

## GESTÃO E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM UM SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL NO CAMPO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

**María Cecilia Corda**

Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación  
Universidad Nacional de La Plata (UNLP)  
Directora de la Biblioteca de Ciencias Sociales “Enzo Faletto”  
FLACSO - Sede Académica Argentina  
Argentina

### RESUMO

O trabalho indaga sobre a relação que existe entre a gestão e a mediação da informação e o serviço de referência digital, através de um estudo de caso em uma biblioteca acadêmica. Analisa-se a noção de mediação da informação, já que um estudo conceitual contribui com elementos para poder conceber e analisar o serviço em questão, devido a que se trata de toda ação de interferência realizada por este profissional da informação, direta ou indiretamente, consciente ou inconscientemente, singular ou pluralmente, individual ou coletivamente, que favorece a apropriação da informação, satisfazendo plena ou parcialmente uma necessidade de informação por parte do usuário. Enquanto isso, a gestão da informação é enfocada desde uma perspectiva que aponta para uma descrição das atividades realizadas quanto a políticas e procedimentos implementados, como também quanto à avaliação do serviço, propondo um critério para tal fim. Finalmente, algumas propostas de ação futura direcionadas à melhoria contínua são esboçadas, tendo-se como foco o fator humano.

**Palavras-Chave:** Mediação da Informação; Serviço de Referência Digital; Novas Tecnologias; Gestão da Informação; Bibliotecas Acadêmicas; Ciências Sociais.

### 1 INTRODUÇÃO

O trabalho questiona sobre a relação existente entre a gestão e a mediação da informação e o serviço de referência digital, através de um estudo de caso em uma biblioteca acadêmica, como é a da Faculdade Latino-americana de Ciências Sociais (FLACSO), com sede na Argentina.

No presente estudo, compreende-se a gestão da informação como o gerenciamento de dados e informações que estão consolidados em algum tipo de suporte de comunicação, desde o livro impresso até a rede Internet (VALENTIM, 2002). Esta perspectiva se complementa com a oferecida no livro de Ponjuán Dante (2004, p.17-18, grifo nosso), que afirma que a gestão da informação é:

[...] um processo mediante o qual se obtêm, desdobram-se ou utilizam-se recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais), para manejar informação dentro e para a sociedade a que serve. Tem como elemento básico a gestão do **ciclo de vida** deste recurso e ocorre em qualquer organização [...] o processo de gestão da informação deve ser avaliado sistemicamente em diferentes dimensões, e o domínio de suas propriedades permite sua aplicação em qualquer organização.

É neste contexto que subjaz a noção de mediação da informação, que em si não é apenas própria do serviço de referência, mas que atravessa todas as atividades realizadas pelo profissional que gerencia informação de diferentes tipos e plasmada em diferentes suportes. A mediação de informação se faz claramente evidente na interação com o usuário mediante uma busca de informação dirigida ao sistema.

## 2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL

Diante dos avanços tecnológicos que vem acontecendo desde meados do século passado, passando pelo telex, fax e, mais adiante, pelo *e-mail*, *chat*, *Web* e a videoconferência, concretiza-se esta passagem do 'tradicional' para o 'digital' nas bibliotecas e centros de documentação.

No contexto deste trabalho, e a fim de evitar a ambivalência terminológica, adota-se a definição proposta por Merlo Vega (2009a, p.583), que sustenta que a referência digital é: “[...] um serviço oferecido por centros de informação, em que a comunicação com os usuários se realiza mediante redes telemáticas e no qual os dados ou documentos são disponibilizados eletronicamente. A referência digital é um serviço profissional, telemático e eletrônico”.

Em outro de seus artigos, ampliando seu ponto de vista, o autor acrescenta que:

[...] a referência digital é o serviço que proporciona os centros documentais para atender de forma telemática buscas de informação. Entre os elementos que definem a referência digital, destacam-se os seguintes: são serviços prestados por bibliotecas ou centros de informação; definitivamente, são serviços de informação; atendem consultas, que respondem às perguntas realizadas por usuários; acontecem completamente em linha, desde a Internet; estão baseados em tecnologias, tanto para a comunicação com os usuários, quanto para a resolução das consultas (MERLO VEGA, 2009b, p.590).

A implementação do serviço de referência digital traz dispostas as seguintes vantagens: a) acesso temporal e geográfico irrestritos; b) caráter anônimo da consulta; c) oferecimento de uma versão impressa da negociação da pergunta; d) caráter informal e espontâneo do *e-mail*, *chat* ou da *Web*, em relação aos outros meios empregados tempos atrás, como a carta.

No entanto, também surgem certas desvantagens que devem ser consideradas: problemas de segurança e confidencialidade; dificuldades para conduzir a entrevista<sup>1</sup>; acesso limitado ao *e-mail*, *chat* ou Internet; limitações de *software* e interoperabilidade; possibilidade de ignorar uma busca de informação, situação dificilmente viável na comunicação face a face ou por telefone; risco de perder mensagens, de mau funcionamento dos servidores ou de que o usuário deixe de interagir e não se negocie mais a questão.

Estas questões devem ser complementadas com as sugestões que, desde o início da aparição destas modalidades no serviço de referência, eram feitas por Deegan (2000) em relação a: 1) contar com um *software* que trabalhe 24 horas por dia; 2) não achar que se pode prever todos os problemas; 3) convocar um conjunto de profissionais da informação para opinar sobre o desenvolvimento do *software* quanto a conteúdos e *design*; 4) difundir o novo serviço entre os usuários e manter um controle; e 5) empreender uma análise do impacto gerado entre eles.

A todas essas complexidades acrescenta-se a de que o trabalho de referência implica objetos imateriais, não apenas informação registrada: no processo não se pode controlar tudo, estão em jogo preconceitos, ideias prévias, experiências, estados de ânimo por parte do profissional ou do usuário, enfim, uma

série de condições que são difíceis de administrar e que incidem na qualidade do serviço prestado. Com o usuário presencial existem elementos que colaboram na delimitação e interpretação da busca (FRITCH; MANDERNACK, 2001), como a linguagem gestual (olhares, tons de voz, movimentos corporais e outros) e que, por razões óbvias, na entrevista à distância estão ausentes, exceto nas experiências realizadas mediante videoconferência ou com videocâmeras, não usuais no meio analisado no presente artigo.

A partir de uma das experiências mais conhecidas sobre o tema da referência a distância, Ables (1996) conclui que a forma mais efetiva de resolver a entrevista é através do uso de produtos e formulários projetados *a priori*, que ordenem de um modo sistemático e lógico o diálogo entre o bibliotecário e o usuário. Essa é a maneira mais eficiente quanto ao número de mensagens trocadas, já que a proposta sobre esses protocolos e formulários contempla várias áreas de dados: identificação do usuário, dados temáticos (tema principal e aspectos relacionados), dados econômicos (custos se existirem, formas de pagamento, número de contas etc.), dados complementários (limites cronológicos, idiomas de preferência, quantidade de referências na resposta, outras fontes já consultadas, formatos de apresentação da informação etc.).

Em todo momento, ao longo desse processo, o bibliotecário realiza o que no contexto deste trabalho é concebido como mediação da informação no marco do processo de gestão a que se refere. Torna-se necessário especificar então do que se trata pontualmente.

### **3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

A mediação – entendida como a razão para o trabalho da profissão bibliotecária –, entre os usuários e as fontes de informação, em sua versão impressa ou digital (ALMEIDA JÚNIOR, 2002) é responsabilidade do bibliotecário de referência acrescentar valor ao processo de transferência de informação. Esse valor permeia os processos de busca, categorização, hierarquização, filtragem, tradução e

comunicação das respostas oferecidas ao usuário, a fim de satisfazer sua demanda de informação.

Sánchez Remón (2003) afirma que o conceito e as funções do bibliotecário não mudaram essencialmente, mas que foram modernizados ou ampliados. Não obstante, cabe ressaltar que o bibliotecário assume o desafio de desempenhar uma tarefa que se torna cada vez mais complexa no ambiente digital, no qual deve ajudar as pessoas a buscarem, selecionarem e utilizarem a informação quando falta: normatização na descrição bibliográfica e no uso das linguagens documentais; controle de qualidade da informação disponível em *e-books*, *e-journal* etc.; ferramentas que sistematizem a informação em rede; interfaces que resultem amigáveis e acessíveis aos usuários e, fundamentalmente, estabilidade na informação reunida por páginas e portais da Internet. A isso se acrescentam as possibilidades de comunicação oferecidas pela tecnologia, que são redesenhadas ao usuário com sua alternância entre o presencial e o remoto. Todas essas circunstâncias fazem o bibliotecário ter que realizar uma nova reflexão sobre suas tarefas, as modalidades de executá-las e as mediações que promove.

A mediação da informação é toda ação de interferência realizada por este profissional da informação, direta ou indiretamente, consciente ou inconscientemente, singular ou pluralmente, individual ou coletivamente, que permite a apropriação da informação que satisfaz, plena ou parcialmente, uma necessidade de informação por parte do usuário (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92).

Este processo cabe esclarecer, é de tipo histórico-social, portanto, não é neutro, já que estão envolvidos os conhecimentos explícitos e tácitos das pessoas que interagem na relação social, no contexto cultural, político, educativo e econômico em que, tanto o bibliotecário quanto o usuário estão imersos. Por isso, seria absurdo conceber esta vinculação como neutra ou imparcial, algo que não é possível na interação humana em contexto social. O desafio profissional é transitar pela tênue fronteira entre a interferência que supõe a mediação e a que supõe a manipulação, sendo a primeira a que demonstra reduzir seus riscos e consequências (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.94). A interferência que implica a mediação se contrapõe à ideia de isolamento ou passividade. A biblioteca ou o centro de documentação não é um espaço isolado, distante e isento de

interferências. Todas as informações sociais, de uma ou outra forma, influenciam e exigem posturas e mudanças tanto do espaço informacional, quanto dos que nele atuam, ademais dos serviços ali implementados e oferecidos (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p.32-34).

#### **4 ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL DA BIBLIOTECA DA FLACSO, SEDE ACADÊMICA ARGENTINA**

A FLACSO é um organismo internacional criado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), no ano de 1957, dedicado à pesquisa e ao ensino de pós-graduação no campo das Ciências Sociais. A sede na Argentina<sup>2</sup> surge em 1974. A partir da Lei nº 24.300 de 1994, fica habilitada a oferecer cursos de pós-graduação no âmbito do sistema universitário nacional argentino.

A Biblioteca inicia suas atividades no ano de 1979, chegando à atualidade com um acervo de 16.000 volumes, 6.000 documentos e relatórios de pesquisa, 800 teses de mestrado e doutorado, 470 coleções de revistas impressas, acesso por assinatura a bases de dados de revistas internacionais com texto completo, e acesso à *Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva*. A Biblioteca da FLACSO também colabora com a iniciativa de repositório cooperativo em nível de rede na América Latina, FLACSOAndes, com sua coleção de teses digitais (BERMÚDEZ ARBOLEDA; CORDA, 2012).

Dedica-se a prestar serviços e produtos a dois grupos de usuários: os internos e os externos. O primeiro grupo é constituído por: docentes, pesquisadores, administrativos e técnicos, bolsistas e alunos. O segundo grupo é composto por qualquer pessoa externa à instituição e que não se enquadre nas categorias descritas anteriormente. Em geral se trata de docentes, alunos de outras instituições de ensino (ex.: *Universidad de Buenos Aires, Universidad Católica Argentina, Universidad Nacional de La Plata* etc., e estudantes de nível secundário ou superior), ou empregados, assessores, pesquisadores de ministérios, de empresas privadas ou institutos de pesquisa dependentes do *Consejo Nacional de*

*Investigaciones Científicas y Tecnológicas do Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria*, ou de fundações, centros de estudos, entre outros.

O serviço de referência digital tem início no ano de 2001, sendo um dos pioneiros em nível nacional a usar ferramentas o correio eletrônico para comunicar-se com a comunidade usuária. Em princípio se orientava por diretrizes gerais oferecidas por documentos, tais como os procedentes de IFLA ou RUSA (2003; 2008). Mais adiante, foi necessário explicitar sua política e acrescentar artigos à regulamentação dos serviços disponibilizados pela Biblioteca. Dessa forma, o serviço de referência digital possui uma política formal que o guia e está a serviço de profissionais capacitados para seu cumprimento (FLACSO, 2010; 2012). Com o transcorrer do tempo e a experiência desenvolvida, foi sendo elaborado um documento que atualmente adota a forma de uma política que vai sendo revisada/atualizada à medida que se torna necessário.

O serviço em questão contempla duas vias de comunicação:

**a) Formulário de busca bibliográfica na *website* da Biblioteca**

Consiste em um formulário estruturado, em que orienta o usuário, ajudando-o a delimitar sua solicitação de informação. Os passos a seguir são os seguintes:

- 1 Ingressar no *website* da Biblioteca: <http://www.flacso.org.ar/biblioteca>;
- 2 Clicar no botão **Serviços e Produtos**:  
[http://www.flacso.org.ar/biblioteca\\_contenidos.php?ID=9](http://www.flacso.org.ar/biblioteca_contenidos.php?ID=9);
- 3 Inserir no formulário os dados para a busca bibliográfica, ao final da página Web;
- 4 Inserir corretamente os dados de contato e da consulta bibliográfica, todos os campos obrigatórios indicados com um asterisco devem ser completados.

**b) Correio eletrônico**

Os usuários da Biblioteca, tanto internos quanto externos, também podem realizar suas consultas diretamente através do *e-mail* da Biblioteca: [consulta@flacso.org.ar](mailto:consulta@flacso.org.ar).

São seguidas as diretrizes para o atendimento e a redação de mensagens propostas por Falcato, López e Araújo (2004), logo essas são ampliadas por outro trabalho de Falcato (2005) sobre estilo, formas de disponibilizar a informação sobre a própria entidade ou outras informações relacionadas ao tema, à resposta a todas as mensagens recebidas, inclusive as que não são pertinentes, entre outras questões. Ademais, a Biblioteca garante a confidencialidade dos dados pessoais disponíveis nos formulários de consulta ou nos *e-mails* remetidos, bem como da bibliografia solicitada. Respeita-se a propriedade intelectual das obras que fazem parte do acervo bibliográfico, opõe-se claramente a toda forma de censura e se dá prioridade, dentro dos meios disponíveis, a oferecer o acesso à informação a sua comunidade usuária. A mediação de informação concretizada nesta instância permite saber que as ações dos profissionais envolvidos não são neutras, nem imparciais e que sempre estão interferindo no processo social estabelecido entre o usuário e a biblioteca (ALMEIDA JÚNIOR, 2006). Isso faz com que este tipo trabalho seja desafiado constantemente pelo perigo da manipulação ou da crença em uma possível objetividade. Nem uma nem outra, a concepção da mediação de informação realizada pelo profissional bibliotecário permite pensar em um sujeito ativo do processo social, com tudo que isso implica: sua experiência, seus conhecimentos, suas ideias, suas suposições, que entram em jogo com a busca efetuada por tal usuário. Além das diretrizes de atendimento expressas na mencionada política do serviço aqui analisado, dos indicadores elaborados para a avaliação do mesmo ou das ferramentas tecnológicas com as quais se pode contar, não se pode evitar esse fator humano e a relação social estabelecida na busca de informação, a qual dá respaldo às pesquisas e à docência presencial e à distância no campo das Ciências Sociais no âmbito da FLACSO.

Baseado na experiência acumulada e nos dados que se puderam sistematizar, de acordo com as possibilidades dos *softwares* disponíveis, observa-se que a maioria das buscas bibliográficas temáticas solicitadas provém de usuários externos, enquanto que as perguntas de autor/título, a produção de artigos, palestras etc., são quase equivalentes entre as buscas efetuadas por usuários internos e externos. O serviço de empréstimo interbibliotecário, absorvido nesta

atividade, é de uso exclusivo dos usuários internos, da mesma forma que a provisão de informação para acessar as bases de dados de revistas internacionais por assinatura (ex.: EBSCO, JSTOR, etc.). Há uma quantidade considerável de perguntas mais de caráter administrativo que se tentou diminuir, com a disponibilização de informações no *website*, no *blog* da Biblioteca<sup>3</sup> e com mensagens nas redes sociais, a partir do seu perfil institucional no *Facebook*.

O serviço efetua as buscas no próprio acervo e se estende, no caso de consultas sobre obras específicas, a outras entidades, procurando os dados em catálogos coletivos existentes em nível nacional (ex.: *Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas del Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica*; *Base de Datos Unificada del Sistema de Información Universitaria*; *Catálogo Colectivo de UNIRED*, *Red Nacional de Información en Ciencias Sociales y Economía*; *Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Libros de la Universidad de Buenos Aires*; *Portal Roble de la Universidad Nacional de La Plata*; entre outros recursos existentes). Ocorre que nem sempre essas ferramentas estão atualizadas, porque se trata de um trabalho colaborativo e voluntário por parte das unidades cooperadoras, o que torna necessário o rastreamento de material ou a recorrência a bibliotecas e centros de documentação da área. Para isso foi configurada uma agenda de contatos a fim de facilitar essa tarefa.

Os critérios de avaliação do serviço de referência foram analisados amplamente por Pommerantz (2003; 2008), Pommerantz e Luo (2006), Pommerantz, Mon e MacClure (2008) e Pinto e Manso (2012). Não obstante, tendo em vista este contexto de trabalho particular, são necessários alguns parâmetros adaptados à própria realidade. À continuação, esboçam-se critérios de avaliação baseados nas considerações anteriores, os quais não pretendem ser conclusivos, mas sim úteis para fins de gestão deste serviço, podendo converter-se em benefício de outras bibliotecas da área a que servem.

Tabela 1: Critérios de avaliação do serviço de referência.

Critérios	Serviços de Referência	Pontos
<b>Canais de Comunicação</b> 20	<input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Formulário web <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Redes sociais ( <i>Facebook, Twitter, YouTube</i> etc.) <input type="checkbox"/> Outros	4 4 4 4 4
<b>Denominação do Serviço</b> 1,50 <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> Serviço de referência digital <input type="checkbox"/> Serviço de referência virtual <input type="checkbox"/> Pergunta ao bibliotecário <input type="checkbox"/> Buscas bibliográficas <input type="checkbox"/> Referência <i>online</i> <input type="checkbox"/> 24/7 <input type="checkbox"/> Outros	1,50 1,50 1,50 1 1,50 1,50 0,50
<b>Serviços Complementários</b> 15	<input type="checkbox"/> Perguntas frequentes <input type="checkbox"/> Formação de usuários <input type="checkbox"/> Treinamentos específicos <input type="checkbox"/> Diretório de recursos eletrônicos <input type="checkbox"/> Base de dados de conhecimento <input type="checkbox"/> Assistência por telefone <input type="checkbox"/> Agregação de conteúdos (RSS) <input type="checkbox"/> Avaliação do serviço (voto, opinião etc., por parte do usuário) <input type="checkbox"/> Outros	2 3 2 2 3 1 0,50 1 0,50
<b>Aspectos Organizativos</b> 30	<input type="checkbox"/> Planejamento estratégico <input type="checkbox"/> Política do serviço <input type="checkbox"/> Relatórios do serviço <input type="checkbox"/> Avaliação periódica do serviço <input type="checkbox"/> Melhores práticas <input type="checkbox"/> Certificação de qualidade da biblioteca ou do serviço	8 8 3 5 2 4
<b>Política do Serviço</b> 30	<input type="checkbox"/> Usuários destinatários do serviço <input type="checkbox"/> Padrões de qualidade do serviço <input type="checkbox"/> Direitos e deveres do usuário <input type="checkbox"/> Direitos e deveres do bibliotecário <input type="checkbox"/> Tempo de resposta <input type="checkbox"/> Custo do serviço <input type="checkbox"/> Confidencialidade da informação <input type="checkbox"/> Acesso à informação <input type="checkbox"/> Nível de prioridades de prestação do serviço <input type="checkbox"/> Propriedade intelectual <input type="checkbox"/> Cooperação bibliotecária	6 5 3 3 3 1 2 2 1 2 2
<b>Recursos Humanos</b> 30	<input type="checkbox"/> Profissional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Idôneo <input type="checkbox"/> Capacitação específica na área de incumbência da Biblioteca (ex.: Ciências Sociais, Humanidades etc.) <input type="checkbox"/> Capacitação específica no serviço	10 5 2 2 5 6
<b>Ferramentas Tecnológicas</b> 20	<input type="checkbox"/> Software de gestão do serviço <input type="checkbox"/> Software para <i>e-mail</i> <input type="checkbox"/> Software para <i>chat</i> <input type="checkbox"/> Gestor de referências <input type="checkbox"/> Bases de dados <input type="checkbox"/> Outros	5 4 4 2 3 2

<b>Facilidades Tecnológicas</b> 20	<input type="checkbox"/> Diretrizes de acessibilidade <input type="checkbox"/> Usabilidade <input type="checkbox"/> Visibilidade <input type="checkbox"/> Posicionamento <input type="checkbox"/> Outros	5 5 4 4 2
<b>Orçamento</b> 20	<input type="checkbox"/> Designação de verba anual <input type="checkbox"/> Origem dos fundos designados (próprios, doações, externos etc.)	10 10
<b>Recursos Documentais disponíveis</b> 20,50	<input type="checkbox"/> Bases de dados com texto completo ( <i>e-books, e-journals</i> , obras de referência etc.) <input type="checkbox"/> Bases de dados referenciais <input type="checkbox"/> Repositórios <input type="checkbox"/> Assinaturas de revistas, coleções, etc. <input type="checkbox"/> Catálogos coletivos <input type="checkbox"/> Outros	5 3 4 4 3 1,50
<b>Total: 207</b>	<b>Pontos obtidos</b>	

Nota: Os valores atribuídos para cada critério avaliado são orientadores.

Tabela 2: Aplicação do critério ao serviço de referência digital analisado.

Critérios	Serviços de Referência	Pontos
<b>Canais de Comunicação</b> 20	<input type="checkbox"/> <i>Chat</i> <input type="checkbox"/> Formulário <i>web</i> <input type="checkbox"/> <i>E-mail</i> <input type="checkbox"/> Redes sociais ( <i>Facebook, Twitter, YouTube</i> etc.) <input type="checkbox"/> Outros	0 4 4 4 0
<b>Resultado item:</b> 12		
<b>Denominação do Serviço</b> 1,50	<input type="checkbox"/> Serviço de referência digital <input type="checkbox"/> Serviço de referência virtual <input type="checkbox"/> Pergunta ao bibliotecário <input type="checkbox"/> Buscas bibliográficas <input type="checkbox"/> Referência <i>online</i> <input type="checkbox"/> 24/7 <input type="checkbox"/> Outros	0 0 0 1 0 0 0
<b>Resultado do item:</b> 1		
<b>Serviços Complementários</b> 15	<input type="checkbox"/> Perguntas frequentes <input type="checkbox"/> Formação de usuários <input type="checkbox"/> Treinamentos específicos <input type="checkbox"/> Diretório de recursos eletrônicos <input type="checkbox"/> Base de dados de conhecimento <input type="checkbox"/> Assistência por telefone <input type="checkbox"/> Agregação de conteúdos (RSS) <input type="checkbox"/> Avaliação do serviço (voto, opinião etc., por parte do usuário) <input type="checkbox"/> Outros	2 1 1 1 1 0 0 0 0,50
<b>Resultados do item:</b> 6,50		
<b>Aspectos organizativos</b> 30	<input type="checkbox"/> Planejamento estratégico <input type="checkbox"/> Política do serviço <input type="checkbox"/> Relatórios do serviço <input type="checkbox"/> Avaliação periódica do serviço <input type="checkbox"/> Melhores práticas <input type="checkbox"/> Certificação de qualidade da biblioteca ou do serviço	4 8 1 1 1 0
<b>Resultados do item:</b> 15		
<b>Política do serviço</b> 30	<input type="checkbox"/> Usuários destinatários do serviço <input type="checkbox"/> Padrões de qualidade do serviço <input type="checkbox"/> Direitos e deveres do usuário <input type="checkbox"/> Direitos e deveres do bibliotecário	6 5 3 3

	<input type="checkbox"/> Tempo de resposta <input type="checkbox"/> Custo do serviço <input type="checkbox"/> Confidencialidade da informação <input type="checkbox"/> Acesso à informação <input type="checkbox"/> Nível de prioridades de prestação do serviço <input type="checkbox"/> Propriedade intelectual <input type="checkbox"/> Cooperação bibliotecária	3 1 2 2 1 2 2
<b>Resultados do item: 30</b>		
<b>Recursos Humanos 30</b>	<input type="checkbox"/> Profissional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Idôneo <input type="checkbox"/> Capacitação específica na área de incumbência da Biblioteca (ex.: Ciências Sociais, Humanidades etc.)	10 0 0 0 5
<b>Resultados do item: 21</b>	<input type="checkbox"/> Capacitação específica no serviço	6
<b>Ferramentas tecnológicas 20</b>	<input type="checkbox"/> Software de gestão do serviço <input type="checkbox"/> Software para e-mail <input type="checkbox"/> Software para chat <input type="checkbox"/> Gestor de referências <input type="checkbox"/> Bases de dados <input type="checkbox"/> Outros	0 4 0 0 3 2
<b>Resultados do item: 9</b>		
<b>Facilidades tecnológicas 20</b>	<input type="checkbox"/> Diretrizes de acessibilidade <input type="checkbox"/> Usabilidade <input type="checkbox"/> Visibilidade <input type="checkbox"/> Posicionamento <input type="checkbox"/> Outros	0 1 2 1 0
<b>Resultados do item: 4</b>		
<b>Orçamento 20</b>	<input type="checkbox"/> Designação de verba anual <input type="checkbox"/> Origem dos fundos designados (próprios, doações, externos etc.)	5 5
<b>Resultados do item: 10</b>		
<b>Recursos documentais disponíveis 20</b>	<input type="checkbox"/> Bases de dados com texto completo (e-books, e-journals, obras de referência etc.) <input type="checkbox"/> Bases de dados referenciais <input type="checkbox"/> Repositórios <input type="checkbox"/> Assinaturas de revistas, coleções etc. <input type="checkbox"/> Catálogos coletivos <input type="checkbox"/> Outros	5 3 4 1 3 1
<b>Resultados do item: 17</b>		
<b>Total: 125,50</b>	<b>Pontos obtidos</b>	

Embora contar com estes dados seja útil, não se deve deixar de lado a utilização de outros métodos de caráter qualitativo para poder captar a face subjetiva da prestação desses serviços. A entrevista em suas diferentes modalidades, o grupo focal, a avaliação com usuários experientes, entre outros, Borrego Huerta (1999), Linares Columbié (2000) e Hernández Salazar (2008), colaborará na complementação dessa tendência à compilação de dados como meio de se obter uma visão mais geral do impacto que o serviço de referência digital gera na comunidade usuária. No caso da FLACSO, entre os indicadores que se destacam, ressalta-se a quantidade de respostas recebidas no prazo de um mês. A isso se acrescenta a quantidade de respostas agrupadas por áreas temáticas ou tópicos,

que permite observar os interesses dos usuários. Mas estes dados não são suficientes para se ter uma ideia do alcance do serviço, esta é apenas uma perspectiva parcial, sendo necessário recorrer a outros indicadores que os complementem, assim como às avaliações qualitativas antes mencionadas.

## 5 CONCLUSÕES

Rapidez, ubiquidade, interação, coleções ainda híbridas que contêm suportes de todo tipo, profissionais mediadores: o serviço de referência digital recebe buscas de naturezas diversas, que são realizadas por usuários e usuárias que empregam cotidianamente dispositivos mediante os quais se concretizam suas consultas. As possibilidades da Internet abrem este caminho de estar conectado desde qualquer lugar, em qualquer momento. No entanto, a fascinação tecnológica, o imediatismo da comunicação, a esfera informativa que explode no ciberespaço solapa a reflexão sobre a mediação do profissional da informação. Fala-se mais das inovações quanto a equipamento, *software*, recursos informativos que do fator humano que é, definitivamente, a essência deste serviço. É verdade que desde há mais de dez anos de sua implementação, o serviço de referência digital analisado na FLACSO precisaria de um maior investimento em nível de aquisição de coleções digitais; além de um sistema que o gerenciasse, que recompilasse dados de sua performance de um modo automático e não manual, como atualmente faz; que funcionasse conforme uma base de conhecimento em uma mesma plataforma e não usando recursos variados em diferentes formatos e suportes, enfim, uma série de melhorias que o fariam mais eficiente, embora não mais interativo, já que a face comunicativa, definitivamente humana, foi o *leitmotiv* do serviço e este nunca a perdeu de vista.

## REFERÊNCIAS

ABELS, E. G. The e-mail reference interview. **Reference Quarterly**, v.35, n.3, p.345-358, 1996.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: ENCONTRO DE DOCENTES DE ESCOLAS DE

BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL, 5., Londrina. **Anais...** Londrina, 2002.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: Encuentro de Educadores e Investigadores en Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y de la Documentación de Iberoamérica y el Caribe (EDIBCIC), 7., Marília. **Anais...** Marília, 2006.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação e informação. In: GARCÍA MARCO, F. J. (Ed.). **Avances y perspectivas en sistemas de información y documentación en el entorno digital**. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2007. p.27-35

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.2, p.89-103, 2009.

AMERICAN Library Association (ALA)/Reference and User Services Association (RUSA). **Draft guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>. Acesso em: 20 out. 2012.

AMERICAN Library Association (ALA)/Reference and User Services Association (RUSA). **Definitions of reference**. 2008. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>. Acesso em: 20 out. 2012.

BERMÚDEZ ARBOLEDA, P.; CORDA, M. C. Tesis de maestrías y doctorados de la Red FLACSO en acceso abierto: la experiencia cooperativa del repositorio FLACSOAndes. In: SIMPOSIO INTERNACIONAL DE TESIS Y DISERTACIONES ELECTRÓNICAS ETD 2012, RED MUNDIAL DE TESIS Y DISERTACIONES DIGITALES, 15., Lima. **Anais...** Lima, 2012.

BOPP, R.; SMITH, L. S. **Introducción general al servicio de consulta**. México: UNAM, Alfagrama, 2000.

BORREGO HUERTA, A. La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación. **Revista Española de Documentación Científica**, v.22, n.2, p.139-157, 1999.

DEEGAN, E. Conducting the reference interview by e-mail and the intranet. In: SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION ANNUAL CONFERENCE, Virginia. **Proceedings...** Virginia, 2000.

FALCATO, P.; LÓPEZ, A. I.; ARAUJO, J. F. Directrices para las transacciones de referencia en la biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. **Información, Cultura y Sociedad**, n.10, p.67-82, 2004.

FALCATO, P. Sistema de ayuda para la redacción de mensajes en un servicio de referencia por correo electrónico. **Información, Cultura y Sociedad**, n.13, p.11-28, 2005.

FLACSO. Sede Académica Argentina. **Procedimientos del servicio de referencia digital, última actualización**. Buenos Aires: 2012.

FRITCH, J. W.; MANDERNACK, S. B. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment. **Library Trends**, v.50, n.2, p.286-308, 2001.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (Coord.). **Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de información**. México: UNAM/CUIB, 2008.

IFLA. **Recomendaciones para el servicio de referencia digital**. 2004. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>. Acesso em: 20 out. 2012.

LINARES COLUMBIÉ, R. Las investigaciones cuantitativas y cualitativas en ciencia de la información: algunas consideraciones. **FORINF@: Revista Iberoamericana de Usuarios de Información**, v.1, p.11-14, 2000.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, v.3, p.93-126, 2000.

MERLO VEGA, J. A. Servicios de referencia para una sociedad digital. **El Profesional de la Información**, v.18, n.6, p.581-586 2009a.

MERLO VEGA, J. A. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. **El Profesional de la Información**, v.18, n.6, p.589-599, 2009b.

PINTO, M.; MANSO, R. A. Virtual reference services: defining the criteria and indicators to evaluate them. **The Electronic Library**, v.30, n.1, p.51-69, 2012.

POMMERANTZ, J. Integrating digital reference service into the digital library environment. In: LANKES, R. D.; NICHOLSON, S.; GOODRUM, A. (Eds.). **The digital reference research agenda**. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2003. p.23-47

POMMERANTZ, J. Evaluation on line reference services. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v.34, n.2, p.15-19, 2008.

POMMERANTZ, J.; LUO, L. Motivations and uses: evaluating virtual reference service from the user's perspective. **Library and Information Science Research**, v.28, n.3, p.350-373, 2006.

POMMERANTZ, J.; MON, L.; MCCLURE, R. Evaluating remote reference service: a practical guide to problems and solutions. **Portal: Libraries and the Academy**, v.8, n.1, p.15-30, 2008.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de la información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional**. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004.

SÁNCHEZ REMÓN, D. El servicio de referencia virtual en la gestión de información. **ACIMED**, v.11, n.2, 2003.

SLOAN, B. Service perspectives for the digital library remote reference services. **Library Trends**, v.47, n.1, p.117-141, 1998.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 20 out. 2012.

## NOTAS

---

<sup>1</sup> Cabe esclarecer que o processo da entrevista compreende os seguintes passos: a) Introdução e estado da situação; b) Negociação da pergunta a partir de perguntas fechadas ou abertas que o bibliotecário aplique; c) Sumário da informação obtida; d) Busca nos catálogos e fontes de informação; e) Comunicação das respostas ao usuário; f) Confirmação da satisfação por parte do usuário (SLOAN, 1998, p.128). Um desenvolvimento mais detalhado da questão pode ser encontrado no trabalho de Merlo Vega (2000).

<sup>2</sup> Fonte: <<http://www.flacso.org.ar>>.

<sup>3</sup> Fonte: <<http://www.biblioenzoaleto.blogspot.com>>.

<sup>4</sup> Neste caso, as denominações são tratadas como equivalentes e fazem referência claramente ao mesmo serviço, por isso não é plausível a soma do item.

**María Cecilia Corda**  
**Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP-CONICET)**  
**Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE)**  
**Universidad Nacional de La Plata (UNLP)**  
**La Plata, Calle 48 e/6 y 7, 8º piso**  
**CP: 1900 - Argentina**  
**E-mail: mccorda2003@yahoo.com.ar**

**Directora de la Biblioteca de Ciencias Sociales “Enzo Faletto”**  
**FLACSO - Sede Académica Argentina**  
**Ciudad Autónoma de Buenos Aires**  
**Ayacucho 555**  
**CP: 1026 – Argentina**  
**E-mail: mccorda@flacso.org.ar**