

Referência: NUNES, Manuela Barreto (2004). *Novos serviços em Bibliotecas Universitárias: a referência electrónica*. In *Realidades e Oportunidades: Documentação do I Encontro de Bibliotecas Universitárias*. Lisboa: BAD.

Novos serviços em Bibliotecas Universitárias: a referência electrónica

Manuela Barreto Nunes  
Universidade Portucalense

A mesa redonda em que me foi proposto participar no âmbito deste I Encontro de Bibliotecas Universitárias, obedece ao tema “Realidades e Oportunidades” e, reparando que, de todo o painel de intervenientes, sou a única que nunca exerceu profissionalmente em bibliotecas universitárias, passei algum tempo pensando sobre o que poderia eu dizer de interessante sobre esta área que não tivesse já sido exaustivamente reflectido e estudado pelos meus colegas. A minha perspectiva é a de uma utilizadora de bibliotecas universitárias que passou os últimos quatro anos da vida absolutamente dependente da eficácia dos serviços bibliotecários da universidade que frequentei, e muito especialmente dos seus serviços em linha e, em consequência, é nessa linha que vou orientar a minha intervenção.

Não é novidade para ninguém nesta sala que as bibliotecas virtuais, ou os serviços electrónicos, em linha – vulgo sites – das bibliotecas de qualquer tipo são hoje em dia um dos aspectos fundamentais da sua actividade. Em Portugal, este é um assunto que se me apresenta ainda como algo estranho, não porque não existam já bons sites de bibliotecas universitárias – que os há –, mas porque tenho sempre a impressão de estarmos a passar de um estado quase pré-industrial a uma sociedade informacional praticamente sem estádios intermédios e seguramente sem tempo para respirar. Sei que é uma triste realidade da nossa esfera nacional a existência de muitas bibliotecas de universidades, e sobretudo de faculdades e departamentos de estabelecimentos do ensino superior público e privado, cujas colecções são

largamente insuficientes e que não são geridas por critérios biblioteconómicos, funcionando quase como propriedade privada dos professores. Tal situação reflecte um conceito ultrapassado e ineficaz do que é o ensino superior, um conceito que despreza a investigação, a aprendizagem autónoma e a formação individual e, nestas condições, a existência de boas bibliotecas é claramente secundária.

Mas o que me traz aqui é a possibilidade de discutir oportunidades e inovação, e estou convencida que as tecnologias de produção, armazenamento e difusão electrónicas, com a conseqüente prestação de serviços em linha podem configurar uma extraordinária oportunidade para as bibliotecas universitárias portuguesas ultrapassarem muitas das suas limitações.

No contexto de um mundo inundado de informação, de uma sociedade que, seguindo Manuel Castells e outros teóricos podemos classificar de informacional, a informação tornou-se uma realidade ubíqua, disponível numa diversidade de meios (da televisão ao computador), acessível a todos os que disponham dos artefactos necessários, em qualquer lado, a qualquer hora e nas mais variadas situações.

Neste mundo complexo e incerto tornou-se, em poucos anos, quase impossível conceber uma organização que não possua um sítio Web, não só para publicitar a sua existência e os seus serviços, como para prestar efectivos serviços em linha e interactivos. Para muitas bibliotecas, a utilização de suportes electrónicos de acesso remoto começou com os OPACs. A partir de meados dos anos 90 do século passado, começaram a expandir-se os sítios Web que, numa primeira fase – situação que, infelizmente, é ainda demasiado comum – eram utilizados principalmente como meio de divulgação da existência da biblioteca ou como uma espécie de sucedâneo electrónico dos guias de utilizadores, limitando-se a elencar serviços, horários, colecções e, eventualmente, a contar a história da biblioteca.

No entanto, a percepção da novidade que a Internet significaria para as bibliotecas<sup>1</sup> vem desde os primeiros tempos da Web. Em 1994, Eric Lease

---

<sup>1</sup> Muito mais do que um meio de armazenamento e difusão de recursos de informação, a Internet é também um meio de prestação de serviços interactivos, em tempo real e de acesso remoto, o que

Morgan escrevia assim: “A Web pode ser usada para distribuir informação sobre as bibliotecas. Esta informação inclui aspectos como horários de funcionamento, guias de utilizador, regulamentos, descrição dos serviços, [etc.]. Tal como os nossos primeiros catálogos em linha, este uso particular da Web transfere os velhos serviços para uma nova tecnologia sem realmente aproveitar as suas vantagens. A organização de recursos de Internet significa um outro uso da tecnologia (...). E quem pode realizar melhor esta tarefa do que os bibliotecários, cuja formação os prepara precisamente para organizar e difundir informação?”<sup>2</sup>. Olhando um pouco mais longe, no mesmo artigo imagina a utilização da Internet para prestar serviços de referência em linha, de forma síncrona (em tempo real) e não somente assíncrona (em tempo diferido, por meio do correio electrónico), num formato de pergunta-resposta que terminaria no desenho automático dum mapa de localização da informação pretendida, não só na biblioteca em questão, mas também noutras bases de dados disponíveis na Web. Apesar de não poder ser ainda consciente das profundas transformações que as tecnologias baseadas na Internet significariam para a sociedade, Morgan compreendia que o uso da Web acabaria por levar à percepção de novas funções para as bibliotecas. Eric Morgan não foi o único, nem muito menos o primeiro a entender as potencialidades da Internet e as profundas consequências que viria a ter na actividade bibliotecária. Um ano antes, James Powell propunha um modelo para a concepção dum sitio na Web, que considerava já mais flexível e potente que o Gopher: “...Pensei que um sistema hipertextual de bibliotecas poderia ser uma alternativa viável (...). Decidi que este sistema básico de informação biblioteconómica poderia incluir as seguintes capacidades e recursos: (1) a possibilidade de aceder aos documentos armazenados localmente, (2) a possibilidade de aceder a documentos e recursos armazenados noutros sistemas informáticos disponibilizados em vários formatos por vários servidores de informação, (3) a possibilidade de aceder a informação dos utilizadores, tais como a reserva ou renovação de empréstimos, (4) a possibilidade de aceder ao

---

pressupõe uma verdadeira mudança de atitude frente às formas tradicionais de prestação dos serviços de bibliotecas.

<sup>(2)</sup> Morgan, Eric Lease (1994). The World Wide Web and Mosaic: an overview for librarians. *Public-Access Computer Systems Review* [em linha]. vol. 5, nº 6. [consulta: 2003 jun. 12]. Disponível na Internet: <<http://www.lib.ncsu.edu/staff/morgan>>. Tradução minha a partir do original inglês.

OPAC da biblioteca, aos OPACs de outras bibliotecas, e a outros serviços de informação disponíveis na Internet, e (5) a recursos básicos de informação organizados e classificados por assuntos”<sup>3</sup>. A importância das propostas de Powell não está apenas na definição de alguns dos aspectos que se tornariam mais tarde elementos imprescindíveis na construção de qualquer sítio Web de bibliotecas, mas também na validação dos recursos de Internet como documentos susceptíveis de integrar as colecções das bibliotecas, reconhecendo nelas um agente de mediação do acesso a esse novo tipo de suportes de informação, e abrindo caminho até ao estabelecimento de um novo princípio de actuação. Mais ainda, Powell compreendeu que a Web abria a porta ao desenvolvimento de serviços bibliotecários até então impraticáveis, como a criação de objectos digitais, a utilização das potencialidades multimédia da Internet, permitindo não apenas ler, mas também ver e ouvir documentos sem sair do mesmo lugar, ou a introdução de serviços de ajuda em linha: “...as possibilidades de criação de uma biblioteca electrónica hipertextual são imensas. Seria possível aceder aos materiais mais antigos e frágeis, depois de digitalizados (...). Os utilizadores teriam acesso a um menu de ajuda enquanto consultassem o OPAC numa janela separada. Seria possível aceder a recursos sonoros, a gráficos e a filmes (...)”<sup>4</sup>. No mesmo artigo, propunha a instalação de postos de informação nas diversas secções de uma biblioteca, utilizando o hipertexto para indicar os serviços, condições e colecções que poderiam encontrar-se em cada uma: introduzia assim o conceito de convivência entre lugares, entre o espaço dos fluxos e o espaço físico da biblioteca, isto é, um dos valores acrescentados da biblioteca híbrida, mais além da convivência dos suportes e da comunicação interactiva utilizador/biblioteca.

Estas são apenas algumas das primeiras aproximações feitas por bibliotecários americanos ao mundo da Internet, tornado um manancial praticamente inesgotável de possibilidades a partir do aparecimento da World Wide Web. Efectivamente, encontramos hoje em dia, já também em Portugal, sites de bibliotecas universitárias que correspondem à maior parte destas previsões e desta percepção da Internet, não como um mero suporte

---

<sup>(3)</sup> Powell, James (1994). *Adventures with the World Wide Web: creating a hypertext library information system. Database*. vol. 17, nº 1. p. 59-66. Tradução minha a partir do original inglês.

<sup>(4)</sup> Ídem, p.64

alternativo, para onde se transpõem alguns serviços da biblioteca física, mas como um espaço outro, como um valor acrescentado aos serviços tradicionais das bibliotecas e como um meio imprescindível para facilitar o acesso à informação, nas condições em que ela é produzida e circula na sociedade actual.

Na realidade, os sítios Web podem ser utilizados para cumprir uma grande variedade de objectivos e prestar diversos tipos de serviços bibliotecários. De uma forma geral, o site de uma biblioteca terá como objectivos principais: (a) publicitar a biblioteca, os seus serviços e as actividades que organiza; (b) difundir informação corrente sobre a biblioteca – regulamentos, localização, horários, contactos, etc.; (c) proporcionar o acesso em linha a documentos de referência, como enciclopédias e bases de dados, assim como a bibliotecas digitais da própria biblioteca ou de outras bibliotecas e organizações; (d) proporcionar o acesso remoto ao OPAC da biblioteca e outras bases de dados por ela criadas; (e) apoiar os utilizadores na navegação na Internet, organizando colecções de recursos Web e proporcionando ajuda e formação em linha na sua utilização; (f) servir como portal de acesso a outras organizações e universidade e inclusive ser produtor de informação; (g) possibilitar a utilização em linha de parte dos serviços da biblioteca, como o empréstimo, a inscrição na biblioteca, pedidos de fotocópias, referência virtual, sugestões, etc.<sup>5</sup>

Como referi acima, alguns sites de bibliotecas universitárias portuguesas correspondem já, efectivamente, a estes requisitos. Permito-me destacar aqui os sites das bibliotecas das Universidades do Minho e de Aveiro, e também o da Universidade Católica, que consultei recentemente. Todos eles apresentam os tradicionais serviços de identificação e divulgação, mas também disponibilizam de forma clara o acesso ao Web OPAC, a bases de dados electrónicas, nomeadamente de publicações periódicas, e a recursos de Internet devidamente organizados, bem como outros serviços interactivos, como a possibilidade de renovação e reserva, para destacar apenas os mais importantes. No geral, são sistemas rápidos e amigáveis. No entanto, apenas

---

<sup>5</sup> Parte destas funções podem encontrar-se detalhadas no artigo de Clyde, Laurel A. (2000) - Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*. vol. 18, nº 2. p. 97-108.

num deles encontrei informação sobre a existência de um serviço de referência em linha, ainda que assíncrono (por correio electrónico) e apenas disponível de segunda a sexta-feira.

Numa altura em que se expandem os serviços de acesso a colecções digitais e, sobretudo, os programas de educação à distância que dependem da existência daquele tipo de recursos, e concretamente de bibliotecas digitais, surgindo cada vez mais cursos em linha, a atenção ao utilizador através dos sites das bibliotecas universitárias torna-se um aspecto crescentemente importante da sua concepção. Nesse sentido, a criação de serviços de referência em linha, que permitam ao utilizador encontrar um apoio interactivo nas suas pesquisas e que inclusive possibilitem a obtenção de respostas a perguntas concretas, torna-se um imperativo dos serviços de acesso remoto.

A questão está em que as pessoas que utilizam os serviços remotos da biblioteca tenham os mesmos direitos que aquelas que se deslocam até ela fisicamente, mas não só, pois também releva da concepção do sítio Web (e da própria biblioteca) como um ambiente informacional interactivo<sup>6</sup>.

Como é sabido, a Internet suporta dois tipos básicos de comunicação: a síncrona (comunicação em tempo real, mais próxima da comunicação personalizada e da reprodução da comunicação tradicional) e a assíncrona (comunicação em tempo diferido, mais de acordo com as conveniências dos interventores e menos condicionada pelas suas distintas disponibilidades). A comunicação com um sítio Web é assíncrona, já que os seus conteúdos foram nele previamente colocados e podem ser alterados ou substituídos pelos seus gestores, independentemente das acções dos utilizadores, os quais, por sua vez, podem aceder a tais conteúdos de acordo com as suas disponibilidades. Mas, ao mesmo tempo, é possível criar mecanismos de interacção síncrona com os utilizadores através do mesmo site, utilizando tecnologias como a

---

<sup>6</sup> De acordo com Hannelore B. Rader ((2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia. *Anales de Documentación*. nº 3. p.209-216), "los servicios de referencia aportan un toque humano a la orientación de los usuarios de información en el entorno digital, mientras que la alfabetización informacional (...) es lo que permitirá de manera más fundamental un aprendizaje de por vida y un uso eficaz da información".

*teleconferência*, os fóruns de discussão e conversação (*chats*), ou os *ambientes multiutilizadores* (“*muds & moos*”)<sup>7</sup>.

Ambas as formas de comunicação podem ser utilizadas pelas bibliotecas para facilitar o apoio aos utilizadores nos processos de acesso remoto ao conhecimento, criando serviços de referência síncronos ou assíncronos nos seus sites. Os dois tipos de comunicação têm vantagens e desvantagens e o ideal deveria ser poder utilizá-los alternadamente, de acordo com as circunstâncias. Na realidade, é mais fácil criar serviços de referência assíncronos, através do correio electrónico, como de facto se está a tornar comum em bibliotecas universitárias de todo o mundo, sobretudo através de esquemas cooperativos. O uso do correio electrónico para responder a uma pergunta de referência é particularmente útil quando a resposta implica uma pesquisa bibliográfica mais complexa por parte do bibliotecário e/ou a produção de algum tipo de lista ou índice. Os serviços de referência síncronos, por outro lado, exigem a posse de programas e tecnologias mais caras, já por parte da biblioteca, já por parte dos utilizadores. No entanto, a sincronia aproxima a comunicação dum processo mais personalizado e interactivo, uma vez que permite uma sucessão de perguntas/respostas, isto é, a reprodução da tradicional entrevista de referência, com participação imediata do utilizador.

Este é um dos aspectos em que o papel inclusivo da biblioteca choca com a necessidade de criação de um ambiente verdadeiramente informacional, que aproveite ao máximo as potencialidades da Internet, e estabeleça uma relação de proximidade com o utilizador remoto. A solução ideal seria a coexistência das duas possibilidades de comunicação e, ao mesmo tempo, na utilização de software aberto, que possa ser descarregado gratuitamente da Internet, a partir do sitio Web da biblioteca e que, portanto, seja acessível a todos os utilizadores.

Ao mesmo tempo, os novos métodos de inteligência artificial, como as bases de conhecimento ou as redes neuronais<sup>8</sup>, incluem a criação de interfaces

---

<sup>7</sup> Cfr. Dewald, Nancy [et al.] (2000). Information literacy at a distance: instructional design issues. *The Journal of Academic Librarianship*. vol. 26, nº 1. p. 33-44.

<sup>8</sup> Para uma abordagem muito actualizada dos sistemas de recuperação de informação veja-se Moya Anegón, Félix (2002). Sistemas avanzados de recuperación de la información. In LÓPEZ YEPES, José (coord.). *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1645-5. p. 553-599.

do utilizador que permitem enriquecer a interacção humano-computador com base em técnicas de filtragem da informação: através delas e de um agente inteligente que funciona como um agente pessoal, é possível filtrar os documentos pesquisados pelo utilizador de acordo com o seu perfil individual, ao menos de uma forma muito mais aproximada da que é possível quando o interface é cego e incapaz de discriminação<sup>9</sup>. A utilização destas técnicas facilita o desenvolvimento de serviços de difusão selectiva da informação, para além da personalização da relação do utilizador com o interface electrónico.

Assim, em muitos casos, os métodos de referência tradicional aplicados ao ambiente virtual podem ser substituídos ou complementados por métodos automáticos utilizados na concepção base do site e dos seus esquemas de pesquisa.

O facto é que a tecnologia actual já permite a criação de ambientes virtuais verdadeiramente formadores e inclusivos, que ultrapassam as limitações geradas pelo facto de serem criados para utilizadores desconhecidos e reconhecem a heterogeneidade dos utilizadores num meio de acesso remoto, no qual não existe a imediata presença física de um agente humano. Muitos serviços Web estão a integrar novas actividades nos serviços de referência, convertendo os módulos de ajuda em parte dos serviços de referência e investindo na alfabetização informacional activa. A ideia é que os interfaces virtuais não afastem a biblioteca dos utilizadores e que, ao contrário, promovam o seu papel de ajuda, apoio e orientação na formulação dos pedidos adequados e na obtenção de respostas apropriadas.

Nem todos os autores, porém, defendem os méritos dos serviços de referência virtual. Num recente artigo em cujo complemento de título o trabalho de referência virtual é classificado como um serviço sobrestimado, hipervalorizado “e nem sequer real”, Steve McKinzie e Jonathan D. Lauer<sup>10</sup> temem a tendência para o excesso de “virtualização” dos serviços de bibliotecas,

---

<sup>9</sup> Cfr. Brajnik, G. e Tasso, C. (1994), A shell for developing non-monotonic user modeling systems. *Int. J. Human Computer Studies*. nº 40. p. 31-62.

<sup>10</sup> McKinzie, Steve e Lauer, Jonathan D. (2003). Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel. *Bulletin des Bibliothèques de France*. t. 48, nº 4. p. 63-65.



alertando para a importância da proximidade e da comunicação humana, que consideram insubstituíveis.

No entanto, o importante é que os ambientes em que as bibliotecas desenvolvem os seus serviços sejam ambientes fundados no conceito da alfabetização informacional, independentemente de serem reais ou virtuais. Resumindo a opinião de muitos profissionais, a norte-americana Hannelore B. Rader acredita que “os bibliotecários são os profissionais especialistas no actualmente complexo ambiente informacional, para atender às necessidades de informação das pessoas com uma colecção de fontes cuidadosamente seleccionadas, num ambiente aberto, de acesso igualitário, e sem custo algum (...) [e] estão estreitamente ligados aos princípios da democracia, facilitando a liberdade de escolha, o acesso a todos os tipos de opiniões e pensamentos e oferecendo oportunidades de aprendizagem durante toda a vida”<sup>11</sup>.

As bibliotecas universitárias devem, mais do que isto ainda, ser o suporte, a coluna que sustenta a investigação e apoia alunos, professores e investigadores de forma incondicional. É precisamente para fazer a ponte entre a esquizofrenia, o ahistoricismo da realidade virtual com o mundo da realidade real em que nos movemos e encontramos fisicamente que as bibliotecas devem investir em serviços virtuais de qualidade, que tenham em conta os novos dados da distância e dos interfaces automatizados e que procurem utilizar esses dados a favor do desenvolvimento humano. Evidentemente que qualquer estratégia nesse sentido passa pela cooperação entre as bibliotecas universitárias e inclusivamente com outros tipos de bibliotecas, única forma de levar avante projectos complexos, dispendiosos e que exigem vastos recursos humanos e materiais<sup>12</sup>. Na sociedade rede em que vivemos, as redes devem implicar todas as instituições e a associação e a cooperação devem ser encaradas seriamente, como única forma, não só de sobrevivência, mas de assunção de um papel determinante num mundo baseado na circulação e na produção de informação a um ritmo alucinante. Só cooperando, as bibliotecas

---

<sup>11</sup> Rader, Hannelore B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia. *Anales de Documentación*. nº 3. p.209-216.

<sup>12</sup> Em Espanha, o projecto “Pregunte, las bibliotecas responden” é promovido pelo Ministério da Cultura e Educação e resulta da cooperação entre bibliotecas públicas e universitárias, assegurando um serviço de referência por correio electrónico, através do preenchimento de um formulário, sete dias por semana, 24 horas por dia e com três dias de distância entre a pergunta e a resposta.

universitárias estarão em condições de cumprir a sua missão de promotoras de conhecimento e de fazer jus ao velho e nunca alcançado sonho da biblioteca como coração da universidade.

Braga, 12 de Dezembro de 2003