competências dentro de uma equipe ou chegar a um equilíbrio na distribuição das tarefas:

- a um profissional, a tarefa de informação e encaminhamento;
- a outro, em virtude de conhecer profundamente a matéria, é atribuído o trabalho de bibliografia;
- um terceiro profissional efetua pesquisas complexas em virtude de seu conhecimento em pesquisas de informação;
- um outro recebe a incumbência de capacitar os usuários na utilização das fontes de informação, etc.

Tipos de questões com que lida um serviço de referência

- *Pontuais e práticas:* horário de funcionamento; prazos e custos dos serviços; inscrições; pedidos de entrevistas; empréstimo domiciliar e entre bibliotecas, etc.
- *Sobre fatos atuais ou figuras públicas:* sobre um acontecimento recente, uma personalidade pública, etc.
- *Bibliográficas:* obtenção de referências de documentos, sua localização e uma eventual cópia; ajuda e orientação sobre as fontes de informação, etc.
- *Temáticas:* sobre os assuntos abrangidos pela biblioteca ou o serviço de informação, etc.
- *Biográficas:* de âmbito local, regional ou nacional. As perguntas sobre genealogia vêm aumentando constantemente.
- *Geográficas:* sobre um lugar determinado, uma cidade, uma região, etc.
- *Históricas:* sobre uma personalidade, um fato, um acontecimento, etc.
- *Complexas:* no caso da redação de um trabalho acadêmico, de uma tese de doutorado, de um artigo científico, etc.
- *Técnicas:* utilização do catálogo em linha, de bases de dados, acesso aos recursos eletrônicos, senhas perdidas, etc.
- *Fora das informações tradicionais:* sugestões de aquisições, pedidos de contato e entrevistas, etc.

Essa subdivisão não visa a separar as competências por tarefa, mas a organizar melhor o trabalho, torná-lo mais eficiente, valorizar as competências especializadas e, por fim, melhor informar o usuário.

O trabalho de referência em rede

O serviço de referência pode ser formado por vários serviços de referência divididos num mesmo prédio, em um vários lugares (um *campus* universitário com várias bibliotecas; uma empresa que possua filiais em diferentes cidades, ou mesmo vários continentes, etc.). A política de referência deve ser coordenada pelo responsável que cuida de:

- uma política de informação comum;
- um equilíbrio na distribuição das equipes, segundo uma escolha criteriosa das competências respectivas;
- uma gestão de qualidade homogênea;
- serviços e atividades similares;
- implantação de instrumentos informatizados de natureza colaborativa (intranet, extranet, wiki, agenda compartilhada, etc.) para facilitar o trabalho e o intercâmbio.

A coordenação implica reuniões regulares, o compartilhamento de problemas e questões, a organização de atividades de treinamento, etc.

Notas

1. Ver: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>.
2. A quarta língua nacional é o romanche, falado por 0,5% da população.
3. Sítio da Bibliothèque Nationale Suisse: <<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=en>>.
4. New York Public Library: <<http://www.nypl.org/ask-nypl/informaci%C3%B3n-en-vivo>>.
5. University of Sydney: <<http://www.library.usyd.edu.au/libraries/eastasian/>>.
6. Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB): <http://www.zlb.de/fragen_sie_uns>.

Para saber mais

KATZ, W. *Introduction to reference work*. 8th ed. Boston: McGraw-Hill, 2002.

A função de referência

A função de referência

Abrange:

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

A função de atendimento¹

A noção de atendimento ao público é essencial em qualquer instituição, tendo sido introduzida pela abordagem de *marketing* adotada no setor privado e comercial, que coloca o cliente no centro de qualquer estratégia. Aos poucos, o setor público tem adotado esse caminho, e, por conseguinte, o mundo das bibliotecas e dos profissionais da informação. **O usuário é considerado, portanto, como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado em seu centro:** discussões, estudos e consultorias permitem melhor focar suas necessidades. Embora a formação inicial bem pouco considere a relação de serviço profissional/usuário em seu conjunto, na prática, os profissionais de referência desempenham uma função de recepção, pois possuem uma consciência nítida disso. O setor da administração modificou a maneira como concebia o atendimento aos usuários,² e, embora ainda falte muito a ser feito, as bibliotecas seguem este caminho: a publicação de compromissos com o atendimento ao público e obras profissionais, a organização da capacitação e de

cursos sobre recepção e atendimento³ contribuíram com sua parte para essa construção. Doravante, os profissionais da informação têm consciência de que a noção de recepção é um campo de estudo próprio, que deve ser pensado e avaliado de forma constante, com a ajuda, se necessário, de especialistas em *marketing* e em comunicação. O serviço de referência, em contato direto com o público, é o primeiro a ter interesse nisso.

Para apreender corretamente o mundo particular formado por uma biblioteca, um serviço de documentação ou um arquivo, com regras e modos de classificação próprios, o usuário tem como primeira escolha o serviço de referência. Seu primeiro interlocutor é o profissional de referência. É este quem o inicia no funcionamento do serviço, de sua classificação, da utilização dos diferentes catálogos e dos recursos informatizados. **Pode-se assim medir o desempenho da atividade oferecida por um serviço de referência, como local de informação, no que tange ao acesso real de seu público ao acervo e aos recursos documentários, e à sua satisfação em relação com a resposta à consulta formulada e aos serviços oferecidos.** Ora, se tal serviço é um local aberto, de acesso livre, isso não significa que o usuário consiga de fato encontrar sozinho a informação procurada e tampouco acessar todas as dimensões dos serviços que lhe são oferecidos.

A importância do atendimento é fundamental. **Um usuário satisfeito volta, se encontrar quem o ouça, quem lhe dê atenção e, naturalmente, a resposta certa para suas dúvidas.** Um dos aspectos mais exigentes da profissão é o trabalho no serviço de referência, mas, também, um dos mais estimulantes. Este serviço é o verdadeiro ponto de encontro com o usuário, o desfecho de todo o trabalho precedente com os documentos (resumido nas operações da cadeia documentária). Atualmente, mesmo a situação do atendimento tendo mudado, ainda deve ser melhorada. Todo profissional deve manter-se atento para que o usuário encontre uma atitude receptiva ao consultar o serviço de referência.

Qualidades e competências da equipe de atendimento

Conforme as instituições, a equipe de atendimento recebe denominações diferentes: pessoal de contato, pessoal de recepção,

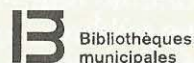
animador, orientador, conselheiro, etc. Entre as qualidades e competências exigidas, é essencial possuir uma orientação acen-tuadamente centrada no usuário, bem como algumas competências de sociabilidade:

- Ser amável e afável, sentir-se à vontade com o público.
- Estar disposto a ouvir o usuário, saber deixá-lo à vontade.
- Saber antecipar as demandas, ser 'proativo' em face de um usuário que hesita em dirigir-se ao balcão de referência: o espírito de *marketing* pressupõe a capacidade de perceber as coisas antes de todo mundo. "Ser proativo é assumir o risco de antecipar-se ao invés de somente responder quando perguntado; é criar e representar o futuro."⁴ (Literalmente, o termo 'proatividade', que nem sempre é interpretado da mesma maneira, significa *pro*: antes, favorável; *atividade*: faculdade de agir, execução ordenada de diversas tarefas mensuráveis e tangíveis que possuem em comum a busca de um objetivo preciso.)
- Demonstrar flexibilidade em relação ao público de todas as idades, culturas, línguas ou profissões diferentes.
- Mostrar rapidez no processamento da consulta.
- Saber administrar o fluxo de pessoas e não deixar à espera o usuário que tem pressa.
- Saber compreender a consulta, avaliá-la para oferecer uma orientação correta, ser neutro em suas opiniões.
- Possuir uma sólida cultura geral bem como excelente conhecimento do acervo geral e da coleção de referência.
- Demonstrar diplomacia, agir com tato.

Essas qualidades fazem parte intrinsecamente da **profissionalização** do atendimento. Objetivos básicos, podem fazer parte de um treinamento.

A função de atendimento é, portanto, essencial e deve ser pensada e debatida na equipe. Também é oferecida conforme o modo como o serviço é administrado, com um espaço de atendimento claramente identificado, pessoal qualificado, e horário de funcionamento afixado e comunicado interna e externamente, se o serviço for aberto ao público, a maior ou menor acessibilidade aos documentos, e os instrumentos à disposição do usuário: guia de acesso, sobre utilização do serviço, sinalização, etc.

Exemplo do compromisso de atendimento (charte d'accueil) das bibliotecas municipais da cidade de Genebra



Bibliothèques
municipales

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO *Juntos ao encontro da cultura*

Este documento atesta valores e compromissos que assumimos, a fim de fornecer-lhe serviços de qualidade.

Igualdade de acesso a todos e todas

Comprometemo-nos a:

- facilitar o acesso a nossas dependências e a nosso acervo
- organizar visitas de grupos
- oferecer serviço em domicílio para pessoas com mobilidade reduzida
- permitir-lhes executar certos procedimentos a distância
- respeitar o princípio de serviço de menor custo para os usuários

Respeito ao público

Comprometemo-nos a:

- colocar à sua disposição pessoal qualificado
- informar com exatidão sobre as modalidades de uso de nossos serviços
- garantir sua liberdade de escolha em nossas coleções
- respeitar o sigilo dos seus dados em nosso poder
- oferecer-lhe acompanhamento em suas pesquisas

Enciclopedismo das coleções

Comprometemo-nos a:

- formar um acervo representativo do saber, dos conhecimentos e das ideias
- selecionar documentos em múltiplos suportes, representativos da produção contemporânea
- colocar à sua disposição informações completas sobre nosso acervo
- oferecer uma seleção de sítos da internet em nosso repertório de favoritos
- oferecer instrução sobre os sistemas de classificação e de pesquisa

Diversidade cultural e social

Comprometemo-nos a:

- formar coleções em línguas estrangeiras
- organizar atividades de extensão e exposições grátis para todos os públicos
- avaliar nossas coleções a fim de oferecer-lhe orientação em suas escolhas
- colaborar com instituições culturais e sociais
- participar da vida associativa do bairro onde você mora e promover suas atividades

Para qualquer informação adicional: <http://www.ville=ge.ch/bmu>

[Tradução da *charte d'accueil* disponível em <http://www.ville-ge.ch/bm/_multimedia/_pdf/bibliotheque/charte_accueil.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2011]

A função de atendimento, verdadeiro 'estado de espírito' a ser desenvolvido na instituição, é um dos componentes primordiais de um serviço de referência de qualidade. Faz parte do processo de *marketing* e se insere na gestão de qualidade. Melhora o envolvimento das equipes num serviço real ao público, dá sentido às atividades e serviços organizados em função dos usuários.

A função de atendimento em poucas palavras

- Atenção e ajuda ao usuário.
- Disponibilidade do serviço.
- Tratamento rápido e eficaz das consultas.
- Qualidade da oferta de serviço.

A entrevista de recepção

Diferentemente da entrevista de referência,⁵ que serve para delimitar os termos de uma pesquisa de informação, a entrevista de recepção pode ser vista como uma verdadeira entrevista personalizada, num tempo limitado, quando um usuário se apresenta à biblioteca pela primeira vez. Em geral, os responsáveis pelo atendimento limitam-se a fornecer algumas informações constantes de formulários ou do regulamento, sem maiores explicações. No entanto, parece imprescindível que o usuário se sinta acolhido, levado pela mão, guiado, e que o funcionamento da instituição lhe seja explicado claramente. O que ele pode ou não pode esperar, quais são seus direitos e deveres como usuário de serviços que são colocados à disposição do público, quais os recursos que se acham disponíveis, o que é de acesso livre ou de acesso indireto, o que pode ser emprestado e o que não pode. O tempo necessário estimado é de 20 minutos para a entrevista de recepção. Evidentemente, uma instituição que recebe diariamente um grande número de usuários não pode dedicar um tempo importante a entrevistas de recepção individuais. É preciso, portanto, organizá-las para que um máximo de informações seja transmitido num mínimo de tempo, tendo sempre em mira que o usuário deve se sentir respeitado. Outra possibilidade é oferecer atendimento em grupos durante um tempo limitado.

Robert F. Bales, especialista norte-americano em dinâmica de grupos, desenvolveu uma metodologia para explicar as interações entre indivíduos durante uma comunicação verbal.⁶ A 'metodologia de Bales', na qual se apoiam inúmeros estudos sociológicos, permite distinguir três categorias de usuários:

- usuário positivo
- usuário neutro
- usuário negativo.

Y.-F. Le Coadic, que cita essa diferenciação, constata que "os profissionais da informação passam mais tempo, durante a interação, a dar informações aos usuários do que a obtê-las". E conclui: "É verdade que também existem usuários difíceis." Toda pessoa que se relaciona com o público corre o risco de gerar tensões com os usuários: os públicos chamados difíceis, os jovens problemáticos, os infratores das regras da instituição, etc. Como administrar essas tensões? A equipe de referência e a pessoa por ela responsável devem mostrar a maior coesão possível diante de um problema, assumir uma atitude uniforme. É importante que o responsável avalie a coesão da equipe em situação de conflito ou de tensão. Para isso, a equipe deve contar com pontos de referência comuns e não se sentir desacreditada pelos superiores. Este aspecto da gestão da equipe baseia-se na confiança que se estabelece entre seus membros e perante a administração superior e na correta divisão do trabalho. Diante de uma agressão, de qualquer tipo, o comportamento é coletivo. A melhor atitude é evitar tal situação antecipando-se a ela. Alguns membros da equipe, por sua experiência, estão mais bem capacitados que outros e devem compartilhá-la com seus colegas. O autocontrole, a tranquilidade e o senso do diálogo são auxiliares preciosos.

O responsável, que ocupa uma situação de árbitro, apoia sua equipe. Se esta ou um de seus membros se sente isolado, fica mais difícil administrar o conflito. Talvez seja útil analisar essa situação com toda a equipe durante uma reunião de trabalho. Quanto mais sólida for a relação de confiança entre o responsável e a equipe, mais bem administradas serão as situações conflituosas (tensões internas e externas, conflitos com os usuários).

O treinamento em atendimento

As atividades de capacitação para o trabalho de atendimento destinam-se a completar ou reforçar certas competências da equipe de atendimento. Essa capacitação envolve vários aspectos:

- a teoria e a prática do atendimento: a atitude em face do usuário; o modo de expressão; o comportamento a manter diante de um público difícil (calma, autoridade); o conhecimento das regras da instituição, etc.;

- a psicologia comportamental perante usuários de origens e culturas diferentes;

- o acompanhamento psicológico da equipe de referência, com a formação de grupos que analisarão os problemas e os incidentes.

O treinamento sobre atendimento apresenta inúmeras vantagens, pois permite identificar os pontos fortes e fracos da equipe de referência e assim consolidá-los ou corrigi-los. Contribui também para a coesão dos membros da equipe.

Depois da recepção, a função do serviço de referência também se estende à orientação, ao fornecimento de informações e à pesquisa de documentos: estes dois níveis de informação são evidentemente diferentes e não utilizam as mesmas ferramentas.

A orientação do público

A orientação do público faz parte integrante do trabalho de referência. O profissional de referência deve, em primeiro lugar, conhecer perfeitamente as fontes e recursos de informação disponíveis no local (documentos em papel e eletrônicos), saber como 'se orientar' nos diferentes índices ou sumários. Em segundo lugar, uma vez obtida a referência do documento desejado, é preciso localizá-lo nas estantes e, portanto, conhecer a classificação adotada. Enfim, se a informação desejada pelo usuário não for identificada no acervo local, o profissional o encaminhará para uma instituição ou pessoa adequada. Neste último caso, talvez seja interessante para o serviço de referência formalizar as relações possíveis com outras instituições ou pessoas (especialistas numa área) que sejam capazes de responder perguntas sobre determi-

nados assuntos. Isso demanda tempo, conhecimento das áreas de atuação e de competência dessas instituições. É preciso, então, criar um cadastro dos contatos externos. É possível, igualmente, utilizar cadastros de endereços: Oriente-Express para a Île-de-France;⁸ o repertório em linha dos centros de recursos do SUDOC (Système Universitaire de Documentation)⁹ ou o do CCRF (Catálogo Coletivo da França) no sítio da Bibliothèque Nationale de France.¹⁰ Um encaminhamento para outra instituição é muito mais bem compreendido e aceito pelo usuário que houver sido bem recebido no serviço de referência, que lhe haja sido bem transmitida a vontade de ajudá-lo e informá-lo.*

A orientação para um contato interno na instituição é facilitada pela implantação de um cadastro de competências: a intranet é a ferramenta adequada para isso. Inúmeros ministérios e empresas possuem esse tipo de cadastro que apresenta, na forma de uma ficha individual por pessoa afiliada, sua formação, suas qualificações e competências, etc.

A informação prestada no local

As informações se encontram nos instrumentos de informação oferecidos pelo serviço de referência. Eis alguns exemplos de informações prestadas pelo serviço de referência:

- localização de documentos no acervo de referência a partir de um número de chamada;
- explicação sobre o acervo de referência ou coleções mais gerais;
- verificação de uma referência bibliográfica, de um nome de autor, da correção de um título de periódico, etc.;
- identificação de siglas e abreviaturas, etc.

* Na base de dados Instituições de C & T do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) constam informações sobre umas 800 bibliotecas de diferentes tipos. No formulário de busca, no campo destinado ao nome da instituição, escrever Biblioteca e clicar em Enviar. Disponível em: <http://prossigas.ibict.br/servlet/sigp1/instituicao_p.escolha>. Acesso em: 12 dez. 2011.

Na página do programa Comut encontram-se endereços de bibliotecas fornecedoras e solicitantes de cópias de artigos. Disponível em: <<http://comut.ibict.br/comut/do/index?op=filtroForm>>. Acesso em: 29 set. 2011. [N.T.]

Por sua natureza, as informações são muito amplas e podem referir-se a uma infinidade de campos do conhecimento. Requerem cultura geral e um bom conhecimento das fontes de informação. Situa-se num plano diferente da pesquisa de informações, a qual requer uma metodologia própria.

Conforme o público que frequenta o serviço de referência, este acaba por responder a consultas por informações que são repetitivas ou idênticas. O usuário precisa de uma explicação oral, pois as informações necessárias encontradas num documento escrito são muito complicadas (o documento deverá então ser simplificado). A busca num cederrom ou numa base de dados pode ser difícil ou complexa, mesmo que o processo de pesquisa seja explicado por escrito. O profissional de referência deverá então valer-se de seu **senso pedagógico** para ajudar o usuário a compreender corretamente esse processo, referindo-se sistematicamente ao formulário de ajuda impresso ou em linha.

As respostas que não devem ser dadas

A qualidade da resposta dada a uma consulta feita de viva voz é um elemento importante da qualidade do serviço em seu conjunto. Uma resposta insatisfatória suscita uma imagem negativa do serviço de referência. É preciso, então, considerar cuidadosamente a formulação da resposta, devendo ser banidas algumas expressões, entre as quais estas:

- "Eu não sei": muito negativa, esta resposta deve ser completada pelo oferecimento de ajuda que pode ser dada por outro profissional ou pelo encaminhamento a um serviço competente.
- "Nosso regulamento proíbe": deve se referir explicitamente a um artigo do regimento interno do serviço, com uma explicação clara.
- "Veja na classe 300" ou "Veja naquela estante": são frases que devem ser esclarecidas, pois o usuário não é um especialista na classificação de Dewey.
- "O funcionário saiu para o café": é difícil de justificar diante de um usuário apressado que precisa de uma resposta imediata.

Do mesmo modo, instrumentos como os catálogos da biblioteca fornecem às vezes respostas vagas ou nenhuma resposta às consultas. Portanto, é preciso informar aos responsáveis pelo sistema informatizado que coloquem mensagens explicativas nas telas e que informem ao usuário sobre os passos que devem seguir.

Walking reference e street reference ou a atitude proativa em face do usuário

- *Walking reference*

Os bibliotecários de referência norte-americanos estão inquietos com a queda sistemática na frequência aos serviços de referência presenciais. A literatura e os blogues profissionais anunciam a morte desses serviços, pois os usuários não precisam mais deslocar-se até a biblioteca para obter informações. Para evitar essa redução nas atividades, inúmeros profissionais sugerem "sair do balcão de referência e ir atrás do usuário", o que vai ao encontro da noção de proatividade lembrada anteriormente.¹⁰ Essa ideia, bastante simples, denomina-se *walking reference* (literalmente, a referência ambulante ou em marcha) e é adotada em algumas bibliotecas europeias com algum êxito.¹¹ Em que ela consiste?

- Geralmente, um bibliotecário de referência fica no balcão e um outro sai para praticar a *walking reference* entre as estantes, na área destinada à referência.

- A função de referência é exercida no balcão de referência, mas também num espaço mais amplo onde circulam os usuários.

- O importante é estar atento aos usuários: olhar e ouvir sem deixar de andar, para não dar a impressão de fiscalização. Não hesitar em perguntar ao usuário se gostaria de uma ajuda, de uma orientação, etc.

- Uma das condições é que o bibliotecário seja identificável como 'pessoa qualificada' pelo usuário (por meio de um crachá, de uma cor, de uma roupa específica).

- *Street reference*

Street reference ou 'referência na rua' é uma iniciativa concreta de bibliotecários norte-americanos e dinamarqueses que visa a responder às questões dos usuários durante manifestações ou eventos que acontecem na rua. É a ponta de lança de Radical Reference,¹² grupo norte-americano de 300 bibliotecários voluntários que podem responder em nove línguas às questões que lhes são formuladas. As transações ocorrem em geral por meio de telefone celular. Esse grupo também oferece, por intermédio de seu sítio, algumas atividades, como treinamento ou apoio à pesquisa de informações para jornalistas ou movimentos associativos.

Essa ideia de 'referência sem paredes', ilustrada pelos exemplos acima, estimula os profissionais a serem mais proativos, a estarem presentes quando os usuários precisam de auxílio e orientação no local, a tirarem a referência de onde é habitualmente praticada. Isso requer particular atenção quanto aos hábitos dos usuários quando se trata de *walking reference*: os horários de presença no balcão de referência devem ser administrados continuamente (no horário de almoço, no fim do expediente, etc.)¹⁴ ou um tempo de reação rápido em matéria de *street reference*.

A informação por telefone

A maioria dos serviços de referência oferece um serviço de atendimento por telefone. Este aspecto do contato direto com o usuário deve ser levado em conta, pois ele se insere igualmente numa gestão de qualidade do serviço e faz parte integrante da função de atendimento. A informação por telefone será mais bem prestada se for longe do balcão de referência, devido a questões de privacidade e silêncio. O bibliotecário de referência deve se apresentar declinando seu nome e o nome da instituição. Se não puder responder de imediato à questão que lhe for apresentada, deverá anotar os dados do interlocutor e informar o prazo em que a resposta lhe será enviada ou o nome de uma pessoa competente com quem deverá entrar em contato. Em caso de fechamento, de ausência ou de férias, a pessoa que atender ao telefone deverá informar claramente ao interlocutor o motivo do fechamento e as horas de abertura previstas.

Informação pelo correio

Mesmo que a correspondência por via postal mostre a tendência à extinção, em virtude do uso generalizado do correio eletrônico, ela, no entanto, existe. A resposta escrita deve ser organizada segundo os mesmos princípios de qualidade que os outros aspectos do serviço de referência:

- tratamento diário e permanente da correspondência pelo profissional responsável;
- formato da resposta com as fórmulas de tratamento adequadas;

- conteúdo da resposta;
- o prazo da resposta.

A informação telefônica nas bibliotecas universitárias inglesas: resultados de um inquérito

Inquérito recentemente realizado no Reino Unido (começo de 2008) abrangendo 20 serviços de referência universitários mostra resultados interessantes e surpreendentes. Esse levantamento, aplicado pela primeira vez há 21 anos, empregou o método clássico de perguntas feitas por telefone por um usuário a um bibliotecário de referência. Às quatro perguntas feitas, a maioria dos bibliotecários respondeu corretamente (exceto a primeira pergunta que teve 12 respostas incorretas...). Alguns bibliotecários recusaram-se a responder, sendo os usuários informados de que a biblioteca não atendia por telefone ou solicitava que eles mesmos fizessem as pesquisas...

Os meios utilizados no atendimento são principalmente um mecanismo de busca e não obras de referência, onde as respostas poderiam ter sido encontradas fácil e rapidamente em alguns casos. As razões alegadas, na maioria das vezes, para não haver encontrado as respostas ou não ter querido responder, são o fato de que não se tratava de verdadeiros profissionais de referência, mas auxiliares bem menos capacitados nesse serviço.

O que esse inquérito realmente mostra (seus resultados foram o contrário dos obtidos no primeiro levantamento) é o cuidado que se deve ter com qualquer tipo de relação presencial com o público, por telefone ou em linha.

Fonte: PHONE the library, but don't expect it to refer to a book. *Times Higher Education*, 24 Apr. 2008. Disponível em: <<http://www.timeshighereducation.co.uk/story.asp?storycode=401533>>. Acesso em: 16 jan. 2012.

A consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto

O acesso aos documentos, às salas de consulta ou de referência é geralmente livre, e o usuário não precisa obedecer a formalidades de registro ou pagar taxas. Algumas grandes instituições (a Bibliothèque Nationale de France, a Bibliothèque Sainte-Geneviève, a biblioteca interuniversitária da Sorbonne, etc.) exigem inscrição obrigatória prévia, a fim de regular o fluxo dos usuários e atender às regras de segurança nos espaços públicos.

A consulta aos documentos deve ser a mais fácil possível para o usuário. Independentemente do sistema de classificação adotado (a Classificação Decimal de Dewey ou a Classificação Decimal Universal) seu objetivo é antes de tudo possibilitar ao usuário o

acesso fácil e rápido aos documentos e, portanto, à informação. A maioria dos serviços de referência coloca os documentos em livre acesso. O leitor habituado com o serviço e seu funcionamento não precisa de intermediário para se dirigir às estantes e aos documentos desejados ou para consultar materiais em multimídias. A eficiência da organização do serviço pode ser verificada tanto em relação à organização do espaço destinado às coleções, quanto ao sistema de classificação, à sinalização adotada ou ao sistema de número de chamada utilizado. O usuário deve ter liberdade para se apropriar dos lugares, para utilizar os espaços da biblioteca. Assim, ele se registrará com mais boa vontade e aceitará o regimento adotado. Ele deve, porém, ser informado que certos documentos não podem ser emprestados, como a coleção de referência, os periódicos, etc., mas que pode, neste caso, solicitá-los ao depósito ou mediante o empréstimo entre bibliotecas. No entanto, a certos documentos, considerados sensíveis, não se permite o acesso livre. Podem ser documentos sigilosos, como relatórios internos, obras raras ou documentos preciosos. O acesso é então dito indireto, pois a utilização deles requer a intervenção e a supervisão de um profissional, num espaço para isso dedicado, e sua consulta exige especial cuidado.

A capacitação do usuário em matéria de informação

Dois fatores facilitam a capacitação do usuário em matéria de informação: as competências dos profissionais de referência na busca de informações e a disponibilização num mesmo lugar — a sala de referência — de diferentes recursos de informação. No que se refere à oferta de capacitação especializada, as bibliotecas se dedicam há muitos anos a transmitir competências aos usuários no campo da informação. A Association of College and Research Libraries (ACRL) publicou, em 1989, sob o título *Information literacy competency standards for higher education*, uma definição e critérios sobre competências em informação que são atualizados regularmente,¹⁵ e a Unesco divulga algumas diretrizes sobre essa matéria.¹⁶

A capacitação do usuário na utilização dos instrumentos de referência, catálogos e bases de dados é um dos aspectos impor-

tantes do trabalho de referência. O objetivo maior é fazer com que o usuário tenha autonomia em suas pesquisas, se aproprie dos instrumentos e métodos de pesquisa disponíveis. Esse trabalho de competência informacional (*information literacy*) permite um real intercâmbio e compartilhamento de conhecimentos.

É organizado pelos bibliotecários de referência:

– de modo individual, oferecendo ao usuário uma resposta adequada, personalizada segundo sua demanda; pode ser introduzida uma agenda de entrevistas para esse tipo de ‘acompanhamento individual’; ou

– na forma de sessões de formação regulares, para grupos limitados.

Os objetivos da competência informacional

- O conhecimento das fontes de informação em geral e as que, especialmente, são oferecidas pelo serviço de referência.
- Apropriação dos meios disponíveis de busca de informações.
- Determinação de critérios para a pesquisa e avaliação da informação.
- Domínio da metodologia de pesquisa de informação.
- E, no final, a autonomia do usuário.

Os profissionais incumbidos da capacitação devem possuir competências pedagógicas, conhecer perfeitamente os instrumentos de pesquisas bibliográficas e de informações, saber orientar-se entre os recursos disponíveis.

Em bibliotecas universitárias e centros de documentação e informação (CDI) dos estabelecimentos de ensino médio (*lycées* e *collèges*), a capacitação informacional dos alunos é praticamente uma obrigação devido ao número potencial de usuários a serem treinados. A metodologia da pesquisa bibliográfica nem sempre faz parte do ensino tradicional, mas é prevista nos ciclos dos novos diplomas europeus de licenciatura, mestrado e doutorado depois da reforma de Bolonha.¹⁷ Convém esclarecer que o aprendizado dessa metodologia tem consequências na qualidade e eficiência do trabalho dos alunos, em sua futura autonomia pessoal e profissional. Para remediar isso, os bibliotecários de referência são solicitados a fazer intervenções regulares durante os cursos. Também instalam plataformas dedicadas na internet.

O panorama atual da informação é complexo, tanto para o profissional quanto para o usuário. Os meios de informação de cada um dispõem são inúmeros e em constante evolução. Como dominar as ferramentas de acesso à informação? Quais os procedimentos a seguir diante da abundância e complexidade dessa informação? Os usuários, entre si e no trabalho, se comunicam cada vez mais pelas redes. Têm acesso direto às informações e podem ser muito competentes em sua busca. Mas, se o usuário é muitas vezes competente em seu campo, o bibliotecário, o documentalista ou o arquivista continuam sendo as pessoas que melhor dominam o acesso aos recursos de informação existentes tanto no local quanto a distância, sua localização e sua diversidade. Para o usuário, o profissional de referência ocupa uma posição de conselheiro e formador, desempenhando, de fato, uma mediação entre necessidades de informação e fontes de informação.

O papel de formador do bibliotecário de referência

O acesso à informação pode assumir formas complexas e difíceis de identificar pelo usuário: quais bases de dados existem sobre tal assunto? Qual delas escolher? Como fazer a consulta? Como usar os mecanismos de busca? Oferecem resultados pertinentes? Capacitar o usuário em pesquisas de informação é um dos desafios que o bibliotecário deve enfrentar. Posicionar-se como formador decorre de uma visão diferente de seu papel clássico. É uma extensão de seu papel inicial que o obriga a indagar sobre seu próprio conhecimento, a questioná-lo, e, finalmente, a evoluir. O usuário passou a ter certa autonomia na pesquisa de informações, principalmente com a internet. Mas as fontes de informação, impressas e digitais, e a quantidade de informação que se encontra com os mecanismos de busca não significa qualidade: a mediação do bibliotecário de referência leva em conta estes aspectos. **Ao compartilhar seu conhecimento, o profissional de referência faz aumentar sua credibilidade junto ao usuário.**

Alguns profissionais preferem a ideia de ‘auxílio individual ao usuário’ mais do que a capacitação coletiva. Eles estudam com o usuário os meios a serem utilizados para responder a determinada necessidade de informação, facilitam o acesso aos instru-

mentos, às fontes e às informações, ajudam a superar obstáculos ou dificuldades. Em compensação, um serviço sob medida toma tempo e ocupa muito a equipe de referência.

CALIS, tutorial de pesquisas bibliográficas oferecido pela Bibliothèque des Sciences Économiques et Sociales de l'Université de Genève

● Apresentação

CALIS (Computer-Assisted Learning for Information Searching) é um tutorial em linha de aprendizagem da pesquisa bibliográfica e uso da informação científica num contexto universitário.

CALIS é um projeto desenvolvido de 2001 a 2003 no âmbito do Campus Virtuel Suisse sob a responsabilidade da Haute École de Gestion de Genève em colaboração com diversos parceiros, dentre eles a Bibliothèque des Sciences Économiques et Sociales (SES). A fase de manutenção durou até dezembro de 2006. Desde novembro de 2005, a biblioteca SES adaptou uma versão do CALIS às necessidades das ciências econômicas e sociais. Ela garante desde então a manutenção e atualização desta versão.

● Objetivos

CALIS destina-se aos estudantes de ciências econômicas e sociais. Compõe-se de módulos teóricos em forma de textos, demonstrações e exemplos, acompanhados de exercícios e autoavaliações. São seus objetivos:

- realizar uma pesquisa bibliográfica eficiente para todos os trabalhos universitários;
- utilizar de forma correta e pertinente a informação encontrada;
- redigir bibliografias em obediência às normas científicas.

A pedido, CALIS pode também se adaptar aos requisitos de um ensino específico.

● Tecnologia

CALIS utiliza a plataforma de ensino Moodle, aproveitando assim funcionalidades de aprendizagem específicas do ensino a distância (*e-learning*): acesso remoto, interatividade, autoavaliação e ritmo individual de trabalho.

Sítio do CALIS: <<http://www.unige.ch/biblio/ses/calis/index.html>>. 2008. Acesso em: 16 jan. 2012.

Serviços oferecidos com mais frequência

O serviço de referência oferece alguns serviços 'básicos' mais frequentes, que facilitam o uso das coleções e materiais disponíveis:

- reserva de períodos de tempo para consulta aos recursos eletrônicos disponíveis (catálogos, bases de dados, etc.);
- reserva de cabines para estudo individual ou em grupo;
- inscrição em sessões de instrução sobre o uso dos instrumentos bibliográficos, dos catálogos e bases de dados;

- inscrição em visitas guiadas à biblioteca;
- reserva de documentos a serem emprestados, no caso de o serviço de referência fazer o serviço de empréstimo;
- solicitação de documentos (livros, artigos, etc.) a outras bibliotecas mediante o serviço de empréstimo entre bibliotecas;
- pedido de aquisição de documentos que a biblioteca não possui;
- colocação de papel e lápis à disposição dos usuários;
- acesso a um mural onde os usuários possam afixar pequenos anúncios e avisos, informações diversas, etc.

Além desses serviços básicos também podem ser citados:

- empréstimo de computadores portáteis para uso no recinto;
- possibilidade de utilizar um aplicativo bibliográfico para baixar os resultados de uma pesquisa;¹⁸
- o empréstimo de livros eletrônicos (*e-books*)¹⁹ como acontece na biblioteca Espace Landowski de Boulogne-Billancourt.²⁰

Notas

1. Ver também parte III, capítulo 3, "Serviços de referência — objetivo: qualidade", p. 269-275.
2. Ver: CANDIARD, Bernard; VALLET, Gaëlle. *L'amélioration de l'accueil des usagers dans l'administration*. Rapport au Premier ministre. Paris: La Documentation Française, 2003. 180 p.
3. Consultar o curso do programa Mediadix [Université Paris Ouest Nanterre / Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques de la Région Île-de-France] sobre o atendimento em bibliotecas: <http://mediadix.u-paris10.fr/brochure/voir_fiche.php?Id_stage=43&st_niveau=0104#>.
4. Definição de Bill Gates, citada por VANDERMERWE, Sandra. *L'art d'entreprendre: le marketing, fonction essentielle*, 2008. Disponível em: <http://www.lesechos.fr/formations/entreprendre/articles/article_8_8.htm>.
5. Ver o capítulo seguinte: "A entrevista de referência", p. 131-137.
6. BALES, Robert F. Rôles centrés sur la tâche et rôles sociaux dans des groupes ayant des problèmes à résoudre. In: Lévy, André. *Psychologie sociale*. Paris: Dunod, 1972, p. 263-277.
7. LE COADIC, Y.-F. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007, p. 89.
8. Oriente-Express: <http://www.bpi.fr/print/fr/recherche_documentaire/autres_bibliotheques/focus_oriente_express/oriente_express.html>.
9. SUDOC: <http://www.sudoc.abes.fr/DB=2.2/LNG-FR/START_WELCOME?COOKIE=U>

- 10178,klecteurweb,D2.2,E6a443b47-1,I250,B341720009+,SY,A%5c9008+0,,1,,J,N%3B%5c9017+2,H2-11,,13-26,,29,,34,,39,,44,,49-50,,53-76,,78,,80-90,NLECTEUR+PSI,R186.214.172.96,FN/>.
10. CCFR (BNF): <<http://ccfr.bnf.fr/>>.
 11. Ver parte I, capítulo 11, "A função de referência", p. 79-82.
 12. Principalmente na biblioteca pública de Amsterdã (<http://www.oba.nl>) e na Kornhausbibliothek de Berna na Suíça (<http://www.kornhausbibliothek.ch>).
 13. Ver: <<http://radicalreference.info/>>.
 14. Ver o blogue da Massachussets Library Association: <<http://mlamasslib.blogspot.com/2007/05/is-reference-dead.html>>.
 15. Association of College and Research Libraries (ACRL): <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>.
 16. Diretrizes da Unesco: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020e.pdf>>.
 17. Ver o sítio do Conselho da Europa, página "Bologne pour les néophytes": <http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/ehea2010/bolognapedestrians_FR.asp>.
 18. Ver parte I, capítulo 13, "A pesquisa de informação", seção "O acompanhamento da pesquisa de informação", p. 143-145.
 19. Um e-book [livro eletrônico] é um pequeno computador portátil, em formato de livro, equipado com uma tela de visualização, que permite armazenar e ler publicações em linha disponíveis na internet para serem baixadas (definição do *Lexique TIC AWT*: <<http://www.awt.be/web/ser/index.aspx?pag e=ser,fr,lex,000,000&alpha=E>>.
 20. Ver: <<http://www.numilog.com/bibliotheque/bnh/>>.

Para saber mais

• Atendimento

KENIG, M.-H.; CHOQUET, M.C. De l'être au paraître et du paraître à l'être: quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0035-005>>. Acesso em: 16 jan. 2012.

• Transações de referência

SAXTON, M.L.; RICHARDSON, J.V. *Understanding reference transactions: transforming an art into a science*. London: Academic Press, 2002.

FRIEDMAN, L.; MORRONE, M. The sidewalk is our reference desk: when librarians take to the streets. 74th IFLA General Conference, Quebec City, Aug. 2008. Disponível em: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/158-Friedman_Morrone-en.pdf>. Acesso em: 3 set. 2008.

• Competência informacional

BASIL, Carla (ed.) *Information literacy in Europe*. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche, 2003.

RAGAIN, P. *Information literacy instruction that works; a guide to teaching by discipline and student population*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2006.

A entrevista de referência

A entrevista de referência representa a realização da função de referência.
J.-P. Lamy¹

Essa contribuição [do bibliotecário] é tudo menos marginal; ela é fundamental, vital. [...] Confiantes em nossa colaboração, contribuimos para a difusão de conhecimentos científicos e técnicos. E isso, em virtude de se haver criado entre nós um modo de cooperação tão fértil que se pode falar de uma criação intelectual comum, a meio-caminho entre comunicação e criação.
In: *Témoignages de professionnels, Le regard de l'entomologiste Michel Launois sur les documentalistes*.²

Ao se dirigir ao balcão de referência, o usuário deve ter a sensação de que será bem-acolhido e que sua consulta será levada em consideração. **O bibliotecário de referência fará uma entrevista, a fim de cotejar a oferta com a demanda de informação.** A entrevista baseia-se em grande parte na sua vontade de compreender o que lhe é perguntado, na sua capacidade de apreender a questão apresentada, "de interagir com o outro".³

O programa Library Study Visit da universidade de Ontario

A entrevista de referência é negligenciada quando o bibliotecário aceita passivamente a consulta do usuário sem tentar verificar se a questão formulada corresponde à necessidade real. No programa Library Study Visit, partimos do princípio de que ocorre uma entrevista de referência desde que o bibliotecário faça pelo menos uma pergunta para conhecer um pouco mais sobre a necessidade de informação do usuário.

K. Nilsen, *Virtual versus face-to-face reference: comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in public and academic libraries*, comunicação ao 71º Congresso da IFLA, agosto de 2005, Oslo, Noruega. Disponível em <<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2012.

A estrutura da entrevista de referência

A entrevista de referência em poucas palavras

- Receber o usuário com atenção e disponibilidade; ouvir atentamente sua questão.
- Obter as informações necessárias à pesquisa por meio de perguntas abertas;
- Confirmar exatamente a questão que está sendo formulada.
- Dar uma resposta pertinente.
- Fazer o acompanhamento dos resultados fornecidos.

A entrevista de referência passa por diferentes etapas:

- **estabelecer uma relação de confiança com o usuário:** contato visual, atitude aberta, comportamento amável e atenção mostram a disponibilidade do bibliotecário;
- **obter as informações que o usuário possui** a fim de ter uma visão global da questão por ele trazida; obter informações mais precisas, mais detalhadas, em suma, 'falar e fazer o usuário falar';
- **analisar a questão do usuário**, com ele definindo os diferentes instrumentos de pesquisa;
- **definir a estratégia de busca:** formulação dos conceitos e definição das relações entre eles mediante os operadores booleanos;⁴
- **definir os prazos da pesquisa:** isso permite planejar o tempo necessário para realizar a pesquisa;
- **tratar os aspectos complementares** da questão (o que depende da competência do bibliotecário): eventuais despesas, o envio ou a reserva de documentos no local, etc.;
- **realizar a pesquisa** ou orientá-la diretamente para o documento pesquisado ou ampliar o campo da pesquisa;
- **validar e solicitar ao usuário que valide** os resultados obtidos. Poderão sobrevir alterações e a pesquisa ser reorientada;
- uma etapa suplementar é **capacitar o usuário** na metodologia da pesquisa bibliográfica, dar orientação, conselhos ou recomendações para a pesquisa.

O diálogo que se estabelece é tanto uma troca quanto um compartilhamento de conhecimentos. O bibliotecário deve colocar à disposição do usuário os instrumentos para sua autonomia, oralmente ou por escrito, de modo claro (guia do leitor, guia para

utilização das bases de dados), proporcionar-lhe o acesso às pesquisas no recinto (catálogos, arquivos) e em linha (bases de dados, internet).

Um dos obstáculos encontrados pelos bibliotecários de referência é a baixa precisão de algumas consultas. O problema é mal identificado e o resultado da pesquisa, manual ou informatizada, apresenta-se vago, aproximado, e muitas vezes decepcionante. Daí, a real importância da entrevista de referência.

É provável que os profissionais de referência atendam regularmente a diferentes usuários que lhes trazem questões idênticas. A fim de melhor administrar o tempo e os recursos disponíveis, convém criar um instrumento simples de arquivamento e consulta das questões e respostas mais frequentes. Isso pode ser em papel, como um fichário por assuntos, informatizado, como uma base de conhecimentos ou por intermédio de um instrumento de comunicação como o Twitter (ver adiante), e seu objetivo é conseguir respostas rapidamente, às vezes até mesmo mais rápido do que consultando uma obra de referência ou a internet.

A Web 2.0 e a função de referência

As ferramentas da Web 2.0 facilitam o trabalho de referência, pois, permitindo um rápido intercâmbio de informações, o serviço tirará vantagem disso se estiver conectado com outros serviços de referência ou em rede com os especialistas de uma área.

A primeira ferramenta pode ser criada no formato wiki.⁵ Ao invés de utilizar um suporte de papel para informar as regras de funcionamento ou os diferentes usos próprios do serviço, o wiki permite a cada membro da equipe contribuir em linha para o bom atendimento geral mediante o acréscimo e atualização das informações. Diferentes capítulos informam assim sobre a vida do serviço: as regras adotadas, as questões formuladas, as respostas fornecidas, os problemas encontrados. O wiki é um instrumento vivo, em curso de atualização constante.

Outra ferramenta da Web 2.0 é o Twitter,⁶ que facilita o diálogo entre os bibliotecários de referência oferecendo-lhes a possibilidade de reagir ao vivo a uma questão apresentada. É útil no caso em que todos os colaboradores não estejam presentes

no balcão de referência, pois estão realizando tarefas internas. O Twitter é utilizado da seguinte maneira nos balcões de informação da biblioteca universitária de Poitiers,⁷ onde cada bibliotecário passa alternativamente duas horas:

– o bibliotecário no balcão de referência consulta em tempo real os seus colegas pelo Twitter cada vez que uma questão trazida por um usuário não encontra resposta. O Twitter torna-se assim um instrumento de inteligência coletiva instantânea;

– o Twitter registra essas trocas de informações e passa a ser um diário de bordo das questões, pedidos, etc. com os quais se defronta o bibliotecário de referência. A este título, o Twitter é uma ferramenta de monitoramento que permite melhor compreender a natureza das trocas de informações e adaptar-se às demandas e necessidades;

– supondo que a utilização do Twitter venha a se ampliar e que esse instrumento venha a se integrar ao dia a dia da prática da equipe, ele prepara o terreno para a etapa seguinte: o serviço de referência em linha por intermédio de mensagens instantâneas. Quanto a isso, o Twitter é um suporte pedagógico. Estes aspectos serão desenvolvidos na parte II, “Os serviços de referência virtuais”.

Profissionais de referência dão seu depoimento

Regula Cosandey e Mathias Weicheit trabalham há muitos anos no serviço de referência da Bibliothèque Nationale suíça (BN), em Berna. A BN oferece a particularidade, ao contrário da maioria das bibliotecas nacionais, de abrir suas portas e suas coleções a todos os tipos de usuários e também faz empréstimo de seus documentos. A missão da Bibliothèque Nationale é a conservação e a disponibilização de documentos e informações sobre a Suíça (lei federal de 18 de dezembro de 1992 sobre a Bibliothèque Nationale Suisse).

Mas passemos a palavra a esses dois profissionais:

No que se refere às características de um *profissional de referência*, “trata-se de uma pessoa que conhece de maneira muito profunda os catálogos em fichas e em linha, as bibliografias e as coleções da instituição. Deve conhecer os critérios de aquisição e de catalogação, a composição do acervo bibliográfico, como ele foi formado e como se desenvolveu. Além disso, é preciso manter relações muito boas com os outros colaboradores da casa para estar em condições de localizar as informações necessárias, os documentos e multimeios.

Sobre a questão de saber quais são as *qualidades do profissional de referência*, este “se interessa por todos os assuntos e leva as questões a sério. Seu objetivo é satisfazer ao usuário do melhor modo possível. Possui conhecimentos em quase todos os campos do conhecimento, não necessariamente profundos, mas antes gerais, sabe onde pode encontrar informações suplementares (em livros, bases de dados ou com os colegas). Um pouco ‘Sherlock Holmes’, não para enquanto não encontrar uma resposta, seja ela positiva ou negativa.”

“Os públicos são variados e as competências sociais elevadas. Cada usuário deve ter a sensação de ser bem-vindo, que sua consulta é importante e digna de atenção. Pelo comportamento, os gestos e a atitude em geral, um profissional expressa seu ânimo de estar à disposição do público. Afinal de contas, é muito simples: é preciso gostar do contato com as pessoas! Para estar à vontade com o público, é preciso esquecer a si próprio para poder ficar à total disposição do público. Isso quer dizer que é obrigatório ser positivo e atento.”

“Fazer pesquisas nas enciclopédias e na internet torna-se um hábito para chegar aos resultados esperados. Ter o sentido da pesquisa, ser curioso e não recear experimentar diferentes fontes de informação (catálogos, bases de dados, etc.). Especialmente na Suíça é indispensável possuir conhecimentos linguísticos muito bons.”

No que se refere à *relação de serviço com o usuário*, “uma relação pode se estabelecer, por exemplo, se o próprio leitor for um verdadeiro especialista em sua área, mas quer ter a confirmação do bibliotecário de que ele nada esqueceu. O bibliotecário volta então a todos os pontos importantes e confirma ou não. Ou então ele menciona um ponto que o leitor havia esquecido e discute com ele as possibilidades, o tempo necessário, o aspecto financeiro, se a pesquisa deve ser aprofundada. A relação pode se intensificar entre o bibliotecário e o leitor, se os interesses pessoais forem os mesmos. Por exemplo, se alguém se interessa por aviação, sem dúvida será encaminhado imediatamente a mim (M. Weichelt), pois sou conhecido como um especialista em aviação. Muitas vezes, a BN se beneficia disso, pois um usuário satisfeito faz doação à Helvetica (denominação usada para as obras suíças) de uma obra sobre a aviação suíça que a BN não possuía.”

“Sim, creio que estabelecer uma relação de serviço torna-se natural: o leitor nos confia algo, tem confiança em que encontraremos uma resposta ou um caminho para chegar a uma solução. Esforçamo-nos certamente para inspirar essa confiança ao prestarmos atenção e ao mostrarmos que ele está sendo levado a sério. É muito agradável conhecer os leitores habituais: a relação já está criada e o caminho mais curto para responder às suas necessidades. O público principal da Bibliothèque Nationale suíça é bastante estável, com muitos estudantes regulares; nossos serviços lhes dão a sensação de serem bem-vindos. Fazemos tudo que está ao nosso alcance para proporcionar-lhes um ambiente agradável e ‘estimulante’ ao mesmo tempo.”

No que se refere à pergunta *por que você gosta desta profissão?*: "Gosto desta profissão porque cada dia é diferente e sempre aprendo. Mesmo depois de 20 anos na mesma biblioteca, existem possibilidades de ampliar seus conhecimentos, melhorar os serviços, corrigir as falhas, completar as coleções, fazer novas relações e contribuir para que sejam mais bem conhecidas as atividades da biblioteca junto aos colegas, amigos e membros da família... Ainda menina, sentia-me grandemente atraída pelos livros e por toda espécie de informação. Os catálogos telefônicos me apaixonavam! Hoje em dia é com certeza diferente. Gosto muito do contato com nosso público que é de todas as idades. Ajudar a encontrar informações é definitivamente o que corresponde ao que gosto de fazer."

Entrevista realizada na Bibliothèque Nationale suíça em março de 2008.

Notas

1. LAMY, J.-P. L'entretien de référence; une notion à introduire dans un enseignement rénové. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n. 6, 1998. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
2. Em janeiro de 2006. Disponível em: <<http://br.ask.com/web?q=regard+entomologiste+michel+launois&qsrc=1&o=41647929&l=dis&gct=serp&dm=all>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
3. GOFFMANN, E. *Les rites d'interaction*. Paris: Éditions de Minuit, 1974.
4. Um operador booleano é utilizado entre os termos de uma busca e emprega as operações da álgebra lógica (interseção: E, união: OU, exclusão: NÃO).
5. Wiki é um sistema de gestão de conteúdo de sítios na internet. As páginas criadas com ele podem ser modificadas por qualquer usuário. É uma ferramenta de trabalho cooperativo. Exemplo: a enciclopédia em linha *Wikipédia* (<<http://www.wikipedia.org>>).
6. Ver: <<http://www.twitter.com>>.
7. Ver: <<http://www.vagabondages.org/tag/blogging>>. Mensagem de 12 fev. 2008.

Para saber mais

- BECKER, T.; BARZ, C. *Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH, 2007.
- CARLIN, A.P. Research interviews for library and information professionals. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, v. 34, n. 5, p. 35-37, June 2008. Disponível em: <http://www.asis.org/Bulletin/Jun-08/JunJul08_Carlin.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- LAMY, J.-P. L'entretien de référence; une notion à introduire dans un enseigne-

ment rénové. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n. 6, 1998. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007>>. Acesso em: 14 jan. 2012.

- LANKES, D. Virtual reference to participatory librarianship: expanding the conversation. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, v. 34, n. 2, p. 11-14, jan. 2008. Disponível em: <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Lankes.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- MARRIV, C.H. The reference interview as partnership: an examination of librarian, library user, and social interaction. *The Reference Librarian*, v. 40, n. 83/84, p. 41-56, 2003.
- ROBB, C.S. *Conducting the reference interview: a how to do it manual for librarians*. London: Facet Publishing, 2002.
- WESTBROOK, L. *Identifying and analyzing user needs: a complete handbook and ready-to-use assessment workbook*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

A pesquisa de informação

A pesquisa de informação constitui um dos pontos essenciais do trabalho de referência e é uma das finalidades da estrutura implantada. O bibliotecário de referência emprega, para isso, todas as informações de que dispõe:

- as fornecidas pelo usuário durante a entrevista de referência e que servem para delimitar o campo da pesquisa, formalizá-la numa estratégia de busca que combina vários termos entre si;
- as que resultam de sua própria experiência e de seu conhecimento das fontes de informação;
- as fornecidas pelos instrumentos de referência: obras de referência, bibliografias, catálogos, bases de dados ou outras fontes de informação.

Nem todas as pesquisas de informação utilizam os mesmos instrumentos, nem as mesmas técnicas, que variam segundo a própria consulta.

As questões trazidas pelo usuário: da mais simples à mais complexa

Mesmo quando seja especializado numa área ou numa disciplina bem-definidas, o serviço de referência presencial também atende tanto a consultas simples quanto a consultas complexas. O campo é assim muito extenso, desde uma única informação até o levantamento de uma bibliografia destinada a um artigo ou uma tese, o trabalho exigido é muito diferente. Se não for ele próprio quem fará o trabalho (por isso é fundamental definir antecipadamente a quem o serviço de referência atende ou não atende) o bibliotecário de referência fornece ao usuário, no entanto, o conjunto dos elementos de respostas possíveis.

Questão pontual ou factual

Trata-se, *a priori*, de uma demanda simples de informação: encontrar um endereço, a data de um acontecimento histórico, o nome de uma pessoa célebre, de um autor; procurar uma biografia ou um dado biográfico, etc. Para responder a isso, diretórios, dicionários biográficos e enciclopédias oferecem vários sistemas de classificação: alfabético, temático, cronológico, etc., e que também podem incluir o recurso aos índices.

Questão de natureza cronológica

A consulta torna-se mais complexa, pois requer conhecimentos históricos e é retrospectiva. A história de um país, de um povo ou de uma civilização exige que se recorra a obras de referência, como, por exemplo, manuais ou tratados de história.

Questão sobre materiais de síntese

A partir de um dado assunto obter a síntese dos conhecimentos respectivos (na data da consulta, num período de tempo indicado). O bibliotecário de referência define com o usuário, de forma precisa, os termos e os limites de sua pesquisa. É preciso utilizar uma vasta gama de instrumentos de referência, indo desde as fontes impressas (bibliografias, etc.) até os recursos em linha (bases de dados especializadas, que contenham referências dos documentos ou textos integrais).

Questão sobre temas da atualidade

Trata de um tópico, um assunto ou uma personalidade do momento atual. O bibliotecário, então, lança mão dos jornais, da coleção de periódicos, dos diretórios de informação ou consulta um banco de dados de jornais, como LexisNexis.¹

Para todos esses tipos de questões, a pesquisa em mecanismos de busca genéricos completa eficientemente a busca de informações, principalmente em casos pontuais ou factuais. Inúmeras ferramentas de referência (dicionários de línguas ou biográficos, enciclopédias, diretórios, etc.) estão disponíveis em linha.

A busca de informações, vista do ângulo documental, recorre a técnicas específicas que reunimos geralmente sob a expressão 'metodologia da pesquisa de informação ou bibliográfica': trata-se realmente de um método a ser adotado, com etapas sucessivas que se encadeiam, e cujo objetivo final é responder a uma necessidade de informação.

Metodologia da pesquisa de informação

A metodologia se assemelha a uma verdadeira estratégia a ser seguida, a qual reúne competências, técnicas e conhecimentos. Segundo Y.-F. Le Coadic,² "a necessidade de informação resulta de uma tomada de consciência, pelo sujeito, da falta de conhecimentos necessários para a solução de um problema ou para atingir um objetivo almejado, e isso numa situação determinada".

A necessidade de informação

Todo bibliotecário de referência recebe pedidos de informação muitas vezes imprecisos onde o dado principal da pesquisa não está explicitamente enunciado. Ele deve, então, durante a entrevista de referência, lançar mão da técnica de interrogatório, a fim de que o usuário torne mais preciso o seu pedido. Ele pode utilizar seus próprios conhecimentos do assunto, mas, o que é mais comum, é consultar os instrumentos de referência ao seu alcance (dicionários, dicionários de sinônimos, tesouros ou listas de cabeçalhos de assuntos) para compreender adequadamente o pedido e seus limites. Estes podem ser a língua, a origem das informações, um período histórico, uma região geográfica, etc.).

Esse aspecto da entrevista de referência é delicado, uma vez que o usuário nem sempre tem condições ou não deseja fornecer todos os dados necessários à pesquisa. A finalidade da pesquisa (redigir um documento, um relatório de síntese, um resumo, compilar uma bibliografia, etc.) precisa ser identificada claramente desde o início, pois ela condiciona também o tipo de resposta a ser dada e os instrumentos de referência que serão utilizados.

Estratégia da pesquisa de informações

- Identificar com precisão a necessidade de informação;
- Extrair os termos exatos da pesquisa e seu contexto, a fim de elaborar a estratégia de busca;
- Selecionar os instrumentos de pesquisa;
- Testar os instrumentos de pesquisa com a estratégia de busca que foi definida;
- Avaliar se os resultados da pesquisa estão de acordo com o que foi inicialmente solicitado;
- Em caso contrário, a estratégia de busca deve ser revista e corrigidos os termos utilizados na pesquisa.

Algumas perguntas simples a serem feitas ao usuário:

- Para quem? Em qual contexto? (estudo preliminar, pesquisa exhaustiva, curso, trabalho de curso, redação de artigo, etc.).
- Com qual finalidade? (comunicação oral, publicação, etc.)
- Quais são as restrições quanto a língua, país, data?
- Qual a natureza da informação a ser pesquisada? (estatística, jurídica, textual, geográfica, histórica, etc.)
- Há documentos que já foram consultados?
- Já foram feitos contatos?
- Quais são os prazos e o acompanhamento necessários?

Os termos da busca e a estratégia de busca

Uma vez identificado o contexto da pesquisa, o bibliotecário estará em condições de precisar os termos da busca com o usuário. A questão deverá ser analisada segundo os diferentes ângulos possíveis, pois assim surgirão com mais clareza os conceitos e os termos de busca resultantes.

Os termos que definem da maneira mais pertinente e mais precisa possível o assunto de uma pesquisa podem ser retirados da linguagem natural, porém o mais comum é os bancos de dados terem sua própria linguagem de consulta, principalmente em campos especializados, como os das ciências e da tecnologia. Os termos identificados são traduzidos, se necessário, para essa linguagem. O emprego de um tesouro ou de um índice será en-

tão indispensável, pois permitirá traduzir os termos da linguagem natural em termos de indexação. Alguns bancos de dados oferecem a possibilidade de busca em texto completo, principalmente no caso de pesquisa em jornais, porém os resultados obtidos podem ser menos precisos do que com o emprego de termos controlados. Os catálogos informatizados das bibliotecas também têm sua própria linguagem de consulta, que, em geral, é explicada no menu de ajuda. No caso de se recorrer a mecanismos de busca será preciso empregar sinais de pontuação especiais se for utilizada a pesquisa avançada. Cada mecanismo oferece em geral uma ajuda sobre seu uso.

A fim de construir uma estratégia de busca, os termos são ligados entre si por meio de operadores booleanos que permitem:

- interseção (operador E);
- união (operador OU);
- exclusão (operador NÃO).

Os instrumentos da pesquisa

Em função do pedido de pesquisa, ampla ou restrita, limitada a um período, país ou língua, o bibliotecário de referência selecionará os instrumentos necessários à sua execução. Para tal fim, utiliza a coleção de referência, os instrumentos informatizados à sua disposição e que foram examinados no capítulo 6 ("A coleção de referência").

Uma vez definidos os termos, a estratégia e os instrumentos a serem utilizados, é dado início ao trabalho de pesquisa.

A pesquisa e seus resultados

Obtidos os primeiros resultados (na maior parte das vezes no formato de uma lista de referências bibliográficas ordenadas segundo os critérios próprios da base de dados ou do mecanismo de busca), o usuário e o bibliotecário determinam se correspondem à necessidade de informação manifestada inicialmente. Se a pesquisa não der os resultados esperados — excesso de respostas (ruído), ausência de resposta (silêncio) ou respostas muito vagas, distantes do assunto inicial — será preciso reformulá-la.

Se houver excesso de respostas (ruído), será preciso voltar a analisar a questão para ir do mais genérico ao mais específico. O caminho inverso será feito quando houver poucas ou nenhuma resposta (silêncio). No caso de respostas inadequadas, será preciso reformular a estratégia inicial. Aplica-se aqui o princípio da 'confrontação de fontes', que consiste em comparar os conteúdos de documentos diferentes na expectativa de obter garantias suficientes quanto à sua importância ou de rejeitá-los por serem inadequados.

O serviço de referência deve ter condições de validar a informação que fornece. A norma ISO 8402 [Gestão da qualidade e garantia da qualidade] define validação como "a confirmação, por exame e fornecimento de evidência objetiva, de que os requisitos específicos, para um uso pretendido, são atendidos". Terminada a pesquisa, os resultados obtidos são analisados com visão crítica, sendo examinadas as fontes, principalmente os autores, sua reputação, as opiniões de outros autores. Uma fonte será 'invalidada', eliminada, se for julgada sem pertinência para o assunto pesquisado. Se a avaliação permite julgar a qualidade de uma fonte de informação, se a pertinência está em relação direta com a necessidade expressa de informação, **a validação da informação permite determinar a importância da informação encontrada.**

O recurso a especialistas constitui outra maneira de validar uma informação. A biblioteca nacional da Nova Zelândia oferece em seu sítio uma lista de contatos bastante completa dos diferentes serviços capazes de responder a questões especializadas.³

Findo o processo, os instrumentos de referência tradicionais e informatizados encontram naturalmente seu lugar e são reconhecidos pelo seu justo valor por parte dos usuários, os quais compreendem a relevância de seu uso, como utilizá-los, situando-os na perspectiva da necessidade de informação a ser resolvida.

O acompanhamento da pesquisa de informação

Uma pesquisa de informação produz resultados na forma de referências de documentos ou dos próprios documentos. Alguns serviços oferecem aos usuários a possibilidade de salvar as referências obtidas com aplicativos bibliográficos (EndNote, Reference



Sítio da BAnQ, 2012, em <http://www.banq.qc.ca/services/services_aux_gens_affaires/index.html>

Manager, RefWorks e outros, no caso de programas comerciais, ou Zotero, Citavi e outros, no caso de programas livres)⁴ que aceitam os diferentes formatos exigidos pelas editoras. As referências são depois reprocessadas mediante um programa de processamento de texto para a formatação da bibliografia, e podem ainda ser integradas numa base de dados local, numa planilha ou outro aplicativo. Os aplicativos bibliográficos destinados a pesquisadores ou estudantes facilitam essa operação graças à possibilidade de baixar (*download*) as referências ou arquivos selecionados durante a consulta.

Uma vez obtidas as referências, como ter acesso aos próprios documentos?

– Se a biblioteca possuir o documento em seu acervo: o número de chamada⁵ orienta o usuário para o próprio documento, consultando as estantes no caso de acesso livre às coleções.

– Se o documento estiver armazenado num depósito, no caso de acesso indireto às coleções, o pedido segue então o caminho clássico até o documento chegar às mãos do usuário (encomenda ao depósito, processamento, empréstimo do documento).

– Se os documentos forem documentos digitais, sua obten-

ção será possível em formato impresso ou eletrônico (arquivos PDF, livros eletrônicos, outros formatos). Neste último caso, se a referência do documento tiver sido extraída de um banco de dados pago, o acesso ao texto completo também será pago. Convém examinar cuidadosamente a questão do direito de autor.⁶

– Se o documento se encontrar em outra biblioteca, o bibliotecário de referência terá então de recorrer ao serviço de empréstimo entre bibliotecas.

O bibliotecário de referência orienta o usuário nessas diferentes etapas, pois a utilização das ferramentas de referência e dos meios para obter os documentos pode logo mostrar-se difícil. Ele aqui desempenha plenamente seu papel de mediador e de formador junto ao usuário. **Ele é a interface indispensável entre a demanda explícita de informação e instrumentos de pesquisa diversos e às vezes complexos.**

Empréstimo dos documentos

Conforme as instituições, o serviço de referência é incumbido do empréstimo dos documentos, como acontece nos centros de documentação e informação dos estabelecimentos franceses de ensino médio e em certos centros de multimeios e serviços de documentação. O empréstimo refere-se essencialmente aos livros e, em menor escala, aos periódicos. Mas diz respeito também aos videocassetes, cederrons, dvdês, livros eletrônicos, audiolivros e outros tipos de documentos. O empréstimo, quando faz parte das atividades abrangidas pelo serviço, constitui importante instrumento de avaliação de seu desempenho. Estatísticas de empréstimo são feitas regularmente e fazem parte dos indicadores do desempenho do serviço de referência que complementam os outros indicadores.⁷

O empréstimo de documentos facilita a circulação da informação. A fim de não bloquear essa circulação, é indispensável definir prazos de empréstimo. O acervo de referência, as pastas de recortes de jornais e os últimos números dos periódicos são sistematicamente excluídos do empréstimo. Ao contrário das bibliotecas públicas ou das universitárias, alguns serviços de documentação não têm como fazer empréstimos em virtude de seu

tamanho, do quantitativo de pessoal, do tipo de material e de sua política de informação. Os documentalistas, na maior parte das vezes, lidam com temas da atualidade e os documentos devem estar disponíveis num prazo curto. O empréstimo, neste caso, seria possível se fosse destinado ao uso interno na instituição.

Nas faculdades ou escolas técnicas, os livros e documentos são obrigatoriamente emprestados aos estudantes, o que implica sua aquisição em vários exemplares e uma definição precisa das modalidades de empréstimo. Cada serviço define suas próprias regras: quantidade de empréstimos autorizados, duração do empréstimo, prorrogação do prazo de devolução, cartas de reclamação, multas por atraso ou reposição de documentos danificados ou perdidos. O empréstimo pode ser manual ou informatizado.

Empréstimo entre bibliotecas (EEB)

Conforme as dimensões da instituição, o serviço de referência também desenvolve uma atividade de empréstimo entre bibliotecas, embora exista uma tendência de isso vir a diminuir por causa da implantação de coleções de documentos digitais em linha. Toda biblioteca ou serviço de documentação que participa do empréstimo entre bibliotecas na França é membro de uma rede formada por bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas, grandes faculdades, laboratórios de pesquisa, arquivos, etc. À frente dessa rede encontra-se o Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST)⁸ e os centros de aquisição e disseminação de informação científica e técnica (CADIST),⁹ bibliotecas incumbidas de colecionar documentos de um determinado campo (direito-letras e medicina-farmácia-ciências). A adesão ao empréstimo entre bibliotecas é feita por meio de um convênio assinado com a Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES).¹⁰ Ferramentas informatizadas facilitam a localização dos documentos no território nacional, principalmente o Système Universitaire de Documentation (SUDOC-PS).¹¹ O serviço de referência que participa do EEB envia seu pedido por via eletrônica. E também recebe pedidos da rede.

As instituições que participam do EEB oferecem outros tipos de empréstimo, a fim de evitar a remessa de documentos origi-

nais, raros ou valiosos. Estes são então emprestados no formato de microformas: microfilmes e microfichas (transparentes ou opacas). Atualmente, com as técnicas de digitalização de documentos, as microformas são menos utilizadas. Cada vez mais, algumas editoras, principalmente no terreno científico e tecnológico, comercializam, simultaneamente com a edição em papel de seus periódicos, a edição eletrônica, mediante o pagamento de uma única assinatura. Encontram-se também esses periódicos em texto completo ao consultar os sítios respectivos, em que o pagamento pela consulta ou pela página visualizada se assemelha ao do Pay Per View, da televisão a cabo. Isso representa um avanço considerável no processo de tornar os dados disponíveis ao usuário final. Outras técnicas são usadas para comunicar documentos, como a fotografia, a transparência ou o diapositivo.*

Fornecimento eletrônico de documentos (electronic document delivery)

O fornecimento eletrônico de documentos aplicado ao EEB significa que o pedido de um documento — em geral recebido por correio eletrônico — é enviado em linha ao fornecedor, que trata de localizar o documento e transmiti-lo num prazo geralmente muito curto (algumas horas, um dia). Esse processo levou os fornecedores a digitalizar suas coleções. O documento é enviado normalmente em formato PDF (*portable document format*), e sua visualização na tela é feita com o Adobe Acrobat Reader. O que define uma rede de empréstimo entre bibliotecas de um ponto de vista técnico é, sobretudo, a utilização de um programa específico destinado ao processamento e à transmissão dos pedidos.

* No Brasil, existe o Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) que possibilita a obtenção de cópias de documentos disponíveis numa rede de bibliotecas, principalmente universitárias. O serviço pode ser obtido por intermédio de uma biblioteca cadastrada ou diretamente pelo usuário. Maiores informações: <<http://www.ibict.br/seciao.php?cat=COMUT>>. A área da saúde conta com o Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos (SCAD) administrado pelo Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). Maiores informações: <<http://scad.bvs.br/php/index.php?lang=pt>>. Algumas bibliotecas, principalmente universitárias, fazem o empréstimo de livros entre si, mas isso ocorre de modo independente, sem um órgão que coordene essas iniciativas e gerencie o atendimento ao usuário. [N.T.]

Esse programa se apoia na implantação de ferramentas de gestão dos usuários (que autorizam o acesso exclusivamente aos usuários habilitados ou registrados), de formulários de registro do pedido, de ferramentas de seleção das bibliotecas fornecedoras (que permitem classificá-las segundo uma ordem preferencial adequada à biblioteca solicitante), de gerenciamento do pedido (como o reencaminhamento automático até ser atendido, a re-iteração automática do pedido, a retransmissão em caso de resposta negativa), das estatísticas e do faturamento. Trata-se, portanto, de uma gestão no estilo de base de dados (identificação dos elementos do pedido, arquivos de fornecedores e de clientes, etc.) e também gestão de intercâmbio de dados. A Organização Internacional de Normalização (ISO) desenvolveu normas sobre empréstimo entre bibliotecas (*ILL: interlibrary lending*).

Grandes instituições e produtores de informação (o INIST, o British Library Document Supply Centre (BLDSC),¹² a Thomson Reuters (antes Institute for Scientific Information (ISI))¹³ ou fornecedores de informação privados (Subito,¹⁴ Swets,¹⁵ e outros) implantaram sistemas de EEB eficientes. Fruto de uma iniciativa do ministério alemão da educação e da pesquisa, bem como dos próprios estados alemães (*Länder*), o Subito é um sistema de empréstimo entre bibliotecas que se baseia na utilização de catálogos coletivos, como o ZDB (*Zeitschriftendatenbank*)¹⁶ e os catálogos coletivos de redes de bibliotecas da Bavária, do sudoeste da Alemanha, e outros. Estão disponíveis um milhão de títulos de revistas, 20 milhões de livros, sem esquecer uma base de artigos de periódicos que permite a pesquisa em mais de 20 mil periódicos posteriores a 1992.

Uma das particularidades do Subito é aceitar a inscrição de pessoas físicas ou jurídicas, em condições diferentes. São possíveis modos distintos de acesso segundo as necessidades de EEB: exclusivamente cópias de artigos, ou documentos originais, etc. Os formatos de fornecimento dos documentos são variados, com predominância do eletrônico. Subito é um sistema descentralizado e flexível que se apoia nos sistemas existentes de fornecimento de documentos, com outras funcionalidades, como a possibilidade de o usuário centralizar o pagamento de solicitações feitas

a diferentes fornecedores. Combina as vantagens de um sistema centralizado de fornecimento, como o INIST e o BLDSC, e as de um sistema descentralizado, como a rede de bibliotecas do SUDOC.

A reprodução de documentos

A lei francesa de 11/3/1957, modificada pela lei de 3/7/1985, sobre os direitos de autor autoriza somente "as cópias ou reproduções estritamente reservadas ao uso privado". Toda reprodução integral ou parcial destinada ao uso coletivo, feita sem autorização do autor, é proibida. O capítulo 8 deste livro, sobre deontologia e responsabilidade jurídica do bibliotecário de referência, detalha os diferentes aspectos da aplicação do direito num serviço de referência.

O direito de reproduzir documentos deve ser claramente definido: tipos de documentos que podem ser fotocopiados (a cópia integral de uma obra é geralmente proibida, tendo em vista o respeito ao direito autoral), quantidade de cópias autorizadas, custo, etc. O serviço de referência deve afixar em lugar visível a política adotada para reprodução de materiais.

Ademais, o próprio serviço de referência é consumidor de fotocópias: para sua utilização interna, formação de dossiês, de recortes de jornais (seleções de jornais), revistas de sumários, a cópia de um artigo, etc. Sem essa possibilidade, o funcionamento de um serviço ficaria mutilado de uma parte importante de sua atividade, principalmente na disseminação da informação.

Notas

1. Ver: <<http://www.lexisnexis.com/>>. Esta base de dados oferece um conjunto de recursos (jornais em linha, enciclopédias, diretórios, etc.).
2. LE COADIC, Y.-F. *Besoin d'information*. Paris: ADBS, 2007.
3. Ver: <<http://www.natlib.govt.nz/about-us/contact-details>>.
4. Ver: <<http://www.endnote.com>>; <<http://www.refman.com>>; <<http://www.refworks.com>>; <<http://www.zotero.org>>; <<http://www.citavi.com>>.
5. O número de chamada do livro é formado pelo conjunto de símbolos (letras, números, sinais) que serve para indicar, de acordo com o esquema de classificação utilizado, o lugar da obra nas estantes. O mesmo que cota.
6. Ver parte 1, capítulo 8, "Deontologia e responsabilidade jurídica do profissional de referência", p. 89-98.

Os produtos de informação no serviço de referência

Qualquer que seja sua destinação — grande público ou público especializado — e segundo sua dimensão e seus meios, o serviço de referência executa e põe à disposição do público produtos de informação.

Um produto de informação é um produto definido e elaborado com a finalidade de disseminar a informação. Constitui um 'documento secundário' (bibliografia, resumos, clipagem, etc.) realizado a partir de documentos primários (livros, revistas, jornais, etc.).¹

Convém que sua implantação seja precedida de estudos sobre o tempo e os custos a serem incorridos, e, sobretudo, o pessoal disponível e as necessidades dos usuários. É útil em casos de:

- **questões repetitivas**, que demandam respostas idênticas: a resposta pode ser formalizada como uma ficha ou um documento para distribuição (sobre um fato histórico, um fenômeno social, um assunto, um personagem célebre, etc.). Os serviços de documentação preparam fichas temáticas, com resumos, sobre alguns assuntos, geralmente especializados, para tal finalidade. São atualizadas regularmente e às vezes disponibilizadas em linha: o centro de informação e documentação da ANACT prepara fichas temáticas sobre as condições de trabalho com o título 'O essencial';²

- **questões que exigem uma documentação heterogênea e em curto prazo**: trata-se, principalmente, de fatos atuais sobre os quais é preciso reunir elementos dispersos, que são organizados em pastas de recortes: a biblioteca da Fondation Nationale des Sciences Politiques (FNSP) prepara pastas sobre notícias cujo conteúdo encontra-se em processo de digitalização;³

7. Ver parte III, capítulo 2, "Quadro de indicadores de desempenho do serviço de referência", p. 262-268.
8. Sítio do INIST: <<http://www.inist.fr>>.
9. Sítio dos CADIST: <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/acti/cadist.htm>>.
10. Sítio da ABES: <<http://www.abes.fr/>>.
11. Sítio do serviço proporcionado pelo SUDOC: <<http://www.abes.fr/Pret-entre-bibliotheques/Le-service-PEB>>.
12. Sítio do BLDSC: <<http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/index.html>>.
13. Sítio da Thomson Reuters: <<http://www.wokinfo.com>>.
14. Sítio de Subito: <<http://www.subito-doc.de/index.php?/>>.
15. Sítio da Swets: <<http://www.swets.com/products-and-services>>.
16. Sítio do ZDB: <<http://www.zeitschriftendatenbank.de/>>.

Para saber mais

- BEASLEY, D. *Beasley's guide to library research*. Toronto: University of Toronto Press, 2000.
- BECK, S.E.; MANUEL, K. *Practical research methods for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2007.
- DARROBERS, N.; LE POTTIER, N. *La recherche documentaire*. Paris: Nathan, 2005.
- GAGNON, M.; FARLEY-CHEVRIER, F. *Guide de la recherche documentaire*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, 2004.
- LE COADIC, Y.-F. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007.
- LEFORT, G. *Savoir se documenter*. Paris: Les Éditions d'Organisation, 2006.
- MORIZIO, C. *La recherche d'information*. Paris: Armand Colin, 2005. (Information, documentation, 128)
- TRICOT, A. Besoin d'information. *Argus*, n. 36, p. 36-39, déc. 2004.

– **questões sobre um fato, um acontecimento:** uma bibliografia organizada responde perfeitamente a esse tipo de demanda (a BPI disponibiliza em linha umas 200 bibliografias)⁴ ou um dossiê documental* mais elaborado: os serviços de documentação da administração pública preparam dossiês sobre temas relativos, por exemplo, à política urbana, à saúde, à imigração, etc.⁵ O Centre d'Études et de Recherches sur les Qualifications (CEREQ) oferece dossiês em linha sobre emprego, orientação profissional e outros assuntos.⁶ A duração desse produto é mais longa. É atualizado regularmente;

– **outros tipos de questões:** sociais, enciclopédicas, acadêmicas, sobre formação profissional, etc. O Centre de Documentation Jeunesse (CIDJ) colocou em linha 370 dossiês temáticos sob o título genérico de ACTUEL-Cidj.⁷

O objetivo principal da implantação de produtos de informação está na economia de tempo que disso resulta para o trabalho de referência, ao evitar que se repitam as buscas para as mesmas respostas, mas também para o usuário que deseja geralmente obter uma informação rapidamente.

São inúmeros os produtos de informação existentes, do mais simples ao mais elaborado. Adotam a identidade gráfica, as cores e a logomarca da instituição.

Produtos de informação simples

Entre os produtos simples aqui sugeridos, alguns são executados pela própria instituição:

* Segundo a Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation (ADBS), da França, dossiê de documentação é um produto formado por "um conjunto de documentos diversos, selecionados e reunidos sobre uma determinada questão, e organizado de modo a facilitar o acesso à informação ali reunida. Os elementos que o compõem podem ser de natureza e em suportes muito diversos: fotografias, artigos de periódicos, folhetos, etc. Pode dar origem a atualizações regulares à medida que apareçam novas informações; sua duração é limitada no tempo. Pode ser coligido pontualmente, a pedido, ou sistematicamente sobre temas específicos. O dossiê de documentação pode estar em suporte de papel ou digital." [N.T.]

– **documentos informativos sobre a instituição,** seus serviços e seus produtos: prospectos, folhetos, fôlderes, em geral elaborados pelo serviço de comunicação da instituição;

– **o regulamento,** que serve de base às relações entre o serviço de referência e os usuários: formaliza os direitos e deveres de cada uma das partes;

– **prospectos que mencionam as atividades oferecidas** pelo serviço de referência ou os que se destinam a facilitar a consulta às bases de dados ou aos mecanismos de busca (instruções de uso); devem valorizar muito a informação visual, sem excesso de detalhes, e oferecer os elementos essenciais;

– **o esquema de ordenação da sala de referência,** das salas de consulta e de leitura: executado com clareza e simplicidade, explica a organização geral, o sistema de classificação e o esquema de número de chamada adotados. Deve ser apresentado como uma planta baixa de arquitetura, identificando as áreas com cores diferentes, explicadas em legendas. Ampliado para o formato A3, o esquema de ordenação será afixado num ou em vários lugares estratégicos da sala de referência, e ser distribuído, em formato menor, para orientar o usuário, ou ser posto num totem informatizado ou na tela do computador de maneira interativa;

– **formulários de pedido de documentos** em papel ou digitais para o empréstimo entre bibliotecas, etc.; **de fotografias; de obras em formato digital,** etc., com as condições, tarifas, e prazos necessários para atendimento.

A esses documentos principais podem ser acrescentados produtos de informação mais específicos ou mais direcionados segundo os públicos a serem atendidos.

Produtos de informação elaborados

– **Fichas ou notas de síntese:** sobre um personagem, um acontecimento, um lugar, etc. Uma ficha é organizada segundo um plano claro e inclui bibliografia.

– **A lista de novidades ou novas aquisições:** pode ser um produto derivado do catálogo ou da base de dados, com uma exportação das últimas referências incluídas, de periodicidade regular. Os sítios das bibliotecas na internet permitem o acesso

em linha às novas aquisições, com um resumo do documento, sua capa e críticas ('os mais preferidos'): os leitores às vezes dão sua opinião sobre uma ou outra obra tornando assim o sítio mais dinâmico e interativo. As livrarias virtuais adotaram essa forma de interatividade há vários anos.

– **Clipagens (dossiês de imprensa) sobre um tema da atualidade:** elaborados a partir de artigos publicados na imprensa sobre um assunto, copiados e colocados em ordem cronológica. Como indica seu nome, este dossiê tem validade curta, sendo substituído regularmente para não cansar a atenção do leitor.

– **Dossiês de documentos** sobre um assunto, executados frequentemente pelos serviços de documentação: formados por artigos de jornais e revistas (originais ou cópias), publicações diversas, bibliografias, extratos de livros e relatórios, fotografias, normas, sumários de livros, referências bibliográficas, endereços, etc. A ordenação geral do conjunto dos dossiês é sistemática. Dentro dos dossiês, pode ser escolhida a ordem cronológica. Cada documento inclui as referências de sua origem (fontes, data de publicação).

No modo eletrônico (em linha, no sítio da instituição), o dossiê de documentos é atualizado de forma contínua. Pode ser diretamente transposto do papel, e os documentos referenciados podem incluir vínculos de hipertexto. É projetado como um produto interativo, incluindo imagens, vídeos e música.

– **Bibliografias temáticas** em função da atualidade ou da missão da instituição: uma bibliografia compreende referências de artigos de periódicos, livros (ou capítulos de livros), textos de leis, relatórios, teses, etc., e adota normas precisas de apresentação. Para ser um verdadeiro produto de informação, uma bibliografia começa com uma introdução explicativa sobre seu conteúdo. O conjunto das referências é dividido segundo os assuntos escolhidos. As referências mais recentes são classificadas em primeiro lugar. É possível fazer uma subdivisão por tipo de documento (artigos, livros e relatórios, textos de leis, etc.), mas nada impede que depois de um artigo venha um livro. A apresentação é clara, precisa e completa e os textos citados enriquecem e aprofundam o conhecimento do leitor. Para ser realmente completa a bibliografia deve conter, no final, um índice de auto-

res que remeta para os artigos e outras obras, um índice dos títulos de periódicos e um índice dos títulos dos artigos que remeta para as referências. Cada referência é numerada.

Aspectos legais concernentes aos produtos de informação

Os produtos de informação são executados com conhecimento de certos aspectos legais, a saber, os que se aplicam à reprodução de artigos da imprensa, às bases de dados, a revistas de sumários e aos vínculos de hipertexto.

Clipagem (revue de presse)

A *revue de presse*, é um "conjunto de artigos e comentários relativos a um mesmo tema ou a um mesmo acontecimento a partir de diferentes jornais". A *revue de presse*, que não se deve confundir com o *panorama de presse*, beneficia-se do regime de exceção previsto na lei francesa de propriedade intelectual e não precisa de autorização para reprodução do material incluído (art. L 122-5-3^ob do *Code de la propriété intellectuelle*).*

Base de dados

A diretiva 96/9/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11/3/1996 definiu a proteção jurídica das bases de dados (JOCE L 77 de 27/3/1996), que foi transposta para a França no *Code de la propriété intellectuelle* pela lei n^o 98-536, de 1/7/1998.** Uma base de dados que tenha caráter de originalidade é protegida pelo direito de autor não somente em seu conteúdo mas também em sua estruturação e em sua seleção de dados. Ademais, a noção de investimento contida no texto permite ao produtor controlar

* Se a lei francesa menciona explicitamente a *revue de presse* como exceção às restrições de divulgação impostas pelo direito autoral, já a lei brasileira trata o tema de modo pouco claro, o que pode ensejar interpretações conflitantes. [N.T.]

** A lei brasileira (lei n^o 9 610, de 19/2/1998), reconhece no artigo 7^o a base de dados como obra intelectual, protegendo-a no que concerne à seleção, organização ou disposição do conteúdo, ou, como é dito em outros termos no artigo 87, no que concerne à sua "forma de expressão da estrutura", sem esclarecer o que isso significa. [N.T.]

a difusão das obras. O produtor da base de dados é protegido pelo direito autoral. A extração e a reutilização da base na íntegra ou parcialmente estão proibidas. A duração da proteção é de 15 anos a contar do término da fabricação da base de dados. Esta proteção pode, em alguns casos, ser renovada.

Os contratos de licença assinados com as editoras ou com um consórcio incluem nas tarifas acessos simultâneos às bases de dados por uma mesma instituição: uma sala de referência pode assim oferecer vários terminais de acesso a essas bases. A consulta é reservada exclusivamente para uso num mesmo local ou no âmbito de um *campus* universitário que possua várias bibliotecas.

Boletim de sumários

No caso de um boletim de sumários correntes, as capas das revistas reproduzidas são protegidas pelo direito autoral e/ou pelo direito de propriedade industrial se aparecerem o nome e a logomarca da editora. Convém buscar a autorização da editora antes de projetar um boletim de sumários. O mesmo quanto à reprodução de uma capa de livro, a qual não pode ser feita sem a concordância explícita do editor.

Vínculos de hipertexto

Não existe qualquer dispositivo legal que regule o vínculo de hipertexto. No caso, o uso se reporta ao direito comum. Mas, na ausência de textos oficiais, o grupo de trabalho formado por ocasião do Forum des Droits de l'Internet em junho de 2002 recomenda que seja respeitado um código de ética:

- evitar criar hipervínculos para páginas ou sítios que tenham manifestado claramente sua recusa;
- obter autorização, consentânea com a netiqueta, do titular do sítio para o qual queira criar um vínculo;
- retirar o vínculo se este for o desejo do titular do sítio para o qual ele foi criado;
- respeitar as condições de apresentação que o titular do sítio vier a solicitar.

Notas

1. Definição publicada em: ACCART, J.-P.; RÉTHY, M.-P. *Le métier de documentaliste*. 3^e éd. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2008, no *Glossaire*.
2. Ver: <http://www.anact.fr/web/publications/M_04FICHES>.
3. Ver: <<http://doc.sciencespo-lyon.fr/Ressources/Bases/DP/fnspALPHA.html>>.
4. Ver: <http://www.bpi.fr/recherche_documentaire.jsp>.
5. O dossiê de documentos é uma das provas do concurso de oficial de estudos documentários da administração pública na França.
6. Ver: <http://www.cereq.fr/index.php/Pages_doc/produits-documentaires/>.
7. Ver: <<http://www.cidj-pro.com/actuel4.htm>>.

Para saber mais

- BOULOGNE, A. *Comment rédiger une bibliographie*; avec la colab. de Sylvie Dalbin. Paris: Nathan-ADBS, 2002.
- COUZINET, V.; HUVILLIER, P.; POMARD, P.-D. *Le dossier documentaire: conception, réalisation, valorisation*. Paris: ADBS, 1994.
- GUIDE pratique... Manager et développer son service info-doc..., *Archimag*, jan. 2007, p. 56-57.
- IBNLKHAYAT, N. *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation*. Sainte-Foy (Québec): Presses Universitaires de l'Université du Québec, 2005, chap. 6-8, p. 227-323.
- LES PRODUITS documentaires électroniques, sítio de Clotilde Vaissaire e Françoise Quaire, 2007. Disponível em: <http://prodocelec.galilo.info/>. Acesso em: 16 dez. 2007.
- VAISSAIRE, CL.; QUARE, F. *Les dossiers documentaires: dossier outil, dossier produit, dossier électronique*; en collab. avec Bruno Salléras. Paris: ADBS, 2005.

Conclusão da parte I

O futuro dos serviços de referência presenciais

Os serviços de referência presenciais têm futuro? A pergunta seria ociosa, pois parece evidente aos olhos dos profissionais que sua utilidade está comprovada. Como o público precisa contar com atendimento em qualquer instituição, tal atendimento deve ser profissional e de qualidade. A pergunta surge sobretudo em relação ao que pode ser oferecido como resposta às questões trazidas pelos usuários, objetivo primeiro de sua existência. Os recursos de informação atuais permitem encontrar respostas para inúmeros assuntos, e, por isso, a infraestrutura necessária para a criação de um serviço de referência (locais, pessoal, recursos financeiros e técnicos) pode parecer 'superdimensionada' e dispendiosa. Para compensar esse tipo de observação, o serviço de referência presencial pode se desenvolver em várias direções:

– **Intensificando a profissionalização do atendimento:** alguns exemplos mostram que o pessoal lotado nesse serviço nem sempre tem as qualificações, competências e experiências necessárias para dar conta das exigências da função de referência. Os responsáveis e tomadores de decisão devem, portanto, ter muito cuidado ao selecionar e contratar uma equipe de referência qualificada, insistindo nas competências sociais dos profissionais.

– **Privilegiando a entrevista de referência:** esta deve obedecer a certas regras que não devem ser negligenciadas e, se necessário, devem ser reforçadas.

– **Combinando a referência presencial com a referência virtual,** de acordo com modalidades que serão diferentes segundo cada instituição. O futuro do serviço presencial parece estar nessa combinação com a tecnologia, a fim de ampliar o campo da

referência tradicional, de alcançar um público maior e, portanto, fazer com que o público conheça mais sobre as bibliotecas e serviços de informação nas redes de informação.

A segunda parte desta obra trata das características da referência virtual.

O futuro dos serviços de referência presenciais

Os serviços de referência presenciais têm futuro? A pergunta é uma ótima, pois parece irretornável aos olhos de profissionais que sua profissão está desaparecendo. Com a pressão por custos cada vez maior exercida em qualquer instituição de ensino superior, deve ser prioritária a de qualidade. A referência surge reforçando sua relação ao que pode ser oferecido por meio de respostas às questões trazidas pelos usuários, obtidas por meio de sua expertise. Os serviços de referência abrem por si só um espaço de respostas para diferentes questões, e por isso a sua existência pode servir para a criação de um serviço de referência presencial, presencial, híbrido ou remoto, onde possam ser atendidos os usuários e dispendidos. Para desenvolver esse tipo de referência, o serviço de referência presencial pode se desenvolver em três áreas distintas:

- Intensificando a profissionalização da atendimento, atende sempre a usuários que possuem todas as competências necessárias, com as qualificações, competências e especializações necessárias para dar conta das exigências da função de referência. Os responsáveis e os usuários de dados devem participar de cursos, eventos e de forma a manter-se a par de referências que possam ser oferecidos aos usuários em contextos de profissionalismo.

- Priorizando a importância de referência, isto deve acontecer com regras que não tenham sido as tradicionais, ou seja, com regras diferenciadas.

- Combinando a referência presencial com a referência virtual, isto acontece com meio híbrido que sejam oferecidos segundo uma boa gestão. O futuro do serviço presencial parece estar relacionado com a tecnologia, a fim de ampliar o campo de

II

Serviços de referência virtuais

Serviço social ao virtual

O serviço de referência virtual é tudo como um profissional de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. Cada vez mais as instituições de ensino de referência (bibliotecas e as áreas periféricas que vivem um evidente caso para estar no presente de ensino) mantêm sua presença, mas atualmente de referência. Uma forma diferente que proporciona aos usuários mais evidências de modo direto com o usuário e a possibilidade de desenvolver as necessidades em matéria de informação tendo em vista as novas oportunidades.

Pode ser tomado como uma nova forma de oferecer a referência (frequência de serviço presencial). Mas, estes dois tipos — presencial e virtual — são facilmente compreensíveis, pois ambos têm em comum características para a produção de informações de modo de trabalho, a organização em bibliotecas e em centros de estudo, mas também em função pessoal e particularidade de ser um usuário mais volátil, menos regular. Também é possível a presença a via internet, acessível a qualquer momento em qualquer lugar. Outra diferença está em que, com exceção da possibilidade de receber uma pesquisa de informação, o serviço de referência virtual apresenta de modo diferente de sua ação para obter uma resposta ou cumprimento de serviços, seja uma base de dados, como uma pesquisa online e pesquisas, seja uma base de dados, com perguntas e respostas pesquisadas em linha etc.

A primeira parte deste livro trata especificamente dos serviços de referência presenciais, mas a maioria dos comentários ali descritos também se aplica ao serviço virtual, no que concerne à equipe, ao trabalho de referência, a deontologia, etc. O trabalho de referência virtual dá ênfase ao aspecto tecnológico, mas não é o único aspecto tanto para os profissionais de referência, quanto para os usuários, cada vez mais conectados à rede.

Do presencial ao virtual

O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. Cada vez mais atrai bibliotecas e outros serviços de informação (públicos e às vezes privados) que nele veem um excelente meio para estarem presentes na internet e garantirem sua promoção, numa atividade de *marketing*. Das inúmeras vantagens que proporciona uma das mais evidentes é o **contato direto com o usuário** e a possibilidade de antecipar suas necessidades em matéria de informação tendo em vista as questões apresentadas.

Pode ser também visto como um meio de aliviar a redução da frequência ao serviço presencial.¹ Mas estes dois tipos — presencial e virtual — são dificilmente comparáveis, pois, embora utilizem meios equivalentes para a pesquisa de informação, os métodos de trabalho, a organização e os públicos são diferentes. De fato, um serviço em linha possui a particularidade de ter um público mais volátil, menos regular. Também é, graças à presença na internet, acessível a qualquer instante em qualquer lugar. Outra diferença está em que, com exceção da possibilidade de receber uma pesquisa de informação, o serviço de referência virtual apresenta-se de modo diferente de um sítio para outro, com uma oferta complementar de serviços, seja uma lista de favoritos como uma primeira ajuda à pesquisa, seja uma base de conhecimentos com perguntas e respostas pesquisáveis em linha, etc.

A primeira parte deste livro trata minuciosamente dos serviços de referência presenciais, mas a maioria dos elementos ali descritos também se aplica ao serviço virtual, no que concerne à equipe, ao trabalho de referência, à deontologia, etc. O serviço de referência virtual 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.

As tecnologias atuais, inclusive as da Web 2.0, desenvolvem aplicações interessantes, tendo em vista criar um serviço virtual eficaz e atraente, com múltiplas possibilidades de contatos e intercâmbio. Os profissionais da informação que tomam este caminho têm a possibilidade de oferecer um serviço de referência virtual simples ou mais elaborado: são inúmeras variantes, dependendo do tipo de público ao qual se destinam, dos recursos técnicos e financeiros que a instituição planeja investir em tal projeto. Esta segunda parte do livro examina algumas possibilidades com o propósito de apresentar os elementos necessários (técnicos, organizacionais, recursos humanos e financeiros).

A fim de ilustrar esse objetivo, os exemplos apresentados são variados. Tanto na França quanto na Europa e no resto do mundo os serviços de referência virtuais se implantam, se desenvolvem ou se organizam na forma de redes colaborativas. São concebidos como balcões de informação em linha, complementares ou independentes dos balcões presenciais,² que oferecem possibilidades de diálogo e intercâmbio com o usuário, empregando tecnologias atuais (do bate-papo ao blogue e à lista de discussão, passando pelo telefone celular e serviços de mensagens curtas (sms), acrescentando uma base de dados de perguntas/respostas pesquisáveis em linha ou um diretório de vínculos ou uma lista de perguntas mais frequentes (FAQ).³ Sem pretender ser exaustiva, esta segunda parte esforça-se por levar em conta as hipóteses possíveis, na medida em que foram testadas, validadas e se tornando operacionais.

A **função do profissional de referência** evolui. A tecnologia lhe oferece os meios para manter contato personalizado com o usuário e **valorizar as coleções** das quais é divulgador. O sucesso atual dos serviços de referência virtuais deve-se, salvo a simplicidade de acesso para o usuário, à personalização do serviço que encontra uma nova dimensão nas redes virtuais de informação.

A referência virtual em âmbito internacional

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

acentuou-se na Europa, Ásia e Austrália, com a implantação também de serviços virtuais em rede no âmbito de uma região, de um estado ou de um grupo linguístico. A literatura profissional, sobretudo norte-americana, é abundante, com inúmeros manuais que analisam a entrevista de referência virtual, publicações especializadas em referência virtual.⁴ Associações internacionais e nacionais e outras instituições formalizam a criação de serviços virtuais.

- Desde 1998, a seção de Reference and Information Services (RISS)⁵ da IFLA (Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas), verdadeira 'tribuna de informação' sobre a natureza do trabalho de referência em diversas partes do mundo, vem se dedicando mais particularmente à promoção da referência virtual, principalmente por intermédio de um guia prático, oficinas de trabalho e reuniões realizadas após as conferências anuais da IFLA.⁶ Estudam-se os diferentes aspectos do trabalho de referência em todos os tipos de bibliotecas e regiões do mundo, visando a criar uma ligação entre os serviços presenciais e os serviços virtuais. Normas e diretrizes proporcionam um suporte para os profissionais de referência. Entre as recomendações do plano estratégico da seção RISS podemos mencionar:
 - serviços de referência orientados para o usuário;
 - uma ética profissional;
 - serviços de alta qualidade;
 - educação permanente e formação de profissionais de referência;
 - a visibilidade dos serviços de referência.

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 práticas documentárias em matéria de referência são examinadas, a fim de estabelecer comparações, com base no método de *benchmarking* [prova-padrão]. No quadro da declaração de princípios e do plano de ação do SMSI,⁷ a seção RISS visa a promover o princípio do 'acesso à informação para todos' no serviço de referência. Ela almeja ser uma

tribuna eletrônica para debater as questões que digam respeito à referência em seu todo.

Em 1997, o departamento de Educação dos Estados Unidos criou o consórcio Virtual Reference Desk (VRD)⁷ com a missão de valorizar a 'referência virtual'. Ele coordena uma rede colaborativa, Ask an Expert, elabora normas de qualidade e reúne regularmente seus membros em congressos e seminários. A VRD publicou em 2003 *Facets of quality*, um documento fundamental para os serviços de referência virtuais colaborativos, centrado nas transações com o usuário (acessibilidade, rapidez, clareza da resposta, interatividade), gestão e desenvolvimento do serviço (modelagem, competência e *marketing*). Este documento foi em grande parte retomado pela ALA. Em 2005, o consórcio VRD realizou a sétima e última conferência. Em agosto de 2008, o bastão foi passado para o BCR (Bibliographical Center for Research), que criou The Reference Renaissance com o apoio da RUSA (Reference and User Services Association, ALA). [Em 31 de dezembro de 2010 o BCR encerrou suas atividades.]

- A RUSA⁸ da ALA dedica suas atividades à 'referência' em geral, mas com uma temática importante, a 'referência virtual'. A RUSA publica diretrizes (*RUSA guidelines*) que retomam e completam as que foram baixadas pelo consórcio VRD. Essas diretrizes desenvolvem cinco aspectos da referência virtual:

1. **A proximidade com o usuário:** o sítio da biblioteca ou da instituição na internet inclui vínculos diretos com diferentes páginas para o serviço de referência virtual. O auxílio à busca de informações é facilitado graças a menus e exemplos explicativos.

2. **O contato com o usuário:** a questão por ele trazida requer toda a atenção do profissional; a resposta apresentada obedece a normas de qualidade (prazo, apresentação, conteúdo).

3. **A questão:** durante a transação de referência, o profissional deve ser objetivo e não emitir juízo de valor sobre o assunto ou a natureza da consulta que lhe é formulada. As informações de caráter privado fornecidas pelo usuário não devem ser divulgadas.

4. **A busca de informação:** o profissional fornece respostas apropriadas, utilizando as fontes de informação pertinentes e confiáveis. Ele procura, quando necessário, outras fontes.

5. **O acompanhamento:** a consulta a especialistas deve ser levada em conta, a fim de aprofundar a busca de informações.

A RUSA, além dessas *Guidelines*, propõe procedimentos, explica o desenvolvimento da carreira de um profissional de referência e constitui uma ajuda considerável à pesquisa sobre referência na biblioteca.

- A Association of College and Research Libraries (ACRL) é uma divisão da ALA que reúne cerca de 13 000 bibliotecas e bibliotecários universitários norte-americanos. Publica um guia para serviços a distância, *Guidelines for distance learning library services*, que explica o conjunto dos serviços (além da referência virtual) que podem ser implantados no âmbito de um *campus* universitário, e preconiza a implantação de um 'auxílio à referência' (*reference assistance*), o desenvolvimento da competência informacional (*information literacy*) e o acesso às fontes de informação a distância (bases de dados, periódicos eletrônicos, etc.).⁹

- O Online Computer Library Center (OCLC) criou a QuestionPoint,¹⁰ uma rede colaborativa mundial de referência virtual aberta 24 horas por dia. O OCLC foi fundado em 1967 para melhorar o acesso à informação e ao mesmo tempo reduzir custos. Hospeda o WorldCat,¹¹ o maior catálogo coletivo em linha do mundo, com aproximadamente 100 milhões de referências bibliográficas e 850 milhões de registros de coleções, totalizando um bilhão e meio de documentos. Está integrado ao mecanismo de busca Google Acadêmico.

O OCLC fornece a seus usuários serviços de referência, catalogação em linha, possibilidade de conversão retrospectiva de catálogos, serviços digitais e ferramentas de conservação, serviços virtuais de análise de referência, livros eletrônicos e coleções. O OCLC é também proprietário do sistema de classificação decimal de Dewey. Uma nota no WorldCat indica a possibilidade de qualquer usuário se conectar ao serviço de referência virtual da instituição que possui o documento, o que significa, portanto, um excelente instrumento promocional.

QuestionPoint é um programa de referência utilizado por várias centenas de bibliotecas do mundo, com a particularidade de funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana. Oferece bate-

-papo, correio eletrônico, formulários Web, *push* e conavegação. A escolha do envio das questões às bibliotecas parceiras é feita pelo sistema automaticamente, a partir do perfil das bibliotecas, que descreve suas funcionalidades, seus serviços e sua especialidade. A questão é tratada segundo o tema apresentado, a língua, o prazo estabelecido pelo usuário e seu nível de formação e em seguida comparada com os dados dos perfis das bibliotecas. A intervenção, nesse nível, não é, portanto, humana. A questão apresentada pelo usuário entra numa fila de espera para ser enviada à biblioteca mais perto do local (como o WorldCat, que informa as bibliotecas mais próximas onde se encontram os documentos desejados), conforme suas possibilidades de resposta indicadas no perfil. O profissional de referência pode:

- responder diretamente ao usuário, solicitando-lhe, se necessário, esclarecimentos adicionais;
- encaminhar a questão a outro profissional;
- ou encaminhá-la a uma outra biblioteca da rede: o Question Point localiza automaticamente e exibe as melhores possibilidades para obter uma resposta de bibliotecas participantes da rede.

O programa encaminha automaticamente a demanda ao próximo candidato e assim sucessivamente. Embora, à primeira vista seja atraente, esse sistema apresenta inconvenientes no que tange aos perfis das bibliotecas e à sua seleção pelo sistema; atualmente, o perfil não permite introduzir dados mais minuciosos sobre os parceiros e continua num nível mais genérico.

Uma das vantagens do QuestionPoint é a base de conhecimentos, alimentada continuamente pelas perguntas e respostas formuladas na rede. As informações pessoais sobre o usuário são apagadas. Os metadados podem igualmente ser impressos ou fazer parte de relatórios detalhados. Uma biblioteca participante pode incluir uma questão que haja recebido por telefone. A base de conhecimentos do QuestionPoint está disponível somente para os participantes da rede e a ela o público não tem acesso. O custo do QuestionPoint chega aproximadamente a 730 euros por ano, incluindo assistência para a instalação do programa. Na França, a rede Biblioses@me (BPI) utiliza o QuestionPoint.

Essas diferentes associações ou organizações, especializadas

em referência virtual, oferecem orientação, recomendações e procedimentos bastante úteis para a implantação de um serviço virtual. Enfim, listas de endereços como DIG_REF¹² e REFSC-L¹³ auxiliam o intercâmbio entre grupos especializados.

The Ohio Solution: os *AfterDark Operators*

The Ohio Solution permite encontrar uma resposta para as necessidades de 30% dos 11 milhões de habitantes do estado de Ohio, nos Estados Unidos. Lançado em 7 de setembro de 2005 com o slogan 'Real answers, real people, real-time, real easy', noticiado por numerosos artigos na imprensa local, <<http://www.knowitnow.org/>> é a porta de entrada única oferecida pela Cleveland Public Library, Clevnet Library Consortium e a NOLA (Northeast Ohio Library Association). Dois meses após seu lançamento, 20 000 perguntas haviam sido apresentadas. A infraestrutura necessária à implantação desse serviço apoia-se numa estreita parceria entre bibliotecas: o serviço fica aberto 24 horas por dia (12 horas nos fins de semana). Dele participam bibliotecas grandes e pequenas, algumas delas especializadas: assistência a enfermos, serviço social, direito. Um comitê editorial zela pela obediência a procedimentos e regras estabelecidas. A fim de poder responder às consultas que chegam depois de encerrado o expediente nas bibliotecas, foi recrutada uma equipe de bibliotecários (os '*AfterDark Operators*'), operação que contou com a acolhida de profissionais que desejavam trabalhar em casa ou além do expediente normal. A equipe virtual, previamente selecionada, é composta de 90 bibliotecários de alto nível, treinados e capacitados em referência virtual. Um coordenador organiza o plano de frequência. A comunicação entre eles pode ser feita por uma extranet. Também contam com um manual de ajuda. Dessa forma veem sua remuneração aumentada.

Os mecanismos de pesquisa genéricos também oferecem serviços virtuais. Em 2002, o Google começou a oferecer o Google Answers (GAR), serviço pago em que o preço das consultas era fixado pelo solicitante. Os pesquisadores do Google Answers podiam receber desde alguns dólares até quase 200 dólares por consulta. As respostas eram registradas e podiam formar dossiês estruturados com as fontes citadas. O Google Answers foi muito utilizado, mas cessou em 2006. Os fundadores desse serviço criaram então o Uclue¹⁴ que adotou um modelo econômico similar.

Yahoo! Respostas,¹⁵ do mecanismo de busca Yahoo!, oferece seu próprio serviço, do mesmo modo que a livraria virtual Amazon com o Askville,¹⁶ ambos sendo serviços colaborativos.¹⁷ Yahoo! Respostas é um serviço de referência popular na internet

e que possui versões em cerca de 25 países. As questões formuladas devem ser simples e o tempo de resposta é rápido. As respostas costumam ser breves e podem incluir citações. São avaliadas por meio de um sistema de pontuação, que atribui um resultado 'melhor' para cada pergunta respondida.

A enciclopédia colaborativa em linha *Wikipédia* lançou o Reference Desk, que é um serviço de referência virtual.¹⁸

A Internet Public Library (IPL)¹⁹ é um dos mais antigos serviços de referência virtual, fundado em 1995 por alunos da escola de ciências da informação de Michigan. O IPL é organizado na forma de um consórcio que abrange uma dezena de parceiros que compartilham o trabalho de referência virtual (respostas às questões; diretório de vínculos). Iniciado em 2003, o AskMetal-Filter²⁰ é também um serviço colaborativo. Diariamente, cerca de 5 000 membros do sítio (cobra-se uma taxa de inscrição de cinco dólares) respondem a consultas e interrogam o 'cérebro coletivo'.

A referência virtual na Europa

A maioria das bibliotecas europeias escolheu o caminho cooperativo, a exemplo da Alemanha, Reino Unido, Espanha e Suíça, que se apoiam numa rede de serviços virtuais espalhados por todo seu território. Contam com investimentos privados, como o da editora Bertelsmann, na Alemanha, no início do projeto, ou públicos, para a implantação da infraestrutura material e da rede desses serviços personalizados a distância. A rede alemã Deutsche Internet Bibliothek (DIB)²¹ engloba (o que parece suscitar problemas em termos de disparidade de recursos documentários e humanos) estabelecimentos de dimensões desiguais, ou seja, 70 bibliotecas que servem a comunidades que vão de 400 000 a menos de 50 000 habitantes. Usando o QuestionPoint, a DIB reconhece que o tratamento das questões não é realmente formalizado, por causa dessa disparidade. Uma das vantagens, no entanto, é a implantação dos polos de excelência. Ademais, a DIB construiu uma verdadeira biblioteca de sítios em língua alemã na internet, em número superior a seis mil. A Bibliothèque Nationale Suisse implantou seu balcão virtual multilíngue SwissInfoDesk (em alemão, francês, italiano e inglês), ao qual se seguiu em 2005 o

Guichet Virtuel sur la Suisse [balcão virtual sobre a Suíça] com 24 bibliotecas parceiras.²² Embora essa biblioteca tenha condições de responder sozinha a 95% das perguntas recebidas, o que dá uma média de 1 200 questões por ano, os 5% que restam são questões muito especializadas (sobre direito, medicina, ciências e tecnologia, etc.) que exigem a intervenção ou o recurso a bibliotecas especializadas. Com o emprego do programa de correio eletrônico Outlook para as transações de referência, essa rede virtual especializada sobre a Suíça está em plena expansão. Pregunte²³ é a rede espanhola de referência virtual que reúne cerca de 50 bibliotecas de 17 regiões, coordenada pelo ministério da Cultura da Espanha. Este serviço funciona de modo ininterrupto, 24 horas por dia, sete dias por semana, e responde em cinco línguas. Uma base de dados de perguntas/respostas está disponível. Um formulário em linha permite dar maior precisão à pergunta. O prazo de resposta foi fixado em três dias.

Os exemplos se multiplicam:²⁴ o ponto comum entre essas experiências está na mudança do território da biblioteca. Com efeito, o serviço de referência virtual permite (ou obriga a biblioteca) a sair de sua área de influência — ela deixa de estar ligada a um espaço geográfico ou institucional — e também a se abrir para outras práticas. Não é mais somente a administradora de um acervo de documentos, mas também de um conteúdo que na maior parte do tempo está alhures. A referência virtual constitui, portanto, uma extensão da função tradicional da referência: a biblioteca encontra-se, de alguma forma, 'do lado de fora'.

A referência virtual na França

Na França, a referência virtual desenvolve-se principalmente graças ao estímulo de grandes instituições ou bibliotecas, mas as pequenas e médias instituições começam a ter um grande interesse por ela. Entre as grandes instituições podemos citar:

- SINDBAD (Service d'Information des Bibliothèques à Distance)²⁵ surgiu em novembro de 2005 por iniciativa da Bibliothèque Nationale de France (BNF), que procurava renovar e ampliar um serviço que já existia desde 1997. Esse serviço atendia a inúmeros pedidos de buscas bibliográficas ou de informações por via pos-

tal, telefônica ou correio eletrônico. O *SINDBAD* reúne profissionais competentes em todas as disciplinas, oferecendo referências bibliográficas e também dados factuais (datas, acontecimentos, estatísticas), coleções que fazem parte do patrimônio histórico herdadas desde vários séculos, da Antiguidade até as publicações mais contemporâneas em qualquer suporte (impressas, imagens, audiovisuais, eletrônicas, etc.). A maioria das respostas fornecidas pelo departamento de informações bibliográficas e outros departamentos da *BNF* ficam prontas em menos de três dias, inclusive em língua estrangeira, quando preciso. Esse serviço gratuito utiliza o programa *QuestionPoint*. Sempre acessível por telefone ou correio, pode-se consultá-lo a partir do sítio da *BNF* por correio eletrônico ou formulário sob o cabeçalho 'Poser une question à un bibliothécaire (*SINDBAD*) [Fazer uma consulta a um bibliotecário]. Encontra-se em processo de formação um projeto de rede francófona de referência virtual com o objetivo de ligar parceiros com algumas grandes bibliotecas com acervos históricos ou de leitura pública. Reúne França, Canadá e Suíça.²⁶

- O serviço de informação a distância (*Radis*) da *BPI* existe desde 1978, acessível por via postal, telefone, e posteriormente pelo *Minitel* e a internet. Com a reforma do *Centre Georges-Pompidou* entre 1997 e 2000, o *Radis* alcança um enorme sucesso. O ano de 2002 assinala um período de mudança para a *BPI*. Modifica-se a frequência à biblioteca (redução no número de consulentes, prolongamento do tempo de duração das visitas, fila de espera); os usuários têm novas expectativas e o modelo do *Radis* tem de acompanhar essas mudanças. Inicia-se então uma análise visando ao desenvolvimento desse modelo numa rede cooperativa, com um termo de compromisso que leva em conta as expectativas dos usuários. No final de 2004, foi criado um grupo de trabalho interbibliotecário (*BPI*, bibliotecas de Antony, Lille, Montpellier, Troyes), foi redigido um compromisso comum de qualidade e a rede começou a funcionar em abril de 2006. Foi instalado o programa *QuestionPoint* que permitiu a criação de *BiblioSés@me*,²⁷ rede nacional de respostas a distância acessível a partir dos sítios das onze bibliotecas parceiras (ver adiante).²⁸ Quatro recursos estão à disposição dos usuários para apresenta-

ção de suas consultas: telefone, correio e fax, correio eletrônico ou bate-papo em certos dias da semana, que é útil quando a resposta esperada é muito longa ou muito complexa. *BiblioSés@me* trata todas as consultas, com no máximo oito referências bibliográficas, em quatro línguas (francês, alemão, inglês e espanhol), com exceção de três casos: bibliografias para teses, questões jurídicas ou médicas de interesse pessoal, e questões de concursos. As perguntas e as respostas são arquivadas e podem ser consultadas graças a uma base de conhecimentos. Depois de haver apresentado sua consulta, o usuário recebe por correio eletrônico um acesso à sua conta pessoal (vínculo URL e senha), gerado pelo *QuestionPoint*. É possível então acompanhar diretamente o andamento da questão e acessar as bases de conhecimentos que reúnem a totalidade das perguntas/respostas apresentadas na França e no resto do mundo. O prazo de resposta foi fixado em três dias. O total de perguntas tratadas pela rede *BiblioSés@me* foi de 2 546 entre abril de 2006 e março de 2007.

- A *Bibliothèque Municipale de Lyon (BML)* lança o *Guichet du Savoir (gds)*²⁹ [balcão do saber] em abril de 2004, que tem a característica de oferecer uma base de perguntas/respostas que pode ser consultada em linha. Um termo de compromisso³⁰ bastante completo indica os serviços oferecidos, os direitos e deveres do leitor e do colaborador, a moderação, a maneira como as mensagens são tratadas e arquivadas, bem como a proteção dos dados pessoais. O serviço do *gds* apoia-se numa equipe permanente de três bibliotecários generalistas e nos recursos documentários e humanos dos diferentes departamentos da *BML*. O usuário deve identificar-se a fim de apresentar sua pergunta fornecendo seu endereço de correio eletrônico, mas é somente nisso que consiste a identificação e basta até mesmo um pseudônimo. O conceito do *gds* é deliberadamente muito aberto a fim de não desestimular ninguém, pois sua finalidade não é apenas responder de forma personalizada, mas também e principalmente colocar as respostas à disposição de todos. As respostas são construídas por intermédio de um grupo de discussão (a função grupo de discussão é no entanto bloqueada para os usuários, que somente podem fazer consultas), valendo-se, quando necessário,

do recurso a especialistas. Todas as questões e respectivas respostas são publicadas e podem ser consultadas na base de dados junto ao catálogo da biblioteca por meio do metamecanismo de busca Catalog + que indexa todos os recursos oferecidos pela BML. A criação do gds, em seu projeto de implantação, mostra a busca de um público novo. As estatísticas confirmam que quem utiliza o serviço a distância é um público de adultos ativos geralmente subrepresentados entre os usuários das bibliotecas. A análise estatística das perguntas feitas indica um grande número de questões de ordem prática, mas também mostra a importância das perguntas científicas e técnicas.³¹ O movimento no gds cresce continuamente. Em 2008, mais de 600 perguntas foram feitas por mês. Quando o limite de vinte perguntas por dia é ultrapassado, o gds fica automaticamente bloqueado. Mas o serviço permanece aberto à consulta. Um dos pontos fortes do gds está em possibilitar a consulta por qualquer pessoa, inscrita ou não, às respostas. As 23 000 respostas atualmente armazenadas são consultadas mais de um milhão de vezes por ano. Em 2007, o gds foi visitado um milhão e 300 mil vezes.

- Várias grandes bibliotecas universitárias parisienses mantêm um serviço de referência virtual: os serviços comuns de documentação das universidades Paris-I, III e IV, as bibliotecas interuniversitárias Sainte-Barbe e da Sorbonne e a Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC). Esta iniciativa, que faz parte do projeto Universités Numériques en Région (UNR) [universidades digitais regionais], prevê o emprego do programa QuestionPoint.

Inúmeras bibliotecas, de todos os tamanhos, também estão interessadas nesse tipo de projeto, e não há dúvida que os serviços de referência virtuais conhecerão um belo crescimento durante os próximos anos. A questão da formação do pessoal de referência, tanto a inicial quanto a educação continuada, ainda permanece sendo prioritária, caso se deseje desenvolver essa modalidade de serviço.

A noção de 'serviço ao público' e a de 'orientação para o usuário' constituem indiscutivelmente um estímulo para que sejam implantados novos serviços. Aliadas à tecnologia dos portais ou

Nome	Instituição	Criação	URL	Observações
Bibliothèque (continuação do Radis)	A BPI com algumas bibliotecas municipais: Amiens e região metropolitana, Limoges, Brest, Reims, Valenciennes, Lille, a BMVR de Marselha, as mdiotecas de Montpellier, de Troyes, a Bibliothèque Sainte-Geneviève de Paris	2006	http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html	Rede colaborativa Utiliza o Question-Point
Biuminfo	Bibliothèque Interuniversitaire Santé	2011	http://www2.biusante.parisdescartes.fr/biuminfo/biuminfo_sais_fra.htm	Saúde
Une Question?	Réseau des Bibliothèques Université de Toulouse	—	http://bibliotheques.univ-toulouse.fr/unequestion	Científica
Le Guichet du Savoir (gds)	Bibliothèque Municipale de Lyon	2004	http://www.guichet.dusavoir.org	Geral
Questions? Réponses!	École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB)	2007	http://www.enssib.fr/questions-reponses/	Ciências da informação
Radis	Bibliothèque Publique d'Information (BPI), Paris	1997/ 2004	Por correio, fax e bate-papo	Ligado ao Biblio Sés@me
Demande de renseignement	Institut National des Sciences Appliquées de Lyon (INSA)	1999	http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/demande-de-renseignement	Científica
Renseignement en ligne	Université Claude Bernard Lyon 1	2007	http://portaildoc.univ-lyon1.fr/formulaire-de-demande-487397.kjsp?RH=1182158163301	Científica
SINDBAD	Bibliothèque Nationale de France	2005	http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html	Geral
Questions-Réponses	Cité de la Musique	—	http://www.citedelamusique.fr/francais/questions/questions.aspx	Música

dos sítios institucionais, elas possibilitam flexibilidade, rapidez e intercâmbio direto com o usuário. Existem numerosos aplicativos (comerciais ou livres) no mercado de referência, programas que automatizam as transações de referência, que apresentam vantagens e inconvenientes que serão examinados. A escolha de um desses aplicativos depende principalmente do volume potencial de transações, do público ao qual se destina o serviço de referência virtual. Existem outras soluções, mais simples. Enfim, o aspecto colaborativo da referência virtual, seja no seio de uma mesma instituição, seja entre várias instituições, constitui um aspecto igualmente desenvolvido.

Notas

1. Como acontece nos Estados Unidos onde “os serviços de referência há quase uma década passam por uma queda sem precedentes em sua frequência, provocada pela disseminação da internet e pelo uso maciço dos mecanismos de busca”. Citado por David Soret em *L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. Diplôme de conservateur des bibliothèques, insa (Lyon). École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 8 mars 2007.
2. O termo *balcão* é muitas vezes empregado para designar um serviço de referência: um 'balcão de informação', um 'balcão virtual'. Evoca a possibilidade de o usuário obter uma orientação, uma informação.
3. FAQ: Frequently Asked Questions. Todos estes aspectos são desenvolvidos nos capítulos 5, 6 e 7 desta parte II sobre os aspectos técnicos da implantação de um serviço de referência virtual.
4. Ver anexo 1: “Revistas especializadas”, p. 291.
5. riss: <<http://www.ifla.org/en/reference-and-information-services>>.
6. <<http://conference.ifla.org/>>.
7. Ver parte I “Introdução”, seção “Serviços de referência no contexto da sociedade da informação”, p. 5-6.
8. RUSA: <<http://www.ala.org/rusa/about>>.
9. ACRL: <<http://www.ala.org/acrl/>>.
10. QuestionPoint: <<http://www.questionpoint.org/>>.
11. WorldCat: <<http://www.worldcat.org/>>.
12. DIG_REF: <<http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=11740>> [Fora do ar em janeiro de 2012.]
13. REFSC-L (Reference and Information Services Section Standing Committee Members List): <<http://infoserv.inist.fr/wwsympa.fcgi/info/refsc-l>>.
14. Ver: <<http://uclue.com/>>.
15. Yahoo! Respostas: <<http://br.answers.yahoo.com/>>.
16. Askville: <<http://askville.amazon.com/Index.do>>.

17. Um serviço de referência virtual colaborativo permite aos internautas intervir e responder às perguntas feitas por outros internautas.
18. Ver: <http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Reference_desk>.
19. IFL: <<http://ifl.org/>>.
20. AskMetalFilter: <<http://ask.metalfilter.com/>>.
21. Die Deutsche Internet Bibliothek: <<http://www.internetbibliothek.de>>.
22. Para mais informação: <<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swi-infodesk/01142/index.html?lang=fr>>.
23. Pregunte: <<http://www.pregunte.es/>>.
24. Outros serviços virtuais na Europa:
 - Bélgica: Question? da Communauté Française de Belgique (<http://www.bibliothequevirtuelle.be>).
 - Dinamarca: Biblioteksvagten (<http://www.biblioteksvagten.dk/ombib.asp>).
 - Finlândia: Ask a Librarian (http://www.libraries.fi/ask_librarian/) em inglês.
 - Noruega: Ask the Library (<http://biblioteksvar.no/en.html>) em inglês.
 - Países Baixos: Ask A Librarian (<http://www.kb.nl/hpd/qp/qp-en.html>) em inglês.
25. BINDBAD: <http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.indbad_votre_question.html>.
26. Entre os parceiros potenciais em julho de 2008: Bibliothèque des Musées de Strasbourg, Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale de Marseille, Bibliothèque Municipale de Lille, Bibliothèque Municipale de Lyon, Bibliothèque Nationale de France, Bibliothèque Publique d'Information, ENPC (École Nationale des Ponts et Chaussées), ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques), Maison Méditerranéenne des Sciences de l'Homme – Phonothèque, Médiathèque de l'Agglomération Troyenne, MUCEM (Musée des Civilisations de l'Europe et de la Méditerranée) (a confirmar), Service Commun de Documentation de l'Université Claude-Bernard – Lyon 1, Les silos, Maison du Livre et de l’Affiche (Chaumont), Bibliothèque et Archives Nationales du Québec, Bibliothèque Nationale Suisse.
27. BiblioSés@me: <http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses.html>.
28. A rede BiblioSés@me, formada por bibliotecas de diferentes condições (BMVR, BM, BDP, biblioteca de estatuto nacional para a BPI), não recebe subvenção direta de qualquer autoridade. Cada biblioteca cobre o custo da assinatura anual do QuestionPoint (ou seja, 730 euros) com recursos de seu próprio orçamento. São realizadas duas reuniões anuais da rede, uma durante a primavera, em Paris, e a outra, durante o outono, no interior.
29. Le Guichet du Savoir: <<http://www.guichetdusavoir.org/>>. Estas informações foram verificadas por Patrick Bazin, diretor da biblioteca municipal de Lyon.
30. Charte du gds: <<http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?f=221&t=43748>>.
31. Apud LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance: une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de*

- France, t. 50, n. 2, p. 99-100, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>. Acesso em: 16 jan. 2012
32. Outros serviços de referência virtuais existem na França, entre os quais o SCD da Université d'Angers: <<http://bu.univ-angers.fr/index.php?Sfile=bibliotheques/renseignements/index.php>>; o SCD de Grenoble 2 e 3: <http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/42706728/0/fiche_pagelibre/>; o SCD da Université Antilles-Guyane: <<http://www.univ-ag.fr/fr/documentation/services2.html>>; o SCD da Université de Nancy: <<http://scd.uhp-nancy.fr/>>; serviços de documentação de 27 instituições, inclusive universidades, de Île-de-France: <<http://www.ruedesfacs.fr/pagecharte.html>>.

Para saber mais

- CONFÉRENCE des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec (CREPUQ), sous-comité des bibliothèques, groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle, 2006. *Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises*. Disponível em: <<http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/Rapport-REFD-24mai2006-Web.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- DESGRANGES, F. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon: publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Mémoire d'étude. Disponível em: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf>>; <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol2.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- NILSEN, K. *Virtual versus face-to-face reference: comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in public and academic libraries*, comunicação ao 71º Congresso da IFLA, agosto de 2005, Oslo, Noruega. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/iv/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- SORET, D. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n. 6, p. 20-24, 2007. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- ZHAN, J. Virtual reference services: taking up the challenge in Swiss libraries. *ARBIDO*, 2005, n. 2.

O que é um serviço de referência virtual?

[...] a utilização da intermediação humana para responder a questões num ambiente digital.
D. Lankes¹

São numerosas as denominações do serviço de referência virtual, principalmente na América do Norte: *electronic reference*, *online reference*, *digital reference*, *aska*, *live reference* (com bate-papo ou videoconferência), *reference point*, *question point*, etc. Também se encontram *ask a librarian*, *enquire*, *ask a question*, *ask now*, *ask an expert*, *ask me desk*, *chat with a librarian*, etc. O Canadá, por intermédio da CREPUQ (Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec), adota a denominação *renseignement à distance en ligne (RDL)* [informação a distância em linha] e, mais comumente, *clavardage* [bate-papo]. Na França, não existe uma denominação realmente homogênea: *service à distance*, *service question/réponses à distance*, *service d'information à distance*, *guichet virtuel*, etc.

Essa terminologia, heterogênea, mostra no entanto o desejo de atrair a atenção do usuário para um serviço que pode responder em linha a qualquer tipo de pergunta, com a assistência de um profissional.

Definir a referência virtual

A informação a distância, como a denomina Alain Jacqueson (ex-diretor da Bibliothèque de Genève),²

não é uma prática nova. Se modernidade consiste na utilização de novas tecnologias, o fato é que isso faz parte dos serviços tradicionalmente ofere-

cidos aos usuários. No entanto, é acompanhada de uma formalização para atender à exigência da adoção de ferramentas específicas para a qualidade do serviço prestado.

Catherine Jackson propõe os seguintes elementos de definição para um serviço de referência virtual:³

- "um serviço de informação identificado;
- um quadro de pessoal para mediação humana;
- uma nova mídia;
- uma função de especialista;
- um funcionamento colaborativo;
- um contexto competitivo."

Para Susan McGlamery e Steve Coffman, a referência virtual consiste no "fornecimento de referência tradicional por intermédio da mídia eletrônica".⁴ De modo mais amplo, Joanne Silverstein define a referência virtual como uma "rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha".⁵ Três elementos destacam-se nesta última definição:

- **O recurso a uma rede de competências:** a diversidade das questões formuladas e sua especialização sendo de tal ordem que se torna preciso não só recrutar especialistas em diferentes domínios como profissionais de referência, o que apresenta algumas dificuldades, mas também (a solução mais adotada) recorrer a uma rede colaborativa que reúna competências diferentes, geralmente sobre determinados temas.

- **Uma intermediação humana:** o conjunto das transações de referência pode ser em parte automatizado, conforme é oferecido por alguns aplicativos de referência (principalmente o programa QuestionPoint do oclc). Convém encontrar um ponto de equilíbrio entre uma solução informatizada adequada e uma intermediação feita por profissionais que selecionam e processam as consultas: a qualidade da resposta depende em muito desse equilíbrio.

- **Recursos em linha à disposição dos usuários,** o que se pode entender de diferentes maneiras: tanto o profissional de referência que atua como enlace entre o usuário e os recursos

eletrônicos (a noção de intermediação de novo se faz presente), quanto recursos eletrônicos (um diretório de vínculos comentados na forma de favoritos, uma base de perguntas/respostas, um grupo de discussão, etc.) que são oferecidos ao usuário para uma primeira pesquisa.

A definição proposta para o serviço de referência virtual é a seguinte: *oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.*

Assim, como se diz que **toda pergunta merece resposta** (com exceção das questões médicas ou jurídicas no caso das bibliotecas gerais), as bibliotecas e serviços de informação que oferecem esse tipo de serviço se empenham em dar uma resposta adequada à demanda do usuário.

A relação de serviço virtual

Se a relação de serviço é bem real durante a entrevista de referência presencial, se os conceitos de produção do serviço (*servuction*) e coprodução se aplicam aos fatos quando de uma busca de informação na sala de referência, o que acontece quando o serviço é virtual? Haverá uma diferença real? Dois autores, William Sabadie e Éric Vernet,⁶ a partir das características da atividade de serviço, comparam a relação de serviço presencial com a virtual. Sua reflexão é adaptada ao caso do serviço de referência:

- **O caráter de intangibilidade:** pode-se atribuir um caráter intangível, constante, a um serviço em linha? No caso de um pedido de informação enviado a um serviço de referência virtual, vários elementos diferenciam o serviço presencial do serviço virtual:

- A utilização deste último é livre para todos, a qualquer instante e em qualquer lugar. É, portanto, maior e não enfrenta problemas de acesso físico a uma biblioteca, seu horário de funcionamento, sua dispersão em várias bibliotecas no caso de um *campus* universitário ou de uma grande metrópole, etc.

- É possível controlar a quantidade de consultas feitas em

linha, principalmente graças a recursos técnicos, como o faz o Guichet du Savoir de Lyon, com uma mensagem adequada que explica que o serviço em linha está momentaneamente congestionado devido ao fluxo de perguntas. Na situação presencial, é sempre difícil justificar uma espera muito longa no balcão de referência. Torna-se necessário, então, reforçar a equipe, o que pressupõe uma certa forma de organização ou colocar pessoal suplementar conforme as horas de maior afluência.

– O tempo de resposta às consultas em linha é diferente daquele do serviço presencial. Em geral, informa-se um prazo de resposta para toda consulta feita em linha (entre 24 e 72 horas em média), o que deixa uma margem de manobra em caso de questões complexas. Na situação presencial, a resposta deve ser quase sempre imediata, pois a transação se realiza ‘cara a cara’ (*face to face transaction* ou *one to one conversation*).

– A segurança das transações na internet pode ser um problema quanto ao **sigilo dos dados pessoais**: comumente apresenta-se um formulário de consulta em linha ou um endereço de contato por correio eletrônico, os quais podem ser, no pior dos casos, pirateados ou ficarem sujeitos ao recebimento de *spams*, ou seja, mensagens indesejadas, lixo virtual.⁷ Alguns usuários preferem uma ou outra fórmula para apresentar sua consulta. Os sítios institucionais oferecem garantias quanto ao sigilo dos dados as quais devem eliminar as dúvidas dos usuários. As bases de perguntas/respostas em linha são muitas vezes ‘anonimizadas’, isto é, o usuário deve antecipadamente registrar-se com um pseudônimo para apresentar sua questão, como fazem a BPI ou o Guichet du Savoir. Na relação presencial, o sigilo quanto aos dados pessoais e as pesquisas constitui normalmente a regra, o que é, porém, mais difícil de acatar no caso de um serviço aberto a todo tipo de público, com uma equipe de referência numerosa: o balcão de referência deve ser projetado de modo a permitir uma certa privacidade. Do mesmo modo, a resposta por escrito a uma consulta feita pelo correio pode, conforme a escolha do serviço, conter somente o nome do serviço ou do profissional que envia a resposta. No campo acadêmico ou da pesquisa, os temas de pesquisa dos estudantes, docentes e pesquisadores também são objeto de sigilo e não devem ser divulgados para terceiros.

Os profissionais de referência devem ser conscientizados sobre esses aspectos da relação de serviço.

A entrevista de referência, seja virtual ou presencial, deve, portanto, seguir regras acerca do sigilo dos dados e do conteúdo da pesquisa.

O caráter de inseparabilidade: a internet, os mecanismos de busca, as funcionalidades da Web 2.0 ou Web social favorecem consideravelmente a produção e o consumo de informações. A título de exemplo, a Library of Congress, dos Estados Unidos, possui 19 milhões de livros e 56 milhões de manuscritos, ou seja, 10 terabytes de informação. Pesquisadores da universidade da Califórnia, em Berkeley, calcularam que em 2002 cinco hexabytes de informação foram produzidos no mundo pelos sistemas de impressão, os filmes, os sistemas de armazenamento magnético e óptico. Isso representa o equivalente a 500 mil Libraries of Congress. Os mesmos pesquisadores calculam que a cada ano se produzem no mundo 800 megabytes de informação para cada habitante do planeta. Só as informações armazenadas em livros, jornais e outros documentos cresceram 43% em três anos.⁸ Segundo a lei de Kryder (engenheiro e físico),⁹ a densidade de informação que pode ser armazenada em suportes magnéticos tem dobrado a cada 23 meses em média desde 1953.

A Web 1.0 ou Web tradicional é formada por sítios que oferecem informação estática, sem real interação com os usuários. É possível afirmar que os usuários se apropriaram da internet graças à Rede social representada pelas tecnologias wiki, blogue, RSS, compartilhamento e intercâmbio de músicas, filmes ou fotografias. Essa evolução atinge igualmente as bibliotecas ou serviços de informação em geral que se esforçam por melhorar seu modo de relação com os usuários. O serviço de referência virtual não constitui, falando propriamente, uma ferramenta da Web 2.0, mas disso se aproxima muito, com as múltiplas possibilidades de interação oferecidas: pela troca de mensagens de correio eletrônico com a finalidade de esclarecer uma questão, a entrevista de referência se ‘virtualiza’; pelo bate-papo que permite travar um diálogo ao vivo; o grupo de discussão, etc. As ferramentas de competência informacional também existem em linha, e permitem ao usuário ser o próprio ator de sua pesquisa de informação.

A consulta às FAQ ou a bases de perguntas/respostas em linha são outras possibilidades.

O caráter de heterogeneidade: cada serviço sendo individualizado, o processo de produção do serviço é necessariamente heterogêneo. Idealmente, um serviço de referência deve fornecer serviços adequados exatamente às necessidades do usuário e, portanto, personalizar o serviço prestado. A maioria das transações acontece em páginas da internet que são comuns a todo mundo: o único meio de encontrar uma relação de serviço individualizada na Rede é o contato direto com o usuário. O serviço de referência virtual dispõe de inúmeras ferramentas, o que confere ao serviço em linha uma certa singularidade. Pode-se, portanto, facilmente afirmar que, apesar do fenômeno de uniformização atual, o serviço de referência virtual possui todas as características de um serviço 'artesanal', talhado sob medida para o usuário.

Notas

1. LANKES, D. Digital reference research: fusing research and practice. *Reference & User Quarterly*, n. 4, p. 320-326, 2005.
2. Apud LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance: une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 50, n. 2, p. 99-100, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
3. JACKSON, C. *Les services de référence virtuels en France*. 2011. Disponível em: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
4. MCGLAMERY, Susan; COFFMAN, Steve. Moving reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly*, Summer 2000, v. 39, n. 4, p. 380-386.
5. SILVERSTEIN, Joanne. Digital reference: an overview. *D-Lib Magazine*, v. 9, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
6. SABADIE, William; VERNETTE, Éric. *La servuction online: points communs et spécificités face à la servuction traditionnelle*. Disponível em: <http://www.google.com.br/#sclient=psy-ab&hl=pt-br&source=hp&q=servuction+online+sabadie&pbx=1&oq=servuction+online+sabadie&aq=f&aql=&gs_sm=e&gs_upl=1145411547312115861181810101013221202412-6.21810&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.,cf.osb&fp=6c59ff365add797a&biw=1218&bih=963>.
7. *Spams* ou lixo virtual: mensagens não solicitadas, com objetivo publicitário na maior parte dos casos, enviadas em massa por intermédio da internet. (Definição em *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-SPAM-5080.htm>>).

8. Números mencionados por A. Tihon, *Les attracteurs informationnels*. Paris: Descartes, 2005, cap. "La gestion de l'information", p. 149. — Um megabyte = um milhão de bytes; um gigabyte = um bilhão de bytes; um terabyte = um trilhão de bytes.
9. Ver: <<http://www.scientificamerican.com/article.cfm?id=kryders-law>>.

Para saber mais

- BIBLIOTHÈQUE Publique d'Information. Libre accès et bibliothèques à distance [Débat]. *Les 25 ans de la BPI: encyclopédisme, actualité, libre accès: actes du colloque international*. Paris: Bibliothèque Publique d'Information, 2003, p. 127-160.
- CAVALERI, P. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne: de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n. 4, p. 24-32, 2003. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- CONNAWAY, Lynn Silipigni; RADFORD, Marie L.; DICKEY, Timothy J. On the trail of the elusive non-user: what research in virtual reference environments reveals. *ASIST Bulletin*, Dec./Jan. 2008. Disponível em: <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/connaway_radford_dickey.html>. Acesso em: 16 jan. 2012.
- LANKES, David (ed.) *The virtual reference experience: integrating theory into practice*. New York: Neal-Schuman, 2004.
- LETOURNEAU, A. La référence virtuelle. *Documentation et Bibliothèques*, v. 49, n. 1, 2003, p. 41-43.
- VONDRACEK, R. Comfort and convenience? Why students choose alternatives to the library. *Portal: Libraries and the Academy*, v. 7, n. 3, p. 277-283, Jul. 2007.

A referência virtual num ambiente digital

A referência virtual é um dos elementos do ambiente digital contemporâneo. Desenvolveu-se num contexto de intercâmbio e compartilhamento de informação graças à adoção de normas e padrões, protocolos e formatos de intercâmbio de dados. O aspecto tecnológico foi o que mais motivou bibliotecas e serviços de informação a implantar serviços virtuais: a relação de serviço presencial pode desenvolver-se no plano virtual. Os profissionais da informação, apropriando-se de uma parte da Rede, conseguiram investir num campo de pesquisa diferente, ampliado, onde agora as empresas privadas investem. Há, porém, um lugar para enfoques diferentes da referência virtual na internet: profissional para pesquisas complexas, comercial para pesquisas mais simples ou rápidas. A concorrência existe, é verdade, mas os profissionais da informação têm em mão numerosos trunfos, o mais importante dos quais é sua competência e experiência na pesquisa de informações. Elo virtual por excelência entre os que procuram (os usuários) e os que sabem como procurar a informação (os profissionais da informação), a referência virtual vale-se desse ambiente digital, que se apresenta de diferentes modos, com um lema: **a era do acesso à informação**.

Jeremy Rifkin, economista norte-americano, predizia em 2000 a 'era do acesso', uma nova era econômica baseada no direito de uso.¹ Diversos aspectos são aqui considerados:

- as normas e padrões, como o OAI-PMH,² que visam ao desenvolvimento do movimento em prol de arquivos abertos, com tendência à gratuidade parcial ou total (programas livres), oferecem ergonomia e tempo de acesso estudados;

- a internet permite a visibilidade da informação: referenciamento pelos mecanismos de busca, emprego de metadados, desenvolvimento de portais de informação;

- produtos de informação destinados a diferentes públicos-alvo: o mecanismo de busca Google oferece Google Acadêmico, Google Livros, Google Notícias, Google Alertas.³ São adotadas tarifas 'sob medida', cada usuário tem seu perfil definido;

- a convergência do mercado da informação torna-se cada vez mais nítida: os atores desse mercado (editores, distribuidores, especialistas da informação, etc.) veem seu número diminuir;

- o direito da informação se torna mais complexo: ao lado de novos modelos legais (como os contratos de licença do Creative Commons)⁴ ou consórcios que tentam superar as incertezas comerciais, o Estado francês intervém com a lei DADVSI (*droit d'auteur et droits voisins dans la société de l'information*) [direito de autor e direitos conexos na sociedade da informação] em 2006 e as editoras de tecnologias de ponta intensificam o controle do mercado dos intermediários.

Esse ambiente digital, que introduz mudanças tecnológicas, econômicas e jurídicas, deve ser visto como um todo, com interações contínuas. Os profissionais da informação — inclusive os profissionais da referência — adaptam-se a esse ambiente mediante a criação de consórcios ou com a definição de uma oferta personalizada de produtos e serviços de informação. Fazem avançar sua tecnologia em matéria de filtragem e de pesquisa de informação, desenvolvem redes de competências, especializam-se cada vez mais.

Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0

Os melhores sítios de bibliotecas não imitam a Web 2.0. Elas a utilizam para desenvolver a ergonomia de seus serviços tradicionais, à imagem do Guichet du Savoir.
D. Liziard⁵

A primeira forma que a internet teve, a Web 1.0, não permitiria o desenvolvimento de serviços de referência virtuais como os atualmente existentes. Fundamentalmente baseada numa informação estática, oferecida por sítios institucionais ou comerciais, a interatividade com os usuários não era a preocupação prioritária.

Com o advento da Web social, ou Web 2.0, os usuários se apropriam da Rede e trocam entre si dados, sons, imagens, filmes, etc. Comunicação é a palavra mágica da Web 2.0, dando origem a comunidades virtuais por grupos de interesses. Os profissionais da informação desenvolvem por sua vez certos serviços, entre eles o serviço de referência virtual, vendo nessa mídia uma real oportunidade de manter ligação com os internautas. No entanto, em face dos abusos da Web 2.0 (desinformação, fraudes, etc.), os produtores de informação e os mecanismos de busca se dão conta da importância da informação validada por profissionais. É chegado o momento de dar sentido a essa enxurrada de informações. A Rede semântica, ou Web 3.0, está em vias de desenvolvimento e se esforçará para oferecer conteúdos de informação validados e pertinentes. A Web 3.0 recorre à inteligência artificial com o objetivo de encontrar a informação pertinente a partir de consultas às vezes confusas. Allan Cho e Dean Giustini⁶ veem na Web 3.0 “uma real oportunidade para os profissionais da informação e da documentação reforçarem sua posição na Rede e fazerem valer suas competências em pesquisa de informação”.

Serviço de referência virtual *versus* mecanismo de busca

Quais são as diferenças entre um serviço de referência virtual e um mecanismo de busca genérico?⁷ É possível compará-los? O que os aproxima? Desde já, parece supérfluo e desproporcional falar de concorrência entre essas duas ferramentas, pois os meios técnicos empregados, sua utilização e o número de consultas em linha pendem a favor dos mecanismos de busca. Mais conhecidos do grande público, atendem a uma necessidade real em casos de pesquisas pontuais ou factuais. No entanto, a pesquisa sobre assuntos complexos continuará sendo difícil enquanto a Rede semântica⁸ não houver sido desenvolvida de maneira satisfatória. O profissional de referência tem um verdadeiro papel a desempenhar na triagem e seleção dos resultados apresentados pelos mecanismos de pesquisa. Ademais, diferentes estudos mostram que os usuários não se valem de uma metodologia real ao procurarem por informações:⁹ é preciso desenvolver a competência informacional (*information literacy*).

A pesquisa de informações constitui o principal objetivo da existência de serviços de referência virtuais e de mecanismos de buscas. Seu aumento é significativo. Na internet, subiu 24% em 2007, e o Google domina o mercado na França com 86,7% das pesquisas feitas.¹⁰

A ‘geração Google’ ou os ‘Digital Natives’

Estudo recente da British Library procura decifrar o comportamento da ‘geração Google’ em matéria de informação.¹ Essa expressão designa aqueles que, nascidos depois de 1993, são também chamados, na literatura especializada, de ‘geração digital’ (*digital natives*). As evidências importantes dessa relação mostram que essa geração está, de um lado, em conexão permanente (*always on*), e, por outro lado, que não busca uma informação profunda, mas se contenta, ao navegar, em tocar superficialmente os assuntos, ‘zapeando’ rapidamente de um *link* para outro, sem uma análise real. O estudo mostra claramente a que ponto a pesquisa e uso de informações de todas as espécies se inseriram naturalmente na vida quotidiana dos jovens. O que isso implica para a orientação a ser dada aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, como priorizar uma informação eficiente e focada de modo atraente para os usuários? Luki Wijayanti, diretora da biblioteca central da universidade da Indonésia, exprime assim seu ponto de vista na conferência Free Access and Digital Divide:² “Os usuários precisam saber como encontrar a informação. Para ajudá-los, temos de compreender seu modo de vida. Em princípio, tudo está na tela, mas às vezes eles ficam perdidos.” Compreender o comportamento dos usuários e adaptar, portanto, aquilo que a biblioteca oferece para atender às suas necessidades, fornecendo-lhes as competências de que carecem para a pesquisa de informações, é cada vez mais uma exigência essencial para os profissionais da informação. Trata-se, de um lado, de sensibilizar a pessoa não informada para os conteúdos que são importantes e úteis em função de suas necessidades e, de outro lado, ensiná-la a filtrar os serviços que não sejam pertinentes. Essa pessoa deve também ser capacitada para avaliar e compreender os documentos, pois somente assim é que poderá beneficiar-se e alimentar sua própria reflexão.

Segundo a *Newsletter Information au Public* da Bibliothèque Nationale suíça (junho, 2008) publicada por A.K. Weilenmann e B. Scherrer.

1. Ver: <<http://pressandpolicy.bl.uk/Press-Releases/Pioneering-research-shows-Google-Generation-is-a-myth-32b.aspx>>.

2. Ver: <<http://www.b-i-t-online.de/heft/2008-02/report1.htm>>.

Alguns serviços de referência virtuais mostram também resultados muito satisfatórios em termos de consultas e solicitações: mais de 600 perguntas por mês são feitas ao Guichet du Savoir. O

SwissInfoDesk, serviço de referência virtual da Bibliothèque Nationale suíça, cresceu 26% em 2007.¹¹ A posição desses serviços não é, portanto, negativa, e possuem certa visibilidade, que, porém, deve ser reforçada com campanhas dirigidas de *marketing*.

A pesquisa avançada

As ferramentas informatizadas — bancos de dados, catálogos em linha, mecanismos de busca, etc. — oferecem várias possibilidades de pesquisa:

- a *pesquisa simples* ou *rápida* (baseada no modelo de pesquisa rápida oferecida na página inicial do Google e adotado por inúmeras bibliotecas): este tipo de pesquisa permite consultar a totalidade dos recursos inseridos na base de dados, em todos os campos indexados;
- a *pesquisa por índice* (autores, títulos, assuntos, números de classificação, etc.), mais pontual, faz o cruzamento de dois ou três campos mediante operadores booleanos;
- a *pesquisa por palavras-chave* combina vários termos de busca em campos definidos;
- a *pesquisa por cabeçalhos de assuntos*: o resultado obtido é uma lista estruturada de entradas.

Estes três últimos modos de busca são os mais complexos para aprender, pois correspondem a pesquisas mais especializadas e exigem a elaboração de um enunciado de busca: o usuário nem sempre domina esses modos de consulta que empregam termos controlados constantes de um tesouro.

A *pesquisa avançada* é a mais complexa: os critérios de busca por autor, palavras do título, título exato, assunto, coleção, ISBN/ISSN, editora, classificação podem ser cruzados com critérios de línguas, tipos de documentos (livros, periódicos, teses, recursos eletrônicos, manuscritos, documentos iconográficos), datas de edição, e também com o emprego de filtros. A utilização de parênteses e truncamentos, combinados com operadores, resulta em enunciados de busca elaborados sobre questões às vezes difíceis de formular na linguagem da base de dados.

Os profissionais do serviço de referência virtual têm interesse em aprender a totalidade dos tipos de busca que são oferecidos, principalmente a busca avançada, a fim de valorizar junto ao público sua competência como 'pesquisador' [*recherchiste*] fornecendo-lhe resultados de buscas pertinentes e confiáveis. A preparação de recursos de ajuda em linha e a orientação dos usuários para esses recursos com explicações adequadas representam um valor agregado certo que um mecanismo de busca não conseguiria fornecer atualmente.

Para marcar a diferença com um mecanismo de busca, por mais potente que seja, o serviço de referência virtual deve ser o mais eficiente possível. Neste caso, **seu desempenho apoia-se nas competências da equipe de referência em matéria de pesqui-**

sa de informação. O responsável pelo serviço deve estar atento para reforçar uma ou outra competência, em qualquer campo, mediante atividades de treinamento, ou recrutamento de pessoal especializado. A metodologia da pesquisa de informação deve ser aprofundada para que sejam percebidos aspectos que às vezes são desconhecidos. Por exemplo, a **pesquisa em modo avançado**, ou pesquisa avançada, oferecida pelos programas de recuperação ou bancos de dados convém ser utilizada mais sistematicamente, a fim de obter os resultados mais pertinentes.

A questão da **validação das informações** encontradas na internet é essencial. A população de estudantes e o grande público confiam, naturalmente, nos mecanismos de busca ou nas enciclopédias em linha como a *Wikipédia*, sem verificar a veracidade ou validade das informações. A questão da fraude também é importante. Os estudantes não consultam mais os bancos de dados profissionais colocados à sua disposição pelas bibliotecas ou serviços de documentação e abandonam alguns serviços de referência presenciais, perdendo assim uma real oportunidade de validar seus trabalhos ou suas pesquisas por especialistas. O serviço de referência virtual constitui um meio de orientar o usuário para as fontes de informação validadas e confiáveis.

Arquivos abertos

Com o advento da internet ampliou-se grandemente o fenômeno da difusão da informação, possibilitando acesso direto a documentos que até então eram inencontráveis ou confidenciais, principalmente a literatura cinzenta e a literatura científica. Mas a internet também causou uma mudança radical na economia da comunicação científica, pois, com o apoio de uma organização adequada, os pesquisadores tendem a ser seus próprios editores. Os arquivos abertos fazem parte desse movimento e os profissionais de referência podem desempenhar um papel na disponibilização dessa informação mediante o contato regular e próximo com os usuários, que podem ser pesquisadores, a fim de estimulá-los a depositar seus trabalhos ou a utilizar os de seus pares.

Da perspectiva do movimento internacional, parece que as bibliotecas e serviços de informação estão bem no centro das mu-

danças atuais que revolucionam a comunicação científica. Seja no caso de sistemas 'orientados para pesquisadores', nos quais cada pesquisador pode depositar seus trabalhos em arquivos temáticos reunidos num repositório comum, ou de sistemas que disponibilizam em linha todas as publicações de uma instituição. Neste caso, convém que os arquivos abertos sejam formados no contexto mais amplo da gestão das coleções de uma biblioteca. Assim, os profissionais da informação e de referência participam da implantação de projetos desses arquivos, zelando pela coleta sistemática das publicações da instituição, garantindo o tratamento dos documentos e oferecendo ajuda aos pesquisadores.

As bibliotecas e serviços de informação devem, portanto, participar das novas práticas da comunidade científica. As pré-publicações,¹² que antigamente faziam parte da literatura cinzenta, constituem hoje uma fonte de informação indispensável para inúmeros pesquisadores. Permitir o acesso a esses recursos e participar de sua disponibilização na internet coloca-se como um desafio importante para os serviços de informação e as bibliotecas. Por exemplo, as universidades são os primeiros parceiros a serem contatados. Elas implantaram repositórios, principalmente nos países anglo-saxões, para cuja gestão dispensaram profissionais da informação. A École Normale Supérieure Lettres et Sciences Humaines (ENS-LSH) de Lyon oferece um exemplo interessante sobre isso com a implantação, a partir de 2003, de um serviço de autoarquivamento com o programa E-prints.¹³ Os sítios dos laboratórios dessa escola na internet geralmente são o lugar onde se encontram referenciadas as bibliografias dos pesquisadores. Com esse programa E-prints é possível apontar para os textos publicados.

A função do profissional de referência, no contexto dos arquivos abertos, é múltipla:

- Função de formação. Por exemplo, sensibilizando os usuários para que façam o arquivamento de suas publicações preferivelmente no sítio institucional, e não em sua página pessoal. O sítio institucional permite uma forma de validação e autoriza o acesso por meio de um identificador único que garante a recuperação do trabalho, independentemente da localização no servidor de arquivos abertos. Os usuários podem ser assim in-

formados sobre as ferramentas relativas ao arquivo aberto, como mecanismos de busca, e recursos de avaliação ou navegação.

- Função de comunicação. O profissional pode preparar as páginas iniciais na internet, apresentando, como introdução aos documentos depositados no repertório, os laboratórios e departamentos da universidade e seus recursos. Pode comunicar essa informação aos pesquisadores e estudantes que frequentam o serviço de referência presencial ou virtual.

- Função de orientação. Nos arquivos abertos atuais, labirínticos e complexos, ele seleciona os arquivos apropriados à pesquisa de informação e guia o usuário para essas fontes.

A aliança Government Information Online (GIO)

Em fevereiro de 2008 ocorreu o lançamento de um serviço original: a aliança de duas redes de informação norte-americanas, uma especializada em informação oficial depositada em arquivos abertos (o Depository Library Program do US Government Printing Office), e a outra sobre referência virtual, com 20 bibliotecas governamentais. Esse conjunto forma o Government Information Online (GIO), serviço de referência virtual especializado nos arquivos abertos do governo norte-americano. Oferece um serviço de bate-papo (aberto durante certas horas do dia), contato por correio eletrônico e a assistência de profissionais de referência especializados na área.

Ver: <http://131.193.153.128/>.

Os programas livres ou *open source*

Dependendo da tecnologia escolhida para o funcionamento do serviço de referência virtual, o profissional de referência utiliza:

- um sistema clássico de mensagens;
- um programa comercial;
- um programa livre:¹⁴ alguns serviços de referência virtuais usam programas livres.¹⁵ A título de exemplo, o QA Builder, programa de referência em linha, foi desenvolvido para a rede AskA-service. É possível que um dia seja aplicado a outras redes e se torne assim o primeiro programa elaborado em *open source*.

No final da década de 1970, os produtores de programas (como a Microsoft) decidiram condicioná-los a licenças de uso. Sua có-

pia e distribuição foram proibidas em nome do princípio do direito de autor. Richard Stallman, pesquisador do Massachusetts Institute of Technology (MIT), criou em 1984 a FSF (Free Software Foundation) com o objetivo de favorecer o desenvolvimento de programas livres. Veio em seguida a criação de um sistema de uso livre chamado GNU, apoiado em 1991 por Linus Torvalds e que se tornou o sistema operacional livre Linux. Depois a licença de uso livre denominada GNU GPL (GNU General Public Licence) definiu as condições que devem ser seguidas para que um programa seja considerado livre, proporcionando assim uma base jurídica para o desenvolvimento desses programas. Há vários tipos de licenças de uso para os programas livres.

Um programa livre atende às seguintes condições:

- seu usuário deve poder executar o programa para todas as finalidades;
- deve poder estudar como o programa funciona;
- deve poder copiar e distribuir cópias livremente e sem autorização;
- deve poder melhorar o programa e comunicar a todos essas melhorias.

É indispensável o acesso ao arquivo executável do programa e ao código-fonte, o que não acontece com os programas comerciais. O programa deve estar ligado a uma licença de utilização livre, do tipo GPL, a fim de assegurar a observância das condições estabelecidas, e regulamentar eventuais problemas decorrentes de alteração ou distribuição do programa. Assim como o movimento de acesso livre aos documentos (*open access*), os programas livres apresentam certas vantagens para os serviços de referência:

- ao contrário dos programas de gestão da informação vendidos por empresas comerciais, eles são gratuitos, exceto no que toca à instalação, manutenção e treinamento de pessoal;
- são parametrizáveis conforme as necessidades do serviço.

Entretanto, o desenvolvimento tecnológico e a permanência dos programas livres não são garantidos, o que, em certos casos, também acontece com programas comerciais.

A digitalização

O movimento atual de 'digitalização do mundo' — mais precisamente do mundo documental — mostra influência crescente sobre as profissões da informação e os profissionais de referência:

- Utilizam as fontes de informação digitais para responder às demandas dos usuários: catálogos em linha, bancos de dados com texto integral, obras digitalizadas em âmbito institucional ou por outras bibliotecas (Gallica e Gallica 2 da Bibliothèque Nationale de France, Europeana, a biblioteca digital europeia, etc.)¹⁶ ou por meio de uma empresa comercial como o Google, com seu Google Livros.¹⁷ Utilizam os arquivos abertos ou os periódicos eletrônicos, sítios institucionais ou pessoais, etc.

- Os mecanismos de busca fazem parte das ferramentas de pesquisa da mesma forma que os instrumentos bibliográficos tradicionais.

- O serviço de referência virtual é projetado para fornecer documentos digitalizados, por intermédio do correio eletrônico.

- O empréstimo entre bibliotecas abrange hoje em dia também a encomenda e o recebimento de documentos digitais.

- Ao oferecer um serviço ampliado, o serviço de referência virtual pode oferecer aos usuários ferramentas de pesquisa, como os diretórios de favoritos, e portanto ser levado a construir um ambiente digital de pesquisa apropriado a certas necessidades e sobre determinados assuntos.

E-learning ou educação a distância (EAD)

A União Europeia define *e-learning* como "a utilização das novas tecnologias multimídias da internet, para melhorar a qualidade da aprendizagem, facilitando o acesso a recursos e serviços, bem como intercâmbios e colaboração a distância".¹⁸ O serviço de referência virtual participa desse quadro, pois pode ser uma ferramenta real de capacitação para a pesquisa de informação:

- por meio da ligação direta entre o usuário e o profissional de referência (por correio eletrônico, bate-papo, lista de discussão ou a plataforma Web);

- após a entrevista de referência que indica ao usuário o ca-

minho a seguir nas pesquisas e recuperar a informação de que precisa;

– por meio de ferramentas em linha que o serviço de referência virtual pode disponibilizar: um tutorial sobre pesquisa de informação;¹⁹ um diretório de favoritos, verdadeiro instrumento de orientação para a pesquisa.

O serviço de referência virtual constitui um dos elementos do ambiente digital em virtude da relação privilegiada que pode desenvolver com o usuário. A intensificação do intercâmbio de informação, a crescente interconectividade dos usuários e sua apropriação da internet são sinais importantes de uma mudança radical na forma de utilização da Rede. Nesse contexto, o serviço de referência virtual apresenta alguns trunfos:

- é acessível em todos os lugares e a todo instante;
- geralmente oferece um serviço gratuito;
- garante a proteção dos dados e das informações;
- orienta para fontes de informação confiáveis;
- oferece um serviço personalizado e de qualidade.

Para garantir seu futuro, é portanto essencial situar o serviço de referência virtual no ambiente digital atual.

Notas

1. RIFKIN, Jeremy. *L'âge de l'accès: la révolution de la nouvelle économie*. Paris: La Découverte, 2000.
2. OAI-OPMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting): este protocolo permite implantar repositórios de arquivos abertos.
3. Google Acadêmico: <<http://scholar.google.com.br/>>; Google Livros: <<http://books.google.com.br/>>; Google Notícias: <<http://news.google.com.br/>>; Google Alertas: <<http://www.google.br/alerts>>.
4. Contratos-padrão oferecidos pela organização Creative Commons, nos quais os autores definem quais são os direitos ligados à obra que realizam. Podem aplicar-se a qualquer tipo de obra ou a um conjunto de obras; ver <http://www.creativecommons.org.br/>.
5. LIZIARD, D. Demain, quel lecteur, quel bibliothécaire? Guide pratique: la bibliothèque à l'heure du Web 2.0. *Archimag*, n. 33, p. 12, juin 2008.
6. GIUSTINI, Dean; CHO, Allan. *The semantic Web as a large, searchable catalogue. a librarian's perspective*. 2008. Disponível em: http://www.semanticreport.com/index.php?option=com_content&task=view&id=52&Itemid=40.
7. Uma breve tipologia dos mecanismos de busca permite distinguir: 1) os

mecanismos de busca algorítmicos que possuem seu próprio mecanismo de busca e sua base de dados (Google, Yahoo!); 2) os catálogos em linha elaborados por uma inteligência humana (catálogo Yahoo!) e não por uma ferramenta automática do tipo robô; 3) os diretórios da internet; 4) os mecanismos de busca que trabalham no conteúdo de outras ferramentas de busca (Metacrawler, Kartoo): os resultados de uma única solicitação provêm de vários mecanismos de busca genéricos; 5) os mecanismos de busca genéricos (MSN); os mecanismos de busca especializados: Google Acadêmico, Google Livros, etc.

8. Proclamada como a próxima etapa na evolução da Rede pelo seu criador, Tim Berners-Lee, trata-se de conseguir uma Rede inteligente, em que as informações não seriam mais armazenadas, mas compreendidas pelos computadores a fim de levar ao usuário aquilo que ele realmente procura. Segundo a definição de Tim Berners-Lee, a Rede semântica permitirá (ao contrário da Rede atual que é vista como uma Rede sintática) reconhecer os conteúdos semânticos dos recursos na internet interpretáveis não apenas pelos homens mas também pela máquina (definição em Futura-Sciences: http://www.futura-sciences.com/fr/comprendre/glossaire/definition/t/high-tech-1/d/web-semantique_3993/).
9. Ver BERGER, E.; NGUYEN, C.; ROSE, V. *Les usages d'internet chez les étudiants de l'École Normale Supérieure Lettres et Sciences Humaines*. Villeurbanne: ENSSIB, 2005. Diplôme de conservateur de bibliothèque, 144 p.
10. Em: "Les requêtes sur le Web son en forte progression", *Le Monde*, 8 fév. 2008.
11. Não se comparando com o Guichet du Savoir, que responde a qualquer tipo de questão, o SwissInfoDesk é um balcão virtual especializado na Suíça, e o número médio de consultas recebidas por mês se situava entre 100 e 120 em 2007.
12. Pré-publicação designa as versões de um texto produzido por um ou mais de um autor antes de sua aceitação por um conselho editorial (avaliação pelos pares). Sinônimos: *pre-print*; *preprint*; trabalho em vias de publicação. Em inglês: preprint (definição Open Access INIST: http://openaccess.inist.fr/article.php?id_article=109).
13. E-prints: <<http://www.eprints.org/>>.
14. Este aspecto foi tratado na parte II, capítulo 4, "Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos", p. 210-218.
15. Ver anexo 3.
16. Gallica e Gallica 2: <<http://books.google.fr/>>; Europeana: <<http://www.europeana.eu/>>.
17. Google Livros: <<http://books.google.br/>>, que conta com 20 bibliotecas parceiras no mundo.
18. Ver: <<http://europa.eu/scadplus/leg/fr/cha/c11073.htm>>.
19. Ver CALIS, didacticiel de recherche documentaire proposé par la Bibliothèque des Sciences Économiques et Sociales de l'Université de Genève – parte I, capítulo 11, "A função de referência", p. 128.

- ACCART, J.-P.; MOUNIER, E. Archives ouvertes et documentation: rôle et responsabilités des professionnels de l'information. In AUBRY, C.; JANIK, J. (dir.) *Les archives ouvertes; enjeux et pratiques*. Paris: ADBS, 2005, p. 245-268.
- BENOIST, D. Référence virtuelle: quel rôle face aux moteurs de recherche? *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 52, n. 6, p. 25-27, 2007. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004r>>. Acesso em: 27 jan. 2012.
- Bosc, H. *La communication scientifique revue et corrigée par Internet*. 2004. Disponível em: <http://wcentre.tours.inra.fr/prc/internet/documentation/communication_scientifique/comsci.htm>. Acesso em: 18 maio 2008.
- GUIDE pratique: la bibliothèque à l'heure du Web 2.0. *Archimag*, n. 33, juin 2008.
- PINTAT, R. Archives ouvertes et logiciels libres: une alternative à la subordination des bibliothécaires aux éditeurs numériques? *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n. 2, p. 90-94, 2003. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0090-002>>. Acesso em: 27 jan. 2012.
- REFERENCE librarians and institutional repositories. *Reference Services Review*, v. 33, n. 3, p. 301-311, 2005.
- RIFKIN, J. *L'âge de l'accès: la révolution de la nouvelle économie*. Paris: La Découverte, 2000.
- STEPHENS, M. Web 2.0 & libraries, part 2. *Trends and Technologies*, v. 43, n. 5, Sept./Oct. 2007.

Estudo de viabilidade para a criação de um serviço de referência virtual

Que determina a criação de um serviço de referência virtual? O anseio de uma instituição para fazer parte de um ambiente digital favorável? A colaboração com outras instituições? Estas perguntas suscitam várias respostas:

– Do ponto de vista administrativo e de *marketing*, o serviço de referência virtual permite uma melhor compreensão das necessidades dos usuários, principalmente em matéria de recursos digitais postos à sua disposição, muitas vezes pouco utilizados por não serem conhecidos. O orçamento destinado a esses recursos pode então ser mais bem empregado para se adaptar às necessidades, sem que isso implique obrigatoriamente uma redução, mas uma redistribuição desses recursos.

– Do ponto de vista didático, o serviço de referência virtual é um dos elementos para formação dos usuários em informação, graças ao fato de estar acostumado com a pesquisa de informações orientada para as fontes pertinentes, de manter um tutorial sobre pesquisa de informações, etc.¹

– Do ponto de vista promocional, os profissionais de referência têm um papel a desempenhar na promoção dos recursos oferecidos, recursos esses que foram selecionados por eles mesmos.

Outras razões podem levar à criação desse serviço em linha. Em primeiro lugar, convém realizar um estudo de viabilidade a fim de conhecer:

- as necessidades do público;
- suas expectativas;
- o nível de resposta desejado;
- a cobertura temática;

- a cobertura geográfica;
- a cobertura linguística.

- **As necessidades do público** em matéria de referência virtual: há uma necessidade real expressa ou uma necessidade potencial? Se houver aumento do número de consultas que solicitam pesquisas por meio do endereço de contato da instituição, isso deverá ser examinado. Também, a localização física da biblioteca ou serviço de informação, deslocados ou mal distribuídos, a carência de locais de cultura e informação numa região geográfica e o tipo de população a ser atendida num amplo território são motivos suficientes para que seja implantado um serviço de referência virtual. No caso das bibliotecas universitárias, este serviço se destina a estudantes, professores e demais funcionários da universidade, pois representa um estímulo para que sejam utilizados os recursos de informação e as competências dos profissionais de referência no auxílio às suas diversas atividades. Será possível desenvolver a oferta de serviços personalizados, sendo preciso, para isso, realizar um amplo estudo das expectativas desses públicos quanto à referência virtual, que abranja a totalidade dos leitores e não apenas os inscritos, a fim de alcançar os que não frequentam a biblioteca ou o serviço central de documentação. Os estudantes de pós-graduação e os que não moram no *campus* mas precisam de recursos de informação constituem um **público cativo**, mais suscetível de utilizar o serviço de referência virtual. Esse estudo constitui um excelente meio para divulgar os serviços e as atividades da biblioteca da universidade.

- **As demandas potenciais** segundo o público a ser atendido pelo serviço virtual. Um serviço de referência presencial de uma biblioteca municipal já pode fornecer alguns elementos de resposta, como a análise dos leitores inscritos, dos empréstimos de documentos, dos temas procurados com maior frequência. Um serviço de documentação poderá proceder da mesma forma, exercendo o monitoramento constante das demandas feitas pelos usuários. Na universidade, o número total de alunos, a porcentagem dos inscritos na biblioteca, as disciplinas que são ministradas e os níveis de ensino são também elementos a serem levados em conta no estudo de viabilidade. O serviço de

referência virtual possui os meios para atender a essa demanda potencial de informação? Possui as competências e as ferramentas necessárias? O número de consultas esperadas é, porém, difícil de ser estimado de antemão. Uma biblioteca municipal ou uma grande instituição pública são mais solicitados do que uma biblioteca especializada, um serviço de documentação ou um arquivo. Um serviço central de documentação (SCD) numa universidade ou um centro de informação e documentação (CDI) numa escola de nível médio são frequentados de modo diferente segundo os períodos do ano. O retorno às aulas nas escolas ou nas universidades e a época dos exames são importantes períodos de demanda sobre o serviço de referência, seja ele presencial ou virtual.

- **O nível de resposta** esperado ou solicitado pelo público. Neste caso, também o tipo de público potencial determinará o nível de resposta possível. O grande público e estudantes do ensino médio, quanto a consultas de ordem prática ou factual; universitários ou pesquisadores, quanto a consultas especializadas. A gama pode ser muito ampla. O capítulo 10 ("O trabalho de referência", parte 1) apresenta elementos de resposta. Um serviço de documentação geralmente conhece as necessidades e expectativas dos usuários, por causa da proximidade com eles e da relação de serviço que se estabelece. Em biblioteca universitária, o nível dos estudantes é determinante para o conhecimento das necessidades potenciais e do nível de resposta a ser oferecido. Quanto mais alto for o nível de estudo, mais adequado deverá ser o nível de resposta. Percebe-se de imediato a diferença entre um calouro e um aluno de doutorado. Em geral, o doutorando ou o pesquisador conhecem os princípios em que se baseia a pesquisa de informação e têm grandes expectativas em relação ao serviço de referência virtual, da mesma forma que um docente. Precisam de uma oferta de serviço personalizada, focada em temas precisos, oferta que pode levar à implantação de um serviço de monitoramento de documentos. Eles privilegiam cada vez mais o acesso aos recursos eletrônicos, uma vez que a maioria dos trabalhos científicos encontra-se referenciada em bases de dados especializadas ou repositórios de arquivos abertos. O contato entre professor e profissional de referência deve ser de-

envolvido, sendo o ensino o melhor fio condutor até as fontes de informação e o serviço de referência virtual.

- **A cobertura temática** do serviço de referência virtual. De acordo com a política de referência e a política de informação da instituição, o estudo de viabilidade indica quais os assuntos sobre os quais os profissionais de referência fornecerão respostas. Outros critérios podem ser definidos, como a especialização do acervo, as competências profissionais, fundos ou coleções particulares que possui, etc. A escolha dos assuntos pode basear-se numa análise das consultas recebidas, evitando aquelas relativas a temas da atualidade que se repetem regularmente. Os assuntos que ocorrem com maior frequência podem ser anotados como indicadores, e servir para fazer um diretório de favoritos, o primeiro socorro para quem procurar informação. O serviço de referência da Bibliothèque Nationale da Suíça – SwissInfoDesk² – oferece um diretório de 2 500 favoritos sobre a Suíça, classificados segundo os doze temas procurados com mais frequência.

Uma biblioteca municipal, aberta ao público, pode receber consultas sobre qualquer tipo de assunto, a exemplo do Guichet du Savoir da biblioteca municipal de Lyon.³ Deve-se examinar com atenção a questão dos recursos que estarão disponíveis para atender a essas consultas, principalmente a equipe de referência.

- **A cobertura geográfica** do serviço de referência virtual. Pode especializar-se sobre um país, uma região ou uma cidade, mas deve estar prevenida para receber consultas de qualquer origem, na medida em que o serviço de referência está presente na internet. Trata-se de um avanço para o serviço, pois isso lhe permite alcançar um público maior.⁴ Surge então a questão linguística para os profissionais de referência.

- **A cobertura linguística** do serviço de referência virtual. Esta questão foi vista no capítulo 10 (“O trabalho de referência”, parte I). O conhecimento mínimo de uma língua estrangeira (o inglês, principalmente) é indiscutivelmente obrigatório para o profissional de referência. O responsável pelo serviço deve observar, quando do recrutamento do candidato, seu domínio de línguas estrangeiras. Quanto mais a instituição usufrui de renome internacional, mais o serviço de referência virtual é solicitado por outros países, como acontece com a Bibliothèque Interuniversitaire

Santé de Paris com seu serviço de perguntas e respostas a distância, o Biuminfo.⁵ Conforme a política de referência adotada, o aspecto linguístico pode abranger todos os documentos ou informações à disposição do público (impressos ou em linha) que devem ser traduzidos para as línguas escolhidas.

Alguns exemplos de consultas feitas ao Guichet du Savoir⁶

www.guichetdusavoir.org/index.php?classement=recentes&start=170

Bibliothèque municipale de Lyon
Le Guichet du Savoir

Poser une question
Des bibliothécaires vous répondent en 72h maximum.

Chercher une réponse
Chercher

Comment ça marche
Quelles questions ?
Qui répond ?
Dans quel délai ?

Le Guichet du Savoir a répondu à 40047 questions

récentes top 10 actualités insolites en cours

Les 10 dernières ... et toutes les autres !

examens et diplomes avant 1914 - complément
quels étaient les examens ou diplomes scolaires avant 1914?
par [Paula](#) le 15/12/2011

consommation en watts
pour élever la température d'1 litre d'eau de 60° à 80°
par [Lounis](#) le 15/12/2011

rubrique "En vue" du Monde
Bonjour, Pourriez vous me dire les dates de début et de fin de parution de la rubrique "En vue" tenue dans Le Monde par Christian Colombani dans les années 1990 ? Je sais aussi qu'un spectacle a été monté à partir de cette rubrique mais je me souviens ni des acteurs ni
par [Paula](#) le 15/12/2011

recherche pièce théâtre avec pistolet
bonjour, je cherche (pour étude et écriture ultérieure), des pièces de théâtre où une des héroïnes se tue avec un pistolet. Merci d'avance. Dominique
par [NOÛROT Dominique](#) le 14/12/2011

immunologue
Existe-t-il une spécialité médicale en immunologie c'est à dire un médecin capable de coordonner les différents spécialistes qui interviennent lors des traitements de plusieurs maladies auto-immunes (ex: un neurologue pour la sclérose en plaques, un gastro-entérologue pour la maladie intestinale inflammatoire).
par [jim](#) le 15/12/2011

Pièces de théâtre contemporain qui soulèvent la question de
Bonjour, dans le cadre de mon mémoire je suis à la recherche d'ouvrages pour nourrir ma réflexion. Je suis en quête de pièces qui expriment une confusion de l'identité, non pas dans une dimension "ethnique", mais plutôt dans l'idée d'un malaise "générationnel". J'ai pensé entre autres à Res/Persona de Renan
par [Adelina](#) le 14/12/2011

Comment préparer au mieux les concours pour entrer en école
artistique. Existe-t-il des livres pour apprendre à dessiner ? Et que me conseillez-vous comme moyen pour réussir au mieux ? Merci d'avance.
par [Architecte](#) le 15/12/2011

Dieu
Dieu existe-t-il ? si oui, que mange-t-il ?
par [ZACHETTE](#) le 15/12/2011

Fonte: <<http://www.guichetdusavoir.org/index.php?classement=recentes&start=180>>. Acesso: 3 jan. 2012.

Resposta do Guichet du Savoir⁷

Réponse du Guichet du savoir

pdf.html_suisse.fr 16/12/2011 à 14:14

Réponse du Département Arts vivants :

Bonjour,

Visiblement vous recherchez des pièces contemporaines, pour adultes, qui expriment un mal-être ou une crise identitaire en lien avec l'époque et le monde dans lequel nous vivons.

Pour vous orienter, nous vous renvoyons vers cette question du Guichet que nous avons traitée autour de pièces abordant les problèmes d'identité de différentes manières. Plusieurs références sont tirées de la base de données d'Aneth que vous pouvez consulter en ligne (entrer « identité » en mot du résumé).

Sur un sujet connexe, vous pouvez consulter notre bibliographie sur "la folie au théâtre", parue sur le portail Arts vivants de la bibliothèque municipale de Lyon.

Nous espérons vous avoir aidé dans vos recherches et vous remercions pour votre confiance.

L'équipe du département Arts vivants

Fonte: <<http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?t=44360&classement=recentes>>. Acesso: 3 jan. 2012.

Notas

1. O decreto francês 85-694, de 4/7/1985, sobre bibliotecas universitárias, dispõe: "o serviço central de documentação tem como funções principais: [...] favorecer pelas atividades de documentação e adequação dos serviços toda iniciativa no campo da graduação, pós-graduação e pesquisa, [...] formar os usuários para fazerem o maior uso possível das técnicas novas de acesso à informação científica e técnica". Em 1998, o Conseil Supérieur des Bibliothèques afirmava: "Os serviços do serviço central de documentação, oferecidos no recinto das bibliotecas ou em linha, condicionam a renovação dos métodos pedagógicos e contribuem para o desenvolvimento da autoformação e da autonomia do estudante, permitindo-lhe ter êxito na realização de um projeto individual." [N.T.]
2. SwissInfoDesk Thèmes: <<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/00770/index.html?lan=fr>>.
3. Guichet du Savoir: <<http://www.guichetdusavoir.org/>>.
4. Como exemplo, 45% das consultas recebidas em 2007 pelo serviço de referência virtual da Bibliothèque Nationale Suisse, SwissInfoDesk, provêm de outros países.
5. Biuminfo: <http://www2.biusante.parisdescartes.fr/biuminfo/biuminfo_sais_fra.htm/>.
6. TRADUÇÃO: Exames e diplomas antes de 1914 – complemento. Quais eram os exames ou diplomas escolares antes de 1914? / Consumo em watts. Para aumentar a temperatura da água de 60° para 80°. / Coluna 'En vue' do *Le Monde*. Bom dia. Seria possível vocês me dizerem as datas de início e fim da publicação da coluna 'En vue' mantida no *Le Monde* por Christian Colombani nos anos de 1960? Também sei que foi montado um espetáculo a partir dessa coluna, mas não me lembro nem dos atores nem [...] / Pesquisa sobre peça de teatro com pistola. Bom dia. Procuo, para estudar e escrever mais tarde, peças de teatro em que uma das heroínas se mata com pistola. / Imunólogo. Será que existe uma especialidade médica em imu-

nologia, isto é, um médico apto a coordenar diferentes especialistas que intervêm no tratamento de várias doenças autoimunes (p. ex., neurologista para a esclerose em placas, gastroenterologista para a doença intestinal inflamatória) / Peças de teatro contemporâneas que suscitam a questão de [...]. Bom dia. Como parte de meu trabalho de conclusão de curso estou à procura de peças de teatro que expressem uma confusão de identidade, não numa dimensão 'étnica', mas principalmente na ideia de uma doença 'geracional'. Pensei, entre outras, na *Res / Persona* de Renan [...] / Como melhor preparar-se para o vestibular de [...] Bom dia. Gostaria de tentar o vestibular numa faculdade de arquitetura, mas não tenho formação artística. Existem livros que ensinam a desenhar? E quais me recomendariam para ser bem-sucedido? / Deus. Deus existe? Se a resposta for sim, o que ele come? [N.T.]

7. TRADUÇÃO: Resposta do departamento Arts Vivants: "Bom dia. É claro que você procura peças contemporâneas, para adultos, que expressem um mal-estar ou uma crise de identidade relacionada com a época e o mundo em que vivemos. Para sua orientação, sugerimos que examine esta <consulta ao Guichet> na qual tratamos de peças que abordam os problemas de identidade de diferentes formas. Referências adicionais se encontram na base de dados de <Aneth> que você pode consultar em linha (digitar <identidade> como palavra-chave no resumo). Sobre assunto conexo, pode consultar nossa <bibliografia sobre a loucura no teatro>, publicada no portal Arts Vivants da Bibliothèque Municipale de Lyon. Esperamos ter podido ajudá-lo em sua pesquisa e agradecemos sua confiança. A equipe do departamento Arts Vivants." As expressões aqui colocadas entre sinais de menor que e maior que são hipervínculos no texto original do sítio Guichet du Savoir. [N.T.]

Para saber mais

- CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Rapport pour les années 1998-1999*. Paris: Association du Conseil Supérieur des Bibliothèques, 1999. Disponível em: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1127>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- LINCK, M.C. Le renseignement personnalisé à distance: une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n. 2, p. 99-100, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- NJONGOUÉ, C.G. *Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte-Geneviève: perspectives: dossier d'aide à la décision*. Projet professionnel personnel, octobre 2007. Disponível em: <<http://enssibweb.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1676>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- PRIMARY RESEARCH GROUP STAFF. *Creating the virtual reference service*. New York: PRP, 2003.
- RENOULT, D. *L'élargissement des publics des bibliothèques. Pourquoi? Comment? Pour combien de temps?* Association des Bibliothécaires Français. Congrès du centenaire de l'AFB, 9-12 juin 2006, Paris.

Implantação do serviço de referência virtual: aspectos normativos e legais

Aspectos normativos

Embora relativamente recentes, os serviços de referência virtuais contam com uma base de normalização que é essencial para sua implantação e seu desenvolvimento. Além das normas de qualidade que a ele se aplicam,¹ as normas e padrões para referência virtual tratam principalmente dos protocolos de intercâmbio e de transações. Úteis para organizações com várias bibliotecas ou serviços de documentação, como as universidades, ou serviços de referência em rede, são elaboradas por diversas instituições:

- NISO (National Information Standards Organization), organização norte-americana de normalização. Criou um comitê *ad hoc*, o Standards Committee for Networked Reference Services, cujo trabalho (retomado pela Library of Congress²) lida com a interoperabilidade dos programas de referência (normas *netref*) que não adotam os mesmos protocolos de intercâmbio. Para isso, o comitê elaborou o QAT Protocol (Question/Answer Transaction Protocol – NISO TR04-2006). Este protocolo, muito completo, abrange o conjunto do processo de intercâmbio de mensagens eletrônicas (intercâmbio, regras de sintaxe e de semântica, anexos), relacionando metadados. Estes servem para identificar o conteúdo das perguntas e das respostas, bem como os dados da instituição emissora. Cada regra é acompanhada de exemplos.³

- IFLA (Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas – Reference and Information Service Section – RISS). Publica diretrizes para referência digital que definem os pontos principais da referência virtual.⁴

- RUSA (Reference and Users Services, seção da ALA). Oferece *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*⁵ preparadas pelo MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee.

- OCLC (Online Computer Library Center – QuestionPoint). Oferece as “melhores práticas” para um serviço de referência virtual 24 horas por dia.⁶

O termo de compromisso da BNF⁷ pode também ser considerado uma norma para as bibliotecas e serviços de informação que aspiram a desenvolver um serviço de referência.

Aspectos legais

Do ponto de vista legal, os serviços de referência virtuais seguem os mesmos princípios dos serviços presenciais: lei sobre informática e liberdades, direito de autor, direito de reprodução, direito das bases de dados, direito de empréstimo, regulamento interno do serviço, direito dos produtos de informação, etc.⁸

A lei francesa 2000-321, de 12/4/2000, que trata dos direitos dos cidadãos em suas relações com a administração, é também útil, pois rege as relações por meio eletrônico entre usuários e servidores públicos. Os dados transmitidos por correio eletrônico, listas de discussão ou bate-papos não são objeto de uma legislação própria.

Os dados pessoais constituem um tema da maior atualidade, principalmente no que concerne aos mecanismos de busca que guardam as buscas realizadas e podem assim elaborar perfis de interesses com finalidade comercial.⁹ O problema é idêntico ao que ocorre com certas ferramentas da Web 2.0, como, por exemplo o Facebook,¹⁰ que vendem perfis dos usuários. Para os serviços de referência virtuais, essa questão deve ser equacionada antes de eles serem implantados. Será preciso assegurar a ‘anonimização’ dos dados pessoais, principalmente se uma base de conhecimentos em linha vier a ser formada com as perguntas dos usuários e as respostas dadas por profissionais. Se a finalidade for a publicação, será necessário obter a anuência do usuário. Além dos dados pessoais, sobre os quais ele pode exigir ano-

nimato, o usuário goza do direito de autor sobre seu texto, do mesmo modo que o profissional de referência. A lei francesa de 6/1/1978, que trata da informática, dos arquivos eletrônicos e das liberdades individuais, modificada pela lei de 6/8/2004, com a obrigatoriedade de fornecimento de declaração à CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), aplica-se aos arquivos que contenham dados pessoais. A pesquisa neles e seu arquivamento devem estar conforme as leis em vigor. Uma das soluções adotadas é indicar claramente ao usuário, numa mensagem apropriada, que seus dados somente serão utilizados para a elaboração de estatísticas do serviço de referência, cujo texto pode aparecer sistematicamente na assinatura da mensagem de resposta.

Os recursos eletrônicos (bancos de dados, periódicos eletrônicos, etc.) que sejam assinados pelo serviço de referência, por intermédio, na maioria das vezes, de um consórcio ou uma empresa de assinaturas, são objeto de proteção jurídica. O contrato de licença firmado com o fornecedor ou produtor da informação estipula as restrições decorrentes do direito de autor. Embora sua utilização no local não acarrete problemas, a remessa em formato eletrônico de um resumo ou de uma cópia de artigo está sujeita a limitações, na medida em que se trata de uma divulgação externa. A citação de uma fonte é autorizada e em certos casos é possível baixar um resumo. Os contratos de licença preveem também a difusão de dados no âmbito de um *campus* universitário onde várias bibliotecas funcionam em rede, com tarifas de assinatura adaptadas à quantidade de usuários potenciais. O serviço de referência pode utilizar os recursos isentos de direitos, por terem caído em domínio público,¹¹ e vários periódicos científicos são acessíveis em linha gratuitamente.¹²

Notas

1. Ver parte III, capítulo 3, "Serviços de referência — objetivo: qualidade", p. 269-275.
2. Ver a lista dos trabalhos do comitê no sítio da Library of Congress: <<http://search.loc.gov:8765/query.html?col=loc&qp=&qt=netref&submit.x=1>>. Acesso em: 17 jan. 2012.

3. NETWORKED reference services: question/answer transaction protocol. NISO TR04-2006. December 2006. 77 p. Disponível em: <<http://www.niso.org/publications/tr/TR04-netrefQAprotocol.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
4. IFLA digital reference guidelines. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
5. RUSA – Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>.
6. OCLC – QuestionPoint best practices. Disponível: <<http://www.questionpoint.org/policies/index.html>>.
7. Ver parte I, capítulo 2, "Qual serviço de referência para qual instituição", no boxe "A charte Marianne da BnF", p. 23.
8. Ver parte I, capítulo 8, "Deontologia e responsabilidade jurídica do profissional de referência", p. 89-98, e o capítulo 14, "Os produtos de informação no serviço de referência", p. 151-157.
9. Segundo o estudo comScore, publicado em 10/3/2008 pelo *New York Times*, já foram coletados 100 bilhões de informações pessoais. No entanto, alguns mecanismos de busca oferecem outras soluções:
 - O mecanismo holandês Ixquick (<https://www.ixquick.com/pr/>) disponível em 18 línguas apaga sistematicamente os dados pessoais e o endereço IP.
 - O mecanismo de busca Wikia Search, do mesmo criador da *Wikipédia*, chegou ao mercado em janeiro de 2008, com a previsão de que seria desenvolvido pela comunidade de internautas. Por falta de público, foi fechado no ano seguinte.
10. Facebook: <<http://www.facebook.com>>.
11. A diretiva europeia de 29/10/1993 estipula que as obras caíam em domínio público 70 anos após a morte do autor. Uma vez esgotado esse período de proteção e, exceto nos casos de prorrogação, não é mais obrigatório pedir autorização aos titulares dos direitos dessas obras.
12. Periódicos científicos em arquivos abertos: <<http://www.freemedicaljournals.com>>, <<http://www.freebooks4doctors.com>>, <<http://scielo.br>>, <<http://seer.ibict.br>>. PubMed Central permite o acesso gratuito aos periódicos depositados em arquivos abertos na base de dados Medline: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>>.

Para saber mais

- COSTECÈQUE, C. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique: enjeux informationnels et territoriaux*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne: Enssib, 2006.
- LOINTIER, C. La référence virtuelle: définition, typologie, normes. *Argus*, v. 33, n. 1 (printemps-été), p. 21-29, 2004.

Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (1)

Existem várias soluções técnicas para a implantação do serviço de referência virtual, e sua adoção depende diretamente das escolhas e dos meios que hajam sido preferidos, tanto do ponto de vista organizacional e humano quanto do ponto de vista financeiro. São vários os modelos de serviços de referência virtuais:

- um serviço independente, autônomo: a equipe de referência se dedica integralmente a essa tarefa;
- um serviço virtual junto com o serviço presencial: a equipe de referência se divide entre a referência virtual e a referência no local;
- um serviço colaborativo: vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual, e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência da rede.

Cada modelo implica aspectos técnicos diferentes. É preciso, de início, definir, com auxílio das ferramentas disponíveis, a técnica mais apropriada a ser utilizada, seja no processamento em tempo diferido ou em tempo real, seja numa plataforma da Rede.

Serviço virtual em tempo diferido (ou modo assíncrono). Na página inicial do sítio da instituição na internet, um vínculo de hipertexto dá acesso à página que explica em poucas linhas o serviço de referência virtual. Um formulário de contato, um endereço de correio eletrônico ou uma lista de discussão oferecem a possibilidade ao usuário de apresentar sua consulta. São informados o tempo de resposta e eventuais custos. Diz-se que o serviço de referência é prestado 'em tempo diferido' na medida em que uma resposta não chega imediatamente ao usuário, que

deve esperar um tempo, tempo esse a ser especificado. Este prazo varia de um serviço virtual para outro, podendo ser de algumas horas ou demorar de dois a três dias.

Para que o usuário possa localizar imediatamente o serviço, este deverá adotar um nome que chame atenção, como: 'Faça sua pergunta' ou 'Contate um bibliotecário'. Alguns serviços se denominam 'serviço de pergunta e resposta', o que tem o mérito de ser simples e compreensível. Como resposta imediata à consulta enviada, uma mensagem automática menciona que a consulta será tratada por um profissional no prazo estabelecido.

O formulário de contato (ver abaixo) deve ser suficientemente detalhado, com campos obrigatórios, para que o usuário possa explicar o que pesquisa e o profissional possa compreender os termos da pesquisa.

Exemplo de formulário de pedido de pesquisa em linha

I. Informações sobre a pesquisa

1. Sua questão (obrigatório)
2. Objetivo da pesquisa
3. Palavras-chave
4. Região geográfica abrangida
5. Período abrangido
6. Línguas (é possível oferecer uma seleção de línguas)
7. Tipo de informação desejada (bibliografia, biografia, endereços, fotocópias, etc.)
8. Serviço desejado (pesquisa gratuita, paga, expressa, etc.)
9. Valor máximo dos custos que o usuário se dispõe a pagar
10. Prazo desejado
11. Modo de entrega desejado (telefone, fax, correio eletrônico, correio)
12. Comentários

II. Dados pessoais do usuário

Exigência legal: *os dados pessoais servem para a confecção de estatísticas do serviço e não se destinam a serem conservados.*

1. Nome
2. Prenome
3. Profissão ou nível de escolaridade
4. Instituição ou universidade a que se acha ligado
5. Endereço para envio
6. Telefone
7. Fax
8. Correio eletrônico

(NB: alguns campos podem ser obrigatórios.)

Correio eletrônico. É a forma de contato mais difundida, uma vez que alguns usuários acham os formulários muito complicados ou muito longos para preencher. O endereço de correio eletrônico contém geralmente um termo que designa um serviço de informação, como, por exemplo, info@bm.fr. A interatividade, mesmo limitada, existe no entanto graças à troca de mensagens de correio eletrônico, que permite ao profissional de referência melhor especificar uma consulta. Ele dispõe de mais tempo do que na referência presencial para construir sua resposta.

Lista de discussão (fórum de discussão, grupo de discussão).¹ O usuário de uma lista de discussão preenche um formulário, a fim de formular sua questão. A resposta é publicada em linha, da mesma forma que a totalidade das mensagens sobre a lista. Os outros usuários geralmente têm acesso a essas mensagens, de modo que existe o problema da confidencialidade em que se baseia geralmente a relação de serviço entre o profissional de referência e o usuário.

sms ou torpedo.² O usuário envia uma questão ao serviço de referência por intermédio de seu telefone celular. A questão chega ao serviço de referência por correio eletrônico e a resposta chega ao celular do usuário como mensagem de texto. Este sistema é mais útil para responder a questões de ordem prática (horários de funcionamento, disponibilidade de obras, etc.) do que para questões que impliquem pesquisas bibliográficas exaustivas. As bibliotecas da região de Montpellier, participantes da rede BiblioSés@me, utilizam esse sistema para informar a chegada de um documento solicitado por um leitor.³ Em seu sítio, a mídia-teca coloca as seguintes informações: "A utilização do sms em bibliotecas deverá aumentar. No final de 2007, 76% dos franceses e 91% das pessoas entre 12 e 24 anos de idade dispunham de telefones celulares." No momento em que as bibliotecas oferecem inúmeros serviços a distância para usuários cada vez mais móveis, o sms surge como um outro meio de comunicação com o público, mais direto ainda do que o correio eletrônico. Destina-se, em especial, a uma comunicação breve, precisa, e que se refira de modo positivo a uma necessidade relativamente urgente. O sms coloca-se como um complemento aos outros meios de comunicação (correio eletrônico, cartas, ligações telefônicas), sendo

mais ágil, adaptado às categorias de pessoas, em número cada vez maior, que praticam uma espécie de 'nomadismo' facilitado pelas novas gerações de aparelhos (computadores de mão e *smartphones*), que oferecem conforto e conveniência.

AKA (Any Question Answered)

Na Grã-Bretanha, é a união do telefone celular com um serviço de perguntas e respostas que conquista a adesão do público: **AQA (Any Question Answered)** [nome atual: 63336 <http://www.aqa.63336.com/about_us.htm>], uma empresa privada, responde no prazo de cinco minutos a qualquer tipo de questão que lhe venha à cabeça, da mais séria à mais absurda. A base de dados da AQA, revista regularmente por especialistas, contém seis milhões de respostas, 725 pessoas, que inclui de estudantes a aposentados, examinam umas 20 consultas por dia. Desde sua criação em 2005, a AQA respondeu oito milhões de consultas. O envio de uma pergunta tem um custo, naturalmente, que é de uma libra. Alguns exemplos de questões: "Qual é o sentido da vida?", "Deus existe?", "Quantos países existem no mundo?". Outro sistema semelhante foi lançado recentemente: **ChaCha** (ver: <<http://about.chacha.com/about/>>).

Fonte: <<http://www.issuebits.com/>>, 2008. Acesso em: 3 maio 2008.

As formas de contato em tempo diferido são os meios mais simples e menos custosos. Exigem, no entanto, uma gestão eficaz:

- Cria-se uma caixa de correio eletrônico dedicada ao serviço de referência virtual, a fim de evitar o uso das caixas e endereços da equipe de referência, a qual precisa ser examinada regularmente, contar com um filtro poderoso contra mensagens indesejadas e espaço suficiente para o armazenamento de mensagens.
- Uma tabela mostra os profissionais de referência responsáveis pelo exame diário das mensagens que chegam e que saem, sua seleção, o encaminhamento aos serviços respectivos, se necessário, a execução das pesquisas e seu acompanhamento.
- O monitoramento, o rastreamento (*tracking*)⁴ das perguntas e respostas deve ser organizado. Cada mensagem contém o nome, ou sua abreviatura, do profissional que cuida da resposta à consulta. Esta funcionalidade é geralmente oferecida pelos programas de correio eletrônico (o programa Outlook contém uma funcionalidade (Categorias) para a classificação das mensagens). A classificação fica assim facilitada, bem como o arquivamento eletrônico (ver na página seguinte).

– Uma vez enviada a resposta ao cliente, ela deve ser arquivada, seja numa pasta do correio eletrônico, seja numa pasta no servidor da instituição, e/ou impressa tendo em vista seu arquivamento tradicional numa pasta de arquivo. A classificação eletrônica mais simples consiste em atribuir a cada mensagem arquivada a data de envio e a abreviatura do nome do profissional incumbido de respondê-la. Uma pesquisa posterior poderá assim ser efetuada por data ou texto completo, caso o programa o permita. A mensagem/resposta pode também ser classificada numa base de dados/base de conhecimentos acessível no sítio da instituição, sendo indexada automaticamente, mas ‘anonimizada’ em virtude de razões legais.

O arquivamento eletrônico de mensagens

O correio eletrônico assume importância crucial nas organizações. Estudo realizado em 2006 pela Haute École de Gestion de Genebra (HEG), intitulado *Comment maîtriser la surabondance d'information dans votre cadre professionnel?*,¹ mostra que 90% das comunicações nas organizações são eletrônicas. A fim de corresponder a essa demanda, as empresas Microsoft (para o Outlook) e Lotus (para Notes) desenvolvem alguns aplicativos para o controle quase total do conjunto de mensagens recebidas e enviadas, contando com funcionalidades próprias da gestão eletrônica de documentos (GED), principalmente o arquivamento eletrônico.

O conteúdo das mensagens é também objeto de todas as atenções com o aporte da informática linguística e semântica aplicada aos mecanismos de busca: a mensagem é tratada como um documento estruturado.

A tendência atual a favor do arquivamento eletrônico das mensagens consiste na redução de suas dimensões e sua substituição por vínculos de hipertexto: uma mensagem de 5 MB é substituída por um vínculo de 2 KB, o que fica transparente para o usuário. A caixa postal eletrônica é quase ilimitada. Um mecanismo indexa a totalidade das mensagens, bem como os anexos, melhorando sua rastreabilidade.

Essa não é uma questão anódina, na medida em que o ambiente jurídico atual obriga a conservar as mensagens eletrônicas em casos de litígio, de reclamações ou de fraudes. Uma simples resposta por correio eletrônico pode implicar a responsabilidade do remetente e de sua instituição. A Comunidade Europeia recomenda o arquivamento das mensagens em todas as empresas que contam com mais de cinquenta empregados.

Fonte: Management de l'e-mail, nouvelle voie pour le contenu. Dossiê elaborado por Guillaume Nuttin, *Archimag*, mars 2008, n. 212, p. 25-34.

1. Symposium HEG 2006: <<http://www.hesge.ch/heg/symposium/2006/welcome.asp>>.

Serviço virtual em tempo real (ou modo síncrono). Utiliza o bate-papo para mensagens instantâneas (IM = *instant messaging*) e a ‘central de atendimento na internet’.

O bate-papo (em inglês *chat*, do verbo *to chat*, tagarelar, bater papo) é um meio de comunicação caracterizado pelo fato de as mensagens serem postadas quase em tempo real na tela do computador, permitindo um verdadeiro diálogo com o usuário, sendo mais interativo do que o correio eletrônico. Constitui um meio ideal para o serviço de referência virtual e a realização da entrevista de referência de forma simultânea, a fim de melhor especificar as questões.⁵

Na França, a Commission Générale de Terminologie et de Néologie⁶ propõe a denominação ‘diálogo em linha’ com esta definição: “Conversa entre várias pessoas conectadas ao mesmo tempo a uma rede, que trocam mensagens que são postadas em tempo real numa tela.” Esse termo é normalmente obrigatório para as administrações e serviços do Estado francês, mas, na prática, é muito pouco empregado. Os Forums du Gouvernement Français⁷ não o utilizam.

Um sistema de bate-papo pode ser instalado de duas formas:

- com um programa (ver adiante), livre ou proprietário,⁸ que se conecta a um servidor de correio eletrônico;
- com um *webmessenger*, isto é, um computador-cliente que permite conexão com um ou vários protocolos sem instalar um programa dedicado, e que utiliza uma interface Web por intermédio de um navegador. Certos programas de correio eletrônico integram essa funcionalidade automaticamente, o que representa uma evidente facilidade de uso.

Essas duas soluções não se valem das mesmas técnicas de instalação e dependem realmente das possibilidades oferecidas pelo serviço de informática da instituição. Alguns sistemas de proteção (*firewall*)⁹ de sítios institucionais na internet dificultam a instalação do bate-papo. O melhor é testar essas soluções com o serviço de informática antes de fazer uma escolha definitiva.

Tendo em vista a utilização do serviço de bate-papo, um sistema de notificação de presença mostra se as pessoas registradas na lista de contatos se encontram simultaneamente em linha e

disponíveis. Se não estiverem disponíveis, surgirá uma mensagem na tela. Para que uma mensagem possa ser lida pelo destinatário, o remetente deverá validá-la antes de enviá-la, o que não acontecia anteriormente. Os programas reúnem atualmente várias funcionalidades, como voz e vídeo, graças a uma *webcam*, aplicativos colaborativos (quadro de avisos, edição de textos), o envio automático de mensagens e avisos.

Os programas de mensagens instantâneas não apresentam essas vantagens, particularmente quanto ao arquivamento das mensagens, que não é possível, ou os protocolos de intercâmbio que nem sempre se comunicam entre si. Neste último caso, o usuário não pode se corresponder com o serviço virtual. É preferível optar desde o início por vários operadores, a fim de que diversos profissionais possam se incumbir de responder as questões em linha e assim evitar que toda a pressão recaia sobre uma única pessoa.

Esse modo de comunicação é utilizado em bibliotecas universitárias, nos Estados Unidos e na Alemanha. Na universidade Rutgers,¹⁰ a equipe de referência está organizada de modo a responder durante 24 horas, sete dias por semana, e os bibliotecários de referência podem atender aos pedidos a partir de sua casa. Um sistema de bate-papo, patrocinado pelo oclc (Online Computer Library Center), permitiu abrir 263 373 sessões entre 2004 e 2005.¹¹ Em 2004, 54% das bibliotecas universitárias norte-americanas ofereciam o serviço de bate-papo aos estudantes (segundo dados do oclc). Nem todos os profissionais de referência aderem a esse modo de comunicação ao vivo, o que talvez explique o fato de serem poucas as bibliotecas francesas que o oferecem. Representa, no entanto, uma facilidade de contato, um modo relacional que não é oferecido pelo correio eletrônico clássico. A organização prática de um serviço de bate-papo requer a adesão do pessoal de referência, pois ela implica uma disponibilidade diferente da de um serviço em linha mais clássico, a aceitação de dialogar em linha com os usuários e, conforme as instituições, a possibilidade de trabalhar em casa e, portanto, ter acesso aos recursos necessários. Alguns serviços optam por abrir o serviço de bate-papo durante certas horas do dia e não de maneira contínua.

Os programas de 'centrais de atendimento na internet' ou plataformas Web (*Web contact center, collaborative browsing*) são programas avançados, que integram correio eletrônico, formulário e bate-papo. Outras funcionalidades são oferecidas: vídeo, voz, edição de históricos, informações sobre o navegador do usuário, estatísticas, tela dividida, etc. Esses programas custam mais caro e, devido à sua complexidade, exigem uma formação prévia. O programa QuestionPoint do oclc é um exemplo.¹²

A telefonia pela internet constitui igualmente uma possibilidade de custo mais baixo para manter contato com o usuário. Ela exige a instalação de um programa dedicado que permite telefonar gratuitamente por intermédio da internet.¹³ É preciso dispor de uma conexão do tipo ADSL.¹⁴ Ainda pouco adotada pelos serviços de referência virtuais em bibliotecas, a telefonia pela internet vem sendo rapidamente apropriada pelos internautas.

Notas

1. Lista de discussão (*forum de discussion*): páginas da internet nas quais as pessoas trocam mensagens para debater um determinado assunto (definição de *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-forum-de-discussion-4527.htm>>).
2. sms: sigla que significa *short message service*. São mensagens de texto, também chamadas *torpedos*, enviadas de um telefone a outro. Limitadas a 140 ou 160 caracteres, deram origem à linguagem que leva seu nome, composta por abreviações que sejam as mais curtas possíveis (definição de *Glossaire Futura-Sciences*: <<http://www.futura-sciences.com/fr/high-tech/dictionnaire/c3/2050/800/>>>).
3. Ver: <<http://services.mediathèque.montpellier-agglo.com/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation>>.
4. *Tracking*: literalmente, rastrear, seguir a pista de. No contexto da internet, ações que visam a revelar o perfil do visitante de um sítio: percurso efetuado no sítio a partir do qual é possível deduzir as áreas de interesse do internauta, caminho seguido na Rede de onde se pode deduzir a procedência do visitante. As informações assim coletadas servem para analisar o comportamento do internauta, com o fito de oferecer informações personalizadas.
5. Ver: <http://www.ehow.com/info_8087985_definition-tracking-cookies.html>.
6. Ver: <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dgllf/cogeter/05-04-06.htm>>.
7. Os Forums du Gouvernement Français: <<http://www.forum.gouv.fr/>>.
8. Os programas de mensagens instantâneas (livres e proprietários) são indicados em anexo.
9. *Firewall* ou guarda-fogo (*pare-feu*): programa ou dispositivo que permite proteger os elementos de uma rede dos ataques de uma outra rede ligada

- por uma porta de comunicação (definição de *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-firewall-4512.htm>>).
10. Ver: <http://oirt.rutgers.edu/what/instant_messaging.html>.
11. Ver: <<http://www.oclc.org/research/activities/synchronicity/reports/20080626-final.pdf>>.
12. QuestionPoint: <<http://www.questionpoint.org>>.
13. Entre os programas de telefonia pela internet, citamos Skype, Google Talk, iChat, FaceFlow, dos vários existentes.
14. ADSL (*asymmetric digital subscriber line*): serviço de acesso à internet que utiliza linhas telefônicas comuns, com uma banda de frequência mais alta do que as empregadas na telefonia tradicional. A velocidade descendente é maior do que a velocidade ascendente (definição de *Le dictionnaire*: <<http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-adsl-4083.htm>>).

Para saber mais

- BREEDING, M. Web services and the service-oriented architecture. *Library Technology Reports*, v. 42, n. 3, May/June 2006.
- CHARLES, E.; CLOQUIER, C.; DEBAR, E. et al. *Les services distants aux usagers de la bibliothèque de l'Institut National d'Histoire de l'Art*. Villeurbanne: ENSSIB, 2004. Diplôme de conservateur de bibliothèque.
- DESSERVEITAZ, K.; JOSTE, C.; LAMY, S. et al. *Orienter, renseigner et former à la bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne: élaboration d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence*. Villeurbanne: ENSSIB, 2004. Diplôme de conservateur de bibliothèque.
- ERTSZSCHEID, O. *Créer, trouver et exploiter les blogs*. Paris: ADBS, 2008.
- FAGAN, J.-C.; DESAI, C.M. Communication strategies for instant messaging and chat reference services. *The Reference Librarian*, n. 79-80, p. 121-155, 2003.
- MARREL, E.-C. Lorsqu'une politique d'archivage soutient les actions pour une administration responsable. *Gazette des Archives*, n. 200, p. 55-59, 2005.
- NIELSEN, H.J.; HUMMELSHOJ, M. What librarians need2know. Instant messaging and chat as reference services in public libraries. *BOBCATSS 2008*. Disponível: <<http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatss2008/nielsen-hans-joern-336/PDF/nielsen.pdf>>.
- OLIVARES, O. Virtual reference systems. *Computers in Libraries*, v. 24, n. 5, p. 25-29, 2004.
- POMERANTZ, J.; NICHOLSON, S.; LANKES, D. Digital reference triage: an investigation using the Delphi method into the factors influencing question routing and assignment. *The Librarian Quarterly*, v. 73, n. 2, p. 103-120, 2003.

Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (2)

O serviço de referência virtual pode ser enriquecido de várias maneiras, com implicações técnicas importantes:

- um diretório de favoritos;
- bibliografias em linha;
- uma lista de perguntas frequentes (FAQ) com as respectivas respostas;
- uma base de conhecimentos;
- certas aplicações da Web 2.0 e da Web 3.0 que, embora possam parecer secundárias, indicam um certo caminho para o futuro desses serviços, a saber, a utilização do mundo virtual oferecido por Second Life, por exemplo, em que algumas bibliotecas investem como uma vitrine para seus serviços, ou o desenvolvimento da Rede semântica e da inteligência artificial, ainda embrionária, e com resultados desiguais, com o projeto ALICE em vias de desenvolvimento.

Diretório de favoritos

O diretório de favoritos é um exemplo de produto que inclui informações validadas por profissionais tendo como alvo os usuários da internet. Em fevereiro de 2008 o Institute of Museum and Library Services (IML) publica os resultados de um inquérito sobre os usuários de recursos em linha. As respostas das 17 000 pessoas entrevistadas são muito favoráveis às bibliotecas e aos museus, com a melhor pontuação atribuída à confiabilidade das informações fornecidas por essas instituições. Para 86% dos usuários as bibliotecas se situam no primeiro lugar dessa classificação.¹

O diretório de favoritos pode ser visto como um complemento do serviço de referência virtual e incluído na oferta geral de produtos de informação. Os favoritos (*bookmarks*) apresentam-se no formato de diretórios de endereços URL, selecionados pelo interesse que tenham para um assunto. São classificados por temas (às vezes por um esquema de classificação como o de Dewey), contêm um comentário e são um auxílio inestimável para a busca de informação, favorecendo a autonomia do usuário.

Esse produto requer esforço da equipe, uniformidade na apresentação e atualização muito regular. O serviço de referência virtual da Bibliothèque Nationale Suisse, SwissInfoDesk, conta, desde sua concepção em 2003, com um diretório de favoritos sobre a Suíça.² Ele, que abrangia 2 500 vínculos em 2008, foi projetado a partir das perguntas recebidas com maior frequência no balcão virtual. Foram identificados uns doze temas que formaram a arquitetura do diretório. O trabalho de seleção dos sítios (com preferência pelos oficiais ou de elevado valor agregado), a redação dos comentários em quatro línguas (alemão, francês, italiano e inglês), a atualização regular (um programa controla se os vínculos não estão rompidos), e um FAQ são atribuições divididas entre a equipe de referência. Cada membro escolhe o tema pelo qual é responsável em função de seus próprios interesses. Um responsável coordena o conjunto das tarefas e monitora seu equilíbrio e sua divisão. A próxima versão dos favoritos da SwissInfoDesk sairá com a aplicação da Classificação Decimal de Dewey aos assuntos, a fim de manter compatibilidade com as salas de referência e de consulta da Bibliothèque Nationale Suisse.

Outro exemplo interessante é o da Deutsche Internet Bibliothek³ (DIB) que utiliza o programa QuestionPoint. Fruto da co-operação de cerca de 50 bibliotecas alemãs, públicas, regionais, administrativas e especializadas, que fornecem os vínculos (vários milhares), classificados segundo uns 20 temas. Enquanto a SwissInfoDesk é um serviço especializado sobre um tema determinado (a Suíça), a DIB pretende ser mais universal em seu serviço. O diretório de sítios é apresentado já na página inicial onde aparecem os assuntos, enquanto que a pesquisa de informação (*'Fragen Sie Uns'* [Pergunte a nós]) é menos aparente.

A tecnologia da Web 2.0 oferece ferramentas colaborativas para gestão comum dos favoritos, no caso de várias instituições colaborarem entre si, a exemplo da Deutsche Internet Bibliothek. Um wiki ou o serviço Delicious⁴ são as ferramentas mais utilizadas.

Numerosos outros exemplos poderiam ser citados a fim de ilustrar esse aspecto técnico. A diferença reside principalmente nas escolhas feitas no início quanto a promover determinado aspecto do serviço virtual. O capítulo 11 (*"O marketing do serviço de referência virtual"*) aprofunda essa questão.

The screenshot shows the SwissInfoDesk website interface. At the top, there's a search bar and navigation links. The main content area is titled 'Culture' and lists several sub-sections: 'Politique et institutions culturelles', 'Coalition suisse pour la diversité culturelle', 'Office fédéral de la culture OFC', 'Pro Helvetia - Fondation suisse pour la culture', and 'Promotion culturelle.ch'. Each sub-section has a brief description and a link to the respective website. The page is in French and has a clean, professional layout.

Exemplo da página 'Culture' do diretório SwissInfoDesk: apresentam-se subtemas e cada um indica os sítios selecionados com comentários. Ver: <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/01861/02130/index.html?lang=fr#sprungmarke_1_1>.

Elaboradas pelos professores no âmbito dos cursos universitários, as bibliografias tradicionais, que indicam para os estudantes as obras e documentos que devem ler, complementam de modo útil os diretórios de favoritos quando são disponibilizadas em linha na página da biblioteca da universidade ou de seu serviço central de documentação. A vantagem para os estudantes está em que os documentos assinalados estão vinculados às entradas do catálogo em linha ou das bases de dados correspondentes. Várias ferramentas permitem o compartilhamento das bibliografias em linha: RefShare e RefWorks⁵ ou LibraryThing.⁶

FAQ (perguntas frequentes)

O FAQ é diferente da base de conhecimentos, apresentando-se como uma página da Rede que relaciona as perguntas apresentadas regularmente ao serviço de referência virtual. É, portanto, mais simples de elaborar e atualizar e não requer uma ferramenta técnica específica. Compõe-se de perguntas e respostas geralmente básicas: organização e funcionamento do serviço; de caráter geral; informações práticas. Representa um ganho de tempo para os profissionais de referência que assim evitam repetir as mesmas respostas e podem orientar o usuário para essa página.

Base de conhecimentos

A denominação de uma base de conhecimentos varia segundo os serviços virtuais: “perguntas/respostas” (Guichet du Savoir) ou “perguntas arquivadas” (Bibli@Sésame – BPI). Algumas bibliotecas preferem reservar essa ferramenta somente para os profissionais de referência. A maioria dos programas de referência oferece a possibilidade de disponibilizar em linha perguntas e respostas, depois de serem retrabalhadas (formatação; dados pessoais ‘anonimizados’, etc.) com um mecanismo de busca integrado. A vantagem de uma base de conhecimentos pesquisável pelo público está em permitir uma busca inicial e assim ganhar tempo, ficando para o serviço de referência as questões mais complexas. Somente num segundo momento é que o usuário se dirige ao serviço de

Ver em: < <http://www.bib.ulb.ac.be/fr/aide/faq/index.html> >

referência virtual para obter informações mais precisas ou orientar sua pesquisa de modo diferente. Os programas de correio eletrônico permitem salvar as mensagens, enquanto que os de bate-papo não o permitem. A criação de uma base de conhecimentos deve, portanto, então ser estudada. Ela precisa:

- da escolha de uma ferramenta técnica: criação de uma base em Access ou a implantação de um cms (Content Management System);⁷
- do tratamento sistemático das perguntas e das respostas para a disponibilização em linha;
- da atualização sistemática das informações.

A base de conhecimentos, seja gerada automaticamente por meio do programa de referência, seja construída pelos profissionais de referência, necessita, no entanto, de um controle rigoroso das informações. O tempo despendido em sua construção talvez seja

importante e deverá ser contabilizado na carga de trabalho da equipe de referência.

Second Life e as bibliotecas

Second Life⁸ é um mundo virtual em três dimensões, lançado em 2003 e tido como uma das aplicações da Web social ou Web 2.0. Trata-se de um espaço interativo que procura ser tão real quanto a vida real, onde o usuário (o 'morador') pode levar uma espécie de 'segunda vida' num mundo que ele modela e modifica. A Library 2.0 é uma rede internacional de bibliotecas reais de mais de vinte universidades (Stanford, UCLA, Dublin e Guelph, por exemplo) que buscam desenvolver sua presença no Second Life. A ela estão afiliados mais de 630 bibliotecários e documentalistas reais. Serviços, atividades, organização das bibliotecas são avaliados de modo permanente pelos membros do Second Life que é considerado uma ferramenta promocional e de avaliação.

Estão em curso algumas experiências-piloto, principalmente no Canadá, na McMaster University Library,⁹ que lançou em 2007 um serviço de referência virtual no Second Life, no setor Infisland, Cibrary City (o Second Life se divide em ilhas temáticas, e as bibliotecas e serviços de informação estão agrupados no setor Cibrary City). Com exceção dos recursos eletrônicos da biblioteca, que são consultáveis, um balcão de informação (*help desk*) foi aberto com 'avatars'¹⁰ que representam profissionais de referência de verdade, os quais respondem às questões formuladas pelos internautas, seja ao vivo, seja por intermédio de bate-papo. Nos Estados Unidos, o Alliance Library System¹¹ é uma experiência idêntica que reúne profissionais de referência de todo o território norte-americano. Em 2007, mais de 6 500 usuários do Second Life apresentaram cerca de 2 400 questões ao serviço de referência. Na Europa, a biblioteca do estado da Bavária (Bayerische Staatsbibliothek), em Munique, foi a primeira biblioteca alemã a propor serviços nessa 'vida paralela'.¹²

A inteligência artificial a serviço da referência virtual? O projeto ALICE

O projeto ALICE (Artificial Linguistic Internet Computer Entity),¹³ que vem sendo desenvolvido pela Artificial Intelligence Founda-

tion,¹⁴ tem o objetivo de responder em linha a qualquer tipo de questão por meio de um sistema de *chatbot* ou agente conversacional. Este é um programa de computador que procura conversar com uma pessoa durante alguns minutos, aparentando uma conversa com um ser humano. Neste caso, a interação não é oral, mas escrita. O internauta redige sua questão numa caixa de mensagem e o avatar ALICE lhe responde. A questão do internauta é analisada de forma semântica, uma vez que o programa recupera as palavras-chave da questão formulada e pesquisa respostas preparadas ou calculadas antecipadamente e que podem fazer a conversa avançar de maneira mais ou menos inteligente. Esses agentes conversacionais são utilizados por algumas instituições ou empresas para apresentarem seu sítio na internet de forma menos convencional. As aplicações para um serviço de referência virtual ainda precisam ser desenvolvidas, e o diálogo com ALICE oferece resultados pouco convincentes.

A tecnologia representa um dos aspectos principais da implantação de um serviço de referência virtual, pois ela oferece inúmeras possibilidades para criar um diálogo virtual entre o usuário e o profissional de referência. Embora alguns avanços tecnológicos ainda não hajam sido de fato comprovados, merecem ser acompanhados.

Notas

1. Mencionado em *Livres Hebdo*, n. 741, p. 70, 14 juillet 2008.
2. SwissInfoDesk: <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/01861/02130/index.html?lang=fr#sprungmarke_1_1>.
3. Die Deutsche Internet Bibliothek: <<http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>>.
4. Ver: <<http://delicious.com/>> e também blogmarks.net, yoolink.fr, [Mister Wong](http://MisterWong.com), [Diigo](http://Diigo.com), [Google Bookmarks](http://GoogleBookmarks.com), etc.
5. Ver: <<http://refworks.scholarsportal.info/Refworks/help/RefShare.htm>>.
6. Ver: <<http://br.librarything.com/>>.
7. cms é um sistema de gestão de conteúdo, família de programas de concepção e atualização dinâmica de sítios da Rede que permite criar listas de discussão, álbuns fotográficos, sítios de redação, tutoriais, etc. Os mais conhecidos são phpBB, IPB, Mambo, SPIP, Drupal, Joomla! e Plume cms.
8. Second Life: <<http://secondlife.com/>>.
9. Ver: *The Daily News*: <<http://dailynews.mcmaster.ca/story.cfm?id=4660>>.
10. "Um 'avatar' refere-se à aparência que assume um internauta num universo virtual, como nas listas de discussão. Escolhido pelo próprio usuário, o

avatar que o representa surge cada vez que ele se conecta a um universo virtual ou escreve uma mensagem na lista de discussão, para que possa ser identificado visualmente. Na linguagem corrente das listas de discussão ou serviços de diálogo em linha (*chat*) o vocábulo 'avatar' designa também, por liberdade de expressão, a imagem que é utilizada para alguém se representar (seja uma imagem de si próprio, de outro qualquer ou de uma coisa de que se gosta ou com a qual se identifica)." (Definição da Wikipédia: <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Avatar>> (informática). Segundo o *Gartner Report* publicado em 2007, mais de 80% dos internautas terão seu avatar em Second Life até 2011 (ver: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=503861>).

11. O Alliance Library System, em julho de 2011, fundiu-se com outros sistemas do estado de Illinois (EUA) dando origem ao Reaching Across Illinois Library System (RAILS): <<http://www.railslibraries.info/>>. Este sistema não foi encontrado, em janeiro de 2012, no Second Life.
12. Bayerische Staatsbibliothek: <http://www.bsb-muenchen.de/Virtuelle_services_in_Second_L.2264.0.html>.
13. Sítio ALICE: <<http://alicebot.blogspot.com/>>.
14. Artificial Intelligence Foundation: <<http://www.alicebot.org/aiml.html>>.

Para saber mais

- ACCART, J.-P. The SwissInfoDesk experiment: the building of a website subject gateway as a contributive part of a virtual reference desk. *Collection Building*, v. 5, n. 4, p. 134-138, 2006.
- NOËL, E. Sélectionner des sites Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n. 1, p. 96-104, 2001. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0096-001>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- STEPHENS, M. Web 2.0 & libraries; part 2, trends and technologies. *Library Technology Reports*, v. 43, n. 5, Sept./Oct. 2007.

Implantação do serviço de referência virtual: aspectos técnicos (3)

Um serviço de referência virtual pode ser implantado de várias formas, algumas das quais foram abordadas anteriormente. Essa implantação, porém, precisa de especificações técnicas, inerentes ao sistema de processamento de dados da instituição. Alguns aspectos técnicos, relativos, por exemplo, à conexão, interconexão e intercâmbio de dados, devem ser estudados em primeiro lugar. Será preciso redigir um caderno de encargos para a escolha do programa de computador para o serviço de referência.

Primeiros aspectos técnicos a serem examinados

– **Acessibilidade do serviço em linha para o público.** Requer a criação de uma seção específica do serviço de referência virtual, no sítio da instituição, com a construção de páginas HTML ou XML, vínculos de hipertexto, etc. Pode também ter o formato de um sítio dedicado da internet, de um blogue ou de uma lista de discussão. Essas soluções não apresentam as mesmas vantagens (ver capítulo 5).

– **Modo de contato** com os usuários. Contato com um endereço específico de correio eletrônico ou um formulário em linha, utilização de um sistema de bate-papo, etc. O modo de contato também pode ser por áudio, vídeo ou telefonia via IP (*internet protocol*). Este último sistema, para o caso de questões complexas, pode às vezes facilitar a comunicação.

– **Conectividade.** Conforme o público e as demandas potenciais, que determinam o número de conexões possíveis com o serviço em linha e o tráfego futuro, deve ser prevista uma con-

xão de alta velocidade, por exemplo, ADSL, com um ajuste eventual da configuração do sistema de processamento de dados instalado.

- **Hospedagem do sistema** num prestador de serviço ou no servidor da instituição, com suas implicações financeiras.

- **Interconexão entre os membros da equipe de referência**, para o caso de o serviço ser subdividido, pois talvez seja preciso transferir chamadas para alguns especialistas.¹ O programa Twitter² oferece essa possibilidade.

- **Segurança do intercâmbio e dos dados**, com um sistema de barreira de segurança (*firewall*).

Caderno de encargos para a escolha do programa de referência

Segundo Pascal Lupien, a “escolha do programa constitui uma etapa essencial no planejamento de um serviço de referência virtual, pois irá determinar o nível de serviço que a biblioteca pode oferecer ao público”.³

O caderno de encargos define claramente:

- os objetivos a serem atingidos com a solução adotada em matéria de sistema de processamento de dados;
- as limitações a serem levadas em conta;
- os atores envolvidos: o caderno de encargos torna-se uma ferramenta de diálogo.

O programa de referência escolhido deverá simplificar o circuito das perguntas e das respostas — as transações de referência —, sua transferência e seu arquivamento, a tornar eficaz o trabalho de referência e eficiente o serviço ao usuário. Do caderno de encargos depende, portanto, a escolha da solução mais bem adaptada às especificações indicadas. Ele deve mencionar os seguintes pontos:

- conformidade com as normas e padrões atuais em matéria de referência virtual;⁴
- acesso ao serviço por meio de cadastramento que inclua o nome ou pseudônimo do usuário e sua senha;
- recepção e envio de mensagens de correio eletrônico, com a possibilidade de filtragem de acesso;

- tráfego e transferência das informações principalmente em relação a documentos anexados;

- gestão do fluxo das mensagens (ou fila de espera), para os casos de saturação do sistema, com a possibilidade de consultar outros serviços em linha, como a base de conhecimentos;

- gestão dos formulários em linha;

- gestão dos formulários em várias línguas, se for o caso;

- gestão das estatísticas de uso: quantidade de mensagens recebidas ou remetidas, sua origem, etc.;

- segurança do intercâmbio de dados;

- conavegação que permita tutorial em linha;

- compatibilidade com os sistemas operacionais existentes, como o Windows, e os navegadores;

- compatibilidade com os recursos eletrônicos existentes no serviço: o acesso poderá ser mais difícil devido a problemas de parametrização;

- arquivamento das mensagens e eventualmente dos anexos;

- mecanismo de busca interno para a realização de pesquisas nos arquivos;

- base de conhecimentos onde sejam arquivadas as perguntas e as respostas, com ‘anonimização’ dos dados pessoais, o que alguns programas fazem automaticamente.

No caso do recurso de bate-papo, será preciso contar com um sistema de correio eletrônico, pois o bate-papo implica automaticamente a troca de mensagens.

Todas essas funções são otimizadas pela escolha pertinente de um programa apropriado.

O que escolher?

As soluções técnicas são portanto numerosas para a implantação de um sistema que corresponda às necessidades do serviço de referência virtual. A escolha poderá incidir sobre um:

- programa comercial, proprietário, com soluções integradas;

- programa ‘caseiro’: dependendo das competências internas no campo da informática, a instituição poderá desenvolver uma solução própria de processamento de dados;

- programa livre.

Cada um deles apresenta vantagens e desvantagens:

- configuração técnica necessária;
- manutenção e atualização;
- preço.

Comparar essas diferentes soluções constitui um primeiro passo indispensável. A variação do mercado de programas e seus preços é de tal ordem que o melhor mesmo é entrar em contato diretamente com os produtores. No anexo 3 são relacionados os principais programas de referência, comerciais e livres.

Como se informar sobre os programas disponíveis no mercado?

- Consultando a rede profissional: as bibliotecas e serviços de informação de uma mesma área do conhecimento ou que apresentem condições de funcionamento assemelhadas (importância do acervo e número de usuários, por exemplo). A maioria dos profissionais mostra-se acessível aos pedidos de seus colegas e disposta a colaborar com o fornecimento de informações, documentos técnicos, avaliações, demonstrações, etc. É possível também consultá-los por meio de uma lista de discussão que permita contatar não somente um grande número de profissionais, mas também de fornecedores. As associações profissionais e os clubes de usuários podem também fornecer informações úteis.

- Analisando a literatura especializada, de informática, biblioteconomia e documentação, onde regularmente são publicados estudos comparativos.

- Assistindo a demonstrações organizadas pelos desenvolvedores de programas.

- Participando de congressos profissionais que oferecem, além das palestras e comunicações, estandes com demonstração de aplicativos para computador.

- Dirigindo-se ao serviço de informática da instituição ou da empresa.

Notas

1. Ver na parte I, capítulo 12, "A entrevista de referência", seção "A Web 2.0 e a função de referência", p. 133-134.
2. Twitter: <<http://www.twitter.com>>.

3. Em "La référence virtuelle en temps réel: avantages et défis". *Argus*, v. 33, n. 1, p. 14, printemps-été, 2004.
4. Ver parte II, capítulo 4, "Implantação do serviço de referência virtual: aspectos normativos e legais", p. 206-209.

Para saber mais

- BROWN, M. Katherine; HUETTNER, Brenda; JAMES-TANNY, Char. *Managing virtual teams: getting the most from wikis, blogs, and other collaborative tools*. Wordware Publishing, 2006.
- LUBKOV, M. Informatique documentaire: comment concevoir le cahier des charges. *Archimag*, n. 98, p. 36-39, oct. 1996.
- MOELA, M.; STORMONT, S. *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2002.
- RIVIER, A. *Aide-mémoire d'informatique documentaire*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2007. (Coll. Bibliothèques).

Implantação do serviço de referência virtual: aspectos organizacionais

A criação de um serviço de referência virtual tem sérias implicações na gestão da equipe de referência e na organização do trabalho. Isso se deve às limitações técnicas, às competências a serem adquiridas e desenvolvidas no campo da referência virtual, bem como à maneira pela qual o serviço responde aos usuários, como, por exemplo, o bate-papo, que exige a presença dos usuários em horários que não sejam comuns.

O aspecto 'gestão da equipe' é primordial ao bom êxito do projeto. Convém adotar uma abordagem participativa, com o envolvimento de diferentes colaboradores. É preciso explicar as mudanças na organização do trabalho, a distribuição diferente das tarefas segundo as competências necessárias ou a apropriação de novas tecnologias. Deve-se afastar o temor de que esse novo serviço acarrete um grande afluxo de demanda. Se, realmente, a demanda aumentar graças ao serviço virtual, será preciso antecipar tal eventualidade com a capacitação de pessoal suplementar ou prevendo um sistema de bloqueio dos pedidos, na forma adotada pelo Guichet du Savoir. A maior complexidade das tarefas, a valorização das competências dos profissionais de referência e a possibilidade de estabelecer um contato diferente com o usuário devem ser antecipadas pelo responsável pelo projeto. É preciso prever a qualificação em referência virtual e recursos eletrônicos, além de reuniões regulares com a equipe de referência para solucionar os problemas e as questões que surgirem.

O aspecto organizacional leva em conta a gestão dos planos de frequência, horários de trabalho e divisão das tarefas.¹ A utilização de um wiki² pode ser muito útil se a equipe estiver dispersa em vários sítios ou no caso de uma rede colaborativa a distân-

cia, como a BiblioSés@me.³ Mas o aspecto organizacional principal baseia-se na escolha de um serviço de referência dedicado unicamente à referência virtual ou que seja simultaneamente presencial e virtual. São dois modelos distintos que, embora com a mesma finalidade, não podem ser organizados de modo idêntico. A razão principal disso é a temporalidade, pois o serviço presencial é prestado face a face ou por telefone, em contato direto com o usuário durante o expediente do serviço. Requer uma atenção, uma presença e uma disponibilidade constantes. O serviço virtual, conforme o modelo técnico escolhido, apresenta particularidades:

- pode ser contactado 24 horas por dia por correio eletrônico ou lista de discussão: o horário de abertura do serviço pode ser informado, indicando-se o tempo de resposta a uma consulta;
- a pesquisa de informação beneficia-se, portanto, do prazo fixado para a resposta: os profissionais de referência incumbidos do serviço virtual podem repartir as consultas entre si e se organizar em função dos meios necessários para respondê-las;
- um serviço virtual que oferece a opção de bate-papo requer um plano de trabalho diferente e depende também do público ao qual se dirige.

Diferentes modos de organização

O serviço que era mantido pelo Institut Suisse de Droit Comparé (ISDC), de Lausanne, mostrava um tipo de organização particular:

- destinava-se a um público de estudantes, mas também de professores;
- era um sistema *misto*, presencial e virtual;
- a equipe de referência garantia os dois tipos de função: responder à demanda no local e à demanda em linha;
- para facilitar o contato com os estudantes, o bate-papo foi implantado;
- mas, devido a uma questão de organização, só funcionava em certas horas;
- os dois serviços, presencial e virtual, eram, portanto, bem diferentes.

Este modo de organização tem a vantagem de distinguir muito bem as funções. Com efeito, parece difícil que um profissional de referência possa se incumbir ao mesmo tempo de uma consulta presencial, uma chamada telefônica, uma consulta por correio eletrônico ou uma resposta por bate-papo.

Outros modos possíveis de organização:

– Os serviços, tanto presenciais quanto virtuais, recorrem a duas equipes diferentes. A questão dos recursos humanos e do número de profissionais designados para esses serviços é primordial. Isso também suscita a questão dos recursos financeiros.

– No caso de uma rede de serviços de referência virtuais, as equipes dividem entre si o trabalho, isto é, as consultas são tratadas por um dos serviços, o que é transparente para o usuário. Um programa de referência apropriado pode gerenciar automaticamente as consultas que chegam e remetê-las a um dos serviços, de acordo com os parâmetros fixados no início. A divisão das consultas pode ser feita de outra maneira por uma equipe que as seleciona em função dos temas e dos assuntos, remetendo-as a esse ou aquele serviço. Esta solução tem o mérito de ser mais confiável, mas exige mais tempo.

A técnica adotada condiciona o modo de organização:

– Um sistema 'simples' de mensagens, bem como uma lista de discussão, exige a implantação de um plano de trabalho que informe quais os profissionais encarregados de dar as respostas.

– Um sistema de bate-papo é mais restritivo, pois pressupõe uma comunicação ao vivo com o usuário e, portanto, uma disponibilidade da equipe de referência. A repartição das faixas de horário precisa ser organizada. Algumas bibliotecas universitárias norte-americanas oferecem esse serviço aos estudantes, à noite e nos fins de semana. Os profissionais de referência que assumem esse serviço fora do expediente normal podem executá-lo a partir de casa. A possibilidade de obter uma informação ao vivo e dialogar com um profissional de referência goza de certo sucesso junto ao público estudantil. O caderno de encargos do profissional de referência menciona o fato de que ele pode vir a trabalhar em sua casa, durante certas horas que serão devidamente remu-

neradas. Ele também tem acesso facilitado aos recursos em linha da universidade para responder às questões.

A vocação de um sistema como esse é encurtar e **simplificar o caminho entre o usuário e a informação**. Toda tecnologia que atender a esse objetivo deverá ser integrada ao processo geral de acesso à informação e aos recursos documentários. A criação de um serviço de referência virtual permite visualizar diferentes formas de diálogo com o usuário. Por uma intranet, se se tratar de um serviço interno da instituição; por correio eletrônico, lista de discussão, sistema de bate-papo, pelo envio de um sms, etc. Antes de lançar um projeto desse tipo é necessário, portanto, formular as seguintes perguntas:

- Um serviço de referência virtual corresponde a uma real necessidade?
- A escolha do sistema e do programa é pertinente?
- Não será o custo muito alto e como justificá-lo?
- Enfim, o pessoal pode e quer aderir ao projeto?

Notas

1. Ver parte I, capítulo 9, "Organização e funcionamento do serviço de referência", p. 99-104..
2. "Wiki é um sistema de gestão de conteúdo de sítios da Rede que permite que páginas na internet sejam livre e igualmente modificáveis por todos os visitantes que tenham autorização para isso. Utilizam-se os wikis para facilitar a redação colaborativa de documentos com um mínimo de restrições." (Definição *Wikipédia*: <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Wiki>>. Ver em português: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wiki>>.
3. Ver: <http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSESAME_WEB/fr/index.awp>.

Para saber mais

- HUTTER, H. *Einführung in das Thema Digital Reference Services und Möglichkeiten zum Einsatz von Realtime Reference Services in Schweizer Bibliotheken anhand des Praxisbeispiels der ETH-Bibliothek Zürich*. Diplomarbeit im Studiengang Information und Dokumentation an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur, Sept. 2005.
- RADFORD, M.L.; KERN, M.K. A multiple-case study investigation of the discontinuation of nine chat reference services. *Library & Information Science Research*, v. 28, n. 4, p. 521-547, 2006.

A rede de referência virtual colaborativa

Digo agora ao público que nossa biblioteca jamais fecha...
basta usar uma porta diferente.
Nancy O'Neill, Santa Monica Public Library¹

É preciso ser colaborativo ou não ser.
N. Morin²

A formação de uma rede de referência virtual colaborativa, isto é, que reúna diversos serviços de referência virtuais em torno de uma ou várias temáticas, situa-se na permanência de uma preocupação comum às bibliotecas e serviços de informação: o compartilhamento de recursos, sejam eles humanos ou documentários. Esta ideia, em si, não é nova, sendo aplicada em diferentes níveis (catalogação cooperativa, intercâmbio de informações, catálogos coletivos, empréstimo entre bibliotecas, consórcios, digitalização de coleções, etc.), e isso há muitos anos por causa de razões econômicas. O que é novidade, e que atrai os profissionais da informação, é a associação de técnicas e competências com a finalidade de satisfazer a necessidades de informação num mundo cada vez mais virtual. Outro motivo é a implantação de polos especializados sobre um tema, o que permite valorizar coleções desconhecidas.

Por que criar uma rede de referência virtual?

Vários motivos podem determinar a criação de uma rede de referência virtual:

- **Atenuar a desconfiança ou o desconhecimento do público**

quanto aos serviços de referência presenciais. O serviço de referência virtual pode levar os usuários a frequentar esse serviço em sua forma presencial. Um estudo de fevereiro de 2008, realizado pelo Institute of Museum and Library Services (IMLS) com 17 000 pessoas, mostra que a consulta a distância não ocorre em detrimento das consultas no local: 91% das pessoas que consultam os sítios de bibliotecas também se deslocam fisicamente até elas. A consulta de uma fonte de informação não elimina as outras e tem até mesmo um efeito estimulante e incita a recorrer a outras fontes. Enfim, a utilização dos terminais de computador nas bibliotecas não afeta os serviços tradicionais, sempre utilizados. Esse estudo mostra que, apesar dos numerosos recursos disponíveis em linha, as bibliotecas são úteis: **a consulta a distância não suprime a consulta no local.**³

- **Ampliar a oferta de serviços** por meio de uma atividade complementar que abranja um conjunto maior de recursos. Uma vantagem suplementar é a janela aberta ao mundo representada pelo serviço virtual. Os recursos de informação estão disponíveis para os internautas do mundo inteiro. A título de exemplo, 45% das questões formuladas em 2007 ao serviço de referência virtual da Bibliothèque Nationale Suisse, SwissInfoDesk, tiveram origem no estrangeiro, demonstrando um real interesse e uma verdadeira necessidade de obter uma informação especializada, nesse caso, sobre a Suíça.

- **Levar recursos de informação e culturais ao conhecimento de um público maior.** Embora esses recursos estejam bem presentes, inventariados e referenciados, é possível que estejam mal identificados ou reservados exclusivamente a determinado tipo de público. Acervos diversos serão assim revelados e valorizados. A noção de polos documentários especializados, tal como a Bibliothèque Nationale de France os definiu com a denominação de 'polos associados da BNF',⁴ assume uma nova dimensão graças à referência virtual. Uma rede de referência virtual é formada a partir de necessidades específicas sobre objetos específicos que são as coleções. Elabora-se um mapa documentário de uma região, de um país ou de um espaço linguístico.

- **Valorizar a pesquisa de informação por profissionais competentes nessa matéria.** Todo usuário tem a possibilidade

de acessar um número crescente de recursos na internet e encontrar respostas para a maioria de suas questões, sem que para isso tenha tido a necessidade de vários anos de estudo. Isso é verdade no caso de questões simples. A internet, porém, da forma como está atualmente organizada, não permite realmente que se encontrem respostas para pesquisas complexas apresentadas por um doutorando ou um pesquisador. O elevado número de respostas obtidas ao se formular uma busca, a falta de pertinência de certos resultados e a multiplicidade de vínculos logo acabam por sufocar o internauta. Uma solução consiste em recorrer aos serviços especializados das bibliotecas, serviços de documentação e arquivos. É preciso ainda que o usuário tenha conhecimento disso, e principalmente graças à ferramenta que ele utiliza com mais frequência, que é a internet. Todos os tipos de estratégia de *marketing* são desenvolvidos pelas bibliotecas para adquirir visibilidade na internet. A mais evidente dessas estratégias é a disponibilização em linha do catálogo da biblioteca, seguida dos portais de informação e dos acervos digitalizados. Uma das mais recentes é o serviço de referência virtual.

Como resultado de um inquérito realizado em 2006 pela Bibliothèque Nationale Suisse junto a seus usuários, que deveriam responder à pergunta "O que você espera da Bibliothèque Nationale?", a resposta foi "referências de documentos e informações em linha". A demanda é clara: uma biblioteca ou serviço de informação devem oferecer mais do que um catálogo em linha, por maior e mais rico que seja. O público quer outros serviços, na maioria das vezes sem ter que se deslocar até as bibliotecas, mas diretamente em seu computador. Um balcão virtual é comprovadamente uma ferramenta ideal de comunicação direta com o usuário. É possível travar um diálogo usuário-profissional de referência, embora alguns profissionais lamentem a falta de contato real, presencial. Os especialistas da pesquisa bibliográfica estão à sua disposição e os serviços a distância se desenvolvem, dando outra dimensão às competências dos profissionais envolvidos e maior visibilidade de sua capacidade técnica. A pesquisa bibliográfica, graças aos balcões virtuais, encontra, portanto, seu lugar na internet e equilibra de forma eficiente a influência dos mecanismos de busca que são muito generalistas.

– **Atribuir uma identidade comum a serviços de referência dispersos num mesmo sítio**, principalmente no caso das bibliotecas universitárias, e **valorizar a noção de referência**. Um serviço de referência virtual que reúna várias unidades de informação se beneficia com uma imagem mais vigorosa junto aos estudantes e professores.

– **Levar em conta a dimensão geográfica ou linguística**. Quando se lida na escala de uma região ou de um país de dimensão modesta, interessa aos serviços de referência virtuais associarem-se. O mesmo acontece num espaço linguístico identificado.⁵

As vantagens de uma rede de referência virtual

As vantagens são de três tipos: biblioteconômicas, econômicas e políticas.

Vantagens biblioteconômicas

- O serviço de referência virtual participa da formação contínua dos profissionais de referência.
- Permite comparar os serviços de referência das bibliotecas e serviços de informação (método do *benchmarking*) e criar assim uma emulação entre eles.

Vantagens econômicas

- Os recursos bibliográficos têm seu uso otimizado.
- As questões apresentadas permitem orientar as instituições em matéria de demanda e de necessidades dos usuários: melhor equilíbrio das coleções; melhor gestão dos orçamentos.

Vantagens políticas

- Reúne recursos de informação heterogêneos em um território, com o objetivo de oferecê-los aos usuários por intermédio de uma única interface.
- Permite dividir de modo mais eficiente o trabalho entre bibliotecas e serviços de informação.
- Participa da promoção das bibliotecas dando a conhecer seus recursos.
- O usuário aproveita uma oferta ampliada de documentos.
- Promove o conceito de redes de unidades de informação.

Considerações preliminares à formação de uma rede de referência virtual

Uma das principais dificuldades encontradas para o estabelecimento de uma rede de referência virtual é conhecer as necessidades de um público que é virtual e, portanto, 'volátil' por natureza. Com exceção das bibliotecas universitárias, que possuem

um público potencial interessado, que utiliza as tecnologias da informação e da comunicação, é difícil determinar antecipadamente qual será o uso que terá a rede virtual. Então, será preciso proceder de modo a fazer uma previsão de necessidades, efetuar testes e desenvolver uma campanha de *marketing*, a fim de tornar conhecido o novo serviço.

Uma iniciativa desse tipo pode ocorrer numa instituição que já possua seu próprio serviço em linha e que aspire a ampliar as possibilidades de pesquisa. Pode também ser o fruto da análise por parte de um conjunto de instituições que desejam associar-se. A literatura profissional divulga regularmente iniciativas francesas e estrangeiras que alcançam certo sucesso, estimulando outras que aspiram a oferecer um serviço equivalente.

Eis algumas etapas preliminares à formação de uma rede virtual de referência:

– **Avaliar os pontos fortes e fracos** do serviço de referência virtual: sobre quais temas ele é mais eficiente? Quais são seus pontos fracos? Uma análise das questões suscitadas permite responder a isso.

– **Avaliar as necessidades de informação que não foram satisfeitas:** algumas questões apresentadas ao serviço de referência não são respondidas, seja porque o assunto não é coberto pela instituição ou por seu acervo, seja porque faltam competências entre os profissionais de referência. Mesmo que seja sempre possível orientar o usuário para uma fonte competente, o melhor serviço que lhe pode ser prestado está em responder à sua consulta.

– **Fazer uma lista dessas necessidades de informação que não foram atendidas,** o que leva ao estabelecimento de uma lista dos temas ou assuntos que interessam aos usuários.

– **Selecionar as bibliotecas** e serviços de informação que talvez possam responder, elaborando então um mapa de unidades de informação.

– **Entrar em contato com parceiros potenciais,** explicando-lhes o projeto, para convencê-los a participarem dessa experiência. Caberá à direção das instituições contatadas decidir sobre se participarão ou não da futura rede de referência.

– **Criar regras flexíveis para a parceria,** que não tragam ex-

cesso de compromissos para os parceiros. Tais regras levam à redação de um estatuto da rede de referência o qual deve ser discutido e aprovado pelo conjunto dos parceiros.

– **Escolher uma ferramenta de informática para as transações de referência.** O período de testes é ideal para selecionar a solução mais adequada, seja a aquisição de um programa comercial, seja a busca de uma solução 'caseira' com um programa livre, de código aberto, garantindo para isso o apoio do serviço de informática. O melhor é testar uma ferramenta simples por ocasião do lançamento da rede, e, se se confirmar o sucesso, com o aumento da demanda, uma ferramenta mais aprimorada poderá ser implementada.

– **Avaliar os custos do projeto.** Compra do programa, recursos humanos necessários e tempo dedicado ao desenvolvimento do projeto implicam custos que deverão, de modo consensual, ser divididos entre os parceiros.

– **Fazer testes** durante um período de seis meses a um ou dois anos, a fim de avaliar a confiabilidade do projeto, corrigir suas disfunções e entrar numa certa 'rotina'.

Redação do estatuto da rede de referência virtual

Compreende:

1. Missão e objetivos da rede de referência virtual [nome da rede]

A rede [nome da rede] é um serviço de informação em linha oferecido pelas bibliotecas de [nome do lugar] aos usuários de qualquer procedência. Seu objetivo principal é responder qualquer pergunta sobre os seguintes assuntos: [nomes dos assuntos].

Seus outros objetivos são:

- implantação de uma rede de referência virtual com polos temáticos;
- valorização das competências em pesquisa de informação das bibliotecas parceiras;
- valorização dos acervos existentes nessas bibliotecas;
- compartilhamento dos recursos bibliográficos.

2. O que é a rede de referência virtual [nome da rede]?

A rede é formada por bibliotecas parceiras (nacional, públicas, universitárias, serviços de documentação, etc.), cada uma especializada em um ou vários assuntos.

A rede procura também representar as seguintes variedades linguísticas: [lista das línguas].

3. Visibilidade

Para o êxito do projeto é indispensável divulgar a rede [nome da rede] junto aos usuários potenciais. Cada biblioteca parceira coloca em sua página inicial um vínculo para o sítio ou endereço de correio eletrônico da rede [nome da rede] e se empenha em fazer sua promoção junto a seus usuários.

4. Como funciona a rede de referência virtual [nome da rede]

A rede utiliza o programa [nome do programa] ou a plataforma [nome da plataforma]. As perguntas e as respostas trafegam por essa plataforma. No final, o usuário recebe uma resposta dessa plataforma que informa a biblioteca que assumiu dar resposta à sua questão.

5. Como utilizar a rede de referência virtual [nome da rede]?

- por correio eletrônico;
- utilizando o formulário de contato em linha;
- por telefone;
- por fax;
- por bate-papo ou serviço de mensagem instantânea [nome do serviço].

6. Quem responde às perguntas?

As perguntas ficam sob a responsabilidade de especialistas em pesquisa bibliográfica ou especialistas em determinada área do conhecimento.

7. Prazo de resposta

Os parceiros da rede de referência virtual [nome da rede] respondem às consultas num prazo de [...] horas. No entanto, segundo a dificuldade das questões recebidas, esse prazo pode ser ampliado. O usuário é informado do prazo necessário para responder à sua consulta.

8. Exaustividade das respostas

É difícil impor regras idênticas a todos os parceiros. O objetivo é atender do melhor modo possível à questão recebida. O coordenador da rede se reserva o direito de completar a resposta recebida ou solicitar a ajuda de outro parceiro.

9. Estrutura das respostas

Algumas regras simples podem ser aplicadas:

- Dirigir-se ao usuário empregando seu nome.
- Garantir que lhe será dada ajuda para sua pesquisa.
- Um resumo da questão formulada.
- Uma avaliação do nível de dificuldade da questão.
- Informações, respostas à questão.
- Menção dos critérios de busca utilizados.
- Menção das fontes utilizadas.

- Convidar a retomar contato se quiser explicações ou informações complementares.

- Convidar a apresentar outras consultas à rede.

O coordenador da rede se incumbem de pontos formais (formato correto para o envio das respostas, por exemplo), ficando as bibliotecas parceiras como responsáveis pelo conteúdo das respostas.

10. Custos

Os parceiros da rede decidem sobre a gratuidade ou o pagamento pelas pesquisas em linha. A gratuidade pode ser aplicada no caso de uma busca pequena. Pode-se considerar o pagamento quando a pesquisa requer algum tempo de trabalho (mais de uma hora, por exemplo).

Conforme o caso, o fornecimento de um documento, de cópias em papel ou digitais implica um pagamento que pode variar segundo cada biblioteca. A cobrança é feita pelo coordenador da rede que se incumbem de reembolsar as bibliotecas participantes.

O usuário é informado antecipadamente sobre o custo total da pesquisa solicitada (tempo despendido, cópias).

Estas regras inspiram-se nas que foram publicadas pela RUSA (Reference and Users Services Association): <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>.

11. Dados pessoais

A fim de obter a resposta desejada, o usuário deve fornecer com exatidão seus dados pessoais, principalmente seu endereço de correio eletrônico.

12. Confidencialidade

Os parceiros se comprometem a resguardar os dados pessoais dos usuários, os quais não serão de forma alguma publicados ou divulgados fora da rede.

13. Utilização

Os dados pessoais 'anonimizados' podem ser utilizados pelas bibliotecas para fins exclusivamente estatísticos.

14. A quais questões responde a rede de referência virtual?

Cada biblioteca parceira da rede é especializada num setor, o que permite que seja coberto um amplo leque de questões. Estas podem ser de um destes tipos:

- factual (uma data, um acontecimento, p.ex.);
- bibliográfico (informações obtidas de bases de dados, catálogos, p. ex.);
- genealógico (patronímico, nomes de família, p. ex.);
- geográfico (lugares, cidades, p. ex.);
- histórico;
- econômico;
- jurídico;
- científico ou técnico, etc.

15. A quais questões a rede não responde?

- consultas de natureza jurídica ou legal;
- consultas de natureza médica;
- consultas sobre pessoas particulares;
- consultas de natureza bancária.

16. Multilinguismo

A rede utiliza estas línguas para responder aos usuários: [nomes das línguas]. As respostas são fornecidas na mesma língua da questão. Se uma biblioteca parceira não possuir recursos para fazer a tradução, o coordenador da rede se incumbirá de transmitir a resposta na língua em que a consulta foi formulada.

Exemplo de regimento de rede inspirado em *Charte du guichet virtuel sur la Suisse*: <<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>>.

Regras a serem adotadas para o funcionamento da rede

É preciso considerar:

- A gestão da rede de referência no dia a dia. Se a rede não utilizar um programa de referência comum, um dos parceiros deverá incumbir-se da distribuição e acompanhamento das questões enviadas. Isso, portanto, pressupõe uma instituição responsável e que seja 'cabeça de rede', com uma equipe de referência suficiente que seleciona as bibliotecas que tiverem a possibilidade de responder a questão formulada. A utilização de um programa de referência pressupõe que este programa seja o mesmo para todos os participantes da rede. Mesmo que a maioria das transações de referência seja automatizada, será preciso estabelecer e manter um controle regular.

- Os participantes da rede, uma vez que hajam anteriormente chegado a um acordo, devem tratar os pedidos transmitidos de forma equivalente, qualquer que seja a instituição que os receba, tanto no que se refere a prazos de atendimento, de conteúdo, de formato, etc.

- A instituição 'cabeça de rede' controla o bom andamento das questões transmitidas e o recebimento das respostas pelos usuários. Um sistema centralizado permite esse tipo de controle, a fim de garantir a melhor qualidade do serviço. O nome da instituição que responde é sempre mencionado na mensagem de resposta ao usuário.

As universidades apresentam uma situação um pouco diferente. Elas implantaram plataformas de ensino a distância,⁶ verdadeiros ambientes digitais de trabalho destinados aos estudantes que não podem assistir às aulas, a não ser a distância. Essas plataformas já oferecem meios de comunicação e a possibilidade de enviar informações e documentos. Um serviço de referência virtual viria reforçar essa oferta de serviço em linha.

O desenvolvimento da rede de referência virtual

Passado o período de testes, os parceiros da rede decidem pela continuidade ou não do projeto.

Para continuar se desenvolvendo, a rede deve ter vida própria, com base num grupo de parceiros que se reúne regularmente para estabelecer a política de referência da rede. Essa política diz respeito principalmente a:

- alterações de regras sobre as transações de referência;
- eventual aplicação de uma política tarifária comum;
- aplicação de uma política uniforme quanto ao emprego das fontes de informação disponíveis, principalmente as digitais;
- ampliação da rede para outros parceiros e, por conseguinte, para outros assuntos que enriquecerão a rede;
- implantação de atividades de formação continuada para as equipes de referência da rede, com a finalidade de uniformizar as rotinas.

Uma etapa complementar na vida de uma rede de referência pode ser sua integração numa rede mais ampla, de âmbito nacional ou internacional.

Notas

1. Citada em *QuestionPoint members' perspectives*, 2008. Disponível em: <<http://www.oclc.org/questionpoint/about/testimonials/default.htm>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
2. Op. cit. in *BiblioAcid*, v. 2, n. 2, mai 2005.
3. Citado por *Livres Hebdo*, n. 741, p. 70, 4 juillet 2008. Ver o sítio do estudo do IMLS: <<http://www.interconnectionsreport.org>>.
4. Ver: <http://www.bnf.fr/fr/professionnels/cooperation_nationale/a.creation_du_reseau.html>.

5. A BNF tem o projeto de um serviço de referência virtual francófono que reúne França, Canadá e Suíça.
6. Entre essas plataformas podemos mencionar Moodle, WebCT e Univ-Ret.

Para saber mais

- ACCART, J.-P. Du Catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 50, n. 4, p. 46-51, 2005. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0046-010>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- ACCART, J.-P. Le Guichet virtuel sur la Suisse: valoriser les compétences et les ressources. *ARBIDO*, n. 2, p. 61-63, juin 2007.
- KWON, N. Public library patron's use of collaborative chat reference service: the effectiveness of question answering by question type. *Library & Information Science Research*, n. 29, p. 70-91, 2007.
- LIPOW, A.G. *The virtual reference librarian's handbook*. 2nd ed. Berkeley: Library Solutions Press, 2003.
- NGUYEN, C. *Mettre en place et développer un service de référence virtuel dans une perspective d'intégration à un réseau collaborative*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, Université de Montréal, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 24 jan. 2006. 121 p.

Conclusão da parte II

Valor agregado do serviço de referência virtual

Em tempos de internet, os serviços de referência presenciais e virtuais produzem um valor agregado real? Esta não é uma pergunta ociosa a ser feita no momento em que certas bibliotecas e outras instituições de cultura veem sua frequência cair, quando o virtual parece se sobrepor ao presencial, quando prevalecem as exigências de natureza econômica. A questão é menos pertinente, aparentemente, em certas instituições, como as bibliotecas universitárias onde alunos e professores precisam de ajuda, de assistência na pesquisa de informação. No entanto, conforme mostram inúmeros estudos, o comportamento dos usuários em face da informação se modifica, seja no mundo do trabalho em geral, público ou privado, seja na vida cotidiana, com uma real e eficiente apropriação das ferramentas de pesquisa. Trata-se de uma mudança positiva. Mas, qual será, nesse contexto competitivo, o futuro das estruturas implantadas pelas bibliotecas, serviços de documentação e arquivos para responder às necessidades de informação até então expressas? É preciso encontrar respostas que lhes sejam adequadas, e o serviço de referência virtual representa um valor agregado real.

Hoje em dia é preciso acrescentar ao serviço de referência presencial já existente um serviço de referência virtual. Implantados geralmente por instituições nacionais ou universitárias, os serviços virtuais se desenvolvem no âmbito de um *campus*, de uma cidade, de uma região ou do território nacional, para se tornarem colaborativos. São o exemplo de que a biblioteca tradicional se abre para outros públicos, que ela precisa trabalhar em rede com outras instituições para cumprir suas missões. Mas um serviço de referência virtual pode se desenvolver em outras ins-

A economia dos serviços de referência

Os aspectos econômicos de um serviço condicionam sua vida cotidiana. Cortes orçamentários ou a supressão de postos de trabalho acarretam acessos mais limitados à informação (redução de títulos de periódicos ou de acessos às bases de dados), com conseqüências sobre a qualidade do serviço, os horários de funcionamento, a oferta de serviços em geral. Cada membro da equipe de referência deve estar consciente dessa situação e trabalhar para o bom andamento do serviço, seja do ponto de vista econômico, material ou humano. Certas instituições incluem nos cadernos de encargos do pessoal um artigo sobre esse ponto, instando a equipe a se manter atenta para os aspectos econômicos.

É preciso levar em conta outros aspectos econômicos, como, por exemplo, utilizar recursos gratuitos, como os arquivos abertos, sugerir programas aplicativos menos dispendiosos, como os programas livres (cujo custo, no entanto, não é totalmente gratuito), consultar um banco de dados que seja mais econômico, estar atento para a economia de energia, de papel, etc. Nenhum desses aspectos pode ser negligenciado, tanto num serviço pequeno quanto num grande.

Embora seja considerada como gratuita pelo público, a informação tem um custo determinado: as assinaturas, os acessos, a infraestrutura a ser implantada, a manutenção, a utilização, etc. Não se trata, certamente, de 'despesas eventuais', pois a direção de qualquer instituição ou de uma empresa privada é muito sensível a esses custos. É preciso, portanto, uma gestão orçamentária rigorosa, caso o serviço de referência aspire a continuar oferecendo serviços e atendimento de qualidade.

Orçamento do serviço de referência

O orçamento permite:

- conhecer detalhadamente os custos de funcionamento;
- compatibilizar os meios com os serviços;
- adaptar os meios a esses custos para alcançar os compromissos assumidos;
- prever os investimentos necessários.

O orçamento anual do serviço é a ferramenta de gestão que serve de base a comparações, ajustes e previsões. O valor total, a divisão, a evolução do orçamento e as escolhas estratégicas adotadas são os indicadores da posição do serviço na instituição ou em relação a serviços equivalentes de outras instituições. Como as estruturas das organizações são muito diferentes (bibliotecas, serviços de documentação ou de arquivo, etc.), os recursos financeiros apresentam certas diferenças. Uma estrutura privada, que oferece serviços pagos, avalia a atividade do serviço de referência segundo sua rentabilidade. Uma estrutura pública leva em conta outros indicadores, como, por exemplo, a frequência, a consulta às bases de dados, o empréstimo de documentos, o empréstimo entre bibliotecas, etc.

Os custos podem ser divididos por:

- serviço prestado;
- etapa de produção;
- produto fabricado;
- usuário.

Para criar um serviço convém saber como as despesas são divididas:

- despesas de investimento, calculadas com base na previsão das necessidades e atividades a serem realizadas: despesas com pessoal, acervo documentário e com equipamento;
- despesas de custeio: material de consumo, manutenção, etc.

São as despesas que determinam os custos.

As despesas do serviço de referência

Um serviço de referência incorre em despesas semelhantes à de um serviço administrativo: pessoal, espaço, material de consumo, manutenção dos materiais. A isso se acrescentam os orçamentos necessários à manutenção do acervo de referência, inclusive os recursos em papel e digitais que precisam ser atualizados com regularidade. A identificação das despesas permite reparti-las entre diferentes rubricas.

● *Despesas relativas ao pessoal*

São formadas pela massa salarial e os encargos não relacionados aos salários:

- salário, inclusive as despesas salariais, iguais, na França, a 20% do salário bruto, a quantidade de horas anuais de trabalho (inclusive férias) e os encargos patronais, ou seja 50% do salário para postos de tempo integral;
- os encargos não relacionados ao salário: inerentes ao funcionamento da empresa (comissão de empresa, comissão de higiene, segurança e condições de trabalho, etc.).

● *Despesas relativas ao espaço ocupado*

Trata-se das despesas com aluguel, eletricidade, ar-condicionado, manutenção, participação na conservação de áreas comuns não ocupadas. Essas despesas são expressas por meio de uma estimativa por metro quadrado e sua divisão ao milésimo.

● *Despesas relativas a material de consumo, conservação do material e serviços diversos*

Trata-se de:

- material de escritório;
- eventual locação e manutenção de fotocopiadoras;
- despesas postais e telefônicas;
- manutenção de computadores;
- manutenção de determinados equipamentos (aparelhos de leitura de microfichas, etc.);
- custos de amortização decorrentes dos investimentos precedentes;
- custos de terceirização.

- *Despesas relativas a aquisições para a coleção de referência*

Trata-se de:

- compras isoladas de livros, números especiais de revistas, de determinadas mídias (cederrons, devedês, microfichas, etc.);
- compras ditas permanentes, como assinaturas de periódicos ou o acesso a bancos de dados.

As aquisições valorizam o acervo documentário e são repartidas, conforme o caso, como despesas ou como investimentos.

As despesas de pessoal são geralmente calculadas como 60% do total, o espaço, de 25 a 30%, e o material de consumo, 10%. Num serviço de documentação privado, a parte da documentação no orçamento global da empresa cresce em média de 10–15%.

Adesão a um consórcio de bibliotecas

A adesão a um consórcio representa uma vantagem para as aquisições do serviço de referência, principalmente em matéria de assinaturas de bancos de dados ou de acesso às publicações eletrônicas.

O que é um consórcio? Uma licença?

Um consórcio é um grupo de organizações juridicamente independentes (uma associação de bibliotecas ou de serviços de informação) que reúne sob uma direção única recursos financeiros ou materiais com o objetivo de executar em comum determinadas atividades.

A licença é um contrato de direito privado negociado por fornecedores de informação e compradores, que estabelece o preço e as condições de acesso e utilização. Existem vários tipos de licenças: individuais, institucionais, de sítio, em consórcio.

Um consórcio tem por objetivo reunir um poder de compra suficiente para negociar com os editores o acesso coletivo a um conjunto de periódicos ou bases de dados. Graças aos consórcios, as bibliotecas e serviços de informação são atores com plenos direitos no mercado editorial, pois representam a força de um poder de compra.

Alguns exemplos de consórcios

- de bibliotecas universitárias:
 - os CADIST (centros de aquisição e disseminação da informação científica e tecnológica) criados em 1980 são grupos temáticos que formam um mecanismo de compra incumbido da documentação especializada. Investem em áreas pouco cobertas pelo COUPERIN: <<https://www.sup.adc.education.fr/bib/acti/cadist.htm>>;
 - COUPERIN: <http://www.couperin.org>.

- Para as bibliotecas especializadas existem grupos de instituições que compartilham a mesma condição, como CEMAGREF, INSERM ou o INRIA. Outro exemplo é o Commissariat à l'Énergie Atomique (CEA) que, por intermédio de sua central de compras, negocia os contratos com os intermediários para o conjunto de suas bibliotecas. O CNRS adota uma posição muito proativa em matéria de documentação eletrônica para as bibliotecas de sua rede: este órgão almeja, com efeito, promover também sua própria comunidade científica por meio do CENS (Centre d'Édition Numérique Scientifique), Revues.org (federação de 56 revistas de ciências humanas e sociais)¹ e o CCSD (Centre pour la Communication Scientifique Directe).²

– Para os serviços de documentação de empresa: a tendência privilegia a negociação com os intermediários ou com grupos de compra de um mesmo produto com os atores comerciais como Swets, Silverplatter, Datec, Ovid, Current Contents, Academic Press, etc.

1. Revues.org: <<http://www.revues.org>>.

2. CCSD: <<http://ccsd.cnrs.fr>>.

A cobrança pelos serviços

A gratuidade dos serviços parece ser algo pacífico para a maioria dos usuários e bibliotecários. Poder ter à sua disposição um documento, lê-lo, fazer anotações para um trabalho em curso, consultar um profissional de referência para obter uma informação, respostas para uma questão, auxílio na pesquisa, ter acesso à internet e a bancos de dados, etc. Todos esses serviços têm, no entanto, um custo que não é desprezível. As bibliotecas públicas se esforçam para manter a gratuidade, apesar de inúmeras pressões, mas não vale a pena aqui suscitar essa discussão. Com exceção das taxas de inscrição para tirar um cartão de leitor (somente 20% das bibliotecas francesas adotam a inscrição gratuita), dos encargos com a reprodução de documentos, do empréstimo de suportes multimídias ou dos que resultem de um pedido de serviço de empréstimo entre bibliotecas, os serviços prestados pelas bibliotecas são geralmente gratuitos.

Mas onde buscar o financiamento dos serviços privados de documentação ou das bibliotecas públicas? Essa questão surge quando os custos dos equipamentos, dos materiais, dos locais e da tecnologia aumentam. O que pensam os profissionais da informação? Os argumentos são diversos e contraditórios:

- numa sociedade igualitária o acesso à informação é livre e gratuito. A cobrança cria desigualdades;
- a receita resultante da cobrança pelos serviços públicos é destinada unicamente ao melhoramento dos serviços em causa;
- em caso de crise, os serviços de documentação, que absorvem uma parte não desprezível do orçamento de uma instituição, sobrevivem somente graças à cobrança;
- os usuários da informação são consumidores de serviços e devem assumir uma parte dos custos que lhes cabe...

No entanto, começa a se delinear uma tendência em algumas bibliotecas favorável a serviços pagos quando são especializados e exigem o recurso a especialistas. Trata-se, principalmente, do caso de inúmeras bibliotecas estrangeiras (ver a seguir "Serviços pagos em biblioteca: o exemplo do serviço Book a Librarian".)

Os serviços de documentação adotam uma política diferente das bibliotecas quando atendem a uma clientela externa, quando, então, os serviços e o atendimento são cobrados.

Serviços pagos em biblioteca: o exemplo do serviço Book a Librarian

O serviço de referência da biblioteca nacional suíça (que tem o nome de "informação ao público") é tanto presencial quanto virtual. O serviço presencial oferece a maioria dos serviços anteriormente descritos, serviços que são gratuitos, exceto quando se trata da reprodução de documentos.

Em 2003, quando da criação do serviço de referência virtual SwissInfoDesk, complementar ao serviço presencial, definiu-se um conjunto de serviços:

- pesquisa gratuita para os trinta primeiros minutos: cada período de 15 minutos adicionais custa três euros (estudantes têm desconto de 50%);
- pesquisa expressa, paga, com um adicional de 50% sobre a tarifa anterior;
- enfim, o serviço Book a Librarian, pelo qual se cobra a mesma tarifa, que permite ao usuário presente no local se beneficiar com a assistência de um profissional de referência durante o tempo que lhe for necessário para realizar uma pesquisa completa, que pode ser de algumas horas a vários dias, nos recursos oferecidos pela biblioteca nacional. Esse serviço representa de 3 a 5% da demanda total, considerando-se uma média de 1 200 solicitações anuais. Esse tipo de serviço pago possui equivalentes em outras bibliotecas, principalmente nos países escandinavos e anglo-saxões. O centro *E-Learning* da escola de administração de Oslo, na Noruega, oferece um serviço idêntico a seus quase 8 000 alunos, e ela participa do trabalho de referência, sem cobrança adicional. Dividida em dois pisos, ocupando uma área de 6 500 m², a biblioteca

é um local aberto e convivial, que oferece em cada andar vários gabinetes de referência especializados (economia, direito, política, etc.). Um estudante pode assim 'reservar' um profissional de referência para o tempo que for necessário para sua pesquisa. Na San Francisco Public Library (SFPL), o serviço Book a Librarian foi introduzido em abril de 2007 e totaliza o equivalente a 60 dias de trabalho para a equipe de referência, numa média de 30 minutos por entrevista. O serviço será expandido de modo que quatro profissionais permaneçam disponíveis. Também há previsão de que o serviço seja oferecido num espaço separado da sala de referência, espaço equipado com computadores e que permitirá maior conforto para os usuários e os profissionais. O responsável, Marc Webb, vê nesse serviço "uma maneira de melhorar o serviço para o usuário" e "um futuro para os serviços de referência".

Serviço Book a Librarian:

- na biblioteca nacional suíça: <<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/>>.
- na escola de administração de Oslo: <<http://www.bi.no/en>>.
- na San Francisco Public Library: <<http://www.sfppl.org/>>

Custo do trabalho de referência

Convém levar em conta inúmeros elementos quando da avaliação do custo do trabalho de referência:

- custos fixos; material, aluguel, impostos, etc.;
- outros custos fixos, como as assinaturas de bancos de dados, ou taxas e impostos, etc.;
- custos imateriais representados pelas competências mobilizadas e os conhecimentos acumulados.

O custo do trabalho pode ser calculado pelo conjunto das tarefas reais executadas que são avaliadas a partir de uma ficha preenchida por cada membro da equipe, detalhando o tempo despendido com cada tarefa. Para que seja confiável, é preciso que o estudo seja feito durante um período suficientemente longo, de dois meses no mínimo.

A ficha detalha as seguintes tarefas:

- recepção;
- ajuda;
- orientação;
- correspondência;

- utilização de uma base de dados interna;
- montagem de pastas de documentos;
- pesquisas bibliográficas;
- produtos bibliográficos;
- empréstimo de documentos;
- organização, administração e promoção do serviço, diálogo com o usuário;
- providências diversas, manutenção de programas, etc.

Cada membro da equipe preenche essa ficha conforme as atividades que são executadas. Os períodos de tempo decorridos são adicionados e traduzidos em porcentagem em relação ao tempo de trabalho semanal de cada profissional, o que permite uma avaliação da divisão das tarefas. Se dividirmos a massa salarial pelo total das horas pagas, obtém-se o custo horário de uma tarefa. O custo global de cada tarefa é calculado segundo o tempo de trabalho despendido em sua execução.

Custos do serviço de referência virtual

Os diferentes elementos detalhados anteriormente aplicam-se no caso da implantação do serviço de referência virtual. As diferenças são devidas aos aspectos de recursos humanos, tempo de trabalho e aquisição de uma ferramenta técnica (programa de referência, plataforma de informação na internet, por exemplo).

Recursos humanos e o custo do tempo de trabalho

Conforme o tipo de organização escolhida (um serviço virtual separado do serviço presencial ou os dois juntos), as implicações financeiras não serão idênticas. O estudo de viabilidade deve permitir a avaliação dos custos a serem medidos, principalmente em termos de pessoal suplementar ou da divisão do trabalho na equipe de referência. O estudo de viabilidade deve incluir uma parte financeira que detalhe os postos de trabalho necessários, bem como as porcentagens de mão de obra para que o serviço virtual possa funcionar com eficiência. Quanto a isso, uma rede de referência virtual permite dividir os custos com pessoal e tecnologia entre certo número de parceiros.

O tempo de trabalho deve ser calculado com cuidado para cada membro da equipe de referência, em função das horas de funcionamento do serviço de referência virtual. O tempo utilizado para responder às consultas também deve ser medido, a fim de não exceder as possibilidades do serviço. O fato de determinar o que o serviço responde e o que ele não responde apresenta um impacto financeiro que não é desprezível.¹ O custo médio de uma resposta pode ser calculado dividindo-se o número de questões pelo custo total gerado pelo tempo de trabalho dedicado às respostas. Outras tarefas a serem avaliadas:

- atualização regular das páginas na internet;
- atualização das perguntas frequentes;
- atualização da lista de favoritos; o monitoramento;
- controle sistemático da base de conhecimentos, etc.

Serviços de referência que compartilhem um mesmo sítio podem assumir alternadamente a função de referência virtual, o que reduz os custos.

Algumas bibliotecas universitárias, principalmente mas não exclusivamente nos Estados Unidos, cujo serviço de referência virtual oferece bate-papo aos estudantes, com amplo horário de atendimento (à noite, nos fins de semana e durante as férias), concedem aos profissionais de referência a possibilidade de trabalhar em casa (teletrabalho). Alguns deles aceitam essa possibilidade, pois veem nisso um modo diferente de trabalhar e em outras condições. As redes de referência virtuais abertas durante 24 horas, sete dias por semana, recorrem a essa possibilidade. Esta forma de trabalho, que é pouco difundida na França, deve ser tratada com o maior cuidado. Somente pode ser repassada a profissionais de referência que contem com total confiança da instituição. O orçamento do serviço de referência, neste caso, abrange as horas de trabalho em casa, durante os períodos definidos, que são as noites, os fins de semana ou as férias.

Algumas redes de referência virtuais, como as que foram implantadas no estado de Ohio, nos Estados Unidos,² apresentam um funcionamento e uma organização que se assemelham às de um consórcio de bibliotecas: uma coordenação central, financiada pelos membros da rede virtual, organiza a rede, as equipes

de referência e o controle de qualidade. Avalia o programa de computador e as transações de referência. Com exceção das contribuições dos membros, a rede pode ser subvencionada por um ministério, como acontece com o serviço virtual Ask Eric³ financiado pelo ministério da educação norte-americano.

Seguindo o exemplo anterior, os pedidos de subvenção aos ministérios franceses da educação nacional, do ensino superior e das universidades, e da pesquisa, ou aos conselhos regionais poderiam ser considerados, principalmente no caso da criação de uma rede de referência virtual que reúna bibliotecas universitárias ou públicas.

A escolha das ferramentas técnicas

De acordo com a solução técnica escolhida, o orçamento e o investimento financeiro serão diferentes.

– O emprego de um programa simples de correio eletrônico para as transações de referência não acarreta custos adicionais.

– A aquisição de um programa de computador comercial ou de uma plataforma Web apresenta um custo muito diferente, segundo as funcionalidades oferecidas. O programa QuestionPoint, que oferece inúmeras funcionalidades, custa 730 euros por ano. É preciso fazer um estudo comparativo, testes e uma licitação. Ao custo de compra devem ser somados os custos de capacitação do pessoal, manutenção e atualização. Convém prever, dependendo da importância do serviço em linha, um servidor dedicado.⁴

– O desenvolvimento de um programa de código aberto (*open source*) implica a colaboração do serviço de informática e representa também um custo a ser avaliado.

Notas

1. Ver parte I, capítulo 10, "O trabalho de referência", p. 105-112.
2. Ver parte II, Introdução, box "The Ohio Solution", p. 169.
3. Ask Eric: <<http://www.eric.ed.gov/>>.
4. Claire Nguyen calcula que os custos podem variar de "0 a 80 000 euros" em *Mettre en place et développer un service de référence virtuel dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, Université de Montréal, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 24 janvier 2006, p. 22.

Para saber mais

- BERNARDIN, O. *Les coûts de la documentation*. Paris: Éd. Organisation, 1979.
- BUSCAL, C. Osez l'étude comparative pour l'accès à l'info. In: *Guide pratique Archimag. Manager et développer son service infodoc*, jan. 2007, p. 42-44.
- CHEVALIER, B., DORÉ, D., SUTTER, E. *Guide pour la gestion d'un centre d'information documentaire*. Paris: ADBS, 1991.
- MOULIN, E. *Les coûts en documentation: calculs, analyses et décisions*. Paris: ADBS, 1995.
- MOULIN, E. Centres de documentation: quelle tarification mettre en place? *Archimag*, n. 90, déc. 1995-jan. 1996.
- RÉTHY, M.-P. Politique d'achat: acheter (et vendre) l'info comme un pro. In: *Guide pratique Archimag. Manager et développer son service infodoc*, p. 45-46, jan. 2007.
- ZANIER, F. *L'élaboration d'un tableau de bord; comment évaluer un centre de documentation*. Paris: ADBS, 1995.

Quadro de indicadores de desempenho do serviço de referência

O quadro de indicadores de desempenho permite avaliar a atividade de um serviço e eventualmente adaptar as tarefas prescritas ou mudar a política do serviço. Um indicador é uma informação representativa de uma preocupação ou de um objetivo, que resulta da medida concreta de uma situação, da manifestação de um fenômeno ou de uma realização.

Encontram-se indicadores formulados principalmente em termos de:

- quantidade: número, índices;
- qualidade: valor relativo;
- valor em dinheiro: custos, receitas;
- tempo: frequência, prazos.

A implantação do quadro de indicadores de desempenho é essencial para medir a atividade diária, semanal, mensal e anual, e assim estabelecer comparações, seja em relação a anos anteriores, seja em relação a outros serviços do mesmo tipo. O serviço de referência é um serviço que pode ser qualificado como 'sensível', pois encontra-se na linha de frente em relação aos usuários, permite avaliar suas opiniões e eventualmente antecipá-las.

O quadro de indicadores de desempenho faz parte de uma política de gestão centrada no desempenho, e os resultados são medidos de forma mais rigorosa em relação aos recursos e atividades. Os indicadores obtidos devem ser específicos, significativos, de valor agregado, mas também fáceis de analisar e utilizar. Eles informam sobre os usuários, os recursos, as atividades, os resultados e de modo mais geral sobre o ambiente.

Mais especificamente, o quadro de indicadores de desempe-

no serve para abastecer o relatório de atividades do serviço e justificar eventuais pedidos relativos ao orçamento, quanto a pessoal ou recursos. É preciso, no entanto, observar que o quadro de indicadores de desempenho é apenas um apoio, naturalmente essencial, à gestão, pois não substitui o bom senso do gestor.

Entre os elementos que formam o quadro de indicadores de desempenho do serviço de referência, dois parecem essenciais:

- as estatísticas do serviço;
- a avaliação dos serviços.

Estatísticas do serviço de referência

Qualquer função no âmbito de uma organização deve ser avaliada quanto à eficiência e ao desempenho, e a função de referência não foge a isso. A avaliação é quantitativa e qualitativa. O serviço de referência é avaliado, de um lado, pela coleção de referência e, por outro, pelos serviços e atividades que oferece. Outros indicadores, como a competência da equipe de referência ou a satisfação dos usuários, podem ser levados em conta. Servem para orientar ao máximo as atividades do serviço em função do orçamento alocado. A estratégia do serviço pode ser modificada em função da organização e dos objetivos previamente definidos.

A estatística depende da maneira como a função de referência é organizada. Se for distribuída entre funcionários que não dão a certeza de estar sistematicamente presentes, ela será calculada de modo diferente de quando uma equipe de referência é formada e ocupa o balcão de referência em tempo integral.

Avaliação quantitativa

Indicadores do serviço de referência

Os primeiros indicadores que são conhecidos são os referentes ao público de leitores e que são apresentados nas estatísticas do relatório anual da instituição, como o número de inscritos e a quantidade de documentos emprestados. A quantidade de inscritos pode se dividir entre inscritos ativos (que utilizam os serviços e produtos oferecidos) e inscritos inativos (que possuem um cartão de leitor, mas não o utilizam). Outros indicadores ge-

rais são interessantes para serem conhecidos: a consulta ao catálogo em linha ou ao sítio da instituição na internet; o número de visitas guiadas; o comparecimento a exposições e atividades de extensão oferecidas, etc. Esses indicadores refletem a atividade geral da instituição e o interesse do público.

Mais especificamente, os indicadores do serviço de referência — indicadores de atividade e de custo — referem-se aos seguintes pontos:

- A coleção de referência: as aquisições necessárias (retrospectivas ou novas), o número de exemplares a serem adquiridos para o público de estudantes, sua taxa de utilização.

- A quantidade de consultas, divididas entre recepção, assistência, orientação, informação, pesquisa de informação. Uma das principais dificuldades da avaliação quantitativa está em definir o que é uma consulta. Para alguns, uma consulta equivale a um usuário, quaisquer que sejam os meios empregados. Para outros, a demanda é igual a um impacto: cada questão do usuário é contabilizada quanto ao tempo, aos meios fornecidos e ao número de consultas. Alguns serviços de referência preferem dividir o número de consultas por tipo de questões:

- documental: informação, orientação para uma fonte de informação, pesquisa de informação;

- técnica: funcionamento dos equipamentos, dos terminais;

- administrativo e organizacional: inscrição, empréstimo, cópia de documentos, empréstimo entre bibliotecas;

- a frequência média por semana, mês, etc., o que serve para calcular a taxa de ocupação dos assentos e os terminais colocados à disposição dos usuários. A taxa é calculada de maneira idêntica entre si, por faixas horárias em horas fixas do dia, divididas pelo número total de assentos ou de terminais. Esse indicador pode revelar os pontos fortes e fracos da oferta: assentos em número insuficiente (ou o contrário), terminais a serem acrescentados; uma coleção de referência incompleta, etc.;

- o prazo médio de resposta considerado como um indicador de qualidade (de 24 a 48 horas em média);

- tempo despendido para formar as pastas de documentos, as pastas de matérias de jornais;

- o número de consultas a base de dados, ao sítio na internet;
- fotocópias feitas;
- quantidade de documentos adquiridos;
- quantidade de empréstimos de documentos;
- taxa de empréstimo de uma obra;
- taxa de leitura de uma revista por mês, etc.

A coleta regular de dados é indispensável para as estatísticas. Manualmente de início, riscando um traço para cada transação, o total das transações de referência é depois transformado em números e por fim digitado. É possível montar um quadro estatístico que permite construir modelos de previsão e corrigir eventuais disfunções, como, por exemplo, comunicação inadequada, formulários pouco claros, etc. A organização do serviço de referência poderá ser modificada, caso as estatísticas revelem que houve significativo aumento das consultas bibliográficas. Será preciso, então, que a equipe seja reforçada, a coleção de referência completada, os horários de funcionamento modificados, etc.

Relatório anual de atividades

Todos esses indicadores servem para elaborar o relatório anual de atividades do serviço, apoiar e alimentar a política de referência adotada. O relatório anual pode ser redigido de duas maneiras: no formato de uma síntese que inclui algumas estatísticas mais importantes (neste caso será apresentado oralmente), ou em formato detalhado onde serão abordados os seguintes pontos:

- pessoal: alterações, ausências, licenças para treinamento, aposentadorias, admissões, ingresso de estagiários;
- orçamento: crescimento, redução, alocação por cargo;
- coleção de referência: novas aquisições, inclusive as assinaturas de fontes impressas e eletrônicas;
- frequência ao serviço: tipos de usuários, quantidade e tipo de questões apresentadas, prazo de resposta, intercâmbio com outros países;
- produtos e serviços de informação;
- equipamento: compras, substituições;
- decisões relativas ao desenvolvimento futuro.

Os quadros estatísticos são anexados ao relatório de atividades.

O relatório anual de atividades

O relatório anual é o reflexo da atividade do serviço de referência. Instrumento de avaliação, suporte para as decisões, o relatório serve de fundamento para reflexões e comparações que permitirão mudar as orientações. Os números apresentados são cuidadosamente verificados, os termos ponderados e as propostas equilibradas. Sua redação é essencial. Sua difusão na instituição pode ser considerada como uma atividade de comunicação e de promoção do serviço de referência. O relatório anual de atividades permite uma avaliação anual ou quinquenal.

Avaliação qualitativa

A avaliação qualitativa inclui a ergonomia, as ferramentas da informática, a informação fornecida e a satisfação de necessidades.

Avaliação da ergonomia

Diz respeito aos espaços de trabalho (leiaute do espaço), locais de trabalho (ergonomia das instalações, distância em relação à tela dos computadores, condições de visibilidade, etc.), os espaços de circulação (distâncias suficientes entre mesas de leitura, estantes, terminais de computador), as ferramentas de informática (ergonomia dos programas de computador).

Avaliação das ferramentas de informática

Equipamento: se a manutenção ficar muito cara ou se a configuração não for suficientemente robusta, será preciso considerar sua substituição.

Programas: a utilização diária de um programa de gestão da informação ou de um programa de referência torna evidentes seus pontos fracos e fortes. Os estudos comparados de produtos similares publicados na literatura profissional oferecem argumentos complementares.

Os **bancos de dados** são também objeto de avaliações regulares. Um banco de dados deve atender às expectativas quanto a

conteúdo, organização dos dados, suporte disponível e serviços que acompanham o produto. Entre os critérios importantes de avaliação de um banco de dados podemos citar: tamanho e cobertura, pesquisa, tempo de acesso, o projeto gráfico das telas. Os sítios bibliográficos na internet também são objeto de avaliação quanto ao seu conteúdo graças a matrizes de avaliação.

Avaliação da informação fornecida

Pertinência, confiabilidade e atualidade da informação fornecida são essenciais à qualidade do serviço executado. Todo o processo da cadeia documentária (seleção, tratamento, disseminação da informação) visa a alcançar essa pertinência. Em setores muito especializados, é importante poder validar, com a ajuda de especialistas, as escolhas feitas. Diz-se que uma informação é confiável quando, apoiando-se em argumentos e referências, ela é objetiva, honesta, controlada. A reputação do responsável pelo conteúdo quanto à competência e seriedade pode ser a garantia dessa confiabilidade. O profissional de referência pode somente informar-se sobre a qualidade de uma coletividade ou a reputação de um autor. A atualidade da informação repassada deve ser cuidadosamente verificada, principalmente nestes tempos de internet.

Qualidade das fontes de informação

A análise de uma fonte de informação leva em conta os seguintes critérios:

- **pertinência:** trata-se do grau de correlação entre a resposta e a questão formulada (norma iso 11620);
- **exaustividade:** para determinar a exaustividade seria preciso conhecer a totalidade das publicações sobre o assunto, razão pela qual esse é um critério que só pode ser relativo. Para uma questão dada, calcula-se a exaustividade com base no índice de redundância das respostas obtidas nas diferentes fontes consultadas, de um lado, e nas referências citadas na publicação, de outro lado;
- **completeza:** este critério permite verificar se a resposta obtida em determinada fonte cobre todos os aspectos do assunto

em questão, num período relativamente longo e com fontes primárias diversificadas. Pode ser validada por um especialista ou pelo usuário;

– **precisão:** a precisão de uma fonte é aferida pela adequação entre a área do conhecimento divulgada pelo produtor e a cobertura efetivamente constatada;

– **confiabilidade:** este critério traduz a veracidade e a atualidade das informações obtidas. Pode ser avaliado pelo controle de um especialista ou pelo *feedback* do usuário.

Para saber mais

- BRIAND, B.; BUFFETEAU, A.; CUDELOU, J.-F. et al. Indicateurs de performance des services documentaires. L'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 39, n. 1-2, p. 26-33, 2002.
- CARBONE, P. (coord.) *Construire des indicateurs et des tableaux de bord*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib, 2002.
- ÉVALUATION et prospective, dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n. 3, p. 6-83, 2008. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2008/3>>. Acesso em: 17 jan. 2018.
- LES INDICATEURS de performance en bibliothèques. Norma NF ISO 11620. Paris: Afnor, oct. 1998.
- LAMY, J.-P. Évaluer un service de référence: quelques outils. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n. 4, p. 82-88, 2001. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-04-0082-001>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- LE COTONNEC, S. Tableaux de bord: décidez et communiquez avec les bons copilot. In: *Guide pratique... Manager et développer son service infodoc*. *Archimag*, p. 58-62, jan. 2007.
- POMERANTZ, J. Evaluation of online reference services. *Bulletin of the ASIST*, v. 34, n. 2, p. 15-19, jan. 2008.
- SUTTER, É. *L'évaluation des indicateurs de la performance des activités info-documentaires*. Paris: ADBS, 2007.
- WELSH, J.M. Click and be counted: a new standard for reference statistics. *Reference Librarian*, v. 47, n. 1, p. 95-104, 2007.
- ZANIER, F. *L'évaluation d'un tableau de bord; comment évaluer un centre de documentation*. Paris: ADBS, 1995.

Serviços de referência — objetivo: qualidade

A norma internacional iso 9000 4-2 apresenta regras sobre o 'controle de qualidade do serviço'. Orientado para o usuário, o serviço de referência adota critérios de qualidade quanto à recepção, orientação ou pesquisa de informação. A qualidade do serviço oferecido se traduz também na apresentação do procedimento usado pelo profissional de referência e na citação das fontes. Não se trata só de fornecer a resposta certa à questão recebida, mas também de informar ao usuário a metodologia e as ferramentas empregadas, ainda que de forma resumida. A condição de acompanhante e de mediador, que foi sempre assumida pelos bibliotecários e demais profissionais da informação, encontra outra dimensão graças à referência virtual. Outras garantias de qualidade são representadas pela disponibilidade do serviço (até sete dias por semana nas redes colaborativas), o tempo de resposta à questão formulada ou a publicação em linha das perguntas e respostas na forma de uma base de conhecimentos.

As informações dadas e os produtos de informação elaborados obedecem também a critérios de qualidade. R.J. Schonberger¹ distingue duas dimensões da qualidade apoiadas no melhoramento contínuo dos serviços e na responsabilidade de cada um:

- o nível de desempenho do serviço, sua rapidez de resposta;
- a capacidade de adaptação às mudanças.

Se estes critérios são mensuráveis, outros critérios se aplicam para definir o que se chama a 'qualidade percebida' do serviço, como amabilidade, atenção, senso de acolhida e reputação do serviço. Em tempos de 'qualidade total' introduzida no mundo empresarial, será possível aplicar o mesmo princípio às bibliotecas, serviços de informação ou arquivo? Para isso será preciso:

- definir serviços e objetivos mensuráveis com base nas expectativas e necessidades;
- definir planos de ação;
- disponibilizar recursos para atingir esses objetivos;
- definir e dominar os processos de execução dos produtos;
- implantar um sistema de melhoramento (prevenção e correção das disfunções).

Esse sistema proporciona uma melhoria da satisfação dos usuários, torna mais claras as responsabilidades e objetivos a serem atingidos, uma sistematização e uma simplificação dos processos de trabalho e um aperfeiçoamento da gestão da informação.

Como aplicar um sistema de qualidade ao serviço de referência presencial?

Um 'plano de qualidade para o serviço de referência' pode ser implantado, aplicando-se

- *aos serviços:*
 - horários de funcionamento que facilitem o acesso ao serviço em função do(s) público(s) atendido(s);
 - uma equipe disponível, presente, atenta ao usuário;
 - flexibilidade de organização que possa adaptar-se às necessidades dos usuários;
 - atendimento aos usuários baseado na amabilidade, compreensão e competência;
 - atenção dedicada à consulta do usuário e envolvimento de fato na pesquisa, com o emprego de uma metodologia comprovada de pesquisa;
 - ajuda, assistência e acompanhamento da pesquisa de informação;
 - orientação do usuário para fontes de informação de qualidade, tanto no local, quanto fora dele;
 - formação do usuário nas ferramentas de informação baseada na competência e na capacidade pedagógica.

Aqui se aplicam vários critérios:

- disponibilidade;

- rapidez;
- pertinência.

A informação por via telefônica ou postal é avaliada da mesma maneira. No caso de entrevista por telefone:

- o profissional que atende a uma chamada telefônica declina seu nome e menciona a instituição à qual pertence;
- presta especial atenção à consulta;
- solicita que as questões vagas sejam precisadas e reformula a consulta para chegar à melhor compreensão possível e a um consenso;
- volta a chamar ou entra em contato com o solicitante a fim de lhe passar novas informações mais precisas.

A resposta à consulta deve apresentar certas características de rapidez, concisão, pertinência e confiabilidade. Pode-se adiar uma resposta, a fim de melhor desincumbir-se dela, mas será preciso acertar isso com o solicitante. Se, por falta de tempo, de disponibilidade ou de fontes apropriadas, não for possível responder, o usuário deverá ser informado disso. No menor prazo possível será conveniente buscar junto a ele, a um especialista ou a um serviço externo a orientação que for possível. **O importante é sempre fornecer alguma resposta;**

- *aos produtos de informação*
 - devem ser informativos (as últimas aquisições do serviço) e atuais (como um serviço de clipagem sobre um acontecimento da atualidade);
 - são confiáveis quanto ao conteúdo e às fontes citadas;
 - apresentam certa regularidade e são agradáveis de consultar e ler;
 - devem evoluir conforme as demandas dos usuários;
 - são concebidos para serem multissuportes, tanto em papel quanto em linha;
- *às ferramentas de informação*
 - o esquema de classificação adotado deve ser compreensível para os usuários;
 - o sistema de localização dos documentos deve ser visível;

- a coleção de referência é facilmente acessível;
- o catálogo em linha, os bancos de dados e os cederrons são acompanhados de fichas explicativas para que sejam consultados;

- *a organização material do serviço*

- os espaços de recepção, trabalho, depósito e arquivamento devem obedecer às normas (superfície, dimensões, iluminação, ventilação, ruído, etc.).

Como avaliar a qualidade do serviço prestado ou de um produto de informação?

O serviço prestado pode ser avaliado por meio de:

- uma entrevista rápida, oral, no momento em que o serviço é prestado: corresponde à expectativa inicial ou então será preciso considerar outros critérios? A resposta é pertinente?
- uma entrevista mais longa, a ser resumida por escrito;
- a organização de um grupo de usuários;
- um questionário fornecido aos usuários no local, no sítio da instituição na internet ou enviado por correio eletrônico;
- pesquisas de opinião feitas regularmente.

O produto de informação é avaliado segundo:

- seu conteúdo, sua forma, as referências fornecidas;
- seu processo de elaboração e as ferramentas empregadas;
- o tempo despendido na confecção e o pessoal necessário;
- seu custo e preço de venda.

A avaliação feita pelos usuários incide sobre:

- a utilização do produto;
- a pertinência da informação que ele contém;
- eventual substituição ou adaptação do produto a novas necessidades.

O serviço de referência pode ser avaliado em seu conjunto. Uma pesquisa de opinião — com um grupo de usuários, de usuários regulares ou ocasionais e outros serviços de referência — parece ser o meio mais apropriado.

Utilizar o método de prova-padrão (*benchmarking*)

Aplicado ao serviço de referência, o *benchmarking* consiste em comparar de forma sistemática o desempenho de um serviço com o desempenho mais eficiente de outro serviço. Os critérios de avaliação são, portanto, cada vez mais elevados. A abordagem de qualidade proporciona uma ajuda apreciável.

Éric Sutter¹ define várias etapas a serem seguidas:

- conhecer seu funcionamento adequado e identificar aquilo que, em seu funcionamento, deva ser melhorado: organização geral, horários de atendimento, composição da equipe de referência, serviços e produtos, etc.;
- conhecer os concorrentes diretos e indiretos, os líderes da área de atuação;
- fazer parte do que há de melhor;
- alcançar a excelência.

Em geral têm-se em vista quatro eixos de prospecção:

- ***benchmarking interno***: o serviço de referência geralmente é um só. Fica difícil compará-lo totalmente com outro serviço de informação, exceto no que tange à sua gestão; este talvez seja um ponto de partida para descobrir as diferenças de pontos de vista;
- ***benchmarking junto a serviços equivalentes***: selecionam-se os serviços de referência comparáveis, em plano local, nacional ou mesmo internacional. O leque pode ser bastante amplo: biblioteca universitária, serviço de documentação particular, serviço de informação, etc.;
- ***benchmarking orientado para outras funções***: fora do universo habitual do serviço de referência podem-se citar outras atividades que lidam com a informação, como a comunicação, o *marketing* e o jornalismo;
- ***benchmarking horizontal***: alguns processos são idênticos de uma atividade para outra: a recepção do público, a relação de serviço e a coprodução de serviços são elementos presentes em numerosos setores privados e públicos.

O método do *benchmarking* não é um conceito novo em documentação. Cada profissional tem naturalmente a tendência de

pôr à prova sua curiosidade e as trocas profissionais são inúmeras. O enfoque de qualidade é mais do que uma tendência, pois se inscreve numa política global de serviço, a fim de melhorar as atividades. **Adotando uma abordagem de qualidade, e isso em todos os níveis da relação de serviço, o serviço e a equipe de referência se posicionam como um elemento-chave da instituição.**

O método da análise de valor

O serviço de referência pode utilizar o método da análise de valor que corresponde às normas francesas NF X 50-150 a 50-153. Este método permite elaborar ou pesquisar um produto ou um serviço conforme o que o usuário espera (princípio da qualidade ideal) reduzindo os recursos empregados (custo mínimo). Trata-se de uma outra abordagem da concepção e da avaliação dos produtos e serviços de informação.

Os serviços e produtos de informação serão examinados, a fim de racionalizar a ergonomia e reduzir seus custos, melhorando assim sua utilização. Do mesmo modo, novos serviços podem ser criados. O método da análise de valor leva em conta três aspectos:

- análise de custos;
- correspondência com as necessidades expressadas;
- resposta às necessidades.

A título de exemplo, os avanços tecnológicos recentes têm permitido racionalizar e reduzir os custos de acesso às fontes de informação, como, por exemplo, os bancos de dados, os arquivos abertos ou os sítios de informação.

Notas

1. SCHONBERGER, R.J. *Tous clients: la nouvelle organisation des entreprises performantes*. Paris: Dunod, 1992.
2. SUTTER, É. *Services d'information et qualité; comment satisfaire les utilisateurs*. Paris: ADBS, 1992.

Para saber mais

- AFNOR. Norme ISO 9004 4-2: gestion de la qualité. Afnor, 1992. [ABNT NBR ISO 9004:2010: Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade.]
- LA DÉMARCHE qualité. Dossier. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n. 1, 1998. Disponível em: < <http://bbf.enssib.fr/sommaire/1998/1/>>. Acesso em: 17 jan. 2012.
- GUIDE pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires. Paris: ADVS, 1995. (Guide professionnel n. 6.)
- JURAN, J.-M. *Planifier la qualité*. Paris: Afnor, 1989.
- MICHEL, J.; SUTTER, É. *Valeur et compétitivité de l'information documentaire: l'analyse de la valeur en documentation*. Paris: ADBS, 1991.
- SUTTER, É. *Documentation, information, connaissances: la gestion de la qualité*. Paris: ADBS, 2002.
- SUTTER, É.; CHAUMIER, J. *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services!* Paris: ADBS, 2007.

O *marketing* dos serviços de referência

O *marketing* não está mais reservado exclusivamente ao setor privado. O setor público também recorre a esse método de gestão. A situação varia muito, dependendo do tamanho da instituição e seus recursos financeiros. Uma grande biblioteca e um serviço de documentação de uma empresa de porte podem valer-se de um serviço de *marketing*, ou um serviço de informação-comunicação, que elabore uma política de comunicação apropriada. Uma biblioteca ou um serviço de documentação de média ou pequena importância contam em geral com seus próprios recursos. Nos dois casos, o serviço de referência pode tirar partido disso se fizer uma divulgação esclarecedora sobre seus serviços, tendo como destinatário um público-alvo.

As técnicas de *marketing* permitem melhorar a imagem do serviço de referência presencial e virtual na medida em que possibilitam a harmonização do usuário e suas necessidades com o produto e o serviço. As demandas do usuário são mais bem recebidas. Adotar uma abordagem de *marketing* para o serviço de referência permite-lhe, após haver identificado as necessidades e os comportamentos dos usuários, antecipar suas expectativas: adaptar este ou aquele serviço, reforçar a oferta de documentos, melhorar a oferta de treinamento sobre as ferramentas de pesquisa, etc. Depois do levantamento de opiniões, faz-se a atualização de um produto ou serviço que responda à demanda. **A satisfação dos usuários e a antecipação de suas necessidades são objetivos primordiais do serviço de referência.**

A abordagem de *marketing* do serviço de referência

O serviço de referência deve se perguntar sobre sua orientação essencial: será que está claramente voltado para o usuário? Con-

ta com recursos suficientes para cumprir sua política? O que será preciso reforçar? Como ele se desenvolve? Utilizar as técnicas de *marketing* num serviço de referência não significa somente garantir sua promoção, sua publicidade, e 'vender' o que ele tem para oferecer, pois o *marketing* não se resume a uma operação de relações públicas.

Tradicionalmente, as bibliotecas davam mais atenção à gestão de suas coleções do que à sua utilização. O suprimento regular de fundos para manutenção pelas instituições não justifica um desenvolvimento dos serviços aos usuários. Mas a situação mudou, principalmente por causa de razões econômicas. Agora se impõem um posicionamento em face da concorrência e de uma preocupação com o *marketing*. O enfoque de *marketing* permite, com efeito, destacar objetivos, progredir, justificar subsídios obtidos e sua utilização junto a instâncias superiores. O serviço de referência não pode evoluir a não ser por meio de um **ajustamento constante às necessidades dos usuários.**

Com a adoção de uma orientação voltada para o usuário, as bibliotecas reconhecem que este ocupa um lugar central, que ele se encontra no coração da instituição. Os serviços de documentação não podem ignorar a concorrência do mercado e devem, tendo em conta esse mercado, adotar uma orientação de *marketing* centrada também nas necessidades do usuário. Essa abordagem implica flexibilidade, adaptabilidade e abertura para o exterior.

Realizar um estudo de marketing da informação

A técnica do estudo de mercado é com frequência empregada pelos profissionais na forma de pesquisas com o usuário ou com um grupo-alvo de usuários. Essas pesquisas de opinião mostram:

- o contexto sociológico ou sociocultural do usuário;
- seu comportamento em relação à informação (seleção, utilização e avaliação das informações, etc.);
- o contexto psicológico e a personalidade do usuário do ponto de vista de sua motivação;
- a influência possível dos atributos de um produto de informação (sua imagem, sua procedência) sobre o nível de resposta do usuário;

– os níveis de resposta fornecidos: cognitivo, afetivo, comportamental.

Alguns princípios do *marketing* informação são indicados por Réjean Savard:¹

– a **atitude diante do usuário**: o profissional se dirige ao usuário sem esperar que ele se apresente, o que reforça as noções de ‘proatividade’² e antecipação;

– a **relação com o usuário** consiste numa relação de ajuda, abertura, discussão e intercâmbio;

– o **serviço prestado** deve ser o melhor no menor prazo, tendo em conta as necessidades do usuário. Exemplo clássico é o da demanda justificada de um documento indispensável e urgente, de seu tratamento e disponibilização do modo mais rápido possível (em algumas horas no modo eletrônico). Outro exemplo é o da biblioteca McLennan da universidade McGill em Montreal³ onde, se uma obra for solicitada com urgência, sua disponibilização ocorre no máximo em três dias. A cadeia documentária clássica é assim abreviada em benefício do usuário;

– a **avaliação da necessidade de informação** é a maior possível e é feita de diversas maneiras (levantamento de opinião, entrevista, etc.);

– o **serviço de referência elabora produtos que respondem à demanda** ou a suscitam;

– a **oferta de um serviço ou produto** leva em conta as disponibilidades externas, uma ‘abordagem de rede’ e não se limita mais ao que se encontra no local;

– a **inovação** permite melhor atender ao usuário;

– a **retroalimentação em face do serviço oferecido** apoia-se em pesquisas de opinião, entrevistas para avaliação das necessidades e se realiza em função do usuário e não de qualificações internas, cujo desenvolvimento às vezes é indispensável.

Promover o serviço de referência virtual na internet

A presença na internet condiciona e facilita a promoção do serviço de referência virtual. Vários recursos podem ser utilizados para essa promoção, recursos institucionais e também recursos próprios da rede.

Entre os meios institucionais:

– a **identidade visual do serviço** deve ser observada, procurando uma integração com a identidade visual da instituição (*design* corporativo): cores e normas quanto à tipografia precisam ser estudadas com a ajuda de um *designer* gráfico ou do serviço de *marketing*;

– a **página inicial da instituição** mostra o vínculo direto com o serviço de referência virtual, vínculo que deve ser visível e imediatamente percebido pelo internauta. Recomenda-se o uso de uma logomarca, um título próprio, preferível a ‘contato’ que é reservado para contatos institucionais. É preciso incluir uma breve descrição dos serviços em linha: os serviços oferecidos, os prazos e a tabela de preços. Em seguida, colocam-se o diretório de favoritos, o FAQ, a base de conhecimentos e os produtos de informação. Como complemento, o vínculo para o serviço virtual é mostrado de maneira sistemática nas diferentes páginas do sítio institucional;

– a **participação numa rede de referência virtual** implica a menção dos diferentes parceiros com um vínculo para seus sítios ou para a plataforma Web. A rede tem a possibilidade de construir seu próprio sítio na internet, o que lhe proporciona uma visibilidade e uma identidade própria;

– convém empregar o **correio eletrônico institucional** de modo consciente, pela indicação sistemática do serviço virtual em todas as mensagens enviadas, na assinatura do remetente, pois é um meio de informação eficaz e pouco dispendioso;

– a **publicação de uma nota na imprensa** a respeito desse serviço pode ser feita pelo serviço de *marketing*;

– os **endereços de correio eletrônico dos leitores inscritos**, ou uma mensagem por SMS ou **correspondência postal** devem ser utilizados para promover o serviço junto aos usuários potenciais. Estes deverão, antecipadamente, no momento da inscrição, formalizar sua concordância com essa forma de contato;

– as **sessões de formação** nas ferramentas bibliográficas e de informação organizadas regularmente para os usuários constituem o momento ideal para transmitir uma informação sobre esse serviço;

– **grupos de usuários externos** podem ser o objeto de uma campanha orientada de *marketing*;

– a **presença da instituição** em feiras profissionais representa uma oportunidade para fazer sua promoção.

Os **recursos próprios da internet e dos mecanismos de busca** são inúmeros:

– utilizando os **metadados** que permitirão aos mecanismos de busca indexar as páginas do serviço virtual;

– informando a **comunidade profissional** nas listas de discussão ou nos blogs profissionais;

– contatando sistematicamente **instituições afins** sobre o intercâmbio de vínculos com elas;

– contatando **outros tipos de instituições** que possam estar interessadas nesse serviço em linha;

– é possível também referenciar o serviço virtual nos **mecanismos de busca** por meio da inserção paga de informações.

A abordagem de *marketing*, estudada e orientada para um alvo, proporciona ao serviço de referência presencial e virtual uma identidade própria reconhecida pelos usuários.

Notas

1. SAVARD, Réjean. L'attitude des bibliothécaires-documentalistes envers le marketing. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 33, n. 2, p. 67-74, 1996.
2. Ver parte I, capítulo 11, “A função de referência”, seção “A função de atendimento”, p. 113-114.
3. Ver: <<http://www.mcgill.ca/library/>>.

Para saber mais

AUDRAS, M.; SANSALONI, R. *Les études marketing documentaires: transformez votre documentation en information stratégique*. Paris: Dunod, 2001.

CONNAWAY, L. Silipigni; RADFORD, M.L.; DICKEY, T.J. On the trail of the elusive non-user: what research in virtual reference environment reveals. *Bulletin of the ASIST*, v. 34, n. 2, p. 25-28, jan. 2008.

EIGLIER, P. *Marketing et stratégie des services*. Paris: Economica, 2004.

EIGLIER, P.; LANGEARD, E. *Servuction: le marketing des services*. Paris: Ediscience International, 1996.

IBNLKHAYAT, N. *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 2005.

SALAÜN, J.-M.; MUET, F. *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2001. (Coll. Bibliothèques.)

SAVARD, R. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans les formations de bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Paris: Unesco, 1988.

SUTTER, É. *Le marketing des services d'information*. Paris: ESF, 1994.

TORRES, I. Représentation et perception du marketing par les professionnels de l'information et documentation. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 41, n. 1, p. 26-33, 2004.

• Divulgação na internet

MACLURE, C.R.; LANKES, R.D.; GROSS, M.; CHOLTCO-DEVILIN, B. *Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*. Syracuse University, 2002. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/PDFS/ED472588.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2012.

A comunicação no serviço de referência

A comunicação no serviço de referência é essencial para lembrar regularmente sua existência, seus objetivos, o que oferece em termos de produtos, serviços e acesso à informação. No entanto, ele faz parte do ambiente global formado pela biblioteca, serviço de documentação ou arquivo, e não se comunica de modo isolado, mas como elemento de um todo. Como entidade de informação relativamente autônoma (em seu funcionamento e sua organização), e em nome de suas particularidades, o serviço de referência presencial ou virtual possui todos os elementos para lançar ou participar de um plano de comunicação. **Ademais, em tempos de internet, a necessidade de comunicação é ainda mais aguda, a fim de valorizar a pesquisa de informação pelo profissional de referência: ainda é muito pequena a noção que o usuário tem sobre a contribuição da profissão para essa atividade.**

A comunicação ocorre em vários níveis:

- junto aos usuários que frequentam regularmente o serviço;
- em geral, junto ao meio profissional, porém, mais amplamente, junto aos usuários potenciais;
- também na equipe de referência.

O serviço de referência domina uma certa quantidade de **competências**. É importante **torná-las conhecidas**. A comunicação é fundamental. Deve-se elaborar um plano de comunicação para que seja divulgada uma **mensagem** clara.

Objetivos do plano de comunicação

Elaborar um plano de comunicação consiste em definir objetivos, sem improvisação:

- por que comunicar?
- qual mensagem será divulgada no plano de comunicação?
- qual o público-alvo?
- quais recursos serão utilizados?
- quais ferramentas de comunicação devem ser escolhidas?

1º objetivo. Por que comunicar?

As respostas são múltiplas:

- Melhorar a reputação do serviço de referência. Ainda que o serviço goze de boa reputação, que seja bem frequentado e utilizado, convém divulgar essa reputação, a fim de reforçá-la.
- Tornar (mais) conhecidos novos produtos e serviços.
- Enfrentar uma queda da frequência e de uso.
- Anunciar uma parceria (a participação numa rede colaborativa de serviços de referência), novos serviços ou produtos (ampliação do horário de funcionamento, novo produto de informação, etc.), um projeto (lançamento de um serviço de referência virtual, complementar ao serviço presencial), etc.

2º objetivo. Qual a mensagem que será divulgada no plano de comunicação?

Em função das respostas dadas à primeira pergunta (por que comunicar?), a mensagem do plano de comunicação deve ser pensada. É preciso defini-la com clareza, de comum acordo com a equipe de referência e o encarregado da comunicação. Destinado a preencher uma lacuna, o plano de comunicação será o fio condutor de toda a estratégia de comunicação, mesmo que não se mostre de forma evidente.

Alguns exemplos de mensagens:

- "O serviço de referência é inovador."
- "O serviço de referência alia ferramentas tecnológicas eficientes e competências em pesquisa de informação." Ou, mais simplesmente: "O serviço de referência é eficiente e competente em pesquisa de informação."
- "O serviço de referência é um serviço de valor agregado."

3º objetivo. Qual o público-alvo do plano de comunicação?

Em função do conteúdo do plano de comunicação, a mensagem elaborada destina-se a um público-alvo:

- O grande público (publicidade) ou um público especializado (valorização de um assunto).
- O ambiente (novos produtos e serviços).
- Os serviços internos da instituição, a fim de desenvolver uma cultura de empresa.

4º objetivo. Quais os recursos de comunicação que serão utilizados?

A comunicação é uma profissão, e o melhor será procurar diretamente, em primeiro lugar, a pessoa encarregada da comunicação ou o responsável pelas relações públicas. Uma segunda possibilidade é recorrer a um consultor externo. Outra fórmula será uma associação de recursos internos com um consultor. Qualquer que seja a ferramenta de comunicação, o comunicador deverá, primeiro, conhecer bem a instituição (seu histórico), o produto ou o serviço inovador, bem como as expectativas, antes de começar qualquer projeto de comunicação. Este conhecimento lhe permite elaborar uma notícia para a imprensa, uma clipagem, uma entrevista coletiva. Vem em seguida a escolha do tipo de comunicação:

- a publicidade (o produto ou o serviço não é bem conhecido, é preciso fazer sua promoção);
- a informação não publicitária (o produto ou o serviço é inovador);
- uma mistura dos dois.

Qual o objeto sobre o qual o serviço de referência pode se comunicar? Será possível comunicar tarefas dificilmente perceptíveis quanto a seu valor econômico, como recepção, assistência, orientação e pesquisa de informação, tarefas que, no entanto, baseiam-se em determinadas competências? Elas aparecem como atividades normais oferecidas pela biblioteca ou serviço de documentação e geralmente são gratuitas. O que não é aparente, e, no entanto, constitui um verdadeiro valor em si mesmo, é o trabalho necessário à implantação e funcionamento do serviço de referência: a formação da coleção, a formação da equipe, a

implantação dos espaços de consulta e trabalho, os acessos informatizados à informação, etc. Para uma comunicação eficaz e compreensível pelo público, o serviço de referência pode anunciar seus serviços e atividades. Isso nos leva a fazer a seguinte pergunta: o serviço de referência é midiático? A utilização das mídias, como a internet, é especialmente recomendada para promover o serviço virtual e uma rede colaborativa virtual, que são serviços relativamente novos na internet.

Quatro objetivos são primordiais:

- divulgar a unidade e os serviços que presta;
- sua função;
- sua localização;
- e seu funcionamento.

A ideia é favorecer uma comunicação global, criando a necessidade, suscitando a vontade de utilizar o serviço de referência e despertando a curiosidade.

Antes da implantação de uma política de comunicação, será preciso estar seguro da boa organização e do bom funcionamento do serviço. A comunicação apoia-se numa colaboração de toda a equipe: a comunicação do serviço é da competência de cada um. O responsável é o porta-voz dessa comunicação junto à direção. Trata-se de um estado de espírito a ser desenvolvido no seio de uma equipe, em que o discurso adotado deve ser comum a todos, o que garante sua credibilidade junto aos usuários. Esse discurso deve permitir-lhes determinar as características, os sinais de identificação do serviço, e que se aplica:

- à denominação;
- às missões;
- aos produtos e serviços oferecidos;
- ao regimento interno ou instruções de uso, etc.

As ferramentas de comunicação escolhidas pelo serviço de referência (prospectos, mensagens padronizadas, folhetos, guia, sítio na internet, blogue, wiki, etc.) deve obedecer às normas gráficas da instituição. É possível adotar uma logomarca personalizada. Uma cor pode ser atribuída a determinado setor. É prioritária uma boa legibilidade.

A comunicação interna

Pode ser executada por intermédio de várias mídias.

- O boletim interno ou boletim informativo eletrônico são suportes em geral importantes e essenciais da instituição, criados e utilizados de modo a transmitir informações úteis, num estilo breve e sintético.

- A intranet da instituição oferece a possibilidade de reservar páginas iniciais específicas para o serviço de referência, incluindo, segundo seu desenvolvimento, a disponibilização em linha de produtos de informação, etc.

- O relatório anual de atividades da instituição, ferramenta indispensável e essencial de sua comunicação, traz um capítulo ou um parágrafo dedicado ao serviço de referência.

- As reuniões da chefia, do serviço ou do pessoal podem ser momentos propícios para uma intervenção, que se revela útil em certas ocasiões para lembrar a função e a especificidade do serviço e para avaliar o trabalho da equipe de referência.

A comunicação ao público no local

Há inúmeras possibilidades que são deixadas à iniciativa do responsável ou dos membros da equipe:

- os **quadros de avisos internos** trazem informações sobre a atividade do serviço (novidades, oportunidades de treinamento, anúncios de eventos, etc.);

- o **folheto de apresentação do serviço**, minucioso, com uma apresentação exaustiva, com a logomarca e às vezes fotografias;

- o **guia do usuário** contém as instruções sobre o uso do serviço: funcionamento, horários, serviços, produtos, etc. Pode apresentar exemplos de pesquisas;

- a **utilização de uma cor para o serviço ou um setor, e uma logomarca**;

- um **quadro mural com fotografias** dos membros da equipe de referência com a respectiva identificação;

- o **boletim interno** ou **boletim informativo do serviço** pode existir além do jornal interno da empresa como vetor especializado de informações. Anuncia novidades, levantamentos que estão em curso, novos produtos ou oferece uma ficha prática

com instruções para a consulta à base de dados interna ou mecanismos de busca. A periodicidade do boletim é regular, a fim de não frustrar a expectativa dos usuários;

- um **sítio na internet específico do serviço** ou **páginas dedicadas ao serviço de referência** ou um **blogue** no sítio da instituição com apresentação do serviço, da equipe, dos produtos, o texto integral de certos levantamentos, o acesso em linha à base de dados, etc.;

- a **organização de exposições ou vitrines temáticas** oferece uma maneira de valorizar o acervo, de completá-lo no caso de lacunas ou de divulgá-lo, etc.

A comunicação externa

Pode abranger:

- a imprensa profissional da área de informação;

- a imprensa profissional de um setor afim ao da instituição, segundo sua especialidade;

- manifestações profissionais, como congressos, feiras, jornadas;

- participação em redes ou associações de biblioteconomia/documentação;

- utilização de redes eletrônicas de informação na internet ou em intranet e correio eletrônico.

A divulgação do serviço de referência pode ser concebida como a promoção e a valorização dos serviços e produtos oferecidos, e também de uma competência profissional passível de ser exportada.

Para saber mais

MIRIBEL, M. de (dir.) *Concevoir des documents de communication à l'intention des publics*. Villeurbanne, ENSSIB, 2001.

DECAUDIN, J.-M. *La communication marketing*. Paris: Economica, 1999.

FERCHAUD, B. Savoir communiquer: un enjeu stratégique pour les documentalistes. *Documentaliste – Sciences de l'Information*, v. 41, n. 1, p. 44-46, 2004.

Conclusão geral: o futuro é virtual

O objetivo principal desta obra é mostrar o funcionamento real do serviço de referência, seja ele presencial ou virtual. Funcionamento que exige vários recursos e técnicas, dos mais simples aos mais sofisticados, necessários para se conseguir o máximo de eficiência e cumprir com o objetivo principal do serviço de referência — que é o que justifica plenamente sua criação: responder a perguntas/consultas de informação de maneira pertinente. A maioria dos serviços de referência atende efetivamente a esse objetivo primordial. Há, no entanto, outros objetivos que são detalhados nesta obra: acompanhar e guiar o usuário em sua pesquisa de informações, fornecer-lhe todos os elementos necessários por meio da escolha de instrumentos bibliográficos pertinentes, assegurar sua capacitação no uso da informação, em suma, ampliar seu acesso à informação em todas as suas formas.

Reunir e organizar a informação de modo coerente para sua melhor utilização possível faz parte das missões do serviço de referência. Isso se traduz na pesquisa de informação, mas também nos produtos de informação colocados à disposição do usuário, nas listas de favoritos ou nas bases de conhecimento abertas à consulta.

Não há dúvida que a direção tomada pelos serviços de referência tradicionais rumo à referência virtual constitui uma evolução desejável e quase irreversível. Tendo em vista os serviços virtuais já criados e os que estão em desenvolvimento, bem como a implantação de redes virtuais colaborativas, a função de referência tomou o caminho que deveria tomar, isto é, participar do movimento atual de 'digitalização do mundo'. O objetivo é simples: encontrar seu lugar entre os outros instrumentos existentes na internet, ser a ligação entre eles e os usuários da informação. A função de referência é acelerada nas redes de informação, chegando

a um número maior de pessoas e constituindo um verdadeiro instrumento de comunicação e promoção. Faz parte de uma oferta de serviços em linha, de alcance global, e os complementa de forma útil, por exemplo, num portal de informação.

"Não perder a ligação com o usuário virtual": este poderia ser o moto (a mensagem) principal do serviço de referência. Se é verdade que, por definição, é difícil captar um usuário virtual, as bibliotecas e os serviços de informação devem ser visíveis nas diferentes mídias e principalmente na internet. Já estão presentes em seus sítios ou nos catálogos em linha, mas essa presença parece insuficiente. É necessário, portanto, desenvolver os serviços em linha, com ofertas personalizadas (perfis, monitoramento da informação, produtos de informação, etc.) que fazem a diferença com ofertas mais comerciais. Existem alguns conceitos novos que mostram as possibilidades oferecidas pela tecnologia. **"O futuro é virtual" não é uma frase vazia, pois se inscreve na realidade atual e futura dos serviços de referência.**

Para saber mais

- JANES, J. An informal history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the ASIST*, v. 34, n. 2, p. 8-10, Jan. 2008.
- ANDERSON, B.; WEBB, P.T. (ed.) *New directions in reference*. New York: Haworth Press, 2006.

Consultar também:
<http://www.asist.org/>
<http://www.aisnet.org/>
<http://www.aisnet.org/aisnet/>

Referências bibliográficas

ANDERSON, B.; WEBB, P.T. (ed.)
New directions in reference.
New York: Haworth Press, 2006.

3. Aplicações para dispositivos distantes

Aplicativos para

Android para dispositivos
para dispositivos Android

Anexos

1. Revistas especializadas
2. Sítios na internet
3. Aplicativos para mensagens instantâneas
4. Siglas e abreviaturas
5. Glossário

1. Revistas especializadas

- D Lib Magazine*: <<http://www.dlib.org/>>.
Internet Reference Services Quarterly: <<http://www.tandfonline.com/loi/wirs20/>>.
Medical Reference Services Quarterly: <<http://www.tandfonline.com/loi/wmrs20/>>.
Reference & User Services Quarterly: <<http://rusq.org/>>.
Reference Services Review: <<http://www.emeraldinsight.com/info/journals/rsr/rsr.jsp>>.
The Reference Librarian: <<http://www.tandf.co.uk/journals/WREF>>.

2. Sítios na internet

Serviços de referência virtuais

- Guias em linha que mostram os serviços atuais:
http://liawiki.org/wiki/Chat_reference_libraries
<http://www.public.iastate.edu/~cyberstacks/LiveRef.htm>
<http://libguides.metro.org/refservices>

Blogues sobre referência

- <http://ricklibrarian.blogspot.com>
<http://feelgoodlibrarian.typepad.com/>
<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog>

3. Aplicativos para mensagens instantâneas

Aplicativos livres

- Adium para Mac os x
aMSN para Mac os x, Linux e Windows

Exodus para Windows
 Gajim para Linux, Windows
 Kopete para GNU/Linux
 Miranda IM para Windows
 Pidgin para GNU/Linux
 Psi para GNU/Linux, Windows

Aplicativos proprietários

AIM para Windows e Mac os 9
 iChat para Mac os x
 ICQ para Windows
 IntraMessenger (gratuito) para Windows
 Mercury Messenger para Mac OS X, Linux e Windows
 Trillian para Windows
 Windows Live Messenger para Windows
 Yahoo! Messenger para Windows
 Ver também: <<http://www.providesupport.com/>>

4. Siglas e abreviaturas

AAF	Association des Archivistes Français
ABF	Association des Bibliothécaires Français
ACRL	Association of College and Research Libraries
ADBDP	Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt
ADBS	Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation
ADBU	Association des Directeurs de Bibliothèques Universitaires
ADDNB	Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque
AFNOR	Association Française de Normalisation
ALA	American Library Association
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
AQA	Any Questions Answered
ARL	American Research Libraries
BBF	<i>Bulletin des Bibliothèques de France</i>
BCR	Bibliographical Center for Research
BL	British Library
BLDSC	British Library Document Supply Centre
BML	Bibliothèque Municipale de Lyon
BNF	Bibliothèque Nationale de France
BPI	Bibliothèque Publique d'Information

CADIST	Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique
CARAN	Centre d'Accueil et de Recherches des Archives Nationales
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CCSD	Centre de Communication Scientifique Directe
CDU	Classificação Decimal Universal
CENS	Centre d'Édition Numérique Scientifique
CEREQ	Centre d'Études et de Recherches sur l'Emploi et les Qualifications
CERTIDOC	Certification Européenne des Professionnels de l'Information et de la Documentation
CIDJ	Centre d'Information et de Documentation Jeunesse
CNIL	Commission Nationale Informatique et Libertés
CREPUQ	Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec
DADVSI	Droit d'Auteur et Droits Voisins dans la Société de l'Information
DDC	Dewey Decimal Classification
DIB	Deutsche Internet Bibliothek
DSI	Disseminação seletiva da informação
ECIA	European Council of Information Associations
ENSSIB	École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
EPFL	École Polytechnique Fédérale de Lausanne
FNSP	Fondation Nationale des Sciences Politiques
FOURMI	Formations Universitaires en Réseau aux Méthodologies de l'Information
FSF	Free Software Foundation
GDS	Guichet du Savoir
GIO	Government Information Online
GNU GPL	GNU General Public Licence
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions [Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas]
ILL	Interlibrary lending
INIST	Institut National de l'Information Scientifique et Technique
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
INSA	Institut National des Sciences Appliquées
IPL	Internet Public Library
IRC	Internet relay chat
ISI	Institute for Scientific Information

ISO	International Organization for Standardization
IUFM	Institut Universitaire de Formation des Maîtres
JO	Journal Officiel de la République Française
JOCE	Journal Officiel des Communautés Européennes
NOLA	Northeast Ohio Library Association
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
OAI-PMH	Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OCLC	Online Computer Library Center
ODLIS	Online Dictionary for Library and Information Science
OPAC	Online Public Access Catalog
PISA	Programme for International Student Assessment
RISS	Reference and Information Services
RSS	Rich Site Summary
RUSA	Reference and Users Services Association
SCD	Serviço central de documentação
SIGB	Sistema integrado de gestão de biblioteca
SINDBAD	Service d'Information des Bibliothécaires à Distance
SMS	Short message service
SMTP	Simple mail transfer protocol
SPARC	Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition
SUDOC	Système Universitaire de Documentation
TIC	Tecnologias da informação e da comunicação
VRD	Virtual Reference Desk
WI-FI	Wireless fidelity

5. Glossário

A

acervo (de uma biblioteca ou de um serviço de documentação). Conjunto dos documentos em papel (livros, revistas, relatórios, manuais, etc.) ou em linha, adquiridos em função da especialização do serviço e que permitam aos usuários a realização de pesquisas e a obtenção de respostas para suas questões.

acesso (N. Ibnlkhayat). Utilização de meios manuais e eletrônicos para garantir o uso dos produtos e serviços aos usuários, no local e no momento apropriados.

acesso a distância (em linha). Acesso direto aos catálogos, bases de dados, recursos ou serviços da biblioteca a partir de um lugar situado fora dela.

acesso aos documentos. Diz-se livre acesso ou acesso livre quando os usuários fazem sua escolha diretamente nas estantes; acesso indireto quando precisam pedir, mediante o preenchimento de um formulário, os documentos que estão armazenados num depósito.

análise de custo-benefício. Análise do crescimento dos benefícios de uma função ou de um serviço em relação a seu custo.

análise de valor (AFNOR). Método de competitividade organizado e criativo que visa à satisfação completa das necessidades do usuário por meio de uma abordagem de concepção funcional, econômica e multidisciplinar.

aquisição. Serviço da biblioteca ou centro de documentação cuja função é adquirir os recursos de informação para formação do acervo, mediante compra, doação ou programas de intercâmbio. Também designa a operação que permite o crescimento e a atualização do acervo de documentos.

arquivo. Termo de informática. Conjunto organizado de informações relativas ao mesmo objeto.

arranjo. Ordenação segundo uma classificação ou segundo uma ordem determinada, por exemplo, a ordem alfabética.

avaliação (ISO 11620). Processo que consiste em calcular a eficácia, a eficiência e a pertinência de um serviço ou uma instituição.

B

balcão de empréstimo ou **mesa de empréstimo**. Serviço de recepção para as operações de empréstimo e inscrição de leitores numa biblioteca ou centro de documentação.

banco de dados. Segundo o *Journal Officiel* (17/1/1982), "conjunto de dados relativos a um campo definido dos conhecimentos e organizado para ser consultado pelos usuários." Há bancos de dados bibliográficos, factuais, multimídias, numéricos, textuais.

base de conhecimentos (*Vocabulaire de la documentation*). Conjunto estruturado de informações que representam os conhecimentos adquiridos num campo, muitas vezes utilizada em sistemas especialistas.

base de dados. O *Journal Officiel* (17/1/1982) assim define uma "base de dados": "Conjunto de dados organizados tendo em vista sua utilização por programas que correspondem a aplicações distintas e de maneira a facilitar a evolução independente de dados e programas."

bate-papo. Possibilidade de conversar em linha em tempo real por intermédio do teclado do computador.

benchmarking ver método de prova-padrão

bibliografia. Disciplina dedicada a pesquisar, anotar e classificar documentos impressos, formando listas. Por extensão, o vocábulo também designa essas listas (documentos secundários) ou uma lista de obras no final de um livro, de um capítulo ou de um artigo. Pode ser exaustiva, isto é, completa, ou apresentar uma escolha de itens, quando então é seletiva. Pode ser nacional, regional, local ou temática.

bibliografia analítica (AFNOR). Bibliografia sinalética em que cada referência é acompanhada de um resumo.

bibliografia corrente (AFNOR). Bibliografia periódica que registra e descreve documentos à medida que são publicados.

bibliografia crítica (AFNOR). Bibliografia sinalética em que cada referência é acompanhada de um comentário sobre a importância do texto e, eventualmente, de sua edição.

bibliografia internacional (AFNOR). Bibliografia que registra e descreve documentos independentemente da língua ou do país de publicação.

bibliografia nacional (AFNOR). Bibliografia que registra e descreve documentos publicados no território de um país ou escritos na ou nas línguas do país.

bibliografia retrospectiva (AFNOR). Bibliografia que registra e descreve documentos publicados durante um período passado.

bibliografia sinalética (AFNOR). Bibliografia que apresenta somente os elementos descritivos dos documentos.

biblioteca. Coleção organizada de livros e publicações seriadas impressas ou outros documentos gráficos ou audiovisuais, disponíveis para empréstimo ou consulta. O objetivo de uma biblioteca, por meio de pessoal especializado, é o de manter atualizados e proporcionar a utilização de documentos destinados à informação, à pesquisa, à educação e ao lazer por seus clientes.

biblioteca de referência. Biblioteca de consulta no local, que possui obras de referência e fornece informações por meio de pessoal especializado.

biblioteca enciclopédica. Biblioteca cujo objetivo é cobrir a totalidade dos campos do saber.

biblioteca especializada. Biblioteca dedicada a uma disciplina ou a um campo particular do saber. Esta definição aproxima-se da definição do serviço de documentação.

biblioteca de pesquisa. Biblioteca cujo objetivo é reunir documentos relativos a um setor especializado e possibilitar que se façam pesquisas exaustivas sobre esse setor.

biblioteca nacional. Biblioteca responsável pela aquisição e conservação de exemplares de todas as publicações importantes editadas num país. Pode funcionar como uma biblioteca de depósito legal.

biblioteca pública. Biblioteca enciclopédica aberta a todos os públicos de uma comunidade local.

biblioteconomia. Ciência da informação aplicada à organização, administração e atividades das bibliotecas.

blogue. Sítio na internet, muitas vezes de cunho pessoal, que apresenta em ordem cronológica breves artigos ou notas, geralmente acompanhados de vínculos para outros sítios.

boletim. Periódico editado por uma associação, administração ou instituição, que divulga suas atividades e apresenta informações de caráter oficial ou devidamente autorizado.

boletim bibliográfico. Produto de informação que contém referências bibliográficas (sinaléticas ou analíticas) das últimas aquisições do serviço de documentação. Sua publicação é periódica.

boletim de sumários (*Vocabulaire de la documentation*). Boletim publicado periodicamente e que contém sumários de periódicos recebidos durante um período determinado.

C

caderno de encargos. Documento legal que relaciona as exigências, cláusulas e condições impostas a um fornecedor para a realização de uma venda ou de um contrato.

catálogo. Conjunto dos registros bibliográficos de documentos de um acervo, apresentados conforme certas regras que permitem recuperá-los (iso 3a-1981). Apresenta-se de diversas formas: fichas, listagem, volumes impressos, bases de dados (OPAC). As listas também podem se apresentar no formato de microfimes, microfichas ou cederrons. A função do catálogo é indicar a localização dos documentos, ao contrário da bibliografia, que os registra sem indicar sua localização.

catálogo alfabético. Catálogo em que os termos de entrada (autores, títulos ou assuntos) são ordenados segundo a ordem das letras do alfabeto.

catálogo alfabético de assuntos. Catálogo onde os registros são ordenados segundo a ordem alfabética dos assuntos.

catálogo coletivo. Catálogo bibliográfico que registra as coleções de várias bibliotecas ou centros de documentação. O mecanismo de busca interno permite pesquisas na totalidade das coleções registradas.

catálogo-dicionário. Catálogo que apresenta numa única ordem alfabética os cabeçalhos e autores, títulos e assuntos.

catálogo cronológico. Catálogo em que os registros bibliográficos são ordenados segundo a ordem das datas de publicação reais ou reconstituídas dos documentos.

catálogo de autores. Catálogo alfabético pela ordem dos nomes de autores.

catálogo de títulos. Catálogo em que os registros são arranjados por ordem alfabética de títulos.

catálogo geográfico. Catálogo em que os registros são organizados pela ordem alfabética dos lugares descritos nos documentos.

catálogo onomástico (*Vocabulaire de la documentation*). Catálogo em que os registros catalográficos são ordenados pela ordem alfabética dos nomes das pessoas citadas nos documentos, que constituem pontos de acesso.

catálogo sistemático. Catálogo em que os registros são dispostos segundo um plano lógico previamente definido.

catálogo topográfico. Catálogo onde os registros são dispostos segundo a ordem dos números de chamada que indicam a ordem das obras nas estantes.

cederrom ou CD-ROM (*compact disk-read only memory*). Suporte óptico digital de grande capacidade. A sigla ROM equivale em francês a *mémoire morte* [memória morta]. Trata-se de um suporte não regravável.

centro de documentação *ver* **serviço de documentação**

chat *ver* **bate-papo**

classificação. 1. Sistema de divisão dos conhecimentos segundo uma ordem determinada que parte do genérico para o específico. 2. (AFNOR). Língua-

gem documentária baseada na representação estruturada de um ou vários domínios do conhecimento em classes e na qual os conceitos e suas relações são representados pelos elementos de uma notação. Por exemplo: a Classificação Decimal de Dewey.

classificação decimal. Sistema que divide os conhecimentos em dez grandes classes as quais são subdivididas em dez.

cliente (*marketing*) (N.Ibnlkhayat). Destinatário de um produto ou de um serviço. O cliente pode ser o consumidor final, o usuário, o beneficiário ou o comprador.

clipagem. Coletânea de diferentes mensagens e artigos publicados em jornais e revistas sobre um assunto, um produto, uma empresa ou uma pessoa. [Francês: *dossier de presse, revue de presse.*]

coleção. Designa um conjunto de volumes que levam cada um seu próprio título, mas são publicados sob um título comum; série. Também designa um conjunto específico de documentos (sobre um autor célebre, por exemplo).

competência (N. Ibnlkhayat). Qualificação profissional constituída pela totalidade de conhecimentos, habilidades e competências comportamentais que caracterizam um indivíduo no exercício de suas funções.

consulta. Sinônimos: *query*, termo pesquisado, interrogação. Palavra, expressão ou grupo de palavras empregadas para consultar uma ferramenta de pesquisa, a fim de localizar itens sobre o assunto pesquisado.

controle de qualidade. Numa unidade de informação, o controle de qualidade apoia-se no melhoramento contínuo dos serviços e na conquista de autonomia de cada um. Aplica-se ao nível de desempenho do serviço, sua rapidez de resposta, a capacidade de adaptação às mudanças. E quanto aos produtos: sua conformidade com as normas, sua confiabilidade, sua comodidade de uso, sua estética, a relação qualidade-preço.

comunicação. Ação de comunicar, de dar a conhecer alguma coisa a alguém. Trata-se tanto da transmissão de uma informação, quanto da entrega de um documento que proporciona essa informação. A comunicação implica a ideia de compartilhamento, de troca. A comunicação dos documentos pode ser feita no local (consulta) ou em domicílio (empréstimo).

corpus documental. Conjunto de documentos ou de referências bibliográficas.

D

dado. Fato, valor numérico, informação ou fórmula comprovados e que correspondem exatamente à sua definição ou à sua denominação.

desempenho (ISO 11620). Eficácia no fornecimento de serviços pela biblioteca e eficiência na alocação e aplicação dos recursos destinados a esses serviços.

diário. Texto onde os fatos são anotados dia a dia. Por exemplo: um diário de bordo.

dicionário. Coleção de vocábulos ou de uma categoria de vocábulos de uma língua explicados ou traduzidos numa ou várias línguas, arranjados em ordem sistemática ou alfabética.

digitalização (*Vocabulaire de la documentation*). Processo de conversão de um

sinal analógico em um sinal digital. Esta técnica permite armazenar em formato eletrônico documentos, qualquer que seja sua natureza ou suporte.

diretório. Publicação seriada onde se encontram listas de endereços de pessoas ou instituições.

documentação (AFNOR). Conjunto de técnicas que permitem o tratamento permanente e sistemático de documentos ou dados, inclusive sua coleta, registro, análise, armazenamento, pesquisa e disseminação, visando à informação dos usuários.

documento. 1. Qualquer elemento de conhecimento ou fonte de informação independentemente do suporte utilizado. 2. (ISO). Conjunto formado por um suporte e uma informação, em geral registrado de modo permanente e de forma a poder ser lido pelo homem ou pela máquina.

documento eletrônico (A. Rivier). Dado (ou conjunto de dados) processado por computador e que tenha valor informativo.

documento primário. Informação original, em primeira mão. Documento de referência.

documento secundário. Referenciação ou análise de documentos primários. Produto elaborado mediante processamento da informação.

documento terciário. Bibliografia de bibliografia e revisão da literatura.

dossiê de documentação. Produto de informação que abrange, sobre um assunto determinado, um conjunto de documentos (artigos, extratos de obras, imagens, vídeos, etc.). O dossiê é organizado de modo sistemático.

dossiê de imprensa *ver* clipagem

E

em linha, em tempo diferido

– Pesquisa em linha: ação de realizar uma busca de informação em bancos de dados mediante conexão por linha telefônica com um computador (telemática).

– Impressão em linha: impressão, no momento da consulta, das referências recuperadas.

– Impressão em tempo diferido: impressão das referências pelo servidor, em momento posterior à consulta.

enciclopédia. Obra de síntese que consolida os conhecimentos até uma época determinada (sua data de edição). Pode ser alfabética ou sistemática.

endereço eletrônico. Todo usuário de correio eletrônico deve possuir um endereço que o identifica pessoalmente.

enunciado de pesquisa (*Vocabulaire de la documentation*). Organização de termos e operadores de busca (booleanos), conforme uma sintaxe preestabelecida e específica da linguagem de consulta utilizada, para responder a uma demanda de informação.

ergonomia. Conjunto de estudos e pesquisas sobre organização metódica do trabalho, adequação dos equipamentos e as relações entre seres humanos e máquinas.

estratégia de busca *ver* pesquisa documentária.

ética profissional. Código moral que determina a conduta do pessoal da unidade de informação.

F

favorito. Endereço URL anotado e gravado na memória do computador pelo usuário. Uma lista de favoritos constitui um diretório.

fichário. Móvel com gavetas destinado a receber fichas. Termo muitas vezes empregado erroneamente para designar o catálogo em fichas.

folheto. Segundo definição da Unesco, publicação de 5 a 49 páginas, excetuando as capas. Constitui uma unidade bibliográfica.

fonte. Documento primário que apresenta informação original.

G

gestão da informação (*Glossaire de la ressource*). Ação de ordenar os dados disponíveis, a fim de poder utilizá-los, ou de conseguir utilizá-los da melhor forma possível.

gestão de documentos. Consiste numa série de processos aplicados à informação e aos documentos: pesquisa, leitura, interpretação, reestruturação, reescrita, disseminação.

glossário. Dicionário, numa língua determinada, de vocábulos arcaicos, raros, novos ou pouco conhecidos.

I

indicador (iso 11620). Expressão (numérica, simbólica ou verbal) empregada para caracterizar as atividades (eventos, objetos, pessoas) tanto em termos quantitativos quanto qualitativos, com o objetivo de determinar sua importância.

indicador de desempenho (iso 11620). Expressão numérica, simbólica ou verbal, derivada das estatísticas da unidade de informação ou de outros dados, empregada para caracterizar o desempenho dessa unidade.

índice de classificação. Conjunto de símbolos, extraídos de uma classificação, que permitem representar o conteúdo de um documento; número de classificação.

informação (*Journal Officiel*, 28/10/1980 e 22/12/1981). Elemento de conhecimento suscetível de ser representado por meio de símbolos convencionados para ser preservado, processado ou comunicado.

informação primária. Formada pela produção escrita científica (artigos de periódicos, teses, etc.).

informação secundária. Produção que relaciona, descreve e resume a informação primária em boletins bibliográficos, catálogos, bibliografias, etc.

J

jornal. Periódico publicado diariamente e, por extensão, emissões de rádio ou televisão dedicada aos acontecimentos atuais: jornal falado, telejornal.

L

livro. Documento formado pela reunião de mais de 49 páginas que constituem uma unidade bibliográfica e cujo objeto é a representação de uma obra de criação, escrita por um ou vários autores.

M

marketing da informação. Em geral, o *marketing* é um método científico de descoberta e conquista rentável de mercados visando à satisfação das necessidades e desejos dos usuários por meio de um processo de troca (N. Ibnlkhayat). O *marketing* da informação serve de interface entre o sistema de informação, o serviço de documentação e o mercado.

método de prova-padrão (*benchmarking*). Método empregado na comparação e análise de desempenhos.

medioteca. Biblioteca que possui e oferece diferentes tipos de mídias a seus usuários: livros, discos, cederrons, DVDs, filmes, programas de computador, livros eletrônicos, audiolivros, etc.

monografia. Obra que constitui um todo, em um ou mais volumes, seja ela publicada de uma única vez, seja publicada durante um período limitado, de acordo com um plano previamente estabelecido.

N

necessidade de informação (N. Ibnlkhayat). Desejo de dispor de informações pertinentes no momento oportuno em resposta a uma preocupação pontual ou permanente.

norma. 1. Especificação técnica ou outro documento acessível ao público, estabelecido com a cooperação e o consenso ou aprovação geral de todas as partes interessadas, baseado nos resultados conjugados da ciência, da tecnologia e da experiência, visando ao maior benefício possível da comunidade em seu todo e aprovado por um órgão qualificado no plano regional, nacional ou internacional. 2. (AFNOR). Conjunto de informações resultante de uma escolha coletiva sistemática, a fim de servir de base de entendimento para a solução de problemas repetitivos. Nas bibliotecas, texto que serve para codificar as práticas (normas de catalogação), para racionalizar ou tornar mais eficientes os serviços (normas relativas aos espaços físicos), etc.

número de chamada. Conjunto de símbolos (letras, números, sinais) que servem para indicar, conforme o modo de arranjo empregado, o lugar de uma obra nas estantes.

número de classificação *ver* índice de classificação

O

obra de referência. Documento que permite obter rapidamente uma informação, ou fontes de informação sobre determinado assunto.

OPAC (*online public access catalog*). Catálogo informatizado de bibliotecas.

palavra-chave. Palavra ou grupo de palavras escolhidas no título ou no texto de um documento, ou numa solicitação de pesquisa bibliográfica, para caracterizar seu conteúdo.

periódico. Adj. Que ocorre a intervalos regulares ou em certas épocas predefinidas. Subst. Publicação que aparece em fascículos sucessivos, geralmente em sequência numérica ou cronológica, durante um período não limitado de antemão, qualquer que seja sua periodicidade.

pertinência. É pertinente toda mensagem que possui uma importância significativa reconhecida em um campo do saber. O coeficiente de pertinência é a relação entre o número de documentos pertinentes e o total de documentos recuperados em resposta a uma consulta.

pesquisa documentária. Abordagem elaborada de pesquisa de informações sobre um assunto ou um tópico precisos. Resulta de uma colaboração entre o profissional de referência e o usuário. Este define os termos de sua pesquisa, os parâmetros e prazos eventuais. O profissional traduz esses termos em palavras-chave ou descritores, a fim de consultar um arquivo, um catálogo, um banco de dados ou um mecanismo de busca. O resultado da pesquisa é apresentado na forma de referências bibliográficas.

pesquisa em linha. Consulta a um banco de dados em tempo real por meio de microcomputador ou equivalente, modem e linha telefônica.

pesquisa de opinião (N. Ibnlkhayat). Método estruturado de coleta de dados primários (originais) a partir de um questionário, estruturado ou não, de uma entrevista ou de uma observação.

política de aquisição. Como decorrência da estratégia global da instituição e das missões e objetivos estabelecidos para a unidade de informação, a política de aquisição define os princípios a serem seguidos na aquisição de documentos (em papel e eletrônicos, inclusive compra, assinaturas, doações, permuta, etc.) que se destinam a fazer parte do acervo de documentos.

produto (N. Ibnlkhayat). Toda oferta de um serviço de informação ou de um produtor suscetível de satisfazer a uma necessidade dos usuários.

produto de informação. Diz-se de um 'produto' definido e elaborado por um serviço de informação com o objetivo de disseminar informação. Existem inúmeros produtos de informação, simples ou elaborados, em papel ou eletrônicos. Constitui um 'documento secundário' (bibliografia, sinopse de jornais, etc.) executado a partir de documentos primários (livros, jornais, etc.).

proficiência. Diz-se do elevado nível de capacitação alcançado numa profissão. A proficiência está ligada ao reconhecimento social que se exprime pela qualificação.

prospecto desdobrável. Impresso cujo texto, muito breve, pode ocupar uma única folha de papel dobrada.

publicação. Documento em geral editado em múltiplos exemplares e destinado a ser difundido.

publicação oficial. Todo texto publicado em formato de volume, folheto ou mesmo periódico, que emana de um governo, uma entidade pública ou um organismo internacional.

publicação seriada. O mesmo que periódico (*ver*) e também coleção (*ver*).

Q

qualidade (iso 11620). Conjunto de características de um produto ou serviço que determinam a capacidade de a biblioteca satisfazer a necessidades explícitas ou implícitas.

R

recepção. Serviço que visa a acolher e orientar o público conforme aquilo que solicitam. A recepção é a primeira etapa na relação entre o bibliotecário e o usuário. (*Ver também* serviço de referência no local.)

referência (obras de). Obras cuja consulta permite fornecer uma informação direta ou uma orientação de pesquisa. Por exemplo, dicionários, enciclopédias, diretórios, bibliografias, etc.

referência bibliográfica. Citação dos dados bibliográficos necessários para identificar um ou vários documentos relativos a um assunto.

registro bibliográfico. Conjunto dos elementos que apresentam a descrição bibliográfica e o cabeçalho (ou o número de chamada) de um documento.

registro catalográfico. Compreende o registro bibliográfico, a pista com as diferentes entradas, o número de chamada e o número de registro.

relatório. Exposição de fatos analisados tendo em vista orientar uma autoridade superior na execução de determinada ação.

relatório de atividades. Exposição sobre as atividades de um serviço durante um período determinado, que, com frequência, inclui apresentação de dados estatísticos.

revista. Publicação periódica ilustrada, que reúne, em geral, matérias sobre diversos assuntos. Há também revistas destinadas a públicos especializados, como as científicas, literárias, etc., com características gráficas apropriadas.

revista de resumos. Produto documental elementar feito a partir dos resumos dos artigos das revistas recebidas pela unidade de informação. Os resumos são fotocopiados quando do recebimento dos fascículos, em seguida classificados por assunto e reunidos de modo a serem distribuídos regularmente. Digitalizados, constituem um produto documental eletrônico.

ruído. Denomina-se ruído a recuperação de dados que não têm a ver com o assunto de uma consulta. Condiciona a pertinência das respostas.

S

serviço (N. Ibnlkhayat). Atividade oferecida por uma unidade de informação ou outro fornecedor, a fim de atender às necessidades dos usuários. O empréstimo, o acesso às informações e aos dados são serviços.

serviço de documentação. Local físico, entidade ou unidade que cuida da aquisição, tratamento e disseminação da informação em função de missões definidas segundo a estratégia da instituição.

serviço de referência (a distância: em linha). Serviço em linha (a partir do sítio da instituição na internet) que oferece os mesmos serviços que um serviço

de referência presencial. Diz-se também balcão de referência virtual ou a distância.

serviço de referência (no local: presencial). Serviço de recepção, de informação, de orientação e de pesquisa de informações numa biblioteca ou serviço de documentação.

servuuction (N. Ibnlkhayat). Processo de criação de serviços (por analogia com 'produção' para a fabricação de produtos).

silêncio. Designa o conjunto de documentos pertinentes que não foram recuperados quando da consulta a uma base de dados. Contrário de ruído (excesso de documentos).

sinopse da imprensa. Equivale a 'revista dos jornais' e outras expressões que se referem ao serviço oferecido com base no monitoramento de jornais e revistas em função de assuntos determinados. Pode incluir a íntegra dos artigos, uma vez obtida a devida autorização, ou ser sinalética, isto é, somente a referência do artigo citado (autor, título, fonte, data, página) e um resumo indicativo. A sinopse torna-se um produto eletrônico quando é traduzida para a linguagem HTML e colocada num sítio da internet ou de uma intranet.

sistema de classificação (*Vocabulaire de la documentation*). Documento que apresenta uma classificação de maneira ordenada, mostrando o significado atribuído a cada índice e, se necessário, as relações entre as classes. [Serve para o arranjo físico dos documentos nas estantes, e cada documento recebe um índice obtido da classificação adotada.]

sistema de empréstimo. Método empregado por uma biblioteca para todas as operações relativas à saída, devolução e renovação do empréstimo de documentos.

T

tratado. Documento que expõe sistematicamente um campo determinado do saber, da maneira mais completa possível.

U

usuário. Em documentação, designa qualquer pessoal que apresenta uma necessidade de informação que precisa ser satisfeita e que utiliza os recursos documentários colocados à sua disposição pelo profissional da informação. Parceiro essencial, permite, graças a seus conselhos e avaliações, que os serviços e atividades de documentação evoluam.

W

wi-fi (*wireless fidelity*). Rede local sem fio que permite conectar em alta velocidade diferentes computadores ou outros periféricos situados a várias dezenas (em locais internos) ou várias centenas (em locais externos) de metros uns dos outros.

Índice

Este índice remete ao texto principal. Nele não estão indexados os anexos (p. 290-304).
técnicos 210-231

- ABNT 47 (nota), 53 (nota), 65
abordagem
 de marketing 113, 276-281
 de projeto 38-44
 orientada para o usuário 33-35
Abram, S. 80
Académie de Toulouse 56
Accart, J.-P. 31, 157, 198, 226, 246
acessibilidade do local 46-47, 52-53
acesso às coleções
 indireto 35, 117, 124, 144
 livre 28, 35, 54, 109, 114, 117, 124-125, 144, 194
acolhida 19, 20, 28, 31, 169, 269; *ver também* recepção ao usuário
acompanhamento da pesquisa 113, 143-145, 270
AFNOR 27, 65, 275
ALA *ver* American Library Association
ALICE 224-225
ambiente
 de trabalho 83, 102
 digital 76, 179, 186-199
âmbito internacional 164
American Library Association 14, 90
análise de custos e de valor 274
Anderson, B. 289
arquivamento de mensagens 214
arquivos abertos 69, 186, 191-193
arranjo 226
Ask a Librarian 8, 177
aspectos
 econômicos 251-261
 jurídicos 92-98
 legais 155-156, 207-208
 normativos 206-207, 231
 organizacionais 232-235
Association des Archivistes Français 30-31
Association of College and Research Libraries 125, 130, 167
atendimento 22-26, 33, 39-40, 46-47, 49, 50-51, 73, 83-84, 85, 100, 101-119, 130, 158, 248
Audras, M. 280
avaliação
 da informação 126, 267
 de ferramentas de informática 266-267
 do profissional 85-86
 qualitativa 266-268
 quantitativa 263-266
balcão de referência 15, 48, 50, 52, 182
Bales, R.F. 118, 129
banco de dados 139, 141
Barz, C. 136
base
 de conhecimentos 31, 163, 173, 214, 222-224, 246
 de dados 17, 96, 144, 155-156, 164, 214
 de perguntas/respostas *ver* serviço de perguntas/respostas
Basili, C. 130
bate-papo 179, 215, 216, 226, 234, 259
Bazin, P. 13, 177
benchmarking ver método de prova-padrão
Benoist, D. 198
Berger, E., 197
Bernardin, O. 261
Berners-Lee, T. 197
Besner, J. 88