

SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON-LINE - RELATO DE EXPERIÊNCIA. [Márcia Melo de Matos](#)

e-mail: marciamatos@banconordeste.gov.br

1 INTRODUÇÃO

As Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) permitiram que as bibliotecas saíssem do seu espaço físico predeterminado para um espaço virtual, aumentando o seu público e diversificando suas atividades. Os catálogos de acesso público on-line - OPAC - foram um dos seus primeiros serviços virtuais, cuja utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre uma determinada publicação, sem demandar o seu deslocamento à biblioteca. Contudo, muitas dúvidas podem surgir numa pesquisa, como também muitas informações pertinentes ao tema procurado podem existir na Internet com acréscimos significativos para o pesquisador. Para suprir esta lacuna e acompanhar melhor o desenvolvimento da sociedade tecnológica, tem-se como opção para as bibliotecas os serviços de referência ou informação on-line, também conhecidos no Brasil, como bibliotecas virtuais (Fachin, 2000).

Este é um tipo de serviço destinado a usuários remotos que utilizam o web site de uma biblioteca. (Horn, 2001, p.320)

Woods e Devine, citados por Silva (2001), afirmam que "o aumento da popularidade dos serviços de referência na Internet deve-se à necessidade de os bibliotecários expandirem o balcão de referência para além das paredes da biblioteca." Asseguram também que "o processo de educação do usuário é um dos pontos mais importantes no desenvolvimento do serviço de referência on-line."

Considerando relevante a disseminação de trabalhos dessa natureza, levantamos breves reflexões sobre os serviços de referência on-line, com base na experiência adquirida com a elaboração do site Biblioteca Virtual do Centro Cultural Banco do Nordeste.

2 A ARTE BIBLIOTECÁRIA

Para Felipe (2001) existem dois tipos de serviços de referência virtual, o **avançado**, que proporciona a consulta a um especialista - geralmente um profissional da informação - e o **simples**, que consiste em um web site indicando links de acesso gratuito na Internet, de maneira organizada, com categorias de enciclopédias, dicionários, periódicos eletrônicos, etc. O autor traz como exemplo do **simples** o site da biblioteca da UNED na Espanha: <http://info.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML> e, como exemplo brasileiro, apresentamos o site da Biblioteca Virtual do Centro Cultural Banco do Nordeste: <http://www.banconordeste.gov.br/centrocultural/progbibvirtual/>

Referida biblioteca possibilita a consulta ao catálogo das publicações existentes no Banco, através da categoria **Acervo físico**; proporciona acesso na íntegra a diversas publicações

produzidas pelo Banco sobre a região nordeste, por meio da categoria **Bibliotecas Virtuais Temáticas**; além de oferecer links para diversos sites de língua portuguesa, comentados e organizados em categorias como: 1) **Almanaques, dicionários e enciclopédias**; 2) **Outras bibliotecas virtuais e portais especializados**; 3) **Links de interesse e ferramentas de busca**; 4) **Jornais e revistas**.

Para manutenção desse acervo virtual, foi elaborado um gerenciador de conteúdo que verifica automaticamente os endereços que se encontram fora do ar e permite inclusão e exclusão de qualquer site, alteração ou inclusão de nova categoria, título, etc. Para tanto, precisa do acompanhamento do bibliotecário.

Apresenta significativa interatividade ao oferecer as opções: **Fale com a Biblioteca**, através do qual o usuário preenche um pequeno formulário e tira sua dúvida, faz seu comentário; e a opção **Indique um site**, que permite ao usuário sugerir um site, contribuindo com o desenvolvimento do acervo virtual.

Brown, citado por Silva(2001), comenta que o melhor recurso para a biblioteca utilizar a comunicação eletrônica é começar através de formulários on-line, pelo fato de o usuário não necessitar possuir uma conta de correio eletrônico e o profissional da informação detectar com maior exatidão e rapidez a solicitação do usuário em sua caixa de correio eletrônico. Por esta razão, utilizou-se, no web site da Biblioteca do Banco do Nordeste no link **Fale com a Biblioteca**, o formulário on-line.

Atualmente, o gerenciamento do serviço mencionado acima está sob a responsabilidade de duas bibliotecárias, em turnos diferentes (manhã e tarde), tendo como meta responder, no prazo de 24 horas, as solicitações efetuadas em dias úteis.

As sugestões enviadas através do **Indique um site** são analisadas, segundo critérios preestabelecidos como normas para avaliação e seleção de sites, pela equipe do Centro Cultural Banco do Nordeste.

3 OBJETIVOS

- .. Disseminar as publicações existentes nas bibliotecas do Banco do Nordeste, através da disponibilização do catálogo on-line, e permitir acesso na íntegra a várias publicações eletrônicas, produzidas ou publicadas pelo Banco e parceiros sobre a região nordeste;
- .. Proporcionar acesso gratuito à Internet, através de sistema integrado a vários computadores, equipados com recursos multimídia;
- .. Possibilitar consulta eficiente na Internet, de maneira organizada, com informações relevantes que atendam às necessidades dos seus usuários, através da disponibilização do site da biblioteca virtual.

4 VANTAGENS

Por não ocupar espaço físico e se atualizar mais rapidamente, Felipe (2001) mostra que o sistema simples tem sido o mais utilizado pelos Serviços de Referência Virtual perante as obras de referência tradicionais. Acrescenta ele que, se o que buscamos é mais complexo, poderemos solicitar informações ao bibliotecário de referência, que se encarrega de nos orientar através do correio eletrônico. No caso específico do site exposto, o usuário encontra tal possibilidade através do link **Fale com a Biblioteca**. Além disso, o citado site proporciona otimização de tempo e boa orientação de pesquisa na imensidão de informações disponibilizadas na Internet.

5 DESAFIOS

- .. Solicita postura criativa e proativa do bibliotecário, ao exigir ofertas de "atividades que antecipem a demanda de informações" (Macedo citado por Silva, 2001);
- .. Requer um planejamento para o atendimento virtual, sob pena de comprometer a credibilidade do sistema, caso o cliente não seja atendido prontamente;
- .. Pede interface amigável de boa navegação, a fim de atrair o usuário para sua utilização.

6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Visando oferecer credibilidade às informações eletrônicas disponibilizadas nos links indicados pela biblioteca, a equipe do Centro Cultural estabeleceu critérios quanto ao conteúdo, navegação e hospedagem da página.

Quanto ao conteúdo, o site deve ser abrangente no segmento em que está inserido, em língua portuguesa, com pesquisa gratuita e apresentar o responsável pela atualização. A navegação precisa ser fácil, com leiaute agradável e criativo. Quanto à hospedagem, deve-se verificar o proprietário do domínio, através do Comitê Gestor de Internet no Brasil-<http://registro.br/index.html>

7 AVANÇOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Arellano (2001) "os serviços de referência virtual via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na Internet." Atualmente, conforme o autor, no citado país, tais serviços estão em nível bastante avançado, podendo encontrar bibliotecas que oferecem consulta via Internet em tempo real e a existência de consórcios de bibliotecas. Um exemplo é o projeto 24/7 Reference Project (24 horas e sete dias) administrado pela Califórnia State Library (<http://www.247ref.org/>).

No Brasil ainda não existem trabalhos desenvolvidos por bibliotecas nesse nível tecnológico, mas acredita-se que, se as bibliotecas acadêmicas adotarem o serviço aqui demonstrado, trazendo para cada curso que ela assiste, um site de biblioteca virtual voltado para os interesses informacionais de seus usuários, acrescentando a ele a interatividade através dos links **Fale com a Biblioteca** e **Indique um site**, estaremos dando um importante passo rumo ao desenvolvimento e inovação de nossas bibliotecas universitárias e, conseqüentemente, da ciência.

8 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- .. ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, v.30, n.2, p.7-15, maio/ago./2001.
- .. FELIPE, José Angel Ruiz. Las Bibliotecas responden: servicios de referencia em línea. **Sociedade de la Informacion**, 2001. Disponível na Internet: <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>
- .. FACHIN, Gleisy Regina Bóries. Biblioteca Virtual: serviço de informação online. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**, 19, 2000. Porto Alegre. Anais v.1, temário livre. (Documento em CD-Rom)
- .. HORN, Judy. The Future is now: reference service for the electronic era. **ACRL Tenth National Conference**. Denver, Colorado. 15-18 março, 2001.
- .. SILVA, Edson Pedro. **Serviço online de referência** [online] Disponível na Internet: <http://www.refereciaonline.hpg.com.br> (Trabalho de conclusão de curso de graduação - CBD/ECA/USP). Capturado em set./2001.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIONwww.sociedadelainformacion.com

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe

Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján

D.L.: AB 293-2001

ISSN: 1578-326x