

REFERÊNCIA DIGITAL: UM RELATO DA EXPERIÊNCIA NA DIVISÃO HISPÂNICA DA LIBRARY OF CONGRESS

Paixão, C. S.¹

Há alguns anos atrás, após o aparecimento da Internet, acreditava-se que o bibliotecário de referência iria ser substituído por um computador, o chamado “agente inteligente”, o qual iria processar as questões dos usuários, e as respostas seriam enviadas para as suas caixas de mensagens, de acordo com as necessidades informacionais dos leitores (HECKART, 1998). Porém, a atividade de referência, ou simplesmente referência, não se resume a perguntas e respostas, o bibliotecário sempre foi, e ainda é, responsável pela educação do usuário, por apresentar instrumentos e métodos para melhor utilização dos recursos informacionais, além da função de mostrar segurança e conhecimento profissional para incentivar a utilização da informação e melhorar a relação entre a biblioteca e o usuário. O desenvolvimento tecnológico veio influenciar com diferentes métodos e enfoques na atividade de referência, podendo até oferecer uma maior eficácia deste serviço (CUNHA, 2000). Com o crescimento do número de bibliotecas digitais, se faz necessário que a função do bibliotecário de referência amplie seu escopo, atendendo também os “usuários virtuais”, em outras palavras aqueles que utilizam as coleções disponíveis via internet.

Ainda hoje a função de referência é muito discutida na literatura da área, porém o enfoque está mais ligado aos diferentes modos de prestar o serviço, virtual ou face-a-face. Este trabalho analisa o conceito do serviço de referência e sua evolução, enfatizando o Serviço de Referência Virtual (SRV) e relatando a experiência da Divisão Hispânica da Library of Congress (LC).

A necessidade de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca foi sugerida por Samuel Sweett Green em 1876, segundo Green esta ajuda iria encorajar uma melhor relação entre o leitor e a biblioteca. No início do século XX era sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário afim de entender suas necessidades, algumas pessoas iam mais longe sugerindo que os usuários teriam de ser recebidos com simpatia, paciência e deveriam ser instruídos em suas buscas por informações. Um pouco mais tarde vários autores já aceitavam a idéia de Green e seus seguidores, vendo a referência como um função primordial da biblioteconomia. Apartir de então a grande discussão passou a ser a difícil tarefa de definir o termo referência.

Ranganathan (1940) via o serviço como parte de um processo, para ele o primeiro passo deste processo é a preparação e manutenção da coleção, o segundo passo seria iniciado com o questionamento do usuário, o processo

¹ Divisão Hispânica - Library of Congress.

finalizaria com assimilação da experiência na procura da resposta do usuário em preparação para novos questionamentos. Shera (1973) mostrou uma visão bem ampla ao definir a referência como o setor que, através de investigação de fontes de informações, seria a ligação entre os catalogadores, a coleção e outras fontes disponíveis fora da biblioteca.

Hoje muitos autores concordam que definição ideal da referência é aquela que coloca o usuário como ponto central da prestação do serviço e que reconhece que o produto da referência é informação, e não mais a mediação (SAXTON; RICHARDSON, 2002). Com este conceito entendemos que a função de referência vai além da coleção da biblioteca, o profissional deve buscar a informação onde ela se encontrar, utilizando suas experiências profissionais e instrumentos disponíveis dentro e fora da biblioteca. Entendemos também que o setor de referência é responsável pela educação do usuário, pelo bom uso das fontes de informações, e principalmente que o setor não é mais um lugar físico, mas sim um conjunto de funções que deve ser realizada por profissionais com visão e capacidade de utilização das fontes informacionais indiferente de seu formato ou origem.

Assim como as bibliotecas e outras instituições estão preocupadas em disponibilizar parte de seu acervo via Internet, o profissional deve se preparar para responder às necessidades do usuário utilizando novas formas de contato, como por exemplo, teleconferências, *e-mails* e *chats*. Conforme o perfil dos usuários e as fontes de informações evoluem, o setor deve acompanhar esta evolução, afim de não ser substituído por um “agente inteligente”.

Para acompanhar o aparecimento das várias formas de bibliotecas digitais e com o objetivo de levar os recursos da biblioteca até o leitor, o setor de referência deu um grande salto recentemente, criando o Serviço de Referência Virtual (SRV). Apesar da falta de consenso a respeito do termo mais correto a ser utilizado os autores tendem definir referência virtual – digital, online ou eletrônica, como o serviço que possibilita ao usuário submeter questões utilizando a Internet e receber respostas através da mesma ferramenta. Em outras palavras a utilização de *chat*, *e-mail* ou algum tipo de formulário da *Web* para interação entre bibliotecário e usuários. Os dois tipos mais comuns da SRV são o *chat* e o *e-mail*, sendo o último mais popular. Cada um deles apresenta vantagens e desvantagens, tornando-os apropriados para algumas bibliotecas e ineficientes para outras. O uso de um tipo tecnologia não necessariamente descarta o outro, uma biblioteca pode perfeitamente dar a opção ao usuário de escolher entre o *chat* ou o *e-mail*.

Nas bibliotecas americanas, a utilização de *e-mails* como ferramenta de comunicação com os usuários começou em meados dos anos 80 de maneira tímida e restrita, o serviço era voltado para comunidade dos campi das universidades e, geralmente, era utilizado para pedidos de fotocópias e informações gerais da biblioteca. Como a utilização de *e-mails* entre os usuários não era uma prática muito difundida, a prestação deste serviço não mudou muito o volume de trabalho dos profissionais. No início da década de 90 a Internet e a utilização de *e-mails* tornaram-se mais populares, aumentando assim a demanda pelos SRVs e obrigando um investimento maior em termos de tempo e pessoal das bibliotecas prestadoras do serviço. Uma das grandes críticas em relação ao uso de *e-mail* é a dificuldade de uma interação mais próxima com os usuários, tornando quase impossível a entrevista de referência

e a avaliação da satisfação do usuário, já que este raramente envia mensagens de *feed-back* para a biblioteca.

O *chat*, como forma de referência digital, começou a ser utilizado apenas no fim dos anos 90, assim mesmo não se utilizava softwares com muitos recursos para esta finalidade. Atualmente, como a cada dia o mercado lança novas tecnologias para a prestação do serviço, torna-se quase impossível ter completo conhecimento dos avanços nesta área. Exemplo disto são as ferramentas que possibilitam não somente o *chat* entre bibliotecários e usuários, mas também o controle dos *browsers* dos usuários (FRANCOEUR, 2001), o que permite ao bibliotecário mostrar os resultados de sua pesquisa dentro de seu catálogo *online*, biblioteca virtuais e outras fontes de informações disponíveis na Internet. Para uma interação ainda maior, existe uma tecnologia chamada *browsing* colaborativo, onde o usuário pode acessar *sites* através da tela do bibliotecário e vice-versa. Outros ainda, permitem o envio de arquivos de vários formatos em *real-time* (durante a conversa com o bibliotecário), com isto o usuário pode receber documentos sobre as políticas da biblioteca, guias, instruções de uso, fotos etc. Apesar de ser mais eficiente em termos de interação com o usuário, o uso do *chat* demanda uma tecnologia um pouco mais avançada e uma maior dedicação e preparo por parte do bibliotecário.

No intuito de diminuir custos e melhorar a qualidade na prestação do SRV muitas bibliotecas fazem parte de uma rede colaborativa de referência. O objetivo destas redes é permitir que os usuários possam submeter suas perguntas a qualquer hora do dia apartir do *site* de sua biblioteca e ter seu questionamento respondido por um funcionário da sua própria biblioteca ou por outros especialistas participantes da rede, desta maneira as bibliotecas poderão compartilhar seus recursos e experiências.

Ainda hoje alguns bibliotecários se mostram contra a utilização do SRV, a argumentação principal deste grupo é que a prestação deste serviço irá desencorajar os usuários a frequentar as bibliotecas. Defensores do SRV contra-argumentam dizendo que já havia uma diminuição no número de questões de referência e que há uma tendência de esvaziamento das bibliotecas devido ao crescimento de fontes disponíveis na Internet, cabendo ao bibliotecário se adaptar a estas tendências.

A LC foi uma das pioneiras na construção de uma rede colaborativa de referência digital. Juntamente com a Online Computer Library Center (OCLC), a LC lançou o *Collaborative Digital Reference Service* (Serviço Colaborativo de Referência Digital) em 2000 com apenas 16 bibliotecas participantes. O programa piloto que começou em 1998, hoje tornou-se uma das maiores redes colaborativa do mundo: o QuestionPoint. A rede cooperativa global de referência começou a ser utilizado na Biblioteca em junho de 2002 com cerca de 100 bibliotecas participantes do consórcio, seis meses depois o número de bibliotecas no consórcio já havia triplicado. O seu objetivo principal é combinar a importância das coleções locais de cada biblioteca, assim como a experiência de seus funcionários com a diversidade e disponibilidade de outras bibliotecas e bibliotecários no mundo, prestando serviço aos usuários 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O QuestionPoint segue um Modelo Cooperativo, onde o serviço de referência começa com o usuário endereçando a pergunta à sua biblioteca. Caso não seja possível responder utilizando ferramentas da biblioteca, o

bibliotecário pode dar início ao segundo ciclo do modelo, as fontes de suporte locais. Se ainda for necessário a resposta do usuário poderá vir de uma biblioteca fora do país através do terceiro ciclo, o ambiente global. Todas perguntas endereçadas ao QuestionPoint ficam armazenadas em uma base de conhecimento e disponibilizadas ao bibliotecário para que este utilize como fonte de informação para responder outras perguntas sobre o mesmo assunto.

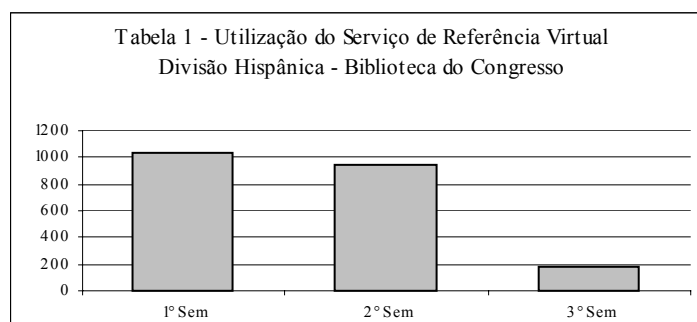
O SRV da LC utiliza um formulário do programa *Ask a Librarian*, que oferece as opções de envio da pergunta através de *e-mail* e *chat*. A utilização do *e-mail* do SRV é bem maior que o *chat*, isto se deve principalmente devido a falta de funcionários dedicados ao *chat*. Atualmente, poucos setores dentro da Biblioteca oferecem o SRV através do *chat*.

Para se ter acesso ao SRV o usuário deve clicar no link “Ask a Librarian” a partir da página da sala de leitura específica. Atualmente 20 setores da LC oferecem este serviço, porém, apenas três oferecem o serviço de *chat*, assim mesmo com restrições quanto os dias e horários disponíveis.

A Biblioteca, ao receber uma solicitação de pesquisa, direciona-a para os setores competentes. As pesquisas são realizadas por pessoas qualificadas e as respostas são dadas online num período de cinco dias úteis. Havendo necessidade, cada setor poderá encaminhar a pergunta para uma outra biblioteca do consórcio, caso a pesquisa venha requerer maiores informações que sejam pertinentes a uma determinada instituição.

Ao clicar no link “Ask a Librarian” o usuário é levado a uma página chamada de “quebra-mola”, com explicação sobre o serviço, outras fontes de informações, uma ferramenta de busca e uma lista de perguntas e respostas comuns. Esta página evita perguntas muito básicas que podem ser respondidas por outras fontes. Caso o usuário realmente queira enviar a pergunta à LC ele deve clicar novamente no link “Ask a Librarian” (no *site* em português o link é chamado “Pergunte a um Bibliotecário”) e preencher um formulário próprio com informações pessoais, como por exemplo nome, *e-mail*, nível de escolaridade, cidade e país; e com informações sobre a questão, como por exemplo, outras fontes consultadas, razão da pesquisa, além é claro a própria pergunta.

Tanto a página “quebra-mola”, quanto o formulário mais detalhado foram introduzidas no segundo semestre de 2003. O objetivo destas modificações foi evitar questões de nível médio e básico, já que a intenção da Biblioteca é atender o Congresso Americano e servir como última fonte de informação para pesquisadores do mundo todo. A tabela 1 mostra que utilização do SRV caiu consideravelmente desde a introdução da página “quebra-mola” e do formulário mais detalhado.



Fonte: QuestionPoint (www.questionpoint.org), 2004

Desde a implantação do SRV, a Divisão Hispânica da LC recebeu cerca de 2.300 perguntas. Dentre estas, pouco mais de 100 vieram ou estavam relacionadas com o Brasil.

Uma das grandes preocupações de alguns bibliotecários da LC era a diminuição da utilização de suas salas de leitura. No entanto, hoje em dia está claro que o perfil do usuário que utiliza o SRV se difere imensamente. A grande maioria dos usuários que encaminham suas perguntas para o SRV não são pesquisadores de um nível acadêmico muito alto, eles estão interessados em pequenos detalhes para conclusão de suas pesquisas ou ao acesso de livros raros existentes somente na LC, sendo estes digitalizados ou não, e o mais importante, não têm facilidade de acesso às dependências da LC. Os usuários do SRV são de lugares distantes da região de Washington-D.C., sendo que vários destes são de outros países.

Assim como um dos objetivos das bibliotecas digitais é atingir um maior número de pessoas através da disponibilização de seu acervo pela Internet, o SRV da LC tem a intenção de disponibilizar a ajuda de seus profissionais para os usuários internos e externos, de forma que os mesmos possam utilizar todas as fontes de informações encontradas dentro e fora da Biblioteca, sendo elas na forma física ou virtual. Os bibliotecários da LC entendem que serviço digital agrega valor às bibliotecas virtuais, pois além instruir e educar os usuários destas bibliotecas, divulga as suas coleções, aumentando assim a necessidade para o surgimento novas bibliotecas digitais e a melhoria da qualidade das já existentes.

Referências

1. CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*.v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000
2. FRANCOEUR, Stephen. An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review Bradford*. v. 29, n. 3; p. 189, 2001.
3. GREEN, Samuel Sweett. Personal relations between libraries and readers. *American Library Journal*, 79. Set. 1876. Citado por SAXTON, M.L. RICHARDSON JR. J.V. *Understanding reference transactions*. Academic Press, San Diego, 2002.
4. HECKART, Ronald J. Machine help and human help in the emerging digital library. *College & Research Libraries*. v. 59, n. 3, p.250-259, maio, 1998.
5. MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Edições URGs, 1972. 257p.
6. RANGANATHAN, S.R. *Reference Service*. 2. ed. London: Asia Publishing House, 1961. 432p.
7. SAXTON, M.L.; RICHARDSON JR. J.V. *Understanding reference transactions*. Academic Press, San Diego, 2002. 208p.
8. SHERA, J. H. *Knowing books and men: knowing computers too*. Littleton Colo: Libraries Unlimited Inc., 1973. 363p.