

## **Serviço de referência virtual em bibliotecas escolares: uma análise do serviço prestado pelas bibliotecas escolares de Minas Gerais**

Diego Henrique Figueiredo Fernandes

**Resumo:** Pesquisa realizada com o objetivo de constatar o atual estado dos serviços de referência virtual em bibliotecas escolares do estado de Minas Gerais. Foi realizada uma pesquisa quantitativa, tendo como critério para seleção das escolas analisadas a lista das cinquenta melhores escolas segundo o desempenho no Exame Nacional do Ensino Médio do ano de 2013. Seguiram-se as etapas de análise dos sites das escolas, presença de sites específicos para as bibliotecas escolares e de um e-mail próprio para contato com a biblioteca. O presente artigo tem a finalidade de relatar como se deu esse processo, bem como os resultados dos *e-mails* enviados e as impressões obtidas.

**Palavras-chave:** Serviços de Referência, Serviços de referência virtual, Bibliotecas escolares.

### **Virtual reference service in school libraries: an analysis of the service provided by the school libraries of Minas Gerais**

**Abstract:** This research was carried out with the objective of verifying the current state of virtual reference services in school libraries in the state of Minas Gerais, Brazil. A quantitative research was carried out, using the list of the fifty best schools according to performance in the National High School Examination of 2013, as a criterion for the selection of the analyzed schools. The analysis of the school sites, the presence of specific sites for school libraries and an e-mail address for contacting the library. The purpose of this article is to report how this process occurred, as well as the results of the emails sent and the impressions obtained.

**Keywords:** School library, Virtual Reference Service, Reference Service.

## **1 INTRODUÇÃO**

O serviço de referência é um serviço fundamental nas bibliotecas. É ele quem garante que todo o esforço despendido nos outros setores (administração, desenvolvimento de coleção, processamento técnico, etc.) seja apresentado aos usuários. O bibliotecário acaba funcionando como uma espécie de ponte entre o usuário e os serviços da unidade de informação, realizando o papel de mediador.

Com os grandes avanços tecnológicos ocorridos durante os últimos anos, o perfil dos usuários mudou, assim como os documentos que compõem a coleção de uma biblioteca passaram a se apresentar nos mais variados suportes. Essas mudanças impactaram, e

continuam a impactar, o trabalho dos bibliotecários, que precisam se adaptar rapidamente para continuar a oferecer serviços adequados aos seus usuários.

Um grande exemplo dessa adequação é o surgimento do serviço de referência virtual, uma extensão dos serviços prestados presencialmente pela biblioteca, sendo oferecidos pela internet, através do site da biblioteca, *e-mails* e outras ferramentas de comunicação. Este serviço tem se mostrado como fundamental para as bibliotecas, e também apresenta inúmeros desafios, uma vez que o acesso remoto permite que se tenha inúmeros usuários, de qualquer lugar do globo, a qualquer horário. Exige também mão de obra capacitada disponível, que seja capaz de auxiliar o usuário em suas demandas.

Dada a grande variedade de tipologias de bibliotecas, é fundamental que cada bibliotecário esteja atento às particularidades de cada uma, buscando meios de adequar as tecnologias necessárias ao seu local de trabalho. No caso deste estudo, analisaremos o serviço de referência das bibliotecas escolares, que terá suas características apresentadas, bem como uma descrição das particularidades de seu serviço. Foi realizado um recorte, sendo escolhidas para a pesquisa as melhores escolas de Minas Gerais, segundo o resultado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2013. Em seguida, serão analisados os detalhes dos serviços de referência virtual e apresentados os dados da pesquisa.

## **2 BIBLIOTECAS ESCOLARES E SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), a biblioteca escolar é “um espaço de aprendizagem físico e digital na escola onde a leitura, pesquisa, investigação, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais”. (IFLA, 2015). Dentre os tipos de biblioteca, a escolar é aquela que muitas vezes será o primeiro contato do usuário com uma biblioteca.

Com a função de apoiar o projeto pedagógico, o currículo da escola, estimular a leitura, a biblioteca escolar deve possuir um ambiente atrativo e organizado, capaz de comportar a coleção, o mobiliário, os usuários e um espaço adequado para o processamento técnico. Segundo o documento “Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: Parâmetros para bibliotecas escolares”, elaborado pelo Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar, da UFMG, a biblioteca escolar deve, também,

- possuir materiais informacionais variados, que atendam aos interesses e necessidades dos usuários;

- ter acervo organizado de acordo com normas bibliográficas padronizadas, permitindo que os materiais sejam encontrados com facilidade e rapidez;
- fornecer acesso a informações digitais (internet);
- funcionar como espaço de aprendizagem;
- ser administrada por bibliotecário qualificado, apoiado por equipe adequada em quantidade e qualificação para fornecer serviços à comunidade escolar.

No entanto, a biblioteca escolar ainda se encontra distante dos padrões apresentados como necessários, sendo visto pela escola, por pais e alunos apenas como um depósito para materiais em desuso, livros didáticos ultrapassados e o local de trabalho de algum profissional que não apresenta mais condições de dar aulas. Apesar da aprovação da Lei 12.244, em 2010, que exige a implantação de bibliotecas escolares, com bibliotecários, no prazo de dez anos, essa realidade ainda é comum por todo o país.

Dadas as particularidades da biblioteca escolar, é imprescindível que esta conte com um bom serviço de referência, que compreenda as características e objetivos da biblioteca, da escola e da comunidade na qual esta está inserida e de seu público. Algumas características são imprescindíveis ao bibliotecário de referência, sendo necessário, de acordo com Silva (2016, p.10),

ter conhecimento das obras que fazem parte do acervo; ter a capacidade de compreender o que o consulente solicita, fazendo uma adequação dos materiais que o profissional tem conhecimento que a biblioteca possui e possibilitando respostas às perguntas e às inquietudes do usuário; oferecer capacitação para utilização dos serviços oferecidos e incentivar a autonomia para buscar fontes de informação.

Diante das novas tecnologias, que modificam o modo como lidamos com a informação, novas necessidades surgiram para os usuários e, conseqüentemente, para as bibliotecas. Usuários diariamente conectados, com uma demanda informacional mais urgente e contínua necessitam de uma biblioteca que acompanhe essas necessidades, se fazendo presente em diversos canais de comunicação, como as redes sociais, e mantendo serviços via *web*. É para suprir essa demanda que surge o serviço de referência virtual.

O serviço de referência virtual surge, segundo Cunha e Pessoa (2007, p. 70), no final dos anos 80, com o início da disponibilização de catálogos via internet. De fato, o surgimento desse novo serviço trouxe consigo novos desafios, uma vez que exige que haja um profissional disponível para atender as demandas dos usuários, muitas vezes fora do horário de funcionamento da biblioteca física, além de haver uma possibilidade maior de ruído na comunicação usuário/bibliotecário, dificultando a compreensão por parte deste último para a necessidade daquele que está consultando o serviço. Um exemplo comum é o tradicional

formulário disponível em páginas de algumas bibliotecas que, mesmo bem intencionado, se mostra um serviço lento e de comunicação por vezes ineficiente.

Para suprir tais deficiências, algumas bibliotecas recorrem à serviços como o e-mail instantâneo, por videoconferência, disponibilizando atendimento por telefone e oferecendo treinamento *on-line* para uso do catálogo da biblioteca. O primeiro serviço de referência virtual a operar 24 horas por dia foi o da Universidade da Carolina do Norte, nos Estados Unidos, através do endereço eletrônico <https://www.lib.ncsu.edu/gis-requestform>. A *Library of Congress*, também nos Estados Unidos, foi pioneira no serviço de referência virtual colaborativo, chamado CDRS (*Collaborative Digital Reference Service*) (Arellano, 2001, p. 10).

A proposta do nosso trabalho é a de investigar o atual estado dos serviços de referência virtuais nas bibliotecas escolares do Brasil, buscando inferir quantas bibliotecas oferecem tais serviços e de que forma (ferramentas utilizadas, restrições do serviço, tempo de resposta) as bibliotecas visam atender seus usuários. Dado o grande número de bibliotecas escolares existentes em nosso país, foram selecionadas as melhores escolas dos estados de Minas Gerais, segundo a pontuação do Exame Nacional Do Ensino Médio de 2013. Durante todo o processo de pesquisa não foi realizado nenhum contato pessoal com funcionários das bibliotecas, como será detalhado na metodologia de pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

Optou-se, inicialmente, pela realização de uma pesquisa com abordagem quantitativa, visando aferir a existência do serviço de referência virtual nas bibliotecas escolares de Minas Gerais. A pesquisa quantitativa se caracteriza, segundo Fonseca (2002) pela objetividade, e recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

Determinado o recorte geográfico para a realização da pesquisa, foi consultada a lista das 50 melhores escolas de Minas Gerais, de acordo com o resultado ENEM do ano de 2013 (que pode ser consultada neste endereço: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_basica/enem/enem\\_por\\_escola/2013/ENEM\\_ESCOLA\\_2013.xlsx](http://download.inep.gov.br/educacao_basica/enem/enem_por_escola/2013/ENEM_ESCOLA_2013.xlsx)). Entre estas escolas, não foi feita distinção entre escolas privadas ou públicas, nem entre as redes federais, estaduais ou municipais. Estabeleceu-se os seguintes critérios para verificar a existência ou não do serviço de referência virtual nessas escolas:

1 - A escola deveria ter uma página oficial na internet, não sendo considerados blogs ou páginas em redes sociais;

2 - A biblioteca da escola deveria ter uma página definida, dentro da página oficial da escola, e nela deveriam ser ofertados os serviços de referência virtual;

3 - A página da biblioteca deveria conter um *e-mail* próprio, não sendo considerados os *e-mails* para contato com a direção da escola ou setores não relacionados à biblioteca;

4 - Verificados estes critérios, seria enviado um questionário, com texto padrão sobre os serviços de referência virtual ofertados, para o *e-mail* disponibilizado na página da biblioteca;

5 - Foi delimitado um prazo de 7 dias para obtenção das respostas dos questionários.

Com os critérios estabelecidos, a pesquisa seguiu rigorosamente estas etapas, não sendo realizado contato por outros meios, nem houve reenvio dos questionários.

#### 4 RESULTADOS

Todas as cinquenta escolas presentes na lista possuem sites próprios e ativos. No entanto, apenas dezessete escolas dedicam uma página específica para a sua biblioteca, sendo que dentre elas, somente onze forneciam o endereço de *e-mail* próprio da biblioteca. As seis escolas restantes, com página própria para biblioteca, foram verificadas duas situações: ausência de forma de contato com a biblioteca ou *e-mail* da direção da escola.

De posse dos e-mails dessas onze bibliotecas, foram enviados *e-mails*, entre os dias 23 e 24 de março de 2018, com texto padrão explicando o propósito da pesquisa e questionário em anexo, tendo como prazo máximo para respostas o período de sete dias contados a partir da data de envio. O questionário enviado continha perguntas relativas a como era realizado o serviço de referência virtual, como surgiu a necessidade de implantação desse serviço e quais os desafios encontrados por parte dos bibliotecários responsáveis.

Dos onze *e-mails* enviados, apenas três foram respondidos, sem responder o questionário ou prestar esclarecimentos relativos ao serviço de referência virtual. O questionário permaneceu ignorado, enquanto as respostas dos *e-mails* denunciaram o desconhecimento por parte dos bibliotecários quanto ao que vem a ser o serviço de referência virtual, como demonstra a mensagem recebida pelo Bibliotecário 1:

“Temos algumas demandas de alunos e professores por *e-mail*” (Bibliotecário 1). Não houve qualquer acréscimo ou detalhe do que seriam estas demandas, nem de que forma são

atendidas. O Bibliotecário 2 foi mais conciso, e apenas informou que “o serviço de referência virtual está desativado”. Por fim, a resposta do Bibliotecário 3 também informa que o serviço de referência virtual está desativado, mas ressalta que o acervo da biblioteca é informatizado: “Prezado, nossa biblioteca possui um acervo informatizado, mas o serviço de referência virtual encontra-se desativado no momento”.

É importante ressaltar que, estas bibliotecas que responderam os *e-mails* possuíam em suas páginas o link para o catálogo *on-line* de seus acervos e um campo com respostas para as dúvidas mais frequentes. A ausência de respostas dos questionários nos levou a realizar a conclusão com base nas respostas dos bibliotecários e nas informações levantadas durante o processo de pesquisa bibliográfica.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de referência virtual é uma ferramenta importante e com grande potencial, sobretudo com o avanço das tecnologias de comunicação e de interação em ambientes digitais. Com a evolução da tecnologia, mudam-se também os comportamentos e necessidades dos usuários e, com isso, a biblioteca também deve evoluir para acompanhar essas necessidades e suprir as demandas que surgem.

Apesar de não ser um instrumento novo, o serviço de referência virtual se mostra um desconhecido para as bibliotecas escolares brasileiras. Estas, repletas de carências que vão desde a sua estrutura, passando pelo seu acervo (por vezes inexistente) e pela ausência de mão de obra qualificada (e aqui nos referimos sobretudo ao bibliotecário), demonstram estar longe de incorporarem este serviço em sua rotina.

Como as três respostas obtidas demonstram, o serviço de referência virtual é desconhecido ou negligenciado por parte das bibliotecas e da direção das escolas de Minas Gerais. A falta de conhecimento sobre o serviço, de ferramentas que possibilitem sua execução e de mão de obra que possibilite sua manutenção podem ser citados como possíveis principais obstáculos para sua implementação. Recomenda-se que novas pesquisas sejam feitas, visando compreender a realidade dos serviços de referência virtual em outros estados do Brasil, bem como descobrir meios de superar os inúmeros obstáculos que possam surgir para implantação dos referidos serviços. Compreende-se, também, que está é uma questão que pode ser melhor resolvida com parcerias entre diversas áreas além da biblioteconomia, como, por exemplo, a área de Tecnologia da Informação.

## REFERÊNCIAS

ARELLANO, M. A. M. Serviços de Referência Virtual. **Ciência da Informação**. v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206>> Acesso em: 1 abr. 2018

CUNHA, M. B.; JESUS, D. L. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012. Disponível em:< <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885> > Acesso em: 1 abr. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Diretrizes da Ifla para a Biblioteca Escolar**, 2 ed. trad. Portugal: 2016, 80 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE). **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: Parâmetros para bibliotecas escolares Documento complementar 1: espaço físico**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação, 2016, 24 p. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Cartilha-biblioteca-escolar.pdf> > Acesso em: 01 abr. 2018

BRASIL. Lei nº 12.244, de 24 de Maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial da União**, Brasília, 24 maio 2010. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112244.htm) > Acesso em: 01 abr. 2018.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

SILVA, A. C. B. **Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas: Competências Necessárias para o Bibliotecário**. 2016, 100 f. Monografia ( Conclusão de Curso ) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília. Disponível em: < <http://bdm.unb.br/handle/10483/17534> > Acesso em: 29 mar. 2018.

NASCIMENTO, Anderson Messias Roriso do; GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.27, n.3, p. 205-218, set./dez. 2017.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do; et al. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 41 n.2/3, p.165-173, maio/dez. 2012.