

REPENSANDO O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: A POSSIBILIDADE VIRTUAL

Resumo

O serviço de referência é muito mais que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação. No entanto, para que o bibliotecário consiga tal proeza é importante que se volte às necessidades do usuário, ou seja, perscrutar seu *background*, expectativas, experiências e entender seu modelo cognitivo para identificar qual será o uso que fará da informação. Além disso, o profissional deve trazer um *background* que se agregue à proposta institucional, bem como ter dois atributos essenciais: a instrução e o talento comunicacional. Além disso, no âmbito das novas tecnologias, o serviço de referência virtual teria o importante papel de mediar, a partir de recursos tecnológicos, as relações entre usuários e a sua necessidade informacional.

Jéssica Camara Siqueira
Mestranda em Ciência da
informação (ECA-USP)
jessica.camara@yahoo.com.br

RETHINKING THE SERVICE REFERENCE: THE VIRTUAL POSSIBILITY

Abstract

The reference service is much more than a specialized technique in book is above all a human activity that meets a yearning for someone who has some shortcoming in their mental, and that this inability to understand before seeking the information. However, that the librarian can such a feat is important to return to user needs, peer their background, expectations, experiences, understanding their cognitive model to identify which will be use to make of the information. Furthermore, the professional must bring a background that adds to the proposed institutional as well as having two essential attributes: education and communication talent. Moreover, under the new technologies, virtual reference services have the important role of mediating, from technological resources, relations between users and their informational needs.

Keywords: Virtual reference service; User; Librarian.

1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: INQUIETAÇÕES INICIAIS

Historicamente, segundo Figueiredo (1986), uma das primeiras alusões ao auxílio ao leitor ocorreu na 1ª conferência da American Library Association (ALA) em 1876, quando Samuel Sweet Green ressaltou a importância do auxílio ao leitor na utilização da coleção, enfatizando até um aspecto educativo na biblioteca. Outra menção de destaque foi de Melvil Dewey ao empregar a denominação “bibliotecário de referência” em 1888, mas que ainda na época não foi incorporada no contexto da biblioteca.

A expressão “serviço de referência” tem origens em um texto apresentado por William Child em 1891 que enfatizava a importância da experiência no trabalho do bibliotecário, ressaltando como o elemento humano era essencial no contexto de uma biblioteca. Como até meados do século XIX a maioria dos estudiosos possuía sua biblioteca, conhecendo assim muito bem seus acervos e não consultando outros, e as bibliotecas existentes estavam voltadas às atividades de catalogação, classificação e controle de obras, não havia, portanto espaço nem uma consciência sobre esse tipo de serviço (HOPKINS, 1982).

No entanto, com a ampliação do ensino público, criando um novo público eleitor, e a expansão da produção bibliográfica, exigiu-se uma nova biblioteca, de natureza pública. Iniciada nas grandes cidades industriais da época, Grã-Bretanha e Estados Unidos houve nesse contexto o prenúncio do serviço de referência como conhecemos hoje. Também denominado “cartão de visitas da biblioteca”, realizou-se face a face com o usuário e teve a responsabilidade de garantir a fidedignidade do serviço, atendendo às necessidades reais de informação do indivíduo.

No âmbito das bibliotecas universitárias, o serviço de referência ganhou força ao se aliar ao ensino e à pesquisa, o que instaurou a ampliação da consulta a diversas fontes bibliográficas, estendendo assim a necessidade de um profissional para auxiliar na busca de informações. Wyer (1930) no primeiro manual escrito sobre o serviço de referência resalta

que não é possível organizar os livros de forma mecânica, tendo assim a necessidade de um “elo vivo entre o texto e o leitor”.

No Brasil, a primeira iniciativa de referência foi da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, que em 1910 inaugurou tal serviço, mas só existiu na prática uma seção específica de referência em 1944, quando estava organizada e realmente pode ser utilizada na busca de informações (GROGAN, 1995).

O conceito de serviço de referência provém do inglês *reference work*, mas tem origem latina com o termo *refere*, que significa “indicar e informar” (LINE,1974). Tal conceito começou a difundir-se com o surgimento das primeiras universidades, quando foi criada uma seção independente voltada à prestação de serviço de assistência aos leitores. De lá pra cá, a atividade transformou-se, motivada pela nova perspectiva da área que passou do paradigma do acervo para o do acesso.

Até quase metade do século XX o usuário era encarado como um receptor, produto de uma sociedade de massa. Já nas décadas de 60 e 70, ampliando-se o estudo sobre a recepção da mensagem, percebeu-se que o usuário não se deparava com o meio de “mente vazia”, mas trazia consigo seus valores e experiências anteriores (ROBERT,1975). Seguindo tais estudos, e impulsionadas pelas mudanças pós década de 80 (explosão bibliográfica e avanços tecnológicos), começa a se encarar a informação como um produto da observação e da necessidade do indivíduo. Este passa de um sujeito passivo, mero receptor, para transformar-se em peça-chave do sistema de informação.

Nessa nova abordagem, as diferentes necessidades são dinâmicas, ou seja, alteram-se no tempo e espaço, o que exige maior flexibilidade dos serviços de referência para se adequarem aos seus estados de mudança. Além disso, não deve estar isolado ou ser esquecido nos momentos de tomada de decisão. Ao contrário, como lida com a base do sistema de informação, o usuário, deve funcionar como um setor estratégico para as demais partes da organização, dialogando e expondo seus problemas e com isso corroborando a articulação das demais atividades na biblioteca.

Essa perspectiva coincide com a crise de paradigmas, mudanças conceituais, que alteram nossa visão de mundo, tanto motivadas por questões internas, a exemplo de esgotamento teórico e metodológico de um fenômeno, como externas, fruto de alterações socioculturais (MARCONDES, 1994). O exemplo clássico relacionado ao serviço de referência é a questão do paradigma do acervo *versus* o paradigma do acesso.

No paradigma do acervo as diferentes atividades da biblioteca estão voltadas à conservação e manutenção dos livros, tendo ainda um apego demasiado ao espaço biblioteca, ressaltando o valor etimológico do termo, “casa dos livros”. Todavia nessa perspectiva o usuário é colocado em segundo plano, já que o mais importante é conservar o acervo. Em contrapartida, no paradigma do acesso, notamos que as ações se convergem para o usuário, tanto motivadas pelas novas tecnologias, redimensionando a questão do espaço (não mais restrito à biblioteca), como no serviço de referência, que redescobrem e recriam estratégias para auxiliar o sujeito na resolução de suas lacunas de conhecimento (COELHO NETO, 1996).

Em geral, o problema do usuário nasce de uma necessidade latente de busca pela informação, ou seja, um sentimento de nossa natureza que precisa delegar sentido, interpretando a realidade em nossa volta, tornando-a lógica e compreensível, para só assim ser significativa para nós (FERREIRA, 1996). Mas o sentido não existe *per se*, é produto de um processo que cada indivíduo desenvolve segundo seu quadro de referência interno, resultado de seu conhecimento prévio, contexto, e até de discontinuidades que à medida que lhe interpõem, contribui para a edificação de seus esquemas internos.

Tais esquemas internos são resultado da observação de uma realidade, bem como o produto da busca pelo novo, a informação. Mesmo com a definição ainda instável na área da Ciência da Informação, muitas vezes incompreendida por outras disciplinas, ou até mal utilizada no contexto de seu próprio campo teórico, o ambicionado conceito de informação, difere essencialmente de seu equivocado sinônimo, dado. É mais que mero conteúdo que reduz nossas incertezas, é uma estrutura simbólica com potencial de gerar conhecimento.

McGarry (1999), a partir dos estudos da Teoria da Informação e da Comunicação enuncia informação como algo que é capaz de alterar os mapas/estruturas mentais. Oposta à incerteza, a informação seria o elemento de que necessitamos quando nos deparamos com uma escolha, funcionando como uma “medida de liberdade” na seleção de mensagens. Para isso, a informação deveria ser ordenada e estruturada para ser discriminável para o receptor, a partir de alguma forma de veículo de transmissão, sinais, símbolos, ou signos.

Traçando um paralelo entre o conhecimento e a informação, McGarry (1999), afirma que é difícil distinguir esses dois termos, dizendo até que em alguns contextos podem ser intercambiáveis. Porém, na tentativa de explicitar uma síntese enuncia conhecimento como algo mais teórico e generalizado, próximo da visão epistemológica, e a informação como um conhecimento potencial. Assim, atribuímos significado ao identificar e relacionar classes de eventos, agrupando-as ou separando-as conforme suas similaridades e distinções, a partir de nossa capacidade de produzir, compartilhar e transmitir informações.

No contexto do Sistema de Referência, além do conceito de informação que deve ter a primazia do entendimento, há ainda outros termos que também geram ambiguidades, estando muitas vezes tão imbricados que fica difícil desmembrá-los para uma visualização individual. Quando falamos da necessidade do usuário, por exemplo, nos referimos a que? A uma lacuna individual que identificamos numa pesquisa isolada, ou é um conceito mais amplo em que devem se considerar seus valores socioculturais e cognitivos? E esta necessidade é real? Ou será apenas um desejo mal compreendido, ou até nossa própria vontade/necessidade refletida no contexto de nosso usuário? E quanto à demanda? Deve basear-se em que? No uso, necessidade, ou desejo? Não estão todos esses termos interligados no serviço de referência?

Segundo Grogan (1995, p. 50), a ideia de processo de referência vem consolidando-se nos últimos 30 anos como uma atividade que envolve o consulente procurando investigar a natureza de seu problema a fim de fornecer informações capazes de solucionar sua inquietação. O que há de novo com o serviço digital é que com a Internet e o

desenvolvimento tecnológico em diferentes suportes estão disponíveis diversas ferramentas que favorecem a recuperação da informação, o contato interpessoal e agilidade de resposta.

Há profissionais que acreditam que o serviço de referência limita-se à indicação bibliográfica, ou resume-se a um profissional que ensina como se pesquisa numa base de dados. Também não deve ser visto como um setor díspar, ou até como em algumas instituições, reduto de profissionais menos competentes. As atividades de referência devem refletir os objetivos da instituição em que fazem parte, estando, portanto integradas aos demais setores do sistema de informação, funcionando até como uma peça-chave já que lida com a base do sistema, o usuário.

Diante disso, é necessário antes de tudo compreendermos a razão do serviço de referência num sistema de informação. Se pensarmos no contexto tradicional da biblioteca, especialmente as do setor público, não teremos dificuldade em constatar que a maioria ainda privilegia a organização sistemática dos serviços e as operações técnicas em detrimento ao atendimento ao usuário. Como queremos identificar a demanda, ou mesmo incorporar sistemas e técnicas supostamente melhores, se não somos capazes de olhar para o usuário?

Tal postura se reflete na área acadêmica que muitas vezes no afã de trilhar os novos caminhos abertos pela Ciência da Informação, se esquece de enxergar que a base de qualquer sistema de informação é o usuário e acaba reproduzindo o mesmo problema. Fatores como o crescimento e a diversidade da Sociedade da Informação, exigem qualidade de resposta, eficácia e eficiência, características que não dependem só de tecnologia e gestão de recursos, mas primeiramente da compreensão das necessidades desse usuário, cada vez mais pluridiverso e exigente

Para atingir tais objetivos são necessárias diversas ações, umas supostamente mais complexas, mas que privilegiadas pelo sistema são executáveis, como o conhecimento da demanda (individual ou coletiva, explícita ou oculta) por meio de indicadores de comportamento (questionários, entrevistas, dinâmicas). Ou outras ações supostamente mais

singelas, como o “saber ouvir”, que podem permitir tanto a sensibilização para um problema do usuário como a autoconscientização e conseqüente mudança de postura.

2 REPENSANDO O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

No contexto pós-moderno é latente a necessidade de mudança do paradigma do acervo nos sistemas de informação. No mundo acadêmico tal visão já foi incorporada, e o paradigma do acesso é um fato. Porém só algumas instituições realmente vivenciam tal transformação, mesmo que a maioria declare que o serviço de referência é o cerne de uma unidade de informação. Se a referência é a preocupação chave de um bibliotecário, porque tanto a formação como seu trabalho se constroem a partir da organização e do processamento da informação?

Um primeiro entrave é a própria concepção de referência. Diferente do que ocorria até meados do século XIX, com número mais limitado de acervos e um público de estudiosos, ocorre uma gradativa revolução na área com a explosão bibliográfica, advento de novas tecnologias de informação (em especial o computador) e também a universalização do ensino, que desvela uma nova demanda para a biblioteca. Hoje, a transformação dinâmica desses fatores torna imprescindível o papel de um mediador entre o indivíduo e o multiforme e volátil universo informacional, o bibliotecário de referência.

Nessa perspectiva percebemos que o serviço de referência ultrapassa a esfera de mero instrumento paliativo do atendimento, função instrucional ou uma comodidade do usuário. A referência é muito mais que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação. Portanto, a informação não tem um fim em si mesma, já que é a partir dela que o indivíduo preenche suas lacunas cognitivas, a fim de chegar ao conhecimento (DERVIN; DEWDNEY, 1986).

No entanto, para que o bibliotecário consiga tal proeza é importante que se volte às necessidades do usuário, ou seja, perscrutar seu *background*, expectativas, experiências, entender seu modelo cognitivo para identificar qual será o uso que fará da informação. Além disso, o profissional deve trazer um *background* que se agregue à proposta institucional (generalista ou específica, por exemplo), bem como ter dois atributos essenciais: a instrução e talento comunicacional. A Organização por sua vez, deve se comprometer criando políticas para a sistematização e difusão do serviço de informação, não como um setor autônomo, mas imbricado aos demais setores da unidade de informação e principalmente à própria missão da Instituição.

Quanto à prática desse serviço, notamos que o bibliotecário se depara basicamente com quatro níveis de necessidade do usuário: visceral, consciente, formalizada e negociada. O primeiro nível é aquele que o usuário desconhece não só o problema como muitas vezes sua natureza, não sabendo *o que* procura. No segundo, já existe a consciência do problema, mas não sabe *por que* tem essa necessidade de informação. No nível seguinte já consegue formalizar uma hipótese, mas não sabe *como* encontrar as respostas. E no último, é capaz de representar seu problema de modo inteligível, mas necessita da mediação para identificar *onde* está a informação (GROGAN, 1995).

Todavia, para que o bibliotecário identifique o nível de necessidade do indivíduo ele terá que realizar o processo de sondagem, ou seja, investigar até o nível mais específico a necessidade do usuário. O primeiro passo é a negociação, que consiste em determinar a verdadeira lacuna do indivíduo, ou seja, seu tema real de consulta. No entanto para isso o bibliotecário deve observar alguns indícios que sinalizam problemas na formulação da questão do usuário: ambiguidades, consultas muito genéricas, ausência de clareza na formulação, excesso de informação na formulação do problema e incertezas quanto ao assunto ou até equívocos conceituais.

Nesse ponto nos deparamos com outro problema a formação do bibliotecário. Como exigir que um profissional com uma formação, muitas vezes mais voltada para o processo

organizacional e de recuperação da informação, esteja apto para lidar com a pluralidade situacional do usuário? Ou ainda, a de se considerar os casos extremos: o especialista que não sabe lidar com questões mais generalistas ou o profissional com defasagem de conhecimentos gerais básicos?

Outro percalço no caminho da referência é a escolha do tipo de abordagem que será feita ao usuário. Basicamente a entrevista pode ser feita considerando-se três tipos de questões: fechadas, abertas e as neutras. As primeiras precisam levar em conta a capacidade de julgamento do bibliotecário em selecionar o que é realmente relevante, pois as respostas serão limitadas. Além disso, uma questão mal formulada pode reprimir o usuário ou até prejudicar o andamento da entrevista. As questões abertas, ao contrário das primeiras utilizam as palavras do próprio usuário e acabam sendo mais um convite para que ele se manifeste. Já as questões neutras também têm uma natureza mais aberta, porém utilizam estratégias discursivas para direcionar o usuário na busca de respostas (DERVIN; DEWDNEY, 1986).

Além da escolha correta para cada situação particular, o bibliotecário deve saber lidar com alguns possíveis entraves no momento da entrevista: constrangimentos, comportamento esquivo ou agressivo ou até dificuldades comunicacionais. Um dos primeiros passos é transpor o estigma do funcionário burocrático, ou o “detentor dos livros”, hostilidade e arrogância obliteram a comunicação. Diante disso, deve-se ter em mente que o serviço de referência inicia-se desde a recepção do indivíduo, que acontece primeiro no nível da comunicação não-verbal, à retomada de uma nova abordagem, utilizando outras estratégias, quando os resultados encontrados não satisfazem o indivíduo.

Formalmente entende-se o processo de referência dentro de oito passos: o entendimento do problema; a identificação da necessidade informacional; a elaboração da questão inicial; a negociação da questão com o bibliotecário; a formulação da estratégia de busca; o processo de busca em si; a resposta encontrada e a solução do problema. É claro que esses passos servem como um modelo, já que podem ocorrer vários desvios e falsas

respostas, tudo dependerá da real interação entre o usuário e o bibliotecário, que está alicerçada não na mera ação de responder perguntas, mas no intuito de resolver problemas.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

É cada vez mais latente o impacto das novas tecnologias na sociedade contemporânea, fato que desencadeia não só a necessidade e ansiedade de se obter uma informação útil, mas também a difusão de métodos e sistemas que efetivamente garantam um acesso especializado, voltado a preencher as lacunas informacionais dos usuários.

Teoricamente os serviços de referência virtuais teriam o importante papel de mediar, a partir de recursos tecnológicos, as relações entre usuários e a sua necessidade informacional (FERREIRA, 2008). No entanto, mesmo com a diversidade de serviços disponíveis na rede, há ainda, com destaque para o contexto nacional, a reprodução do modelo tradicional de assistência no balcão de referência.

O serviço de referência virtual é aquele que através da interface da rede virtual permite a interação entre o profissional da informação e o usuário, disponibilizando recursos a partir da tecnologia comunicacional da Rede fora do ambiente da biblioteca física. A ALA (2003) define o conceito como:

Serviço de referência iniciado eletronicamente, em tempo real, no qual os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com os bibliotecários sem estarem fisicamente presentes. Os canais de comunicação usados frequentemente no serviço de referência incluem a videoconferência, serviços de voz na Internet, correio eletrônico e mensagem instantânea.

Os principais tipos de serviços de referência virtual dividem-se basicamente em assíncronos e os síncronos. A primeira diferença entre ambos é quanto ao tempo de resposta, se o bibliotecário responde instantaneamente, ou seja, é em tempo real é síncrona, mas se o tempo de resposta varia de minutos a dias é assíncrono. No caso

assíncrono, além do modelo tradicional presencial temos como exemplo na rede o uso de e-mail e formulários. Já o atendimento síncrono pode ser feito via telefone, em *chat* ou correio eletrônico.

Além de pensarmos no tipo de serviço, que pode variar tanto de acordo com o contexto institucional como em relação aos recursos disponíveis, é importante repensar a entrevista de referência, que no ambiente virtual deve utilizar outros tipos de estratégias. O objetivo é o mesmo, diagnosticar o problema do usuário e procurar ajudá-lo a encontrar respostas, só que se faz necessário antes de tudo que o bibliotecário tenha um conhecimento mínimo da plataforma tecnológica usada por sua instituição. Para isso, deve ter domínio básico da linguagem informática, e conseguir driblar a distância física, utilizando estratégias comunicacionais para se aproximar do usuário e resolver seu problema.

A estratégia mais comum é a utilização de filtros, que de acordo com Taylor (1968) procuram identificar a verdadeira motivação de um problema, explorando os seguintes itens: o objetivo e a motivação da pergunta; a determinação do objeto, o perfil do usuário; as relações entre a pergunta e a coleção; e as possíveis respostas antecipadas já conhecidas de outras situações. Um caminho paralelo é a metodologia do *sense making* (DERVIN, 1983) usada também em outras áreas do conhecimento, mas que na Ciência da Informação tem tido importante papel no estudo do usuário e compreensão de sua necessidade de informação, já que tem por base a teoria da construção de sentidos, feita a partir de questões neutras, que não só tentam evitar diagnósticos prematuros como são estruturadas a fim de identificar os *gaps* do usuário auxiliando-o a alcançar as respostas.

Outra maneira de melhor adequar o serviço de referência virtual com o contexto do usuário é verificar o tipo de pergunta que é feito. Se forem de ordem funcional podem ser respondidas sem o uso de ferramentas bibliográficas, com o auxílio dos Frequently Asked Questions (FAQ's). Nessa linha mais objetiva, há perguntas denominadas de "referência rápida", que dizem respeito a um dado específico, geralmente reconhecido pelas perguntas: O quê? Quando? Onde? Quem? As instruções já exigem o uso de ferramentas mais

elaboradas como o tutorial, por exemplo, ou mais usuais como uma base de dados e catálogos. E há ainda as de natureza investigativa, que querem uma entrevista mais extensa e detalhada, além de exigirem uma pesquisa mais elaborada e com uma estratégia de busca eficaz.

Outro ponto importante é o comportamento do bibliotecário durante a entrevista, que até mais do que no contato pessoal exigirá não só habilidades técnicas, mas comunicacionais, linguísticas e psicológicas. Uma das primeiras atitudes é demonstrar-se preocupado e atento ao problema do usuário, procurando mostrar-se disponível e cordial. Outro aspecto relevante é saber escutar seu problema, mas de forma respeitosa e perspicaz, perguntando com o intuito de sondar a motivação da dúvida, usando, por exemplo, os filtros de Taylor (1968). E o passo seguinte são as estratégias de busca, que utilizando um sistema de informação, formulam uma equação de busca procurando chegar a uma resposta eficiente.

Segundo a IFLA (2004), um modelo de resposta bem estruturada seria aquele que possui basicamente três partes: cabeçalho, corpo do texto e saudação final. No cabeçalho, haveria uma saudação ao usuário, agradecimento por estar utilizando o serviço e menção direta ao assunto pesquisado. No corpo do texto haveria explicações das fontes e descrição do material encontrado, além de recomendações pertinentes na busca por respostas. E por fim, se enfatizaria a tentativa em auxiliar o usuário, despedindo-se com a assinatura ou indicação de função/cargo, no intuito de deixar o contato menos impessoal.

Nesse ponto é interessante observar que mesmo o serviço de referência virtual tendo se ampliado com a evolução dos recursos bibliográficos e da Internet, sendo até considerado por muitos estudiosos como uma “evolução da biblioteca tradicional”, ainda possui algumas amarras. No Brasil, por exemplo, diferente do que ocorre no exterior, utilizamos o recurso digital, mas ainda estamos presos ao modelo das bibliotecas convencionais. Márdero Arellano (2001) acrescenta que restringimos o serviço às consultas enviadas por correio eletrônico, telefone ou formulários da *web*, que consomem tempo,

trabalho de pesquisa, e ainda refletem pouca interação e preocupação na avaliação dos serviços.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mesmo considerando as bibliotecas que possuem serviços virtuais, percebe-se um predomínio do uso de correio eletrônico e formulários, que consomem mais tempo e exigem árduo trabalho de pesquisa, e na prática resolvem mais questões bibliográficas e de ordem institucional. Além disso, há a questão dos profissionais da área que ainda não se adequaram a tal realidade, ou por pensarem que a tecnologia é sua concorrente, ou mesmo por problemas em sua formação ou capacitação profissional.

Enquanto nos EUA há uma diversidade de serviços de referência virtuais mais dinâmicos, com softwares interativos, serviços *online*, *links* e padrões de interoperabilidade, no Brasil ainda predomina a natureza mais estática dos serviços de referência, também denominados assíncronos (MÁRDERO ARELLANO, 2001). Tal fato é produto de uma conjunção de fatores: os percalços para se instituírem as redes colaborativas em bibliotecas e sua interoperabilidade; entraves tecnológicos, principalmente na esfera pública, mas principalmente a resistência ideológica, centrada numa cultura bibliográfica.

É imprescindível que o profissional da informação compreenda que os recursos da rede são ferramentas para otimizar seu trabalho, e não seus concorrentes, já que seu papel junto ao usuário continua relevante no que se refere a mediação entre e informação e o conhecimento. Nesse sentido prioriza-se a qualidade de resposta para o usuário, que na maioria das vezes não está em buscar um material em si, mas procurar resolver um problema, resultado de uma lacuna informacional.

Nesse viés, fica cada vez mais nítido o papel dos serviços de referência como facilitadores do acesso aos recursos informacionais, partindo da cultura institucional, perpassando por sua missão, padrões de interoperabilidade e principalmente

compreendendo a demanda do usuário. Para isso, mais do que incorporar uma estrutura tecnológica de ponta, devemos repensar se mesmo com novas ferramentas não estamos reproduzindo os descaminhos passados, obliterando com a permanência do modelo arcaico vícios e barreiras que impedem a real possibilidade de acesso à informação útil ao usuário.

Dessa forma, mais do que meramente implantar novas tecnologias em uma biblioteca devemos repensar seu papel à luz do contexto contemporâneo e da realidade institucional. E mesmo com a tendência de crescimento dos serviços sincrônicos, além de olhar o contexto institucional devemos reavaliar tanto o papel da referência, no âmbito virtual, como nossa atuação, para que não estejamos apenas utilizando novas ferramentas, mas pautadas em práticas obsoletas.

Artigo submetido em 08/07/2010 e aceito para publicação em 21/08/2010

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Reference and services association**: guidelines for implementing and mainting virtual reference services, 2003. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>

COELHO NETTO, J. T. Do paradigma do acervo para o paradigma da informação. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1996, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL/Departamento de Biblioteconomia, 1996.

DERVIN, B.; DEWDNEY, P. Neutral questioning: a new approach to the reference interview. **Research Quarterly**, n. 25, v. 5, Summer, 1986. Disponível em: <<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artabsdervindewd86nq.html>>

DERVIN, B. **An overview of Sense-Making research**: concepts, methods and results to date. 1983. Comunicação apresentada no International Communication Association annual meeting, em Dallas. Disponível em: <<http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2010.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, maio/ago. 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/250296/25029610.htm>>

_____. Repositórios versus revistas científicas: convergências e convivências. In: FERREIRA, S. M. S. P.; TARGINO, M. das G. **Mais sobre revistas científicas: em foco a gestão**. São Paulo: Editora Senac/Cengage Learning, 2008. p.111-137.

FIGUEIREDO, N. M. de. Técnicas e métodos para a avaliação de serviços de referência-informação. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v. 4, jan./dez., 1986. Disponível em:
<<http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=1&dd61=servi%E7os%20de%20refer%Eancia&acao=busca>>

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995.

HOPKINS, F. L. A Century of bibliographic instruction: professional and academic legitimacy. **College and Research Libraries**, n. 43, may, 1982.p. 192-198.

IFLA Digital reference guidelines, 2004 . Disponível em:
<<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, 1974. p. 87.

MARCONDES, D. A crise de paradigma e o surgimento da modernidade. In: BRANDÃO, Z. (Org.). **A crise dos paradigmas e a educação**. São Paulo: Cortez, 1994. p. 16-29.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. Serviços de Referência Virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, 2001. p. 7-15.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

ROBERT, N. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment. **Aslib Proceedings**, v. 27, n. 7, p. 308-313, jul., 1975.

TAYLOR. S. Questions negotiation and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 29, p.178-194, 1968.

WYER, J. I. Reference work: a textbook for students of library work and librarians. Chicago: ALA, 1930. p. 280.