

A importância da referência *online* nos serviços prestados pelos Centros de Documentação Europeia: o projeto *Pergunte @o Europeu*

Filipa Tovar de Carvalho

CDE da Universidade de Lisboa
Alameda da Universidade
1649-004
Tel.: 210 170 184
E-mail: filipatovar@reitoria.ul.pt

Helder da Rocha Machado

CDE da Universidade Lusíada de Lisboa
Rua da Junqueira, 188-198
1349-001 Lisboa
Tel.: 213 611 617
E-mail: helder.machado@lis.ulusiada.pt

RESUMO: Esta comunicação tem por objetivo dar a conhecer o serviço de referência *online Pergunte @o europeu*. Este serviço será alojado no Portal “O europeu”, projeto iniciado pela coordenação da rede dos CDE (Centros de Documentação Europeia) portugueses. Tratando-se da prestação de um serviço de informação sobre a União Europeia, no contexto de um Portal de informação, o projeto *Pergunte @o europeu* contempla a utilização de vários meios de interação entre o público requisitante do serviço e o profissional prestador desse serviço. Para isso, o projeto conta com a colaboração dos especialistas da rede de informação *Europe Direct* da Comissão Europeia (CDE, *Team Europe* e Centros *Europe Direct*), assim como com professores e investigadores das várias áreas dos estudos europeus que se disponibilizam para fazer parte do grupo de especialistas que respondem às questões colocadas. Apresenta-se assim como um serviço de referência *online* colaborativo de informação europeia, conduzido por peritos e bibliotecários especialistas em temáticas europeias, e totalmente assente na utilização das tecnologias de informação e comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas Universitárias - Serviço de Referência Online, Serviços de Informação em Linha, União Europeia, Centro de Documentação Europeia.

ABSTRACT: This communication aims to publicize the online reference service *Pergunte @o europeu*. This service will be hosted in the Portal “The European” project initiated by the coordination of the Portuguese network of EDC (European Documentation Centres). With regard to the provision of an information service about the European Union in the context of an information portal, the project *Pergunte @o europeu* contemplates the use of various means of interaction between the public service requester and professional service provider. For this, the project has the support of experts from Europe Direct information network of the

European Commission (CDE, Team Europe and Europe Direct Centres), as well as teachers and researchers in various fields of European studies who volunteer to be part of group of experts who answer questions. It presents itself as an online collaborative referral service on European information led by expert librarians and specialists in European themes, and totally based on the use of information technologies and communication.

KEYWORDS: Academic libraries – Online reference service, Online Information Services, European Union, European Documentation Centre.

INTRODUÇÃO

O projeto *Pergunte @o europeu* que aqui se apresenta, é uma consequência lógica do desenvolvimento do Portal “O europeu”. A criação deste Portal, levada a cabo pela coordenação da rede dos centros de documentação europeia, na Universidade Lusíada de Lisboa (ULL), teve como objetivo principal centralizar o acesso às principais fontes de informação europeia. Através desse acesso facilitado acredita-se ser possível combater o alheamento dos cidadãos sobre as questões europeias, promover o diálogo entre estes e as instituições e contribuir, assim, para uma cidadania ativa.

No plano académico, e tendo em conta o Processo de Bolonha, esta iniciativa tem ainda a intenção de contribuir para a construção do Espaço Europeu de Ensino Superior e do Espaço Europeu de Investigação, ao disponibilizar serviços especializados para desenvolvimento das competências específicas, numa nova metodologia de aprendizagem.

Neste contexto, o serviço de referência *online* “*Pergunte @o europeu*”, surge, naturalmente, como um serviço complementar ao portal, inserido num ambiente *web*, tão familiar a todos quantos navegam na Internet.

Por outro lado, considera-se também a visão da

Comissão Europeia, quando propõe que “um outro projeto importante a desenvolver pelos Estados-membros é a transformação das bibliotecas em bibliotecas europeias ligadas através de meios digitais que poderiam trabalhar como centros de informação e aprendizagem, garantindo a todos os cidadãos o livre acesso às tecnologias de informação e às informações relevantes” (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2006, 8).

Mas, se a ampla divulgação da World Wide Web (WWW) e o panorama atual da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), vieram facilitar o acesso à informação e documentação, nem sempre o resultado é relevante e pertinente para o trabalho académico, considerando a quantidade de informação, disponibilizada nos mais variados sistemas e formatos eletrónicos, que afluí de modo caótico e descontrolado. Por esta razão, se torna também necessário disponibilizar um serviço de referência onde qualquer pessoa possa encontrar, de forma rápida e eficaz, a informação de que precisa realmente e, nesse sentido, os Centros de Documentação Europeia (CDE), no seu duplo papel de apoio ao ensino e à investigação em meio académico e de informação ao cidadão em geral sobre matérias europeias, surgem, assim, como intermediários entre estes e os recursos de informação disponíveis, tanto ao nível da informação factual como da avaliação das necessidades de informação dos diferentes públicos.

Deste modo, este projeto tem em conta também, as necessidades de informação do cidadão europeu sobre as questões europeias e o reconhecimento, por parte da Comissão Europeia, da Internet como meio privilegiado de comunicação e de divulgação dos assuntos europeus. Acredita-se, assim, que a criação do serviço “*Pergunte @o europeu*” contribui para um melhor conhecimento das questões europeias.

Posto isto, e indo ao encontro das propostas da Comissão Europeia sobre a política de informação da União Europeia e sobre o papel das universidades para a competitividade da Europa numa economia baseada no conhecimento, o serviço de referência *online* de informação europeia *Pergunte @o europeu*, constitui-se como um serviço de informação *online*, de valor acrescentado, sobre a União Europeia para investigadores, professores, alunos e cidadãos em geral. É um serviço centrado no utilizador, indo ao encontro dele e das suas expectativas e necessidades de informação e que tem em conta as suas características e competências na utilização das tecnologias para acesso à informação. Para além disso, pretende chegar a toda a comunidade lusófona, apresentando-se como um serviço de referência em língua portuguesa sobre matérias-chave para o estudo e compreensão das políticas, atividades e programas da UE.

A delimitação do objeto de estudo apoia-se nos seguintes itens:

- . Criação do serviço de referência *online* “*Pergunte @o europeu*”, conduzido por peritos e bibliotecários especialistas em temáticas europeias, e totalmente assente na utilização das tecnologias de informação e comunicação;

- . Disponibilização das fontes de informação europeia adequadas ao público académico e ao cidadão em geral;

- . Organização e simplificação do acesso à informação europeia;

- . Informação e orientação *online* do utilizador do serviço.

E concretiza-se, baseando-se em conceitos chave, no desenvolvimento das seguintes etapas:

- . Caracterização do tipo de serviço;

- . Planeamento do serviço;

- . Plano de ação;

- . Interface gráfico;

- . Comunicação e promoção do serviço.

MODERNIZAÇÃO DAS UNIVERSIDADES PARA A COMPETITIVIDADE DA EUROPA NUMA ECONOMIA BASEADA NO CONHECIMENTO

A modernização das universidades europeias prende-se com a resposta do ensino superior face ao objetivo central da Estratégia de Lisboa para o Crescimento e Emprego [1], de a “Europa se tornar na economia e sociedade do conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo”. A realização deste objetivo requer uma estratégia global e integrada com introdução de alterações significativas na área da educação, onde se reconhece ser necessário evoluir. Este documento acompanha e vai ao encontro do processo de reforma iniciado com a Declaração de Bolonha em 1999, e também conhecido como Processo de Bolonha, que refere como objetivo de fundo a criação, até 2010, do Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES), para o qual os países europeus signatários daquela declaração, deveriam contribuir através da convergência dos respetivos sistemas de ensino superior. Neste sentido vai também o estabelecimento do Espaço Europeu de Investigação e Inovação (EEII), avançado na Estratégia de Lisboa, em Março de 2000, com o objetivo de uma integração e coordenação mais estreita das atividades de investigação realizadas ao nível nacional e da União Europeia, com vista a criar as condições ideais à fixação dos melhores estudantes e investigadores nas universidades europeias.

A participação das universidades para o sucesso do objetivo da Estratégia de Lisboa é crucial, tendo em conta o seu papel de produtoras de novos conhecimentos (investigação), mediado com o ensino (transmissão através da educação e da formação) e da sua divulgação por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e na sua aplicação em novos serviços e processos industriais (inovação). Pelo facto de participarem em todos estes processos, as universidades estão no centro do desenvolvimento da economia e da sociedade do conhecimento, sendo que se reconhece o papel central do conhecimento para o desenvolvimento económico e para a criação de mais e melhores empregos. Nesse sentido, as universidades são chamadas a garantir um grau de excelência e de modernização que reflita a sua participação na inovação

e a responsabilidade na criação dessa sociedade do conhecimento.

A criação do EEES pressupõe um espaço onde os sistemas de ensino e de formação da Europa sejam uma referência mundial de qualidade no domínio da educação, da investigação e da inovação e onde se reconhece claramente o papel central do conhecimento para o desenvolvimento económico e para a criação de emprego. É também um espaço europeu de ensino e de aprendizagem onde as TIC têm um papel primordial neste processo, sendo que a iniciativa parte das universidades onde todos os intervenientes (professores, alunos e pessoal não docente) devem participar igualmente, tendo em vista que os resultados deste novo paradigma de ensino e aprendizagem levam ao aumento da qualidade de vida material e cultural de todos os cidadãos.

Em articulação com o EEES, a criação do Espaço Europeu de Investigação significou a criação de um “mercado interno” europeu de investigação para promover a cooperação pan-europeia e a coordenação das atividades de investigação nacionais.

A UE apoia diretamente a criação do EEI, através do Programa-Quadro de financiamento para a investigação e desenvolvimento tecnológico, projetado para ajudar a Europa a atingir os objetivos da Estratégia de Lisboa. Ao mesmo tempo, os Estados-membros são convidados a criar os seus próprios planos de desenvolvimento tecnológico, investindo e apostando no aumento de investimento público nas empresas e nas universidades, reconhecendo-lhes o papel de motores das atividades de investigação e desenvolvimento (I&D). Um exemplo disso é o investimento aplicado na ampla utilização da Internet pelas redes universitárias estabelecidas, que permite a troca e utilização de informação especializada e em tempo útil, facilitada pelos consórcios entre editoras de publicações científicas e as bibliotecas das universidades, que disponibilizam artigos científicos revistos pelos pares (*peer review*) e outros recursos académicos acessíveis *online*, através de vários portais, reduzindo drasticamente a despesa pela partilha do investimento e dos recursos de forma nunca antes pensada.

Neste sentido vão também as iniciativas locais levadas a cabo pelas bibliotecas universitárias e centros de documentação e informação especializados em áreas específicas, que criam serviços *online* de apoio ao ensino e à investigação nas universidades, utilizando plataformas informáticas e onde disponibilizam, em simultâneo, vários serviços ao utilizador, seja de informação especializada, de conteúdos, de pesquisa ou outros, utilizando vários meios de comunicação eletrónica síncrona ou assíncrona. Deste modo, as universidades destacam-se, com as suas próprias estratégias, como agentes de integração do EEI, ao criar redes de serviços de apoio à investigação.

A POLÍTICA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA

Desde o início do projeto europeu que houve a preocupação em definir uma política de informação que, ao longo do tempo e do desenvolvimento desse mesmo projeto, se tem vindo a ajustar aos diferentes

momentos do processo de integração europeia.

No mesmo sentido, se assistiu à preocupação em difundir informação especializada a determinados sectores (agrícola, empresarial, industrial, etc.) que partilhavam interesses comuns e eram atingidos pelas decisões tomadas a nível comunitário, no sentido de formar a opinião dos seus líderes, que depois a transmitiriam ao sector e daí às instâncias nacionais do poder, pressionando, assim, a aceitação dessas decisões (TERRA, 2008, 164). A distinção entre informação geral para o grande público e informação especializada está também patente no interesse na disponibilização de materiais informativos dirigidos às escolas e às universidades nas quatro línguas da Comunidade (francês, alemão, italiano e neerlandês) assim como em inglês. A relação instituída entre as instituições comunitárias e o meio académico reflete-se, ainda hoje, no envio de documentação especializada para o sector da educação, nomeadamente para os Centros de Documentação Europeia, assim como no acesso privilegiado a informação para a realização de trabalhos de investigação sobre a temática europeia ou para o ensino de matérias comunitárias.

Toda esta atividade informativa, no entanto, não encontrava o eco desejado por parte da opinião pública dos países-membros, que mantinham o seu distanciamento em relação aos problemas comunitários, que consideravam demasiado técnicos e abstratos, não se conseguindo, assim, criar uma verdadeira “consciência europeia”, objetivo de longo prazo, afinal, que a política de informação europeia preconizava, para conseguir o apoio dos cidadãos ao projeto europeu. Acresce a isto a insatisfação dos cidadãos com o rumo que a União Europeia tomava e que não ia ao encontro dos interesses e expectativas dos cidadãos, assim como a crescente desconfiança em relação às instituições e à sua administração [2].

Para contrariar esta tendência, a política de informação comunitária adota conceitos de transparência e abertura e preocupa-se em facultar um melhor e mais amplo acesso aos documentos das instituições comunitárias. Um exemplo disso é o lançamento do portal Europa, em 1996, que vem alargar o acesso público à informação e documentação europeia. Nele se concentram os sítios oficiais de todas as instituições, agências e órgãos da Comunidade, assim como todos os comunicados de imprensa, a legislação e o acesso à jurisprudência do Tribunal das Comunidades Europeias. Mais tarde, o Regulamento (CE) n.º. 1049/2001, relativo ao acesso público aos documentos das instituições europeias, refere a necessidade de assegurar uma maior transparência aos trabalhos realizados pelas instituições, para que sejam facilmente compreendidos pelos cidadãos e motivarem-nos a uma participação alargada no processo de decisão, de modo a garantir uma maior legitimidade e eficácia das decisões tomadas.

Neste sentido, a Comissão foi solicitada a melhorar a sua política de informação e comunicação de forma a implicar os cidadãos da União. O objetivo consiste em fornecer informações claras, concisas e coerentes sobre questões que têm relevância direta para a vida quotidiana das pessoas, recorrendo a vários meios de comunicação para incentivar um diálogo efetivo com os cidadãos. Para este objetivo, são chamados a participar

os organismos de informação europeia, de que fazem parte os Centros de Documentação Europeia, para a realização de campanhas de informação sobre temas prioritários. A tónica é agora posta na comunicação e na maneira de fazer chegar a mensagem ao cidadão evidenciando a importância estratégica da sua participação nas decisões a tomar a nível comunitário. Para isso, a CE defende uma abordagem mais coordenada em matéria de informação, uma maior clarificação das políticas e um diálogo reforçado com os cidadãos da União Europeia.

As iniciativas da CE para uma comunicação eficaz sobre a Europa têm-se desdobrado em novos documentos no propósito de que “o debate sobre a Europa deve ultrapassar o âmbito das instituições e chegar aos cidadãos” (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2007, 3).

Neste sentido, a Comissão adotou três iniciativas de intervenção a nível local. O Plano de Ação para melhorar a forma de comunicar com os cidadãos (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2005a); o Plano D para a democracia, o diálogo e o debate (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2005b) e o Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2006), onde se desenha uma “comunicação bidirecional, caracterizada pela participação ativa dos cidadãos e por uma mudança de orientação, preterindo uma abordagem centrada em Bruxelas em favor de uma ação a nível local”.

É neste contexto, que o papel dos centros e redes de informação é realçado como parceiros privilegiados para divulgar a informação e alcançar os objetivos da política de informação e comunicação a um nível verdadeiramente local.

REFERÊNCIA ONLINE EM BIBLIOTECAS: SURGIMENTO E EVOLUÇÃO

A origem da referência *online* pode ser atribuída às bibliotecas e ao seu esforço em procurar aumentar os serviços tradicionais de referência, disponibilizando ao mesmo tempo, serviços de referência em ambiente eletrónico.

A utilização de novas ferramentas e métodos para organizar e fornecer informação aos utilizadores das bibliotecas, tendo em conta as suas diversas necessidades de informação e atividades de ensino, investigação e outras, tornou-se comum. Assim, enquanto continuam a disponibilizar muitos serviços de informação tradicionais, as bibliotecas desenvolveram novas competências e aceitaram novos papéis necessários para suportar novos serviços baseados em tecnologias.

É de assinalar que estes serviços de referência *online*, virtual, digital ou eletrónico, são considerados serviços bibliotecários de referência e, portanto, são extensões destes mesmos serviços, que não alteram a sua função de serviços de consulta mas apenas afetam os procedimentos de trabalho e utilizam outros meios de comunicação com os utilizadores.

É unânime afirmar-se que o trabalho de referência

surgiu nos finais do século XIX [3] e início do século XX e, segundo J. Janes (2003, 22), em resposta a diversas forças e tendências como o aumento, em número e em variedade, dos recursos de informação disponíveis e o aumento da sua complexidade. Esta combinação faz com que estes recursos sejam cada vez mais difíceis de serem encontrados, assim como a informação neles contida. Acresce a isto, ainda o facto de haver cada vez mais pessoas a usar as bibliotecas e terem de lidar com uma ampla gama de necessidades de informação, inquéritos e pesquisas de informação sofisticadas, para as quais era preciso desenvolver serviços que ajudassem os novos utentes a conhecer os recursos que a biblioteca oferecia e como utilizá-los.

Um dos primeiros serviços de referência online criados através de *e-mail* foi o EARS (Electronic Access to Reference Service), lançado pela Biblioteca dos Serviços de Saúde da Universidade de Maryland, em Baltimore, em 1984. Inicialmente, estes serviços prestados por *e-mail* não tiveram grande adesão por parte dos utilizadores, devido a algumas dificuldades com as primeiras consultas feitas por *e-mail*, ou através dos formulários *online*. Na verdade, estes meios de interação excluía a possibilidade de manter uma verdadeira entrevista de referência, pois, quando as consultas versavam sobre assuntos complexos que exigiam um estudo por parte do bibliotecário de referência, o cruzamento de *e-mails* que originava, tornava a consulta esgotante de parte a parte. Além disso, o facto de no início a ligação à Internet não ser de banda larga, não permitia a ligação por períodos grandes, o que afetava a sequência da comunicação e faziam estender a consulta por vários dias, tornando-a, assim, ineficaz.

Foi, pois, através de serviços não afiliados com bibliotecas que a referência *online* se tornou popular. Estes serviços, que ficaram designados por serviços “*Ask-A*”, recebem perguntas por *e-mail*, específicas sobre uma área da ciência, como o serviço *AskERIC*, que em 1992 inicia um serviço de referência orientado por *e-mail* para responder a questões sobre educação e, em 1995, a Internet Public Library. Estas primeiras experiências suscitaram o interesse e o entusiasmo tanto de instituições como de bibliotecários, pelo que, em 1999, 75 das 122 bibliotecas que faziam parte da ARL (Association of Research Libraries), ofereciam algum tipo de referência digital (RODRÍGUEZ BRIZ, 2005, 26).

No mesmo sentido, as bibliotecas e serviços de documentação colocam os seus catálogos na Internet e alguns desses catálogos apresentam *links* que permitem o pedido de consulta de um documento. O mesmo acontece com os serviços *Ask a Librarian* (pergunte a um bibliotecário) que os departamentos de referência das bibliotecas criam como um *link* na *home page* da biblioteca, aumentando consideravelmente o número de consultas. Muitas vezes o serviço que era apenas dirigido a uma específica comunidade académica, vê alargada a sua ação com o recebimento de mensagens vindas de várias partes do mundo. Os serviços de referência *online* tornaram-se uma realidade e, são agora parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet.

Referência online: conceitos e modelos

Apesar do consenso sobre o que é a referência *online*, existe alguma discordância sobre o nome a dar-lhe, já que vários autores optam por diferentes terminologias.

As *IFLA Digital Reference Guidelines* referem:

“the terms “virtual reference”, “digital reference”, “e-reference”, “Internet information services”, “live reference” and “real-time reference” are used interchangeably to describe references services that utilize computer technology in some way...”

As *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference*, da ALA (American Library Association) definem:

“Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communications channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging”.

De acordo com M. Kathleen Kern (2009, 1), referência virtual é um conceito separado da tecnologia que a suporta, e por isso, referente a qualquer tecnologia. Na prática, quando alguém refere “referência virtual” pode estar a referir-se a várias tecnologias.

Para Linda Berube (2003, 1), virtual ou “live reference” referem-se, em geral, a transações em tempo real que usam, por exemplo, o *chat* e a videoconferência, enquanto “online”, digital e “electronic reference” incluem o *e-mail* e formulários *web* para as transações. No entanto, declara, estas distinções são pouco claras e muitas vezes se sobrepõem, pelo que acrescenta:

“*digital reference refers to a network of expertise, intermediation and resources placed at the disposal of someone seeking answers in an online environment*” e sintetiza um serviço de referência *online* com os seguintes elementos:

- Utilizador;
- Interface (*e-mail*, *chat*, formulário *web*, video, etc.);
- Recursos eletrónicos (CD, recursos *web*, material digitalizado) e também recursos impressos;
- Profissional de informação.

Já para Lankes (*Apud* BUCKLAND, 2008, 2), referência digital é “*the use of human intermediation to answer questions in a digital environment*”.

Digital, virtual, eletrónico, *online*, *live reference*, são todos termos diferentes utilizados por diferentes autores para a mesma função de referência prestada remotamente mediante utilização de tecnologias eletrónicas. No nosso caso, optámos pelo termo *online*, evitando deste modo as expressões “virtual”, que nos

conduz a algo irreal ou inexistente, e “digital”, por se prestar a confusão com os recursos digitais utilizados nas bibliotecas e serviços de documentação.

J. Janes (2003, 23), aponta o telefone como a primeira tecnologia a ser utilizada no serviço de referência da biblioteca, entre 1930 e 1950, e a promover o acesso a um maior número e variedade de pessoas aos recursos de informação. Além das vantagens, aponta os desafios que colocou quando foi preciso distinguir entre perguntas “importantes” e “menos importantes”, se o serviço deveria ser centralizado ou disperso, se deveria ser dotado com pessoal diferente da referência presencial, que tipo de recursos lhe deveriam ser afetados ou mesmo se as pessoas que se deslocavam à biblioteca deveriam ter um atendimento mais rápido e melhor do que as que utilizavam o telefone. Assim, o serviço de referência foi refletindo o seu contexto tecnológico, social, económico e também profissional de tal maneira que, como refere J. Janes (2008, 8), o que hoje pensamos como referência digital foi provavelmente inevitável, pois sempre que surgem novas ferramentas de comunicação, elas são sempre aproveitadas pelas bibliotecas para as transações de referência com os seus utilizadores.

Merlo Vega (2009, 19), refere a própria evolução da educação e da cultura que converteu a biblioteca num centro dinâmico mais preocupado com a difusão dos seus fundos e com a informação neles contida, do que pela conservação e armazenamento dos mesmos. Esta concepção da biblioteca como um centro difusor de documentos provocou o aumento de ações dirigidas ao utilizador no sentido de o informar e no fortalecimento dos serviços de informação como parte indispensável do trabalho bibliotecário.

No final do século XX, com o *boom* da Internet, o *e-mail* surge como o meio privilegiado para colocar questões e receber as respostas pela mesma via. A ele se foram associando outras tecnologias que são agora igualmente utilizadas no trabalho de referência, como os formulários *web*, o *chat*, IM (*instant messaging*), VoIP (*Voice over IP*), a videoconferência ou o SMS (*Short Message Service*).

Na última década do século XX, com a introdução e massificação da *web*, a informação ficou ao alcance de qualquer utilizador que se ligasse à rede e a procurasse através de motores de busca, diretórios e índices. Se bem que desordenada (a desordem é uma das características definidoras da *web*), na opinião de Rodríguez Briz (2006, 25), a informação era ainda assim recuperável, e qualquer motor de busca comercial se transformava então num verdadeiro profissional de referência, disponível 24 horas por dia, durante o ano inteiro.

Perante esta ameaça, as bibliotecas cedo souberam capitalizar as possibilidades da *web* e criaram as suas próprias páginas *web* onde oferecem uma ampla gama de informações e serviços, que lhes permite ir ao encontro do utilizador no mesmo ciberespaço que ele frequenta. Ao mesmo tempo, as bibliotecas iniciam os serviços de atendimento remoto e introduzem nos sítios *web* os mecanismos orientados para as consultas de referência: os formulários *web* e a resposta aos *e-mails* (RODRÍGUEZ BRIZ, 2006, 26).

Dependendo do modo de receber e responder às questões colocadas, o serviço de referência pode ser classificado em dois modelos: **síncrono** e **assíncrono**. O modelo síncrono permite que a transação se realize em “tempo real”, isto é, logo que a questão é colocada, o serviço fornece uma resposta imediata. Este modelo utiliza o **chat/IM, SMS, VoIP, videoconferência** e o **telefone**. O modelo assíncrono na referência *online* refere-se à comunicação mediada por computador em que o emissor e o recetor não interagem simultaneamente mas de modo diferido, em que a questão colocada pelo utilizador é respondida em tempo diferente, pelo técnico de referência. Incluem-se neste caso, o **e-mail** e o **formulário eletrónico**.

O serviço online colaborativo

Um serviço de referência *online* colaborativo é um projeto mediante o qual consórcios integrados de várias bibliotecas decidem cooperar na otimização dos seus recursos, bibliográficos, humanos, tecnológicos, financeiros e/ou outros, no sentido de os partilhar entre si e com os utilizadores de qualquer das bibliotecas envolvidas.

Merlo Vega (2009, 184) define-o como um serviço de informação *online* prestado por diferentes bibliotecas, quer pertençam a um mesmo organismo e tipologia ou a outras instituições. Inserem-se neste grupo, os serviços cooperativos entre *campus* das bibliotecas universitárias e os que fazem parte dos consórcios de bibliotecas especializadas.

Kern (2009, 88) define-o, entre os vários modelos de colaboração existentes, como “an arrangement between two or more libraries to offer virtual reference services to each other’s patrons”.

Assim, os serviços de referência de cada uma das instituições cooperantes deixam de ser oferecidos individualmente e passam a sê-lo pelo consórcio, como parte de um trabalho conjunto. A promoção deste tipo de serviço tem também por objetivo a redução dos custos informativos envolvidos neste processo, já que grande parte destes passam a ser partilhados.

Apesar das vantagens que advêm deste modelo de serviço de referência *online* – partilha de recursos (humanos e financeiros), acesso a outros recursos e fontes de informação, acesso a especialistas em áreas específicas, partilha/alargamento de horário, este modelo não está isento de algumas dificuldades na sua implementação. Um deles prende-se com a gestão do serviço e coordenação do grupo quanto às responsabilidades com as políticas, os custos, as escalas dos turnos, a formação dos técnicos afetos ao serviço, etc. Outro, refere-se à qualidade do serviço. De facto, a constituição de um projeto de cooperação entre bibliotecas traz um aumento do nível de complexidade do serviço, que pode interferir com a qualidade do novo serviço que se pretende prestar. Por um lado, o problema põe-se ao nível da capacidade de resposta dos técnicos de referência envolvidos, tendo em conta a variedade e especificidade de temas a que têm de dar resposta, o nível de conhecimento sobre os recursos e as fontes de informação disponíveis, assim como das ferramentas de comunicação e os aspetos técnicos

envolvidos.

No projeto em causa, “Pergunte @o europeu”, recai neste modelo de consórcio e caracteriza-se por ser um serviço especializado de informação e consultas *online* sobre a União Europeia, utilizando recursos informacionais existentes nos CDE, no portal “O europeu”, no portal “Europa” e nas diversas fontes de informação europeia. Este serviço será prestado pelos técnicos de referência dos CDE, através de vários modelos de interação, síncronos e assíncronos, que incluem o *chat/IM, SMS, telefone*, por um lado, *e-mail* e formulário eletrónico, por outro. Além disso, o utilizador deste serviço de referência vai poder contar com o recurso a especialistas em matérias europeias, quando for necessário complementar uma questão posta *online* com o valor acrescentado de uma intervenção das redes de informação associadas ao consórcio: rede dos centros de informação *Europe Direct* e rede de conferencistas *Team Europe*.

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA ONLINE DE INFORMAÇÃO EUROPEIA PERGUNTE @O EUROPEU

A ideia da criação de um serviço de referência *online* de informação europeia surge como um dos projetos a desenvolver no portal *O Europeu*, portal criado pela coordenação da Rede Portuguesa de Centros de Documentação Europeia (RPCDE) e que inclui também a Base d’*O Europeu*. Foi como que um novo impulso para alargar o caminho de cooperação e entre ajuda que os CDE têm percorrido, tendo em conta as relações de trabalho que estabelecem sempre que partilham informação e documentação específica entre eles, ou a rede especializada que ressalta das sessões de formação conjunta com outros organismos de informação europeia.

O projeto cimentou-se com a oportunidade de se alargar a parceria a esses organismos de informação europeia (Redes *Europe Direct* e *Team Europe*), e criar um serviço colaborativo de assistência *online* especializado, juntando-se recursos e competências comuns para ir ao encontro dos públicos-alvo, responder às suas questões e aprofundar conhecimentos através de um só ponto de contacto - o serviço *Pergunte @o europeu*.

Estes dois últimos projetos, Portal e Base *O Europeu*, têm como membros os CDE e os organismos de informação europeia que assinaram o Protocolo de Participação dos Centros de Documentação Europeia na Base d’*O Europeu*, e os Grupos de Apoio, que contribuem para o desenvolvimento do portal e da base. Estes Grupos de Apoio são constituídos por profissionais da informação e da documentação que atuam não só ao nível da produção e avaliação de novos conteúdos, como no tratamento da informação (elaboração de políticas comuns, avaliação da qualidade, implementação de novas ferramentas). Além disto são também responsáveis pelos desenvolvimentos futuros e melhorias das plataformas tecnológicas do Portal e da Base *O Europeu*, sendo que a coordenação e responsabilidade na manutenção da Base d’*O Europeu*, compete à Fundação Minerva / Universidade Lusíada de Lisboa (ULL) [4].

Mantendo esta orientação, o projeto *Pergunte @o europeu* vai inserir-se na mesma plataforma e assumir-se como um serviço de pergunta/resposta, instalado no Portal *O europeu*, que agirá como uma interface entre o público (utilizador da informação) e a União Europeia (produtor da informação), com vista a ajudar tanto o utilizador académico (aluno, professor e investigador) na utilização eficiente dos recursos disponibilizados, como o cidadão comum a cobrir o défice de informação sobre as questões europeias. Este serviço tem ainda como objetivos, disponibilizar todas as fontes de informação adequadas ao público-alvo, contribuindo assim para a construção do Espaço Europeu de Investigação e o aprofundamento do Espaço Europeu de Ensino Superior. Compromete-se ainda na organização e simplificação do acesso à documentação e à informação europeia e na orientação *online* do utilizador do serviço.

Resumindo, as razões centram-se em:

- Ajudar a comunidade académica, utilizadora da informação e documentação europeia, a encontrar a resposta adequada às suas reais necessidades, utilizando vários canais de comunicação;
- Satisfazer as necessidades de informação do cidadão europeu em geral e da comunidade lusófona dispersa pelo mundo, oferecendo um serviço de referência europeia em língua portuguesa;
- Reunir num único ponto de acesso, partilhado por um consórcio de especialistas, toda a informação de referência acerca da União Europeia;
- Partilhar recursos e conhecimentos entre os membros cooperantes;
- Chegar à nova geração de utilizadores das ferramentas tecnológicas, que comunica cada vez mais por SMS, *e-mail* ou *chat*.

Deste modo, o modelo de serviço baseia-se na colaboração/cooperação na partilha de competências e de recursos no trabalho com especialistas de outros serviços de informação, no desenvolvimento da cooperação entre áreas e especialidades que pretendam servir várias comunidades e na interoperabilidade entre diferentes plataformas de referência virtual, através da qual os serviços remotos se vão processar.

Posto isto, e tendo como referência as *Guidelines for Cooperative Reference Services* da ALA (2006), propôs-se à rede dos CDE portugueses a apreciação sobre a iniciativa deste projeto, tendo-se iniciado o seu planeamento com a constituição de um grupo piloto formado pelos dois CDE coordenadores da rede (Universidade Lusíada de Lisboa e Direção-Geral para a Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas - INA) e o CDE da Universidade de Lisboa.

Pergunte @o europeu: planeamento

O planeamento de um serviço de referência *online*, deve ter em conta os aspetos de planificação comuns a qualquer unidade de informação, com todos os elementos integrantes de um serviço de referência (bibliotecários, utilizadores, sistemas de comunicação, recursos de informação, gestão do serviço) e conciliá-lo com as particularidades próprias de um trabalho que se realiza em linha (MERLO VEGA, 2009, 233). Neste particular, as questões tecnológicas devem despertar especial atenção, pelo que o planeamento de um serviço de referência em linha, passa necessariamente pela análise do contexto dos sistemas de consulta em linha, assim como dos serviços telemáticos de referência e dos sistemas informáticos disponíveis para este fim.

No caso do serviço *Pergunte @o europeu*, sendo um serviço inserido do portal *O Europeu*, parte da sua componente informática depende diretamente do estipulado para os diversos portais da ULL e das aplicações informáticas já existentes. Partindo deste pressuposto, o seu planeamento contou com uma fase preparatória, com a definição da política do serviço, a organização do trabalho e a difusão e avaliação do serviço.

A fase preparatória incidiu na análise das necessidades, na recolha de informação geral relacionada com os serviços de referência *online*, identificando tendências, características e potenciais utilizadores;

Na definição das políticas do serviço, debateram-se aspetos como a confidencialidade dos dados e as permissões para explorar recursos eletrónicos comerciais, assim como, quem são os destinatários e o nível de serviço que se vai oferecer, isto é, que tipo de consultas serão atendidas e como será o conteúdo e a estrutura das respostas. No caso do serviço *Pergunte @o europeu*, o tipo de serviço a disponibilizar baseia-se na referência multinível, com mecanismos de respostas rápidas e de respostas suplementares dadas por especialistas, e combinação de tempo real e referência *offline* com acesso a recursos de referência e a guias (gerais, de assunto, de conteúdo de informação, de sessão de *chat*). Ao mesmo tempo, a constituição de uma base de respostas a perguntas mais frequentes (FAQ) e um arquivo de perguntas e respostas transacionadas (*Knowledge Base*), permitem a sua disponibilização por 24x7;

O modelo de organização foi decidido em função do tipo de bibliotecas que compõem os CDE, o que determinou a opção por um modelo colaborativo prestado em rede. Dentro da definição deste modelo de organização, é importante determinar as ferramentas que se vão empregar, já que serão os intermediários entre o utilizador e o técnico de referência. Assim, ao iniciar o serviço através de *chat*, correio eletrónico, formulário eletrónico ou SMS, há que ter em conta sistemas de comunicação que permitam uma utilização generalizada, através de aplicações comuns e que cumpram requisitos básicos que permitam resultados satisfatórios imediatos tanto na gestão global das transações de referência, como na co- navegação;

Uma vez definido o serviço, a fase seguinte será a promoção do mesmo e a sua posterior avaliação. Quanto à primeira, ela precede a prestação do serviço através de uma campanha de difusão sobre a sua existência e dirigida ao grupo de destinatários, isto é, ao público-alvo que se quer informar. Pode ser necessário prever um orçamento para esta atividade, já que ela inclui, além de envio de mensagens, a criação de uma imagem própria de identificação do serviço (logótipo), *merchandising* e publicidade (cartazes, folhetos, etc.).

Quando nos referimos à avaliação, necessária para modificar as primeiras decisões ou para redefinir os objetivos do serviço, falamos do método utilizado para conhecer os resultados quanto à efetividade e eficiência do serviço. Este pode incluir o uso de estatísticas qualitativas, quando dá a conhecer o grau de satisfação em relação ao serviço prestado e quantitativas, quando nos mostra o número de acessos ao serviço. Outros métodos incluem a avaliação através da recolha de opiniões dos utilizadores e/ou através da revisão das transcrições. Através deste *feedback* do utilizador será mais fácil saber se e onde será necessário introduzir ajustamentos.

Pergunte @o europeu: plano de ação

Para pôr em funcionamento o serviço *Pergunte @o europeu*, o plano de ação contempla uma seleção dos participantes no projeto, isto é, os recursos humanos disponibilizados pelos CDE cooperantes para responderem às questões postas *online*. Neste ponto, é essencial ter em conta que estes agentes devem manifestar algumas características como, interesse no projeto, competências comunicacionais, oral e escrita e competências técnicas, sendo que a sua formação é também essencial para o correto funcionamento do serviço e para alcançar as competências específicas dos técnicos de referência *online*.

De facto, além da formação biblioteconómica, o técnico de referência deve estar em reciclagem contínua em questões técnicas, de comunicação e de referência e abarcar uma variedade de temas e recursos específicos, já que é o intermediário entre o utilizador e a informação, a qual deve ser disponibilizada de forma rápida e assertiva. As suas competências técnicas devem abarcar a destreza no uso de *hardware* e *software* de ambientes de referência *online*, incluindo o trabalho simultâneo com várias aplicações informáticas, como por exemplo, realizar uma entrevista com *chat* enquanto pesquisa fontes eletrónicas e, ao mesmo tempo, confere documentos impressos.

Quanto às competências de comunicação, devem ser idênticas às exigidas na referência presencial, mas combinadas com técnicas que permitam oferecer um discurso escrito fluído e claro, de modo a compensar a ausência de comunicação verbal. Isto implica o conhecimento e compreensão das ferramentas e técnicas para uma correta entrevista de referência *online*, as quais devem passar por uma identificação e empatia com o utilizador e estabelecer com ele uma “conversa” clara e concisa, evitando sempre termos técnicos de biblioteconomia que o utilizador desconhece.

Um exemplo de modelo de entrevista via *chat* pode ser o que ilustra a figura 1 [5]:

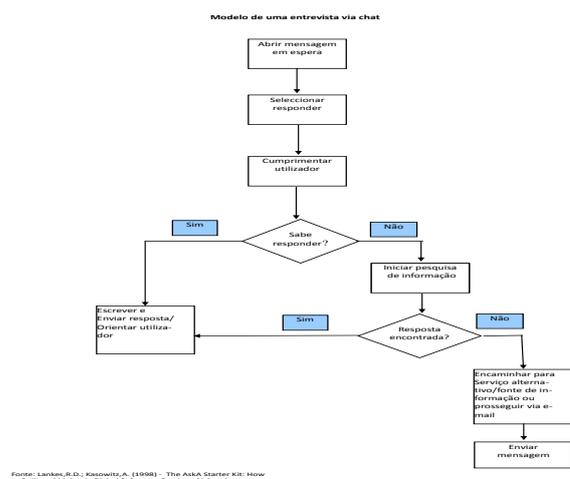


Figura 1: Modelo de entrevista via chat

A par disto, o plano de ação abarca o compromisso da partilha de responsabilidades entre os técnicos de referência das diferentes bibliotecas (CDE), no que toca ao suporte técnico, à gestão da qualidade do serviço e à integração do serviço no trabalho diário, além de promover a partilha de competências e de recursos no trabalho com especialistas de outros serviços de informação.

Pergunte @o europeu: interface gráfico

A identificação do serviço *Pergunte @o europeu* diz respeito a um dos pilares da arquitetura da informação em ambiente *web* - o *layout* e o *design* das páginas e documentos disponibilizados pelo serviço. O alojamento deste serviço é, como já se disse, no portal *O Europeu*, pelo que a construção de páginas e a criação de conteúdos e documentos seguem as mesmas regras *web* adotadas pela ULL. Neste sentido, foram também adotadas as mesmas características para o *layout* e *design* das páginas de *Pergunte @o europeu*, tendo como objetivo que o conjunto se identifique com o portal, de forma apelativa, com cores e imagem atraentes; se apresente simples claro e intuitivo; com boa navegabilidade e ergonomia adaptada ao público-alvo.

Assim, a primeira página do serviço *Pergunte @o europeu*, inclui, além do *banner*, no topo, com o logótipo do serviço, todos os elementos para iniciar qualquer tipo de comunicação entre o serviço e o utilizador:

- janela para *chat*;
- *e-mail*;
- SMS;
- telefone;
- referência presencial;
- especialistas;

- perguntas mais frequentes;
- contactos;
- *knowledge base*;
- guias de assunto;
- ligações para recursos eletrónicos.

Cada um destes elementos remete para um guia e/ou para o seu conteúdo.

O logo do serviço *Pergunte @o europeu*, dará acesso ao mesmo, na página *web* de entrada de cada CDE cooperante.

CONCLUSÃO

Com a criação do serviço de referência *online Pergunte @o europeu*, pretende-se contribuir para um melhor conhecimento das questões europeias, através de um serviço personalizado conduzido por peritos e bibliotecários especialistas em temáticas europeias, e totalmente assente na utilização das tecnologias de informação e comunicação.

Assim, tendo como pressupostos as necessidades de informação do cidadão europeu sobre as questões europeias, patentes nos sucessivos inquéritos *Eurobarómetro* e o reconhecimento da Internet como meio privilegiado de comunicação e de divulgação dos assuntos europeus, surgiu a necessidade de se criar um serviço de referência *online* de informação europeia, de valor acrescentado, sobre a União Europeia para investigadores, professores, alunos e cidadãos em geral.

Para a sua concretização, acertou-se o tipo de serviço de referência que poderia ser disponibilizado, e adotou-se o modelo colaborativo entre redes de especialistas em questões europeias, dispostos a colaborar numa partilha de conhecimento e de recursos. Neste ponto, o acesso a especialistas em matérias europeias é uma mais valia deste projeto, tendo em conta que o utilizador deste serviço de referência vai poder contar com o recurso a estes especialistas, quando for necessário complementar uma questão posta *online* com o valor acrescentado de uma intervenção das redes de informação associadas ao consórcio: rede dos centros de informação *Europe Direct* e rede de conferencistas *Team Europe*.

Se bem que os CDE trabalhem todos o mesmo tema e todos forneçam informação e documentação sobre a União Europeia e as suas políticas, eles estão inseridos em instituições universitárias que abrangem distintas áreas do conhecimento, como por exemplo Economia, Direito, vários ramos da Gestão, Geografia, História, etc., pelo que, os seus recursos informacionais são diversificados e especializados. Tendo em conta a transversalidade da temática europeia em relação a estes domínios, os CDE têm assumido um papel de intermediários entre estas áreas de especialização e as políticas europeias que lhes estão subjacentes, proporcionando aos seus utilizadores o apoio necessário à investigação e ao estudo sobre a União Europeia nestes domínios.

Ao mesmo tempo, assistimos a uma acumulação de funções por parte dos bibliotecários, perante o desafio de adaptação às diferentes necessidades e estratégias de investigação dos seus utilizadores. Para isso, também muito contribuiu o impacto, nas bibliotecas e nos seus serviços de referência, das novas tecnologias de pesquisa oferecidas pelo Google, que desafiaram as bibliotecas a arranjar soluções para melhorar e integrar os seus recursos de informação eletrónicos, serviços e instruções (tutoriais) e “to apply their creativity and innovation to rethinking and reshaping their services for the (post)Google age” (ARNDT, Theresa S., 2010).

NOTAS

[1] Estratégia de Lisboa – *Conselho Europeu extraordinário de Lisboa (Março de 2000): para uma Europa da inovação e do conhecimento*.

[2] Referimo-nos ao ambiente de polémica que rodeou o processo de ratificação do Tratado de Maastricht, em 1992, com o “NÃO” da Dinamarca no primeiro referendo; à incapacidade da UE perante a crise da Jugoslávia e à demissão da Comissão Europeia presidida por Jacques Santer, por corrupção, em Março de 1999.

[3] Muitos autores referem Samuel Green como o primeiro a referir serviços de referência nas bibliotecas para ajudar os utilizadores. O seu artigo “Personal relations between librarians and readers”, publicado em 1876 no *Library Journal*, aponta as quatro funções que o bibliotecário de referência deve realizar - ensinar, orientar, informar, promover - e que ainda hoje se mantém.

[4] Portal *O Europeu* - Disponível em WWW:<URL: <http://oeuropeu.eu/OEuropeu/Portal/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/776/Default.aspx>>.

[5] Adaptado de LANKES, R.D.; KASOWITZ, A. (1998).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALA (2004) – **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services** [Em linha]. Chicago : RUSA, 2004. [Consult. 6 Nov. 2008]. Disponível em WWW:<URL:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>.

ALA (2006) – **Guidelines for cooperative reference services** [Em linha]. Chicago : RUSA, 2006. [Consult. 6 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>>.

ARNDT, Theresa S. (2010) – Services in a (post)Google world. **Reference Services Review** [Em linha]. 38:1 (2010) 7-9. [Consult. 9 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907321011020680>>. ISSN0090-7324.

BERUBE, Linda (2003) – **Digital Reference Overview** [Em linha]. An issue paper from the Networked Services Policy Task Group, UKOLN. [Consult. 15 Dez. 2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>>.

BUCKLAND, Amy; GODFREY, Krista – Gimmick or groundbreaking? Canadian academic libraries using chat reference in multiuser virtual environments. In: **World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council**, 10-14 Aug. 2008, Québec, Canada.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005a) - **Plano de Acção da Comissão relativo à melhoria da comunicação sobre a Europa**. (SEC (2005) 985), de 20/07/2005.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2005b) - **Contributo da Comissão para o período de reflexão e para a fase posterior: Plano D para a Democracia, o Diálogo e o Debate**. (COM (2005) 494 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2006) – **Livro Branco sobre uma política de comunicação europeia (apresentada pela Comissão)**. Bruxelas, 01.02.2006. (COM (2006) 35 final).

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2007) - **Parceria para a comunicação sobre a Europa**. (COM (2007) 568 final).

IFLA (2004) – **IFLA digital reference guidelines** [Em linha]. The Hague : IFLA, 2004. [Consult. 18 Sep. 2008]. Disponível em WWW:<URL:<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

JANES, J. (2003) – What is reference for? **Reference Services Review** [Em linha]. 31:1 (2003). [Consult. 21 Jan. 2009]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310460852>>.

JANES, J. (2008) - An informal history (and possible future) of digital reference. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology** [Em linha]. 34:2 (Dez./Jan. 2007/2008). [Consult. 26 Fev. 2009]. Disponível em WWW:<URL:

http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Janes.pdf>.

KERN, M. Kathleen (2009) – **Virtual reference best practices : tailoring services to your library**. Chicago : ALA.

LANKES, R.; KASOWITZ, A. (1998) – **The AskA starter kit: how to build and maintain digital reference services**. Syracuse, New York: Syracuse University.

MERLO VEGA, José Antonio (2009) – **Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta**. Murcia : Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) – **Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro**. Buenos Aires : Alfagrama.

TERRA, Ana Lúcia Silva (2008) – **As políticas de informação e de comunicação da União Europeia: uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da ciência da informação** [Em linha]. Coimbra : Universidade de Coimbra 2008. [Consult. 18 Nov. 2009]. Disponível em WWW: <http://hdl.handle.net/10316/11215>.

Wiese & Borgendale, 1986, *Apud* WASIK, Joann M. (1999) – **Building and maintaining digital reference services : ERIC Digest**. Syracuse, N.Y. : ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Center for Science and Technology. (ED427794).