

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: DO TRADICIONAL AO ON-LINE.

LIDIANE DOS SANTOS CARVALHO*

(lidianebiblio@hotmail.com)

ELAINE R. DE OLIVEIRA LUCAS**

(lani@udesc.br)

Contextualiza as Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras dentro das Instituições de Ensino Superior no que tange a sua função, e coloca a adesão as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como ferramentas necessárias para um serviço de referência efetivo. Lista os principais produtos e serviços de referência e informação que existem na forma tradicional e na forma virtual, fazendo um confronto entre o tradicional e as possibilidades virtuais. Constata a possibilidades de oferecer serviços extremamente tradicionais de forma on-line atingindo assim um maior grupo de usuários e formas mais dinâmicas de dialogo entre eles e o bibliotecário de referência. Sugere mudanças de paradigmas e conceitos, para que o serviço de referência e informação atinja seu propósito e excelência dentro das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras.

Palavras-chave: Serviço de Referência. TIC. Biblioteca Universitária. Serviço virtual

* Bacharel em Biblioteconomia – Gestão da Informação (UDESC), Universidade do Estado de Santa Catarina.

** Mestre em Engenharia de Produção (UFSC), Professora da Universidade do Estado de Santa Catarina.

INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária inserida no contexto acadêmico necessita estar de acordo com a finalidade da Instituição de Ensino Superior (IES). Segundo Tarapanoff et al. (1996), a universidade é uma organização social, que interage com o meio ambiente interno e externo, de forma dinâmica, no tempo e no espaço.

No contexto das universidades federais brasileiras a dupla biblioteca – pesquisa, dissemina-se e alimenta-se de conhecimento gerado pelo meio acadêmico. Esta explosão de conhecimento inédito pode ser conferida através de livros, teses, dissertações e artigos produzidos pelo corpo docente e discente das universidades. Para que a geração do conhecimento seja cíclica, é necessário prover o acesso, dinamizar, sociabilizar e divulgar esta produção, bem como veicular meios de pesquisa que promovam e facilitem o acesso a informações as diversas áreas do conhecimento humano.

Neste contexto extremamente dinâmico a plataforma *Web* é considerada um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações, ao usuário onde quer que esteja.

A análise do serviço de referência e informação virtual, disponibilizados através dos *sites* das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras - BUFs permite-nos pragmatizar de forma clara a tendência crescente da adaptação de serviços e produtos de referência difundidores do conhecimento e da informação de ambientes tradicionais para ambientes virtuais.

Os discursos que envolvem o termo virtualização de produtos e serviços, uso de novas tecnologias aumentam velozmente juntamente com as NI (necessidades de informação) do público (usuário).

No contexto das bibliotecas das universidades federais brasileiras podemos afirmar que são consideradas bibliotecas virtuais aquelas que disponibilizam serviços e produtos *on line* que antes só eram possíveis de ser acessados ou solicitados na forma tradicional, ou seja, a biblioteca virtual neste contexto existe por que antes dela há uma biblioteca tradicional, que oferece ou ofereceu serviços tradicionais.

O PROGRESSO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A plataforma *Web*, atualmente é considerada um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza, e inova informações, ao usuário onde quer que esteja, por isso ao mencionar o termo dinamizar e sociabilizar, nos abre precedente para inovar criando produtos e serviços de informação. Ao falar de produtos e serviços de referência e informação *on line* Cunha (2002) sugere a criação de um balcão de referência e informação virtual como tendência efetiva para os próximos anos no que tange a disponibilização de produtos e serviços em bibliotecas, por isso o levantamento dos produtos e serviços de referencia e informação tradicionais citados na literatura, bem como o dos produtos e serviços de referencia e informação hoje disponibilizados na forma virtual pelas bibliotecas é extremamente proveitoso para a gestão e planejamento dos novos serviços de referência e informação que já apontam claramente no horizonte de necessidades das BUFs brasileiras.

Figueiredo (1996), afirma que:

As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação *on line* sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados *on line*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação *on line*.

Reforçando esta afirmação temos Grogan (2001) que diz:

[...] a proporção crescente das fontes de informação tradicionais do bibliotecário de referencia que se apresentam na forma de base de dados informatizadas, ao lado de inúmeras ferramentas novíssimas, disponíveis para buscas numa variedade de novas formas, representa um progresso do serviço de referência.

Neste contexto, bem como no que envolve o serviço de referência e informação *on line*, a satisfação às necessidades de informação dos usuários dá-se pela antecipação da resposta, através da variedade e atualidade dos produtos e serviços disponibilizados *on line*, necessitando para isso um estudo prévio de usuário para identificar as necessidades de informação do grupo em questão .

Figueiredo (1996) sugere os seguintes serviços em bibliotecas universitárias:

a) Provisão de documentos: Circulação, consulta, empréstimo entre bibliotecas, comutação, fornecimento de copias, entrega de material, preparação de traduções;

b) Provisão de auxílio bibliográfico: Localização de material, verificação de referências, levantamento bibliográfico em assuntos especializados;

c) Serviço de alerta: Informais (exposições), Formais (lista de novas aquisições);

d) Orientação ao usuário: Provisão de Guia, Consulta orientada, cursos de instrução Bibliográfica, promoção de serviços, auxílio editorial, preparação de obras individuais.

Desde as formas tradicionais até as versões *on line*, as atividades propostas pelo Serviço de Referência e Informação variam de acordo com o tipo de biblioteca e o perfil dos usuários. Macedo citado por Carvalho (2004), aponta os quesitos que o tripé: bibliotecários, usuários e tecnologia precisa ter para que o SRI *on line* seja bem sucedido. São eles:

- Postura criativa e pró-ativa do bibliotecário, ao exigir ofertas de “atividades que antecipem a demanda de informações”;
- Planejamento para o atendimento virtual, sob pena de comprometer a credibilidade do sistema, caso o cliente não seja atendido prontamente;
- Interface amigável de boa navegação, a fim de atrair o usuário para sua utilização.

AS ALTERNATIVAS ON-LINE

Com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam, sentiu-se necessidade de pensar e adaptar serviços antes prestados na forma presencial, aqui chamada tradicional, para a forma virtual, considerando novamente as categorias propostas por Figueiredo (1996), adaptadas ao contexto atual das bibliotecas virtuais, chega-se a algumas alternativas de serviços virtuais que podem facilmente ser difundidos pelas BUFs por meio do Serviço de Referência e Informação.

a) Provisão de Documentos – este serviço divide-se em duas alternativas: a provisão virtual e a provisão física (utilizando meios eletrônicos e/ou virtuais) conforme abaixo:

Pesquisa on line do acervo da biblioteca - Com os recursos provenientes das redes de computadores e das constantes inovações tecnológicas a consulta *on line*, permite ao usuário remoto conectado a internet, ter acesso ao acervo da Biblioteca. Acerca disso,

programas de instrução de como acessar e ou utilizar este acervo podem ser feitas na forma de tutoriais e manuais de acesso de forma virtual.

Comutação bibliográfica *on line* – Pode ser feito das seguintes formas:

- Através de formulário *on line* próprio para solicitação de Comutação Bibliográfica;
- A Biblioteca pode disponibilizar um tutorial que auxilia o usuário a fazer sua solicitação diretamente, na *site* do IBICT com o número de seu CPF, para o caso do COMUT;
- Hiper link de acesso direto a *sites* que disponibilizam o serviço de Comutação Bibliográfica.

Fornecimento de cópias *on line* - Criar links de anais, teses, dissertações e periódicos eletrônicos e/ou que disponibilizam versões eletrônicas dos seus originais impressos. Para documentos como normas técnicas, disponibilizar eletronicamente aos usuários que fazem parte do grupo atendido, respeitando sempre os direitos autorais e a liberdade de disseminação do original.

Empréstimo entre bibliotecas - A biblioteca pode disponibilizar formulário *on line* para solicitação de empréstimo entre bibliotecas e um tutorial para guiar melhor o usuário nesta solicitação ou também, através de consórcios de bibliotecas, ou redes de cooperação entre bibliotecas.

Entrega de material - A entrega de material pode ser feita via e-mail, FTP e/ou utilizando programas específicos. Em muitos casos a solicitação é feita de forma *on line* , mas por vezes atendida de forma tradicional através da Agência Brasileira de Correios e Telégrafos ou de empresas que prestam serviços na área logística.

Preparação de traduções - Criar link com tradutores *on line*.

b) Provisão de auxílio bibliográfico - Segue abaixo as formas de prover auxílio bibliográfico de forma virtual:

Questões de referência simples e questões de referência complexas - O serviço de mensagens, e recentemente de telefonia, pela Internet, estão sendo mundialmente difundidos principalmente nas ações que envolvem rapidez quanto à troca de informações emergenciais, estes recursos podem ser muito bem aproveitados e utilizados para esclarecimento de questões de referência simples, lembrando que geralmente é um serviço disponibilizado gratuitamente através da Internet. Já os canais Pergunte a Biblioteca, e-mail ou formulário de dúvidas e sugestões previamente elaboradas e disponibilizadas no *site* da

Biblioteca, permitem ao usuário elaborar e sanar dúvidas em questões de referência mais complexas. Não descartando o uso dos acima citados para afinar a entrevista e/ou tirar dúvidas do bibliotecário de referência.

Localização de Material - O bibliotecário de referência, geralmente localiza informações de todas as fontes e suportes, no caso da publicação eletrônica o bibliotecário pode localizar e indicar ou referenciar ao usuário através de e-mail, o material solicitado.

Levantamento bibliográfico em assuntos especializados -A oferta de formulários *on line* para solicitação de levantamento bibliográfico de assuntos especializados dinamiza o mais antigo dos serviços bibliotecários.

c) Serviço de alerta eletrônico – os serviços na virtual:

Informais: divulgação de novos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, divulgação de cursos oferecidos bem como promoções, através de boletins informativos *on line* ou alerta eletrônico no *site* da biblioteca.

Formais: Lista de novas aquisições *on line*, lista de duplicatas, formulário *on line* para solicitação de novas aquisições, formulário *on line* para solicitação de duplicatas.

d) Orientação ao usuário -Corresponde a esse segmento do serviço de referência e informação as atividades de:

Orientação e Normalização Bibliográfica Web - O Serviço de referencia e informação *on line* pode disponibilizar tutorias e manuais explicativos sobre interpretação de normas e exemplos de como elaborar os mais diversos tipos de trabalhos científicos, através do *site* da biblioteca.

Vocabulário Controlado - Disponibilizar na forma virtual através de documento de texto, ou a partir do próprio software, ou ainda índice de assuntos com finalidade de padronizar a terminologia técnica utilizada na unidade de informação, visando agilizar a recuperação da informação por parte do usuário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A antecipação da demanda de informação sugere que o receptor desta demanda esteja apto para atender as solicitações recebidas, por esse motivo é imprescindível um planejamento prévio de como a biblioteca pode atender tal demanda, analisando pontos

técnicos como (suporte de rede número de microcomputadores, capacidade do software utilizado para gerir as rotinas da biblioteca, e quadro de pessoal).

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referencia e informação ainda é largamente difundida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender as necessidades de informação do usuário, ainda é a forma dinamicamente mais efetiva de disponibilizar informação. Segundo Rezende (2004) guardar não significa dispor quando se necessita e guardar tem um custo geralmente subestimado quando da criação de sistemas que pretendem serem efetivos. Esta é justamente uma das vantagens competitivas do serviço de referencia virtual, pois as fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente, demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para a guarda, a recuperação da informação por parte dos usuários e dos bibliotecários tornam-se otimizada e precisa, desde que o usuário alfabetizado informacionalmente e que possui intimidade com as ferramentas *Web*, esteja conectado a uma rede de computadores .

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Lidiane dos Santos. Bibliotecas universitárias federais na internet: serviços e produtos de referência. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia. Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da biblioteca universitária na Internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11. , 2002, Recife. **Anais...**Recife: UFPE,2002. Disponível em : <www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt>. Acesso em 08/10/2004

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 124 p.

GROGAN, Denis Joseph.. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brique de Lemos, 2001.

REZENDE, Iara. Natura cosméticos: quando é virtuoso ser virtual. Disponível em : <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/include/getdoc.php?id=755&article=433&mode=pdf>. >Acesso em 08/10/2004.

TARAPANOFF, Kira; KLAES, Rejane Raffo; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Biblioteca Universitária e contexto acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9. ,1996, Curitiba.**Anais...**Curitiba: FPR;PUC,1996. 3[disquetes].