

## **SERVIÇOS DE REFERÊNCIA: NAS TRILHAS DA WEB**

### **Emir José Suaiden**

Professor e pesquisador da Universidade de Brasília

Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Ibict

No processo de desenvolvimento das bibliotecas o serviço de referência veio a adquirir especial relevância, tornando-se um campo de atividades onde se podem identificar inúmeras tarefas diferentes reunidas com um mesmo objetivo: encontrar a informação requerida por um usuário.

É por sua finalidade de prestação de serviços que se pode caracterizar a “referência” em seu sentido amplo, o que nos remete de imediato ao contato, direta e indiretamente, com os usuários da biblioteca. Como complemento indispensável, esse processo inclui as atividades de divulgação da biblioteca e o próprio treinamento dos usuários para o uso do sistema e de seus recursos. No momento atual, esses serviços não se relacionam mais apenas com acervos e seus catálogos, mas, em especial, representam a possibilidade de acesso a inúmeras bases de dados e bibliotecas digitais e virtuais disponíveis na Internet.

Trata-se do resultado da revolução da informática, que propiciou a transformação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) em poderosas ferramentas de organização e difusão do conhecimento. Nesse processo, “as atividades [do] Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias” (PASQUARELLI, 1996, p.38), especialmente da Word Wide Web, que “representa uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários” (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p.175).

A facilidade de operações na rede mundial de computadores levou à criação, no final do século XX, de centenas de bibliotecas digitais (documentos e serviços disponíveis em linha) e milhares de bibliotecas virtuais (catálogos e serviços disponíveis em linha), no mundo inteiro. Os serviços de referência digital, então, procuraram transpor para o ambiente digital os serviços tradicionalmente realizados em bibliotecas, utilizando-se dos benefícios das TICs para otimizá-los e atender às

necessidades de informação dos usuários. Contudo, como ressaltam Alves e Vidotti (2006), o serviço de referência digital “ainda é uma prática pouco utilizada no país” e a “literatura específica do tema em nossa língua materna ainda é parcimoniosa se comparada com a exploração sobre o tema no exterior” (ALVES e VIDOTTI, 2006).

Em pesquisa sobre oferta de serviços via web em 209 bibliotecas universitárias brasileiras, Marcondes; Mendonça; Carvalho (2006) concluíram que “os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias de forma remota são ainda muito restritos”, sendo que o mais encontrado foi a disponibilidade do catálogo em linha, “que é um subproduto dos sistemas de automação de bibliotecas, já implantados na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras” (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p.184).

Entretanto, os autores identificaram como serviços digitais de referência considerados públicos: SciELO, ProBE<sup>1</sup>, Portal CAPES, BDTD<sup>2</sup>, PROSSIGA e CCN. Destes, mantêm-se atualizados em julho de 2007:

- A *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), “uma biblioteca eletrônica que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros” ([www.scielo.org](http://www.scielo.org)). Seu objetivo é “o desenvolvimento de uma metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação da produção científica em formato eletrônico”. Na área de Ciência da Informação, a SciELO disponibiliza apenas dois títulos de periódicos nacionais (os quais, com o incremento do uso do SEER<sup>3</sup>, são atualmente mais de uma dezena, inclusive Biblioteconomia).
- O *Portal de Periódicos da Capes*, que oferece acesso a artigos de 11.419 revistas “internacionais, nacionais e estrangeiras” e a mais de 90 bases de dados “com resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento” (<http://www.periodicos.capes.gov.br/>). O Portal inclui “uma seleção de importantes fontes de informação acadêmica” com acesso gratuito na Internet para 163 instituições de ensino superior e de pesquisa brasileiras. Uma pesquisa por assunto (Ciências Sociais Aplicadas/Ciência da Informação) registrou a disponibilidade de 276 periódicos internacionais e 9 nacionais na área de Ciência da Informação (inclusive Biblioteconomia).
- O *Prossiga*, o Programa de Informação para Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação do IBICT, criado em 1995, que tem por objetivo “promover a criação

---

<sup>1</sup> <http://probe.bvs.br/index1.php?home=true>

<sup>2</sup> <http://bdtb.ibict.br/bdtb/>

<sup>3</sup> Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas, baseado no software desenvolvido pelo Public Knowledge Project (Open Journal Systems) da Universidade British Columbia (<http://pkp.sfu.ca/ojs/>), customizado e distribuído no Brasil pelo Ibict ([www.ibict.br](http://www.ibict.br)).

e o uso de serviços de informação na Internet voltados para as áreas prioritárias do Ministério da Ciência e Tecnologia”, bem como “estimular o uso de veículos eletrônicos de comunicação pelas comunidades dessas áreas” (<http://prossiga.ibict.br/>). Entre outros serviços, o *Prossiga* oferece acesso a bases de dados brasileiras, bibliotecas virtuais temáticas, instituições de ciência e tecnologia, portais temáticos (onde destacamos o de Marketing da Informação), escritórios virtuais, fomento à pesquisa em ciência e tecnologia.

- O *Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN)*, coordenado pelo IBICT, que é uma rede cooperativa de unidades de informação localizadas no Brasil com o objetivo de reunir, em um único Catálogo Nacional de acesso público, as informações sobre publicações periódicas técnico-científicas. Criado, em 1954, pelo então Instituto Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (IBBD), o CCN adotou o formato de um catálogo convencional em fichas até sua automação, em 1968, prestando informações in loco, por telefone ou correspondência. Em 1994, o acesso em linha, via Internet, foi disponibilizado, utilizando-se o aplicativo TELNET, e a partir de 1998 passou a ser feito via web (<http://www.ibict.br/secao.php?cat=CCN>).

Esses serviços de referência digital, como vimos, promovem o acesso a catálogos, resumos ou textos completos de artigos científicos, e a bases de dados contendo informações científicas e tecnológicas de interesse para as diversas áreas em atividades no campo científico. Entretanto, nos interessa mais de perto os serviços de referência dedicados às áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia, tanto por suas intercessões históricas e epistemológicas quanto por sua relação com a organização e divulgação de estoques de informação. Destes, destacamos dois.

O primeiro é a *RedeCI*, que disponibiliza dados e textos relevantes sobre a produção científica da Ciência da Informação no Brasil. Trata-se de um projeto do Núcleo de Estudos em Tecnologias para Informação e Conhecimento<sup>4</sup>, que tem como objetivo “manter uma base de dados sobre a produção científica da Ciência da Informação no Brasil” de modo a subsidiar estudos e pesquisas nas áreas de Web Semântica, bibliometria e webmetria, bem como sobre uso de metodologias de análise de redes sociais. As estatísticas da base de dados, até sua última atualização, em março de 2005, nos ajudam a visualizar o campo da produção científica em Ciência da Informação, no Brasil:

---

<sup>4</sup> Espaço de pesquisa criado no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, pelos pesquisadores F.S. Parreiras, W.C. Brandão, A.B. de O. e Silva e J.S.Y. Bastos. (Cf. <http://www.netic.com.br/>). RedeCI (Quem é quem na Ciência da Informação): <http://www.redeci.netic.com.br/>.

**Quadro 1 – Quantidade de autores e artigos**

Quantidade de Autores:	1621
Quantidade de Artigos:	1767

Fonte: Rede CI  
[http://redeci.netic.com.br/component/option,com\\_socialnetwork/func,stats/Itemid,20/](http://redeci.netic.com.br/component/option,com_socialnetwork/func,stats/Itemid,20/)

**Quadro 2 – Periódicos e eventos, autores e artigos**

<b>Periódico e eventos</b>	<b>Quantidade de Autores</b>	<b>Quantidade de Artigos</b>
Ciência da Informação	479	347
<b>CINFORM</b>	<b>192</b>	<b>127</b>
Datagramazero	191	183
<b>ENANCIB</b>	<b>490</b>	<b>441</b>
Encontros Bibli	114	84
Informação e Sociedade	258	227
Informática Pública	113	67
Perspectivas em Ciência da Informação	208	172
Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	73	39
Transinformação	111	80

Fonte: Rede CI. Grifo nosso.  
[http://redeci.netic.com.br/component/option,com\\_socialnetwork/func,stats/Itemid,20/](http://redeci.netic.com.br/component/option,com_socialnetwork/func,stats/Itemid,20/)

Outra iniciativa é o Portal de Referência em Arquivologia, Ciência da Informação e Biblioteconomia da Universidade Federal Fluminense. Produzido pelo Núcleo de Documentação da UFF, por um lado é um serviço de acesso à informação virtual nessas áreas científicas e, por outro, é o próprio “serviço de referência virtual do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF”, atendendo a solicitações de usuários que buscam informações (<http://www.ndc.uff.br/portaldereferencia/default.asp>).

A estrutura do Portal de Referência se organiza em diretórios (Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Áreas Afins; Fontes de Referência; Novidades), eventos (Cursos; Congressos, seminários etc; Miscelânea), informe eletrônico, notícias, perguntas respondidas e acesso ao Google. Os usuários podem realizar buscas por diretórios, por perguntas respondidas, por notícias e eventos, podem se cadastrar para receber o informe eletrônico e podem também incluir links nas seções diretórios e eventos. E aqui observamos um aspecto relevante dos serviços de referência digital: a possibilidade de interação com os usuários.

Pois no ciberespaço adota-se, como regra, uma atuação em forma de rede de compartilhamento de conhecimentos, de intermediação e de recursos de informação colocados à disposição dos usuários. Foi seguindo essa trilha que nos encaminhamos para o Oásis, um “portal brasileiro de repositórios e periódicos de acesso aberto que permite, por meio de uma única interface, a pesquisa simultânea em vários repositórios [e] periódicos científicos eletrônicos que utilizam o protocolo OAI-PMH” (<http://oasisbr.ibict.br/>).

Trata-se do “desdobramento de ações da Política Nacional de Acesso Livre à Informação Científica, empreendida pelo Ibict em parceria com a Financiadora de Estudos e Pesquisas (FINEP), a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) e o Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC). Aqui também a interatividade é a alma do negócio, e nesse sentido o Oasis se articula com outras tecnologias intelectuais disponibilizadas pelo Ibict, de modo a prover aos usuários tanto as fontes quanto as ferramentas para captura, organização e comunicação da informação em ambiente web.

Destarte, como resultado de nossas caminhadas nas trilhas da web, em busca de informação sobre serviços digitais de referência, chegamos a serviços digitais de provimento de informação e tecnologia que oferecem a possibilidade de transformar usuários em produtores de informação, com o propósito de contribuir para a organização e disseminação de informações relevantes na Internet.

Enfim, de forma resumida, buscamos acompanhar a transformação do serviço de referência de balcão em bibliotecas para janela aberta no ciberespaço. Nessa caminhada, que se alonga no rumo do futuro, esperamos que se tornem interfaces por onde transitem tanto a demanda dos usuários quanto a oferta de conhecimento de incontáveis autores, individuais e coletivos, armazenado nos estoques de informação. As tecnologias intelectuais e digitais de transformação do conhecimento em informação — e desta em recurso inestimável para a sociedade —, certamente ajudarão a criar novas oportunidades para a atuação dos serviços de referência na web, levando cada vez mais longe a possibilidade de acesso livre à informação.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Ana P. M.; VIDOTTI, Silvana A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006.

MACIEL, Alba C.; MENDONÇA, Marília A.R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Niterói: Interciência, 2000.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 174 -186, mai./ago. 2006.

PASQUARELLI, M.L.R. **Procedimentos para busca da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 88 p.

<http://bdt.d.ibict.br/bdt.d/>

<http://probe.bvs.br/index1.php?home=true>

<http://prossiga.ibict.br/>

[www.ibict.br](http://www.ibict.br)

[www.ibict.br/secao.php?cat=CCN](http://www.ibict.br/secao.php?cat=CCN)

[www.ndc.uff.br/portaldereferencia/default.asp](http://www.ndc.uff.br/portaldereferencia/default.asp)

[www.netic.com.br/](http://www.netic.com.br/)

[www.periodicos.capes.gov.br/](http://www.periodicos.capes.gov.br/)

[www.redeci.netic.com.br/](http://www.redeci.netic.com.br/).

[www.scielo.org](http://www.scielo.org)