



**UnB**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**COMPETÊNCIAS CONVERSACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NA  
COMUNICAÇÃO VIA CHAT EM SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL  
DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Brasília  
2013





**UnB**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**COMPETÊNCIAS CONVERSACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NA  
COMUNICAÇÃO VIA CHAT EM SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL  
DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

**FERNANDEZ KENJI INAZAWA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Sofia Galvão Baptista

Brasília  
2013

## **Dados internacionais de catalogação na publicação**

Inazawa, Fernandez Kenji.

As competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via *chat* em serviço de referência digital numa biblioteca universitária / Fernandez Kenji Inazawa. -- 2013.  
218 f.

Orientadora: Sofia Galvão Baptista.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasília, DF, 2013.

1. Competências conversacionais. 2. Serviço de referência digital. 3. Bibliotecário de referência.  
4. *Chat*. I. Baptista, Sofia Galvão, orient. II. Título.



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título:** "Competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat em serviço de referência digital de biblioteca universitária".

**Autor (a):** Fernandez Kenji Inazawa

**Área de concentração:** Gestão da Informação

**Linha de pesquisa:** Comunicação e Mediação da Informação

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Tese aprovada em: 29 de maio de 2013.

Aprovado por:

**Dr.<sup>a</sup> Sofia Galvão Baptista**  
Presidente - (UnB/PPGCINF)

**Dr.<sup>a</sup> Maria Tereza Machado Teles Walter**  
Membro Externo - (STF)

**Dr. Murilo Bastos da Cunha**  
Membro Interno - (UnB/PPGCINF)

**Dr. Fernando César Lima Leite**  
Membro Suplente - (UnB/PPGCINF)



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Prof.<sup>a</sup> Sofia Galvão Baptista pela orientação, apoio e positivismo, que me fizeram confiar mais em mim e a trilhar o caminho do desconhecido com plena confiança.

Agradeço à Mônica E. Santiago de Oliveira por ter intermediado, com tamanha presteza, a pesquisa junto à Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio).

Agradeço à minha colega de trabalho Miriam Regina Lira Sabbag e ao chefe da Gerência do Centro de Estudos Ambientais do Cerrado da Reserva Ecológica do IBGE (CEAC/IBGE), Mauro César Lambert de Brito Ribeiro por terem me incentivado a cursar o mestrado.

Agradeço à bibliotecária Mara Karoline Lins Teotônio que muito me auxiliou na etapa de revisão de literatura, sempre mantendo contato e informando das novidades que encontrava sobre o tema da pesquisa.

Meus sinceros agradecimentos à Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB) pelo privilégio de ter feito parte do seu corpo discente e à funcionária Martha Silva Araújo pela atenção e palavras de apoio.





## RESUMO

Este estudo de caso teve como propósito investigar o uso de competências conversacionais por bibliotecários no atendimento de referência via *chat* da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Com base em transcrições de conversas *online* entre bibliotecários e usuários, ocorridas no período de julho a dezembro de 2011, foram obtidas duas descrições. Na primeira, extraíram-se das conversas elementos gerais que pudessem oferecer uma visão panorâmica do trabalho de referência. Na segunda, as conversas foram descritas sob o enfoque das competências conversacionais “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”. Realizou-se, também, uma pesquisa de opinião sobre a importância e o uso das competências conversacionais junto aos bibliotecários de referência da instituição, em janeiro de 2013, que atendiam *online*. O resultado da análise de conteúdo das transcrições das conversas sugere que a competência “expor e indagar produtivos” foi a mais usada, seguida da competência “pedidos, ofertas e promessas” e não se percebeu o uso da competência “escutar efetivo”. Em relação aos graus de importância e uso atribuídos pelos bibliotecários, em primeiro lugar veio a competência “expor e indagar produtivos”; em segundo, o “escutar efetivo” e em terceiro, os “pedidos, ofertas e promessas”.

**Palavras-chave:** competências conversacionais, serviço de referência digital, bibliotecário de referência, *chat*.



## ABSTRACT

This case study aims to investigate the use of conversational skills of librarians in reference services using online chat at the Libraries and Documentation Division of Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro. Based on transcriptions of online conversations between librarians and users in the period of July to December 2011, two descriptions were obtained. On the first, elements that could provide a general overview of the reference work were extracted from the conversations. On the second, the conversations were described under the perspective of the conversational skills of "effective listening", "requests, offers, and promises" and "productive exposition and investigation". A survey was also conducted with the reference librarians of the institution which attended online in January 2013 on the importance and use of conversational skills. The result of the content analysis of the chat transcriptions suggests that the competence "productive exposition and investigation" was the most used, followed by competence "requests, offers and promises". The use of the competence "effective listening" was not noticed. Regarding the degrees of importance and use, the competence "productive exposition and investigation" came in first place, "effective listening" in second, and "requests, offers, and promises" came in third place.

**Keywords:** conversational skills, digital reference service, reference librarian, chat.



**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Modelo geral de referência digital .....	47
Figura 2 – Modelo triangular de entrevista de referência para a <i>web</i> .....	76
Figura 3 – Fluxograma simplificado de atendimento em serviço de referência via <i>chat</i> .....	94
Figura 4 – Modelo de coordenação de ações: satisfação do cliente .....	121
Figura 5 – Modelo da Teoria Matemática da Comunicação .....	128
Figura 6 – Repertório de A e B .....	134
Figura 7 – Significados iniciais e compartilhados de A e B .....	135
Figura 8 – Modelo de comunicação em serviço de referência via <i>chat</i> baseado em competências conversacionais do bibliotecário.....	138



**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Estilos de entrevista de referência para comunicação síncrona via <i>web</i> .....	82
Gráfico 2 – Conversas via chat, segundo os dias do mês (jul./dez. 2011).....	160
Gráfico 3 – Conversas via chat, segundo os dias da semana (jul./dez 2011) .....	161
Gráfico 4 – Conversas via chat, segundo os meses das sessões (jul./dez. 2011).....	162
Gráfico 5 – Conversas via chat, segundo os tipos de questões de referência (jul./dez. 2013)	173





## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000.....	38
Quadro 2 – Ferramentas tecnológicas de comunicação síncrona em serviços de referência digitais. ....	51
Quadro 3 – Treinamento da competência encontros/entrevistas de referência em três níveis .	85
Quadro 4 – Recursos do “internetês” para a comunicação digital síncrona por texto.....	87
Quadro 5 – Guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação .....	90
Quadro 6 – Relação entre competências conversacionais e processo de referência .....	121
Quadro 7 – Descrição do <i>site</i> da DBD/PUC-Rio, segundo a presença/ausências de mensagens .....	147
Quadro 8 – Mensagens automáticas comunicadas pelo programa de chat da DBD/PUC-Rio, antes e depois da interação bibliotecário/usuário .....	148
Quadro 9 – Competência conversacional “escutar efetivo” .....	151
Quadro 10 – Competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”.....	152
Quadro 11 – Competência conversacional “expor e indagar produtivos”.....	152
Quadro 12 – Procedimentos para alcançar os objetivos da pesquisa .....	154
Quadro 13 – Procedimentos referentes à análise de conteúdo .....	155
Quadro 14 – Procedimentos do método de análise de conteúdo aplicados à pesquisa. ....	156
Quadro 15 – Escala Likert para avaliação de importância e uso das competências conversacionais.....	158
Quadro 16 – Perfil de atendimento dos bibliotecários de referência da DBD/PUC-Rio (fev. 2013).....	185



**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Atendimentos via <i>chat</i> por bibliotecário (jun./dez. 2011).....	162
Tabela 2 – Uso do “internetês” por bibliotecários e usuários (jul./dez 2011) .....	163
Tabela 3 – Assuntos das conversas, segundo o tempo de duração (jul./dez. 2011).....	165
Tabela 4 – Competência conversacional "expor e indagar produtivos" .....	187
Tabela 5 – Importância e uso da competência conversacional "escutar efetivo" .....	188
Tabela 6 – Competência conversacional "pedidos, ofertas e promessas" .....	189



## LISTA DE SIGLAS

AIM.....	<i>American Online Instant Messenger</i>
ALA.....	<i>American Library Association</i>
BAE/SBU/UNICAMP.....	Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Campinas
BRAPCI.....	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES.....	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCG/PUC-Rio.....	Coordenação Central de Graduação
CCPG/PUC-Rio.....	Coordenação Central de Pós-Graduação
CGI.....	<i>Common Gateway Interface</i>
CLEVNET.....	<i>Cleveland Public Library Consortium</i>
CRDS.....	<i>Collaborative Reference Digital Service</i>
DBD/PUC-Rio.....	Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
DREI.....	<i>Digital Reference Education Initiative</i>
DSI.....	Disseminação Seletiva da Informação
EAR.....	<i>Eletronic Access to Reference Services</i>
EMATER.....	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural
ERIC.....	<i>Education Resources Information Center</i>
FMVZ/USP.....	Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo
HTML.....	<i>HyperText Markup Language</i>
IBICT.....	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IM.....	<i>Instant Messenger</i>
IP.....	<i>Internet Protocol</i>
IPL.....	<i>Internet Public Library</i>
ISTA.....	<i>Information Science and Tecnology Abstracts</i>
LC.....	<i>Library of Congress</i>
LISA.....	<i>Library and Information Science Abstracts</i>
LISTA.....	<i>Library and Information Science and Technology Abstracts</i>
MCLS.....	<i>Metropolitan Cooperative Library System</i>
MSN.....	<i>Microsoft Service Network</i>
NI.....	Necessidade de Informação
NOAP/PUC-RIO.....	Núcleo de Orientação e Atendimento Psicopedagógico
OCLC.....	<i>Online Computer Library Center</i>
ODLIS.....	<i>Online Dictionary for Library and Information Science</i>
OPAC.....	<i>Online Public Access Catalog</i>
PUC-Rio.....	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
QP.....	<i>QuestionPoint</i>
RDF.....	<i>Resource Description Framework</i>
RS.....	Rio Grande do Sul
RUSA/RSS.....	<i>Reference and User Services Association/Reference Services Section</i>
SciELO.....	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SMS.....	<i>Shot Messenge Service</i>
TCP/IP.....	<i>Transmission Control Protocol/Internet Protocol</i>
TIC.....	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFMG.....	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRGS.....	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFRJ.....	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNICAMP.....	Universidade Estadual de Campinas
URL.....	<i>Uniform Resource Locator</i>
USP.....	Universidade de São Paulo
VRD.....	<i>Virtual Reference Desk Project</i>
XML.....	<i>Extensible Markup Language</i>

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	<b>xv</b>
<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	<b>xvii</b>
<b>LISTA DE TABELAS</b> .....	<b>xix</b>
<b>LISTA DE SIGLAS</b> .....	<b>xxi</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>25</b>
<b>2 PROBLEMA</b> .....	<b>29</b>
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	<b>31</b>
<b>4 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>33</b>
<b>5 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>35</b>
5.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL.....	36
5.1.1 Origem, definições e evolução .....	36
5.1.2 Modelos de serviço de referência digital .....	42
5.1.3 Ferramentas tecnológicas de comunicação digital síncrona.....	48
5.1.4 Avaliação de serviços de referência digitais .....	54
5.1.5 Panorama dos serviços de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras ...	57
5.1.6 O bibliotecário de referência na era digital .....	59
5.1.7 Questão de referência, usuário e necessidade de informação.....	63
5.1.8 Entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona ..	68
5.1.9 Competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona .....	83
5.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL VIA <i>CHAT</i> .....	93
5.3 COMPETÊNCIAS CONVERSACIONAIS.....	100
5.3.1 O escutar efetivo .....	105
5.3.2 Os pedidos, ofertas e promessas .....	107
5.3.3 Os expor e indagar produtivos.....	111
5.3.4 A relação entre as competências conversacionais e o processo de referência .....	116
5.3.5 Modelo de comunicação baseado em competências conversacionais para serviço de referência via <i>chat</i> .....	127
5.4 CONCLUSÃO DA REVISÃO DE LITERATURA.....	138
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	<b>144</b>
6.1 Classificação da pesquisa .....	144
6.2 Ambientes da pesquisa.....	145
6.3 Definição operacional das variáveis .....	149
6.4 População e amostra .....	153
6.5 Instrumentos de coleta .....	153
6.6 Procedimentos .....	153
6.7 Pré-teste do questionário .....	158

<b>7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>159</b>
7.1 Descrição das conversas via chat, no atendimento do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio. ....	159
7.2 Descrição das conversas via <i>chat</i> , sob a ótica das competências conversacionais “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos” .....	174
7.3 Importância e uso das competências conversacionais via <i>chat</i> , segundo a opinião dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio.....	184
<b>8 CONCLUSÕES E SUGESTÃO PARA PESQUISAS FUTURAS.....</b>	<b>191</b>
<b>9 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....</b>	<b>195</b>
<b>10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>197</b>
<b>APÊNDICE I</b> – Questionário sobre competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat .....	<b>211</b>
<b>APÊNDICE II</b> – Roteiro para análise de conteúdo das transcrições de <i>chat</i> .....	<b>217</b>
<b>APÊNDICE III</b> – Solicitação de autorização e apoio para pesquisa acadêmica.....	<b>219</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Considerando-se o serviço de referência tradicional do ponto de vista de Grogan (1995), Figueiredo (1992) e Martins e Ribeiro (1972)<sup>1</sup> percebe-se o quanto a comunicação no atendimento ao usuário é desafiadora para os bibliotecários. Segundo os autores, há a necessidade de aplicar não apenas técnicas para o levantamento da necessidade de informação dos consulentes, mas estar atento a outras variáveis que influenciam a comunicação como um todo. Observar expressões não verbais do comportamento dos interlocutores, desenvolver empatia e interesse pelas questões de referência dos usuários e considerar as dificuldades que alguns têm de se expressar, com exatidão, são consideradas práticas importantes nas diversas etapas do atendimento presencial de referência, mas que precisariam ser repensadas para o ambiente *web*.

Apesar de *Reference* (2011), Wasic (2008) e *Digital* (2004), continuarem a recomendar práticas de comunicação do serviço de referência tradicional em ambiente digital, como a entrevista de referência, com a diversificação dos meios de comunicação via *web*, mais complexidade foi adicionada à interação. As bibliotecas passaram a usar as tecnologias de troca de mensagens instantânea com seus usuários e o bibliotecário de referência passou, então, a ter necessidade de agregar novas competências voltadas à comunicação digital síncrona por texto como complemento à comunicação eficaz. Por exemplo, saber pesquisar na *web* ou em bases de dados ao mesmo tempo em que se interage com vários usuários é avaliado por Wasic (2008) com uma competência importante para o bibliotecário que trabalha *online*. Usando um pouco de reflexão, talvez fosse possível deduzir a relevância dessa competência sem conhecimento prévio da realidade, mas será que outras competências, como saber aplicar estratégias para identificar o nível de detalhamento da informação seria tão necessária via *chat*?

Nesse sentido, após analisar as competências conversacionais “escutar efetivo” e “pedidos, ofertas e promessas” de Echeverría (2003) e “expor e indagar produtivos” de Kofman (2004) estudadas por Andrade (2009) percebeu-se que elas também poderiam ser usadas no contexto do trabalho do bibliotecário, desde que adaptadas à realidade do atendimento de referência *online*.

Vale ressaltar que, segundo o levantamento bibliográfico realizado para esta pesquisa,

---

<sup>1</sup> Adotou-se a ordem decrescente do ano de publicação para documentos citados, sequencialmente, sem interrupção.

a primeira tentativa de relacionar o tema das competências conversacionais ao processo de referência foi feita por Lemos e Silva (2009), mas num sentido amplo, sem se preocupar se a comunicação com o usuário era digital ou não. No artigo, as autoras comparavam as conversas com os usuários durante o atendimento de referência ao ciclo de coordenação de ações de Flores (1996), cujo entendimento se constituiu um dos alicerces para a escolha dos comportamentos das competências conversacionais presentes no estudo de caso. A partir desse entendimento inicial, o comportamento de cada competência foi definido segundo as características citadas por Kofman (2004) e Echeverría (2003) no contexto do atendimento de referência via *chat* utilizando-se *Reference* (2011), Brown (2008), Wasic (2008), Vickery e Vickery (2005), *Digital* (2004), Ammentorp e Hummelshoj (2001), Grogan (1995) e Figueiredo (1992).

O uso das competências conversacionais foi observado por meio de análise de conteúdo de 369 transcrições das conversas via *chat*, ocorridas no período de julho a dezembro de 2011. Também se realizou uma pesquisa de opinião, em janeiro de 2013, para o levantamento dos graus de importância e uso dos “escutar efetivo”, “pedidos ofertas e promessas” e “indagar e expor produtivos” no atendimento do serviço de referência digital da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio). Contudo, antes de descrever as conversas do ponto de vista das competências conversacionais foi elaborada uma descrição que contemplasse outros aspectos do fenômeno, tais como: número de atendimentos por bibliotecário; tipo de usuário; dia, semana, mês e ano em que ocorreram as sessões; assuntos, número de linhas e tempo de duração das conversas; número de procedimentos utilizados pelo bibliotecário para atender aos pedidos de informação; tipo de questão apresentada ao serviço; uso de “internetês” e entrevista de referência no atendimento *online*.

Para contextualizar a pesquisa é necessário dizer que a modalidade de atendimento via *chat* foi adotada pela DBD/PUC-Rio, em 2002, com o propósito de “[...] melhorar a interação com os usuários oferecendo mais um canal de comunicação para o fornecimento de informação e o esclarecimento de dúvidas (MARANHÃO *et al.*, 2010, p. 6).” Com o passar dos anos, o serviço sofreu algumas mudanças em termos de público, horário de atendimento, programa de comunicação e equipe de bibliotecários. Segundo Maranhão *et al.* (2010), até 2008 a DBD/PUC-Rio utilizava o programa PhpMyChat instalado apenas em uma máquina e o atendimento via *chat* cobria, parcialmente, o horário de funcionamento da Biblioteca Central. Em abril de 2009, o programa foi substituído pelo Crafty Syntax Live Help possibilitando o atendimento em várias máquinas e o atendimento ao usuário passou a ser de

segunda a sexta, das 7h30 às 17h30 e sábado, das 9h00 às 13h30, ou seja, o mesmo horário de funcionamento da Biblioteca Central. Em 2010, o serviço via *chat* abriu o atendimento aos usuários externos à comunidade da PUC-Rio. Nessa época, o serviço era executado por quatro bibliotecários. Em janeiro de 2013, a equipe de atendimento aumentou e passou a contar com cinco bibliotecários<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Para manter o funcionamento contínuo do serviço de referência via *chat*, a DBD/PUC-Rio também utiliza auxiliares de biblioteca no atendimento quando há necessidade.



## 2 PROBLEMA

Uma parte do trabalho do bibliotecário que atua em serviços de referência digitais em bibliotecas universitárias é conversar com o usuário no intuito de auxiliá-lo em suas demandas por informações, que podem ser solicitadas por diversos meios. Uma das formas de os usuários comunicarem suas questões de maneira síncrona via *web* é através do *chat* da biblioteca.

Segundo Wasic (2008), o processo de atendimento via *chat* é realizado em seis etapas: saudação ao usuário, quando entra na fila de atendimento; leitura da questão inicial; condução da entrevista de referência/clarificação da necessidade de informação; demonstração de páginas da *web* ou instrução para uso de fontes de informação; questionamento para saber se a necessidade de informação foi suprida e encerramento da sessão. Contudo, a comunicação que permeia o atendimento por *chat* é muito mais complexa e não se resume em seis etapas, pois combina as dificuldades inerentes à conversação humana, que existem independente se o meio é digital ou presencial, com as peculiaridades da comunicação síncrona por texto.

Para se ter ideia da complexidade das conversas em serviços de referência por *chat* Brown (2008), Vickery e Vickery (2005), Katz (2002/2003), Ammentorp e Hummelshoj (2001), Grogan (1995) e Figueiredo (1992), citam alguns exemplos de complicações relacionadas à dimensão humana da comunicação advindas dos usuários: a dificuldade de expressar com clareza o que se quer, o receio em demonstrar a falta de conhecimento sobre determinado assunto, o desconforto por não querer revelar os objetivos e motivações implícitas do pedido de informação. Dentre as dificuldades de comunicação escrita *online* que podem estar presentes no trabalho do bibliotecário de referência, segundo Wasic (2008), estão: falta de domínio do “internetês”, linguagem baseada em abreviações; desconforto com o meio eletrônico, contrariedade causada pelo aumento no tempo da sessão.

A literatura especializada em serviço de referência digital não apenas cita os problemas da comunicação *online*, mas também se preocupa em fornecer uma série de recomendações que propiciem a comunicação eficaz com o usuário, por meio de manuais. Como exemplo de guias para comunicação escrita síncrona via *web* pode-se citar os elaborados por *Reference* (2011) e *Digital* (2004). Alguns estudos analisados por Matteson, Salamon e Brewster (2011) demonstram que há relação direta entre a adoção dos comportamentos de comunicação por *chat* citados no guia elaborado pela *Reference* (2011) e o uso de linguagem informal pelo bibliotecário com o aumento da satisfação dos usuários,

mas há carência de estudos empíricos que investiguem as práticas de comunicação *online*. De posse dessa realidade, Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 184) concluem sobre a importância de realizar pesquisas para saber quais competências o bibliotecário utiliza no atendimento via *chat*, pois é o profissional de referência quem avaliará a importância e a aplicabilidade das recomendações citadas pela literatura.

Tendo em vista Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 184, tradução nossa) terem identificado na literatura sobre serviço de referência via *chat* a necessidade de se realizar mais estudos qualitativos no contexto da comunicação *online*, a pergunta que define o problema desta pesquisa é: Qual o uso que o bibliotecário faz de competências conversacionais (“escutar efetivo”, “expor e indagar produtivos”, “pedidos, ofertas e promessas”) no processo de referência via *chat* em biblioteca universitária?

### 3 OBJETIVOS

No intuito de responder à questão da pesquisa, definiu-se como objetivo geral observar o uso de competências conversacionais pelos bibliotecários que atuavam no serviço de referência via *chat* da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC- Rio (DBD/PUC-Rio). Para alcançar o objetivo geral, escolheram-se três objetivos específicos (OE), que foram:

(OE1) Descrever as conversas via *chat* no atendimento do serviço de referência digital;

(OE2) Descrever as conversas via *chat* sob a ótica das competências conversacionais “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”;

(OE3) Identificar os graus de importância e uso das competências conversacionais para o atendimento via *chat*, segundo a opinião dos bibliotecários.





#### 4 JUSTIFICATIVA

Quando Gadelha (2002, p. 5) afirma que “[...] o público atendido pela biblioteca universitária, não se restringe ao pesquisador, ao professor, ao aluno da graduação, ele abrange qualquer cidadão que necessite de seus serviços [...]”<sup>3</sup> a autora refere-se à responsabilidade de inclusão social e digital no contexto das universidades públicas brasileiras. No entanto, percebe-se que alguns serviços de referência por *chat* de universidades particulares têm adotado a mesma filosofia de atendimento inclusiva, como é o caso da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio. Essa filosofia de trabalho implica em saber lidar com todo o tipo de usuário, o que pode ser um grande desafio em termos de comunicação *online*, tendo em vista que “[...] nos ambientes em que prevalece a diversidade cognitiva, a mensagem enviada não é necessariamente a mensagem recebida.” (LEONARD; STRAUS, 2000, p. 116).

Segundo Gramigna (2006), somente trocar mensagens não significa comunicar-se com competência, pois para tal é preciso habilidade para ouvir, processar e compreender o contexto da mensagem fornecendo e solicitando *feedback* com o objetivo de compartilhar significados e tornar a comunicação clara, precisa e objetiva.

No processo de referência via *chat* saber se comunicar é essencial, pois o intercâmbio de mensagens visa, em primeira instância, compreender e negociar a questão do usuário para suprir sua necessidade de informação. Tradicionalmente, o bibliotecário utiliza como ferramenta de comunicação a entrevista de referência para obter o máximo de informações possíveis objetivando compreender a mensagem contida na questão de referência a fim de direcionar o atendimento para fontes de informação adequadas.

Como já foi dito, o serviço de referência digital da PUC- Rio coloca à disposição de qualquer usuário da *web* o atendimento por *chat*. Portanto, nem todos os usuários que acessam o serviço são da universidade e, mesmo os que são, podem apresentar outros tipos de necessidade que dispensem a entrevista de referência, mas não o uso competente da comunicação, tendo em vista outros interesses. Segundo *Digital* (2004, p. 5), construir bons relacionamentos *online* também é um dos objetivos da comunicação em serviço de referência digital.

---

<sup>3</sup>A visão de Gadelha (2002) parece problemática se considerado o atendimento *online*. De acordo com Cunha (2010), quando a biblioteca universitária passa a oferecer serviço de referência virtual “[...] os usuários, cada vez mais, querem respostas quase que instantâneas [...]”, e por isso “[...] atingir todos os membros da comunidade acadêmica é uma pretensão difícil de ser atendida.”

Uma alternativa para desenvolver competência para a comunicação via *chat* poderia ser pelo desenvolvimento de competências conversacionais. Araújo e Lucena Filho (2005, p. 338), por exemplo, acham que “[...] deter competências conversacionais contribui para a melhoria da interatividade e da conectividade entre as pessoas, ainda que no ambiente virtual, facilitando, portanto, a construção de conhecimento.”

Ao analisar o estudo de Andrade (2009) percebe-se a proximidade que há entre as competências conversacionais do “escutar efetivo”, dos “expor e indagar produtivos” e dos “pedidos, ofertas e promessas” com as fases do atendimento de referência digital nas quais está presente a comunicação com o usuário. Desse modo, realizar pesquisas para compreender a comunicação *online* entre bibliotecário e usuário sob a ótica das competências conversacionais poderia contribuir para se entender melhor o papel que essa comunicação assume no processo de referência por *chat*.

Como critério para a escolha do serviço de referência digital que faria parte do estudo de caso, optou-se por aquele que tivesse maior experiência no atendimento via *chat*, que segundo Pereira e Brenha (2011, p. 7) é o serviço da Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) por ser “[...] a experiência brasileira pioneira no uso de ferramentas síncronas de comunicação para atendimento em bibliotecas, iniciada em 2002.”

## 5 REVISÃO DE LITERATURA

Partindo-se do geral para o específico, esta revisão de literatura foi dividida em três capítulos, nos quais se buscou o encadeamento dos assuntos tratados pela pesquisa.

O primeiro capítulo, intitulado “serviço de referência digital”, teve como objetivo explicar sobre o universo em que se insere o atendimento ao usuário via *chat*. Como estratégia para a construção desse cenário, optou-se por apresentar o assunto geral da pesquisa e os assuntos relacionados ao atendimento de referência via *chat*.

Discorreu-se, na parte do assunto geral da pesquisa, sobre o processo evolutivo do serviço de referência desde a origem do atendimento ao usuário em biblioteca; as definições em ordem cronológica de variados autores para serviço de referência tradicional; o impacto da tecnologia, que deflagrou na criação do serviço de referência digital; as definições para serviço de referência digital; os principais eventos que marcaram a história do serviço de referência digital; os modelos e ferramentas tecnológicas de comunicação digital, base para a prestação do serviço; a avaliação de serviços de referência digitais, aspecto imprescindível para aprimorar o atendimento ao usuário; e, por fim, o panorama dos serviços de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras, contexto geral da pesquisa.

Consideraram-se como assuntos relacionados ao atendimento de referência via *chat* alguns elementos básicos que antecedem a comunicação no processo de referência, ou seja, as definições de usuário e a necessidade de informação, bem como a classificação dos tipos de questões de referência recebidas pelos serviços. Depois, aborda-se o principal aspecto relacionado ao atendimento via *chat* que emerge de questões vinculadas ao trabalho do bibliotecário de referência durante a interação com o usuário, nas quais se evidenciou a importância de aliar competências técnicas tradicionais com novas competências para a comunicação escrita síncrona via *web*, cuja discussão se encontra nas seções “bibliotecário de referência na era digital”; “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona”; “competências para encontros/entrevista de referência em ambiente digital”.

No segundo capítulo, “serviço de referência digital via *chat*”, buscou-se conhecer os assuntos relacionados a pesquisas já realizadas sobre o tópico no que tange aos tipos de questões de pesquisa, as metodologias empregadas na coleta e análise de dados e as conclusões a que chegaram esses estudos. Abordaram-se, ainda, a definição de serviço de referência via *chat* e o fluxograma com a estrutura básica de atendimento por esse meio.

A terceira parte, “competências conversacionais”, referente ao assunto específico da pesquisa, trouxe a definição para essas competências, os fundamentos da ontologia da linguagem em que se baseiam e como elas se posicionam no rol das competências profissionais. Segue-se com a apresentação do “escutar efetivo”, “os pedidos, as ofertas e promessas”, “o expor e o indagar produtivos”, que foram as competências conversacionais escolhidas para esta pesquisa, e depois se estabelece a relação dessas com o processo de referência.

O último tópico da terceira parte, intitulado “modelo de comunicação em serviço de referência por *chat* baseado em competências conversacionais do bibliotecário”, teve como objetivo além de propor um modelo de comunicação, buscou situar o tema das competências conversacionais no contexto da comunicação da informação na área da ciência da informação.

## 5.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL

Abordam-se nesta seção a origem, as definições, o processo de evolução, os modelos, as ferramentas tecnológicas, a avaliação e o panorama dos serviços de referência digital como assuntos introdutórios. Depois, apresentam-se assuntos que possuem maior proximidade com o tema da comunicação via *chat*, como o bibliotecário de referência na era digital, a questão de referência, o usuário e a necessidade de informação, a entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona e, por fim, as competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona.

### 5.1.1 Origem, definições e evolução

Não se sabe quando surgiu o atendimento ao usuário em bibliotecas, mas se pode dizer que o serviço de referência, segundo Green (1876), é uma atividade exercida em bibliotecas dos Estados Unidos há mais de 100 anos.

Consultando-se a literatura, percebe-se que entre o serviço de referencia digital e o tradicional há vários pontos em comum, focalizando de forma mais específica, neste estudo, a mediação da informação.

Tanto Tyckoson (2003), quanto Grogan (1995) concordam que o primeiro artigo sobre serviço de referência foi publicado em 1876, por Samuel Sweet Green, com o título “As

relações pessoais entre bibliotecários e leitores<sup>4</sup>”. Mas, a expressão *reference work* somente veio a ser usada, em 1891, no índice da revista *Library Journal*, segundo Almeida Júnior (2003, p. 45). E o termo *reference* foi traduzido do inglês para o português como consulta, de acordo com Mangas (2007, p. 2)

Green (1876) propõe uma estrutura de atendimento ao usuário de biblioteca baseada em quatro funções; três diretamente relacionados ao auxílio do bibliotecário ao leitor, que são: instrução no uso da biblioteca, assistência na solução de questões e auxílio na escolha de fontes de informação; e uma quarta função que seria a promoção da biblioteca na comunidade a que pertence.

Em Green (1876) é possível perceber a gênese da mediação da informação baseada na interação do bibliotecário com o objetivo de adequação das fontes de informação às necessidades dos usuários.

Tyckoson (2003) salienta que, em linhas gerais, o serviço de referência continua desempenhando as mesmas funções da época de Green (1876) e, por isto, a mediação da informação pelo bibliotecário vem se mantendo, apesar de algumas mudanças causadas em virtude da *web*. Mangas (2007, p. 2) parece concordar com esta ideia ao afirmar que “Em relação à maior parte das definições de serviço de referência é possível constatar que a dimensão humana, isto é, o contacto pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial.”

Pela lista cronológica de definições de Rabner e Lorimer (2002), constante no quadro 1, percebe-se a sustentação da ideia de mediação da informação no serviço de referência no decorrer dos anos. Escolheram-se algumas definições constantes do trabalho dos autores para formar o quadro a seguir, no qual também é possível notar a influência da *web* nos anos de 1999 e 2000.

---

<sup>4</sup> NA: Tradução do autor.

**Quadro 1 – Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000**

Definições de “serviço de referência”	Autores
“Visa responder questões, localizar materiais de informação, fornecer instrução informal no uso do catálogo ou de qualquer ferramenta de referência e instrução formal através de cursos em escolas e universidades. Compilar bibliografias.”	Shores (1937)
“Fase do trabalho em bibliotecas que se preocupa, diretamente, com a assistência aos leitores, em fornecer informação segura e em usar os recursos da biblioteca.”	American Library Association (1943)
“É responsável pela interpretação dos recursos de informação para os usuários, não sendo uma função periférica da biblioteca. O bibliotecário faz o ajuste entre as fontes de informação e as necessidades do usuário. Sua função é atender às demandas do leitor, introduzir o conhecimento das fontes aos usuários e promover treinamento direto.”	Melvin Dewey <i>apud</i> Rothstein (1953, p. 20; 21)
“Objetiva auxiliar os leitores em seu autodesenvolvimento. Indicar os meios para coletar informações. Suprir informações diretamente seria privar o usuário da experiência da investigação pessoal, portanto, os bibliotecários universitários salientam o papel do serviço de referência como forma de instrução e assistência com orientação. As atividades são: instrução bibliográfica formal, lidar com questões factuais, responder questões com livros de referência, preparação de bibliografias e índices.”	Rothstein (1955, p. 98-104)
“A função de referência é a ajuda que as bibliotecas dão aos leitores em encontrar a informação que eles necessitam. Pode ser definida, também, como o auxílio prestado pelo bibliotecário ao relacionar as fontes impressas aos usuários que delas precisam.”	Wheeler; Goldhor (1962, p. 313-315)
“Assistência direta aos usuários de bibliotecas que necessitam de um livro em particular ou de alguma informação em qualquer livro. Assistência indireta a usuários na forma de construção e manutenção de coleções de referência.”	Rugh (1975, p. 295)
“É caracterizado por um alto grau de interação pessoal entre a equipe da biblioteca e seus usuários. A maioria de suas tarefas está em encontrar a informação necessária para os usuários, ou dar assistência para que eles encontrem por si mesmos as suas informações, instrução no uso da biblioteca e orientação na escolha apropriada de materiais.”	Bunge (1980, p. 185)
“Visa a [...] provisão ou assistência em encontrar informação pelo bibliotecário ou especialista em informação, quando requerida por um cliente. O serviço deveria ser fornecido prontamente de maneira profissional, tão amplo quanto possível em termos de quantidade.”	Sable (1984)
“A intenção do serviço de referência é atender a uma necessidade de informação, ensinar o processo de pesquisa, promover a independência no uso da biblioteca.”	Mendelsohn (1997, p. 551)
“No serviço de referência [...] a instrução é mais necessária hoje do que nunca. O assessoramento de leitores continua, e as relações pessoais entre bibliotecários e leitores é, ainda, o centro, ou o que nós fazemos.”	Tyckoson (1997, p. 10-13)
“No ambiente digital, as habilidades de instrução do serviço de referência e informação precisam estar integradas para oferecer aos usuários de bibliotecas e demais pessoas que buscam informação o mais conveniente ambiente de aprendizagem com suporte. Serviço de referência é o toque humano em orientar usuários de informação num ambiente digital.”	Rader (1999, p. 210; 218)
“Serviço referência é um serviço personalizado e que teve seus valores essenciais adaptados às necessidade individuais da geração de usuários do ciberespaço.”	Ferguson (2000, p. 301)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Rabner e Lorimer (2002, tradução nossa)

As definições de serviço de referência em artigos de língua portuguesa, após o ano 2000, continuam a confirmar a mediação da informação pelo bibliotecário. Como exemplo, citam-se Siqueira (2010) e Macieira e Paiva (2007):

O serviço de referência compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários. Trata-se de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário. (MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 2; 9)

O serviço de referência é muito mais do que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende a um anseio de alguém, que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação.

(SIQUEIRA, 2010, p. 116)

Até esta parte do texto abordou-se o tema pelo viés de definições que trouxessem a essência do que é serviço de referência, ou seja, um serviço baseado, precipuamente, no relacionamento entre bibliotecário e usuário, sem tocar diretamente na questão da tecnologia. Porém, de acordo com Pessoa e Cunha (2007, p. 70), a partir da década de 1970, com o crescimento da indústria *online* acelerando a produção e o acesso aos catálogos bibliográficos, o serviço de referência passa a absorver e acumular experiência com as novas tecnologias disponíveis.

Segundo Bankhead (2003), nas décadas de 1990 e 2000 a assimilação gradual da tecnologia pelo serviço de referência tornou viável a criação e disponibilização de novos produtos e serviços em ambiente virtual. A referência digital surge, então, como possibilidade de responder questões de referência via *e-mail*. E no final dos anos 1990 aparecem os primeiros consórcios com a finalidade de compartilhar programas de *chat* para serviços de referência.

Contudo, Márdero Arellano (2001) tem um posicionamento diferente de Bankhead (2003) quanto à época em que os serviços de referência digitais foram criados, pois entende que esse tipo de serviço nasceu no final de 1980, quando as bibliotecas tornaram disponíveis seus catálogos em rede.

Tendo em vista a dificuldade em determinar quando surgiu o serviço de referência digital, assume-se que a modalidade de atendimento via *web* em biblioteca é relativamente nova e tem várias denominações, tais como serviço de referência em linha, digital, eletrônico e virtual, conforme aponta Manso Rodrigues (2006, p. 3). O emprego de uma expressão em detrimento de outra depende, em parte, do tipo de tecnologia de comunicação empregada (*chat*, videoconferência, formulário *web*, ou correio eletrônico). Porém, as expressões referência digital e referência virtual são sinônimas para a ONLINE (2005), e para efeito desta pesquisa escolheu-se adotar esse posicionamento.

De posse das devidas colocações, tanto sobre a origem do serviço de referência digital, quanto às suas variações terminológicas, apresentam-se as seguintes definições:

O serviço de referência digital, entendido como serviço de informação bibliográfica e de referência a recursos digitais onde pode ser encontrada a informação solicitada, fornece ao usuário uma assistência pessoal que o ajuda a encontrar aquilo que precisa. (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 271)

A referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde usuários empregam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados, frequentemente, em referência virtual incluem *chat*, videoconferência, voz sobre IP, *co-browsing*, *e-mail*, e *instant messaging*. (REFERENCE, 2004, tradução nossa)

De modo a complementar as considerações feitas sobre serviço de referência digital citam-se, por meio de Stahl e Kresh (2001) os principais eventos corridos no período de 1984 a 1998, os quais são listados logo abaixo:

1984: Lançamento do projeto *Electronic Access to Reference Services (EAR)*, considerado o precursor dos serviços de referência *online*, usado pela biblioteca de ciências da saúde da Universidade de Maryland como serviço de referência por *e-mail*.

1992: O Departamento Americano de Educação resolve investir no potencial da referência *online* e cria o serviço especializado em informação educacional chamado *Ask ERIC*, serviço de perguntas e respostas voltado para professores, bibliotecários, conselheiros, pais e outros interessados. Este foi um serviço modelo que gerou desdobramentos em outros projetos na área da educação.

De 1993 a 1995, aparecem fora do ambiente das bibliotecas, mas se autodenominando como serviços de referência *online*, virtuais ou por *e-mail*, os serviços *Ask-An-Expert*, ou de forma abreviada *AskA*.

1995: Joseph Jones apresenta a Internet Public Library (IPL) que tinha a proposta de criar na *web* uma biblioteca digital que seguisse as características de uma biblioteca pública, ou seja, um modelo híbrido que fosse além da replicação das funções de uma biblioteca pública real no ambiente virtual.

1997: Com a tarefa de rastrear os serviços de referência virtuais existentes e compreender seus processos, é lançado o *Virtual Reference Desk Project (VRD)* com o apoio do Escritório de Política em Ciência e Tecnologia da Casa Branca dos Estados Unidos.

1998: Dois eventos marcaram esse ano. A *Library of Congress (LC)* organiza o primeiro encontro nacional sobre o tema “serviço de referência na era digital”, no qual participaram profissionais americanos, brasileiros e da Turquia. Do projeto VRD se originou o grupo de discussão sobre serviço de referência *online The Digi\_Ref Listserv*.



Soares (2009, p. 35-36), com base em Pessoa e Cunha (2007), Dougherty (2002), Kresh (2002/2003), Bankhead (2003) e Márdero Arellano (2001), estrutura os principais acontecimentos sobre serviço de referência digital de 1999 a 2005 do seguinte modo:

1999: A LC inicia uma rede com 16 bibliotecas chamada de *Collaborative Reference Digital Service* (CRDS).

2000: O *Metropolitan Cooperative Library System* (MCLS) do Sul da Califórnia coloca à disposição um serviço de referência 24 horas, que posteriormente se juntou ao *Q and A cafe Virtual Reference Service* do Norte da Califórnia para servir o estado como um todo.

2001: Dois eventos são listados como importantes nesse ano. Cria-se o primeiro serviço de referência *online* 24 horas, em nível mundial, o *North Carolina State University Reference Service*. E para suprir informações na área da saúde disponibiliza-se o serviço de referência digital *Cleveland's KnowItNow* para o público do distrito de Cuyahoga - Ohio e também para as bibliotecas do consócio da *Cleveland Public Library Consortium* (CLEVNET).

2002: A LC e a Online Computer Library Center (OCLC) se unem para criar o serviço *QuestionPoint* (QP) com recursos como *chat* e correio eletrônico compartilhados por mais de 300 bibliotecas espalhadas pelo mundo.

2003: A Biblioteca Nacional do Canadá torna disponível pela *web* o *Virtual Reference Canada*, serviço de referência bilíngue na *web*.

2005: Origina-se o QP 24/7 *Reference Services*, proposta oriunda de dois outros serviços, o QP e o 24/7 *Reference Services*.

De 2005 a 2010: o uso de *sites* que oferecem o serviço *Ask-An-Expert* aumentou de 15% em 2005 para 43% em 2010. Esse aumento no acesso foi atribuído principalmente aos jovens adultos, o que representou um incremento de 350%, em cinco anos, nesse grupo de usuários. Em contrapartida, os serviços *Ask-A-Librarian*, no mesmo período, tiveram 2% de aumento, passando de 5% em 2005 para 7% em 2010. De acordo com *Public Library Data Service 2009 Report* publicado pela *American Library Association* (ALA) 68% das bibliotecas americanas possuem serviço de referência *online*, das quais 62% prestam esse serviço por *e-mail* e formulário *web*, 31,4% por *chat* e 19,5% via *Instant Messenger* (IM). Relatórios de 2010 da ALA afirmam que 58% das bibliotecas dos Estados Unidos tem o serviço *Ask-A-Librarian*.

Em 2011, foram atualizadas as instruções básicas e avançadas para adicionar *Qwidget* (*widget*<sup>5</sup> do *QuestionPoint*) ao *Facebook*, o qual mudou a forma de construção de seus *apps* (aplicativos). (UPDATED..., 2011). Segundo notícias postadas no site do *QP 24/7 Reference Services*, em 26 de janeiro de 2011, (NATIONAL..., 2011), a tendência de aumento no uso de serviços de referência virtuais nos Estados Unidos vem se confirmando.

Em 2012, quatro importantes eventos via *web* foram realizados sob a responsabilidade do *QP 24/7 Reference Services* para discutir melhores práticas em serviços de referência virtuais. (JOIN..., 2012)

Para finalizar, há dois pontos fundamentais quando se compara a referência tradicional com a digital, de acordo com Granfield (2002). Primeiro, o fato de que o usuário remoto está desconectado do espaço físico da biblioteca. Segundo, a referência digital produz vários artefatos que são gravados durante a transação, ou seja:

“[...] a transação pode ser registrada em termos do conteúdo da interação, os recursos utilizados [para responder às questões dos usuários], o tempo que levou o atendimento, o dia em que ocorreu, o bibliotecário envolvido, a localização geral do usuário, dentre outras variáveis quantificáveis”. (GRANFIELD, 2002, p. 3, tradução nossa)

### 5.1.2 Modelos de serviço de referência digital

A base para a escolha dos modelos de serviço de referência partiu de dois autores, Soares (2009) e Manso Rodríguez (2006). Da primeira autora, utilizaram-se aqueles modelos relacionados ao fluxo de trabalho e formas de interação do serviço com o usuário. Do segundo autor, extraíram-se dois modelos de construção e manutenção de serviços de referência digital por conterem a ideia de maturidade que um sistema precisa ter para que se mantenha em termos de qualidade e sustentabilidade no decorrer do tempo

Manso Rodríguez (2006, p. 20) afirma que não há um único método, mas diversas

---

<sup>5</sup> “A unidade básica de um programa com interface gráfica se chama *widget*, termo em inglês. *Widgets* podem ser janelas, botões, menus, ícones, barras de rolagem, etc. Um programa deve definir uma hierarquia de *widgets*, na qual alguns *widgets* estão subordinados a outros. Normalmente, todos os *widgets* são transitivamente subordinados a um *widget* principal, mas existem exceções: o programa pode gerar aplicativos separados do seu *widget* principal. Trabalhar com vários *widgets* é a principal diferença entre um programa *GUI* [*Graphical User Interface*] e um programa normal. No último caso, o programador procura sempre saber qual ponto do programa está sendo executado; no programa *GUI*, é o sistema gerenciador de janelas que escolhe qual parte do programa (ou seja, qual parte de qual *widget*) está sendo rodado. A "conversa" entre os diversos *widgets* usualmente é feita de forma indireta. *Widgets* disparam mensagens indicando as ações executadas sobre ele, e estas mensagens são recebidas pelos outros *widgets* para efetuar as ações desejadas.” Disponível em: <[http://pt.wikibooks.org/wiki/Programa%C3%A7%C3%A3o\\_em\\_GUI/Widgets](http://pt.wikibooks.org/wiki/Programa%C3%A7%C3%A3o_em_GUI/Widgets)>. Acesso em: 12/12/2012.

metodologias que são complementares entre si para se planejar um serviço de referência digital. O autor explica que essas metodologias se baseiam em modelos de referência digital que orientam os passos para a construção de serviços de maneira coerente, tanto no seu desenho, quanto na sua manutenção. Dos modelos apresentados por Manso Rodríguez (2006) foram escolhidos os de Lankes e Kasowitz (1998) e García Marco (1997/1998), pois são modelos genéricos o suficiente para serem considerados como metamodelos aplicáveis a uma gama extensa de procedimentos. No caso desta pesquisa, estudar esses modelos pode contribuir no entendimento de problemas que poderiam afetar, diretamente, o dia a dia do atendimento ao usuário.

Percebe-se, consultando a revisão de literatura da tese de Soares (2009), que a questão dos modelos vai além das variáveis envolvidas na construção de serviços de referência digitais e englobam formas de se trabalhar (independente ou cooperativo), uso de ferramentas de tecnologia de comunicação (*e-mail* e vídeo são as únicas citadas pela autora) e maneiras de se interagir com o usuário (síncrona e assíncrona). Dentre os modelos da revisão de Soares (2009) escolheu-se apresentar o modelo integrado de interação síncrona e assíncrona chamado modelo geral de referência digital de Lankes (2002/2003), tendo em vista que o atendimento de referência via *chat* não é realizado sem o apoio das ferramentas assíncronas, tais como o *e-mail* e o formulário de pesquisa *web*. O modelo de referência via *chat* será apresentado mais adiante, em seção específica desta revisão de literatura.

Antes de descrever os modelos centrais da seção (de García Marco, de Lankes e Kasowitz e modelo geral de referência digital de Lankes) optou-se por apresentar somente algumas informações que diferenciasssem os modelos independente e cooperativo citados por Soares (2009, p. 47-49), por se julgar necessário apreender noções que contribuíssem para a descrição da base empírica do estudo de caso da pesquisa, a saber, o serviço de referência digital da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio, que é baseado no modelo independente. Abaixo, segue a descrição resumida dos referidos modelos:

1. Modelo independente: é o serviço de referência digital disponibilizado como extensão dos serviços tradicionais de referência, o que significa uma vantagem para os usuários remotos. Elegem seus próprios critérios de qualidade, padrões de avaliação e políticas, mas têm a dificuldade de prover serviços 24/7 e em tempo real. O atendimento é baseado no uso de ferramentas de referência digital, tais como, bases de dados referenciais e de texto completo, mecanismos de busca, dicionários e enciclopédias *online*, tesouros, catálogos de bibliotecas na rede, diretórios e demais sites avaliados como fontes de informação segura.

2. Modelo cooperativo: ocorre quando duas ou mais bibliotecas compartilham seus recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, visando atender em rede as demandas de seus usuários, mas que tem como desafio definir políticas e padrões de atendimento para todos os participantes da rede. Outros nomes do modelo cooperativo são: referência por meio de consórcio, referência conectada ou referência cooperativa. Uma das vantagens do modelo é a formação de um banco de respostas que serve como base de conhecimento para toda a rede.

O primeiro modelo selecionado para ser descrito é o de Garcia Marco (1997/1998) que considera o processo de construção do serviço de referência digital como um projeto interdisciplinar envolvendo profissionais de informática, edição e tradução de textos, desenho gráfico e comunicação audiovisual, organização de conteúdo, *marketing* e *layout*, direção e planejamento de sistemas de informação e documentação. Percebe-se que o modelo de Garcia Marco (1997/1998) é bastante abrangente, tendo como essenciais ao planejamento do serviço aspectos sociais, econômicos, laborais e de organização, psicológicos e comunicacionais, epistemológicos, legais, tecnológicos e artísticos, explicados, logo abaixo:

- Sociais: analisa as funcionalidades sociais, ou seja, o que o serviço pretende; qual o público; em quantos idiomas o atendimento será prestado; que outros serviços da *web* têm a ver com o proposto ou se será um novo serviço; se não há condição de competir, a que outros serviços encaminhar as demandas; e por fim, qual a viabilidade política do projeto em termos de parecerias.
- Econômicos: baseado em estudos de viabilidade para definir os custos de lançamento e manutenção do serviço, definir de antemão onde serão os cortes de pessoal quando se fizerem necessários. Estudar as políticas de financiamento, os convênios, gastos com a publicidade do serviço.
- Laborais e de organização: salários a serem pagos, organização e divisão do trabalho com definição de funções e de deveres, prazo de entrega de produtos, seleção de recursos humanos.
- Psicológicos e comunicacionais: são ligados à interface com o usuário baseada em clareza, legibilidade, comodidade, atrativos e novidades na navegação, planejamento da publicidade do serviço.
- Epistemológicos: definição hierárquica e associativa da arquitetura da informação, superar os problemas das ferramentas conceituais de navegação e da recuperação da informação em hipertextos. Dar atenção aos *frames*, às barras de navegação, aos

mapas de conteúdo, aos modos de busca por palavras-chave e à ordem de apresentação dos itens recuperados.

- Legais: respeito a direitos econômicos e jurídicos de *copyright* de documentos disponibilizados pelo serviço, política de proteção de dados pessoais, o direito à intimidade, a legislação sobre comércio e aduaneiras, as questões de fé pública e confiabilidade.
- Tecnológicos: conhecimento dos padrões da *web* (HTML, XML, CGI, etc.), escolha de *softwares* e *hardwares*.
- Artísticos: busca do equilíbrio entre o conteúdo e o desenho das páginas *web* do serviço para torná-la atrativa, mas que não distraia a atenção do conteúdo informado. O *marketing* também ajudaria a definir a identidade visual do serviço no contexto da instituição.

O segundo modelo é o de Lankes e Kasowitz (1998, p. 2; 3; 8), que visa à construção e à manutenção de serviços de referência com mediação humana, do tipo *AskA services*, ou serviços de referência digital comumente encontrados na *web*, e que podem ser desenvolvidos através de seis fases: 1ª Fase - levantamento de Informação: pesquisa sobre informações de serviços similares; 2ª Fase - planejamento: indica o caminho para se construir e manter um serviço de referência digital; 3ª Fase - treinamento: serve para planejar, produzir e implementar cursos voltados para a equipe de trabalho composta por bibliotecários e auxiliares; 4ª Fase - criação do protótipo do serviço: visa criar o protótipo e o teste-piloto para o serviço; 5ª Fase - contribuição: objetiva construir parcerias para compartilhar suportes e processos; 6ª Fase - avaliação: planejar e implementar avaliações e usar os resultados para melhorar o serviço.

A primeira fase, levantamento de informação, busca: definir o que é serviço de referência digital, ou serviços *AskA*, sob o prisma dos negócios, educação e bibliotecas, bem como verificar as lacunas em serviços especializados semelhantes e as questões gerais que devem ser consideradas para a implementação e manutenção desses serviços; identificar a qualidade dos serviços de referência existentes; buscar informações sobre a população de usuários em potencial com o intuito de estabelecer a necessidade do serviço.

A segunda fase, planejamento, tem como propósito identificar os componentes da estrutura geral dos serviços que sejam consistentes no apoio a organizações para, depois, aplicar esta estrutura no serviço individual; conhecer planos de serviço que deram certo para criar e implementar um plano.

A terceira fase, treinamento, ressalta a importância de planejar cursos de capacitação;

identificar membros da equipe que precisam de treinamento; reconhecer as três fases de cursos de capacitação (criação, produção, implementação e gerência); criar um plano de treinamento; produzir materiais e ferramentas de apoio aos cursos e pilotos de atividades e de materiais que serão usados nas capacitações; implementar programas com base em cronograma e fazer gestão desses utilizando avaliações contínuas e revisões.

A quarta fase, protótipo, busca enfatizar a necessidade de se fazer protótipos e identificar o que há de comum em outros modelos; descrever os componentes para se realizar testes-piloto; levantar questões e problemas durante o teste-piloto; revisar o protótipo de acordo com os resultados dos testes.

A quinta fase, contribuições, objetiva divulgar o serviço para os usuários em potencial; planejar estratégias para superar o aumento do número de questões atendidas; desenvolver recursos de apoio como arquivos de questões e listas de perguntas frequentes.

A sexta fase, avaliação, é uma das mais importantes, pois se realizada constantemente poderá contribuir para aumentar a qualidade do atendimento e justificá-lo perante a organização, identificando as áreas a serem avaliadas, os padrões de qualidade, os métodos de avaliação, as questões e os problemas em se avaliar.

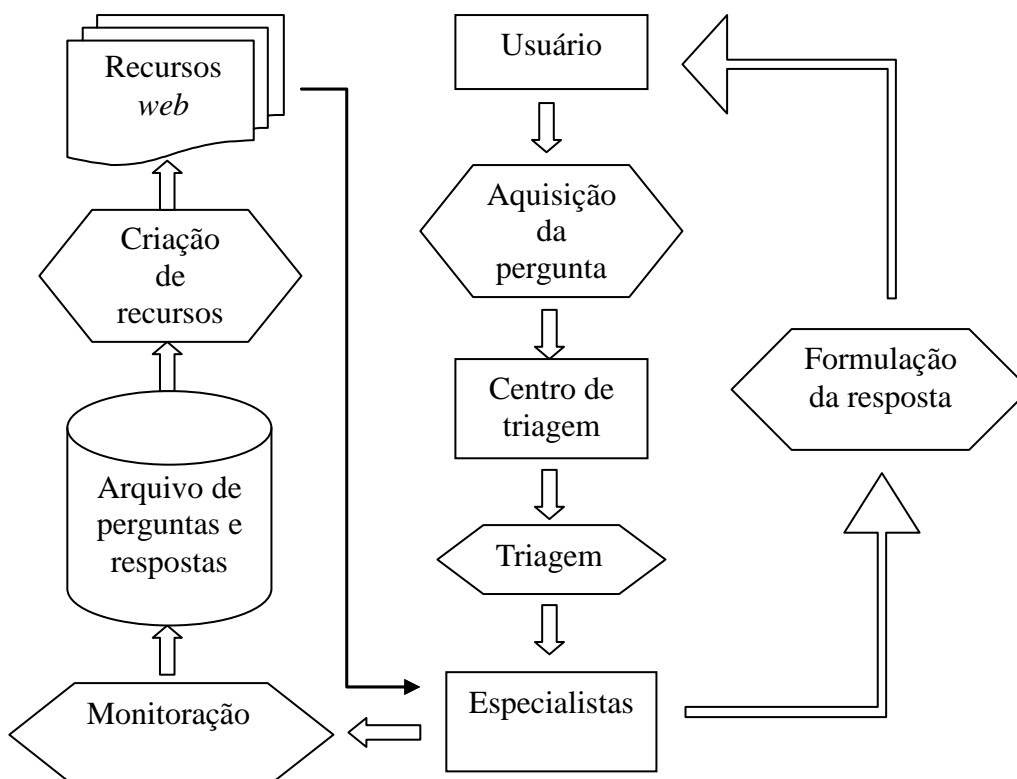
Apresentados os modelos de Garcia Marco (1997/1998) e Lankes e Kasowitz (1998), o próximo é o de Lankes (2002/2003), denominado modelo geral de referência digital composto pelos seguintes elementos:

- Recebimento da questão: através das ferramentas de comunicação (*e-mail*, formulário *web*, *chat*, etc.) o serviço recebe a questão e aplica as técnicas de entrevista de referência para a compreensão da necessidade do usuário.
- Triagem: filtragem das questões por processos humanos ou automatizados com o objetivo de avaliação (para formação do banco de perguntas e respostas, para julgamento da pertinência quanto ao escopo do serviço, para verificar perguntas repetitivas), encaminhamento a especialistas e posterior resposta ao usuário.
- Formulação das respostas: etapa de adequação das respostas ao nível de compreensão (de acordo com a idade ou cultura) dos usuários e envio das informações requeridas.
- Monitoramento: checagem das perguntas com o intuito de aprimorar as coleções de acordo com as demandas dos usuários e também monitoramento das atividades do atendimento.
- Criação de recursos: uso das informações de monitoramento como estratégia para desenvolver as coleções, ou recursos *web*, que dão suporte ao serviço, como a lista de

perguntas frequentes, *Frequently Asked Questions* (FAQ's), dentre outros.

Na figura 1, demonstra-se como se articulam os elementos do modelo geral de referência digital de Lankes (2002/2003).

**Figura 1 – Modelo geral de referência digital**



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Lankes (2002/2003)

Tanto o modelo de construção e manutenção de Lankes e Kasowitz (1998), quanto o modelo geral de Lankes (2002/2003) têm como base os serviços AskA que, em sua maioria, compartilham seus recursos com outros serviços semelhantes. Porém, ambos podem ser adaptados a serviços de referência digital que funcionam segundo o modelo independente e que se limitam a ser uma extensão dos serviços de referência presenciais.

Descritos os três modelos centrais da seção, algumas reflexões se fazem necessárias. Muitos modelos de serviço de referência continuarão a ser elaborados na medida em que novas tecnologias surjam, mas a questão fundamental para se avaliar o sucesso de um modelo é comparar os valores e crenças subjacentes dos profissionais que atuarão através dele. Tyckoson (2001) foi um dos que percebeu em seus estudos que os valores tradicionais do serviço de referência continuavam a permear os novos modelos em relação à filosofia de trabalho dos profissionais. Essa percepção levou o autor a conceber três modelos de valores

de trabalho em serviços de referência: (1) modelo tradicional de referência, no qual o bibliotecário entende, em primeiro lugar, a importância de dar atenção a todas as questões dos usuários, conhecer as fontes de informação para responder com precisão quando julgar necessário, e em segundo plano, atuar na instrução do usuário; (2) modelo ensino/instrução enfoca a parte educacional da biblioteconomia no desenvolvimento das habilidades de pesquisa do usuário quanto a fontes gerais de informação e ao conhecimento do acervo; (3) modelo de Brandeis ou de referência enfileirada em camadas (*tiered reference service*): visa oferecer ao usuário uma assistência mais especializada, organizando o atendimento pela filtragem das questões recebidas e posterior encaminhamento ao bibliotecário.

Os três modelos expostos abrem a discussão sobre a necessidade premente do planejamento minucioso dos serviços de referência digitais, não apenas daqueles aspectos concernentes à implementação, mas também à manutenção da qualidade dos serviços pelo aprimoramento constante das ferramentas tecnológicas, sem esquecer de considerar as crenças e valores dos profissionais que realizaram o atendimento, alinhando a filosofia individual de trabalho de cada um com a filosofia de trabalho adotada pelo serviço.

Depreendem-se dos modelos de García Marco (1997/198) e Lankes e Kasowitz (1998) pelo menos três observações. A primeira observação é que a etapa de planejamento de um novo serviço de referência pode envolver custos significativos para as instituições a que as bibliotecas estão vinculadas desde que se busque refletir qualidade nos serviços, pois é similar a planejar um negócio. A segunda, por sua vez, assim como qualquer outro sistema de informação, o projeto de um serviço de referência digital se beneficia com a formação de equipes interdisciplinares compostas por bibliotecários, pessoal de informática, e *stakeholders*. Por fim, a terceira observação, o serviço precisa investir constantemente em treinamento dos bibliotecários ou dos atendentes e passar por avaliações periódicas.

### 5.1.3 Ferramentas tecnológicas de comunicação digital síncrona

De acordo com Pessoa e Cunha (2007, p. 71) as bibliotecas sempre usaram, no atendimento ao usuário, as tecnologias de comunicação disponíveis em cada época, mas foram as tecnologias baseadas na *web* que transformaram a forma com que usuários, bibliotecas e acervos se relacionam entre si e com o meio (antes, presencial, agora digital), principalmente, em termos de interatividade. Com a evolução da *web* tanto as bibliotecas tradicionais como as digitais se transformaram. As tradicionais passaram a ser híbridas, mesclando acervo impresso e digital, atendimento presencial e virtual; e os conceitos de



bibliotecas digitais evoluíram ao incorporarem estudos de sistemas de recomendação (que propõem sugestões de leitura baseadas em perfis construídos de forma implícita, similares ao usados em *sites* como a *Amazon*<sup>6</sup>), cujas técnicas mais conhecidas são a filtragem colaborativa, a filtragem baseada em conteúdos, a mineração de dados e o raciocínio baseado em casos (HINZ, GASPARINI e PIMENTA, 2011, p. 9).

As bibliotecas da primeira fase da *web*, chamada de *web* 1.0, que teve início em meados de 1990 e durou até 2003, forneciam acesso público *online* aos seus catálogos *Online Public Access Catalog* (OPAC) e a comunicação do usuário com a biblioteca, em meio virtual, se concentrava no uso do *e-mail* e no preenchimento de formulários *web*. Pessoa e Cunha (2007, p. 72) relatam que o uso do *e-mail*, apesar de prático para a comunicação, pode exacerbar a troca de mensagens durante a entrevista de referência, e se houver atraso no tempo de resposta duas situações poderão ocorrer: o usuário ficar frustrado ou não precisar mais da informação. Outra consequência que surgiu com o uso do *e-mail* foi a mudança no processo de execução do trabalho de referência, que passou a enviar o resultado da pesquisa pronto sem passar pelo processo anterior de instrução para a busca e avaliação com o usuário que ocorria no método tradicional de referência.

Pessoa e Cunha (2007, p. 72) veem como desvantagem a troca de muitos *e-mails* para compreender a necessidade de informação do usuário e Bakker (2002, p. 126) ressalta a falta de disposição em se fazer entrevista de referência em ambiente de comunicação assíncrono, o que leva a abreviar a interação a apenas três ou quatro mensagens, procedimento que pode ser insuficiente para entender a real necessidade do usuário.

A segunda fase chamada *web* 2.0, que surgiu em 2004, segundo Goulart e Montardo (2008):

[...] promoveu a popularização de ferramentas de comunicação mediadas por computador, o que resultou no crescimento exponencial de emissores na *web*. Assim, cada vez mais as informações passam do emissor ao receptor com cada vez menos interferência de intermediários oficiais (empresas, governos e outras organizações). (GOULART; MONTARDO, 2008, p. 119)

Se na época da *web* 1.0 a informação postada nos *sites* era estática, as ferramentas de comunicação usadas pelas bibliotecas da *web* 2.0 e *web* semântica, pelo contrário, revolucionaram em termos de dinamismo e permitiram interagir tanto em nível individual, quanto em nível de redes sociais de maneira síncrona.

---

<sup>6</sup> Site de compras *online*. Disponível em: <www.amazon.com>. Acesso em: 12/12/2012.

A literatura cita vários tipos de classificações para as ferramentas de comunicação usadas nos serviços de referência digital. Mas, classificá-las de acordo com a interação em síncronas e assíncronas talvez seja, ainda, a forma mais comum encontrada na literatura.

Alguns autores, como Pereira e Brenha (2011), Pessoa e Cunha (2007), Manso Rodríguez (2006), Silva e Beuttenmüller (2005) as classificam, de modo genérico, como ferramentas tecnológicas. Outros, tais como, Jesus e Cunha (2012), Gonçalves *et al.* (2010), Vieira *et al.* (2008), Blattmann e Silva (2007), as nomeiam de ferramentas colaborativas ou da *web 2.0*. Há, ainda, a possibilidade de categorizá-las como ferramentas de pesquisa, de relacionamento social e de divulgação como é adotado por Jesus e Cunha (2012). Algumas ferramentas de comunicação podem ser chamadas, especificamente, de ferramentas cognitivas (ex.: entrevista de referência e mapas mentais), de acordo com Alves e Faqueti (2002) e Ammentorp e Hummelshoj (2001).

O quadro 2 apresenta as vantagens e desvantagens da aplicação, em serviços de referência digitais, das principais ferramentas tecnológicas de comunicação síncrona.

**Quadro 2 – Ferramentas tecnológicas de comunicação síncrona em serviços de referência digitais.**

(continua)

Ferramentas	Descrição	Vantagens	Desvantagens
<b>Serviços</b>	<b>Chat</b>	<p>1. O bibliotecário pode mostrar ao usuário, passo a passo, o caminho da busca, ou transferir diretamente o <i>link</i> com a resposta.<sup>5</sup></p> <p>2. Há alguns <i>softwares</i> que permitem o <i>co-browsing</i> (<i>collaborative browsing</i>), uma função que mostra <i>online</i> a tela do usuário ao bibliotecário, e vice-versa, o que facilita orientar os usuários em suas dificuldades em executar as ações recomendadas.<sup>4</sup></p> <p>3. É semelhante à comunicação face a face do atendimento tradicional de referência.<sup>2</sup></p> <p>4. O anonimato preserva a privacidade do usuário, que pode se expressar como quiser, fazer qualquer pergunta e procurar o atendimento sem se sentir constrangido.<sup>2</sup></p> <p>5. Pessoas com problemas auditivos e/ou na fala podem expressar sua necessidade através da escrita.<sup>1 e 6</sup></p> <p>6. Eliminação de erros de compreensão auditiva do bibliotecário.<sup>2</sup></p> <p>7. O usuário poderá salvar e recorrer ao texto com as mensagens que foram trocadas via chat.<sup>2</sup></p> <p>8. O bibliotecário e o usuário poderão buscar juntos uma resposta, em tempo real.<sup>4</sup></p>	<p>1. O diálogo pode ser interrompido por falhas tecnológicas ou quando o usuário se sente impaciente ou exigente durante a conversa por julgar não atendida a sua necessidade.<sup>7</sup></p> <p>2. Erros de grafia causados pela rapidez na digitação podem prejudicar a comunicação.<sup>2</sup></p> <p>3. “[...] a ausência de comunicação não-verbal (corporal) entre usuário e bibliotecário, pois nem um nem outro têm acesso aos gestos e outras expressões corporais que podem dizer muito a respeito das atitudes de ambos.”<sup>2</sup></p> <p>4. O usuário, que tem a expectativa de que no ambiente virtual tudo seja instantâneo e eficiente, pode ficar frustrado.<sup>8</sup></p> <p>5. “[...] se e a conexão do usuário cair, isso pode não ser aparente de imediato ao bibliotecário, que está ocupado procurando a solução da pergunta do usuário.”<sup>2</sup></p> <p>6. Como permite a conexão de vários usuários, o bibliotecário poderá não ter tempo suficiente para uma entrevista de referência completa, no caso de perguntas complexas, não podendo determinar a real necessidade de informação do usuário.<sup>4</sup></p>
	<b>Mensagem Instantânea</b>	<p>1. Exige instalação de um mesmo programa de troca de mensagens nos computadores dos internautas. Permite cadastrar, bloquear e criar listas de contatos.<sup>3</sup></p>	<p>1. Conversação em tempo real com recursos que indicam se os internautas estão disponíveis, ocupados ou ausentes. É possível deixar mensagens para os que estão desconectados.<sup>3</sup></p> <p>3. O usuário pode receber ajuda sem precisar interromper o seu trabalho, pois as mensagens podem continuar na tela indefinidamente.<sup>3</sup></p>

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Soares (2009, 168)<sup>1</sup>; Pessoa e Cunha (2007, 71-74)<sup>2</sup>; Manso Rodrigues (2006, p. 29-36, tradução nossa)<sup>3</sup>; Borguez (2005, p. 4-5, tradução nossa)<sup>4</sup>; Katz (2002/2003, p. 1-17, tradução nossa)<sup>5</sup>; Bakker (2002)<sup>6</sup> Francouer (2001, p. 201, tradução nossa)<sup>7</sup>, autor<sup>8</sup>.

	Ferramentas	Descrição	Vantagens	Desvantagens
<b>Serviços</b>	<b>Videoconferência</b>	<p>1. “[...] permite a comunicação em tempo real através da transmissão e recepção de vídeo e áudio utilizando a <i>web</i> ou qualquer rede baseada no protocolo TCP/IP.”<sup>1</sup></p> <p>2. “[...] possibilita tanto a conexão entre duas pessoas como conferências em grupo.”<sup>1</sup></p> <p>3. “[...] aparece a imagem com quem se fala e o envio de documentos para o usuário ocorre em outra janela.”<sup>2</sup></p>	<p>1. “[...] permite a comunicação entre bibliotecário e usuário de maneira que ambos se veem e, com isso obtém-se enorme semelhança com o serviço prestado pessoalmente na biblioteca.”<sup>1</sup></p> <p>2. “[...] o contato visual contribui para o sucesso na prestação dos serviços se o usuário se sentir seguro e confortável; no entanto, se ele sentir desconforto diante da câmera, seja para pesquisar algo complexo, seja para uma simples pergunta essa vantagem se anula.”<sup>1</sup></p>	<p>1. “[...] necessidade da banda larga para a transmissão de dados, o que possui um custo ainda elevado; a inconsistência da qualidade do vídeo e do áudio que, mesmo com a transmissão de dados em alta velocidade, ainda não foi solucionada completamente [...]”<sup>1</sup></p> <p>2. “[...] pelo fato de a transmissão ser via <i>web</i>, a conexão pode cair ou pode haver ruídos que acabam travando e cortando imagens e sons.”<sup>1</sup></p>
	<b>Web Contact Centers Softwares ou Real-Time Live Web Reference</b>	<p>1. “Esta tecnologia surgiu no ramo de vendas telefônicas ou pela internet [...]. O software pode permitir uma combinação de <i>chat</i>, devolução de chamadas, voz sobre IP ou videoconferência.”<sup>3</sup></p>	<p>1. [...] além de viabilizarem a troca de mensagens entre usuários e bibliotecários, permitem também ao bibliotecário visualizar a página em que o usuário está navegando, sincronizar a página do usuário com a do bibliotecário para que toda página visitada por este também apareça na tela do usuário (<i>co-browsing - collaborative browsing</i>) e enviar um correio eletrônico para o usuário com a transcrição de toda conversa ao final do <i>chat</i>.”<sup>1</sup></p>	<p>1. Dependendo do fluxo de atendimento, o usuário se depara com páginas de espera, o que é negativo, tendo em vista que, originariamente, os <i>Web Contact Centers</i> dão a idéia de atendimento imediato.<sup>3</sup></p> <p>2. A navegação compartilhada possibilita a visualização das páginas <i>web</i> entre bibliotecário e o usuário, mas falta integração com as bases de dados da biblioteca que poderiam ter um botão de ajuda disponível para a interação ao vivo com os bibliotecários.<sup>3</sup></p> <p>3. Quando há contratação de serviços terceirizados não especializados, os atendentes nem sempre terão treinamento suficiente para atender às necessidades de informação de usuários de bibliotecas.<sup>4</sup></p>

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Pessoa e Cunha (2007, 71-74)<sup>1</sup>; Manso Rodrigues (2006, p. 29-36, tradução nossa)<sup>2</sup>; García Delgado (2003, p. 326, tradução nossa)<sup>3</sup>; autor<sup>4</sup>.

(conclusão)

Ferramentas		Descrição	Vantagens	Desvantagens
<b>Sistemas</b>	<b>Chatterbot</b>	1. “Um <i>chatterbot</i> é um agente de conversação que possibilita, por meio de diálogo em linguagem natural, tirar dúvidas dos clientes.” <sup>2</sup>	1. “[...] serviço de suporte ao usuário disponível a qualquer instante a um custo razoável.” <sup>6</sup>	1. Pode criar expectativa de atendimento além das possibilidades do <i>chatterbot</i> , e gerar uma percepção negativa do serviço no usuário. <sup>8</sup>
	<b>Ferramentas de relacionamento social</b>	1. Permitem mensagens instantâneas, <i>blogs</i> , <i>streaming media</i> , <i>tags</i> e <i>social bookmarking</i> . <i>MySpace</i> , <i>FaceBook</i> , <i>Del.icio.us</i> , <i>Flickr</i> , <i>Youtube</i> , <i>LibraryThing</i> e <i>twitter</i> são exemplos de <i>sites</i> de redes sociais. <sup>7,8</sup>	1. Ferramentas como o <i>MySpace</i> e o <i>Facebook</i> permitem que os usuários compartilhem seus perfis, o <i>Del.icio.us</i> , recursos <i>web</i> , o <i>Flickr</i> , figuras, o <i>Youtube</i> , vídeos, o <i>LibraryThing</i> , recomendem livros. <sup>7,8</sup>	2. “[...] muitas vezes vale mais o uso de poucas plataformas, do que de muitas de forma dispersa e sem dar conta de mantê-las adequadamente, principalmente no caso daquelas que possuem características semelhantes.” <sup>5</sup>
	<b>Mundos virtuais</b>	1. “Mundos Virtuais são ambientes de simulação baseados em computadores, destinados a serem povoados e a permitirem a interação entre os usuários via <i>avatars</i> - a representação da própria imagem do usuário no mundo virtual.” <sup>3</sup>	1. Aumento da produtividade: interna se usado para treinamentos, reuniões e simulações; e externa, se utilizado em entrevistas, pesquisas de satisfação e novos produtos. <sup>3</sup> 2. Colaboração <i>online</i> : permite que usuários em diferentes localidades interajam em tempo real em ambiente 3D. <sup>3</sup> 3. Comunicação: é possível interagir via texto, voz, imagens, etc. <sup>3</sup>	1. Não há como prever o comportamento de quem participa, portanto, o serviço de referência digital precisa desenvolver estratégias para lidar com agressividade, crítica e demais comportamentos que podem gerar conflitos e influenciar na qualidade da comunicação. <sup>8</sup> 2. Mundos virtuais podem ser usados no ensino à distância. <sup>3</sup> No caso do serviço de referência digital, os antigos cursos presenciais de treinamento de usuários poderiam ser oferecidos por meio dessa opção, mas teria que haver bibliotecários para elaborar e manter esse tipo de serviço, o que geraria mais custos para as instituições a que as bibliotecas pertencem. <sup>8</sup>
	<b>Short Message Service (SMS)</b>	1. “Serviço de troca de mensagens entre celular/celular e celular/computador.” <sup>4</sup>	1. É usado em DSI (disseminação seletiva da informação) e em renovação de empréstimos. <sup>4</sup>	1. O usuário quer usar o SMS para se comunicar livremente e fugir ao escopo de atendimento do canal. <sup>8</sup>

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Jesus e Cunha (2012, p. 129)<sup>1</sup>; Franz e Gallert (2010, p. 145)<sup>2</sup>; CENTRO...[20--]<sup>3</sup>; Xavier García e Godoy Viera (2010, p. 21; 23)<sup>4</sup>; Aguiar e Silva (2010, p. 10;11)<sup>5</sup>; Dias, Henn e Silva (2007, p. 48)<sup>6</sup>; Maness (2007, p. 47)<sup>7</sup>; autor<sup>8</sup>.

#### 5.1.4 Avaliação de serviços de referência digitais

Apesar das diversas acepções que o termo “avaliação” possa ter, quando se fala em avaliação no contexto dos serviços de referência e informação de bibliotecas, alguns autores, como Almeida (2005) e Lancaster (2004), reforçam o caráter utilitário da definição, pois avaliar tem o sentido de identificar se objetivos e metas foram alcançados no intuito de apoiar decisões na melhoria dos serviços. Portanto, “avaliação” para esses autores é, fundamentalmente, um instrumento de planejamento.

Segundo Almeida (2005, p. 14) pelo menos três interesses motivam as avaliações, que são querer saber a eficácia, a eficiência e a efetividade de produtos e/ou serviços. A eficácia se relaciona aos resultados, que em alguns casos pode ser mensurada pelo grau de satisfação dos usuários decorrente da rapidez e precisão do serviço; a eficiência tem haver com o processo, que visa alcançar custo mínimo e benefício máximo aplicados a recursos financeiros, materiais e humanos. Por fim, a efetividade é avaliada pela quantidade e qualidade das mudanças que o serviço foi capaz de produzir.

Almeida (2005, p. 28-30) aponta três tipos de abordagem para as avaliações: a quantitativa, baseada na estatística; a qualitativa, apoiada nos métodos das ciências sociais e a pluralista, que é combinação das duas anteriores. Contudo, o mais importante a considerar é o que a autora diz sobre o mito da neutralidade que permeia a abordagem quantitativa, em detrimento da qualitativa:

O fato é que nenhuma das abordagens está isenta de subjetividade e que as análises e conclusões obtidas no processo de avaliação estão necessariamente permeadas da visão de mundo dos avaliadores. Não há, pois, avaliação neutra. Essa é uma das principais razões para que sejam cuidadosamente explicitados os critérios, a abordagem, as técnicas e os instrumentos utilizados no processo de avaliação e que levaram às conclusões obtidas. (ALMEIDA, 2005, p. 29)

De posse das noções básicas sobre avaliação de serviços e/ou produtos de bibliotecas, o próximo passo é apresentar os métodos de avaliação da atividade de perguntas e respostas, tendo em vista que, em essência, o processo de referência digital síncrono por texto (*chat*, *instant messenger*, *short message service*, dentre outros) pode ser resumido da seguinte forma:

O usuário faz a pergunta *online* e prossegue a conversação com o bibliotecário que, frequentemente, deseja obter um pouco mais de informação sobre a questão. Então o

usuário responde e o diálogo vai se sucedendo, até que uma resposta seja dada pelo bibliotecário. (KATZ, 2002/2003, p. 2, tradução nossa)

Lancaster (1996, p. 10) pondera sobre a importância das avaliações subjetivas ao reconhecer o peso da opinião do usuário sobre o serviço. Porém, quando se trata de saber em quais áreas o serviço precisa se aprimorar, o diagnóstico será mais eficaz se for baseado em critérios objetivos e quantificáveis. Parece que o mais importante para avaliar a eficácia do serviço de referência é averiguar como o processo de perguntas e respostas funciona em termos de completude e correção das informações prestadas, o que não é tarefa tão simples. No entanto, outros aspectos também entram nas avaliações, tais como: “[...] quantidade e tipos de perguntas recebidas, distribuição das perguntas segundo a hora do dia e o dia da semana, tempo despendido para responder as perguntas, requisitos exigidos do pessoal, fontes utilizadas nas respostas, e assim por diante.” (LANCASTER, 1996, p. 156).

O desafio de se avaliar a eficácia do serviço de referência repousa na mensuração do grau de completude e correção das respostas, o que implicaria para Lancaster (1996) em:

1. Separar amostra aleatória de usuários para a pesquisa;
  2. Monitorar o início do atendimento, quando é feito o registro da pergunta do usuário pelo bibliotecário;
  3. Entrevistar o usuário para saber se ele conseguiu a resposta que precisava e de que maneira chegou a ela (resposta pelo bibliotecário, o usuário sozinho através de instruções, ou ambos pesquisando em conjunto?);
  4. Dispor de tempo suficiente para analisar de forma inequívoca se a resposta era ou não correta;
  5. Considerar que o comportamento do bibliotecário pode ser influenciado pelo pesquisador quando percebe que está sendo estudado.
  6. A completude e correção das respostas podem ser influenciadas pelo meio (se presencial ou à distância) em que se escolheu acessar o bibliotecário.
- (LANCASTER, 1996, p. 159)

Lancaster (1996, p. 161-166) continua sua explanação sobre os métodos de avaliação de serviços de perguntas e respostas fazendo colocações sobre o uso da simulação com ou sem a participação direta do pesquisador. O autor considera que nos estudos participativos o valor está em descobrir mais detalhes do trabalho de atendimento do bibliotecário, como por exemplo, seus métodos de busca. Já a vantagem dos estudos não participativos está em diminuir o impacto da presença do pesquisador no desempenho dos profissionais.

De acordo com Lancaster (1996, p. 161), a base do método de simulação está em saber escolher as questões que serão feitas ao bibliotecário de referência. Farão parte do rol de perguntas aquelas caracterizadas como rotineiras para o serviço, muitas vezes reais e utilizadas por outras bibliotecas do mesmo gênero. Outras recomendações precisam ser

observadas se o objetivo do estudo for comparar o desempenho entre bibliotecas: primeiro, realizar pré-teste das perguntas em grupo diverso daquele do estudo para dirimir dúvidas de interpretação, descartar as questões em que todas as bibliotecas acertaram ou erraram, pois a homogeneidade das respostas não permite averiguar as diferenças dos serviços.

Em termos de serviços de referência com troca síncrona de mensagens, Matteson, Salamon e Brewster (2011) relatam que há *softwares* que permitem a gravação das conversas, o que torna possível a avaliação das transcrições através de pelo menos três métodos, como o de observação (assistemática, sistemática e não participante), de análise de conteúdo (descritiva, linguística e de conversações) e estatístico (descritiva, inferencial e regressão multivariada).

Matteson, Salamon e Brewster (2011), ao investigarem a literatura sobre serviço de referência por *chat*, dizem que a principal fonte de dados para estudos nessa área vem, em primeiro lugar, das transcrições das conversas e, em segundo, de levantamentos com os usuários, mas muitos estudos optam por combinar essas duas fontes.

Não é intenção discorrer sobre a revisão de Matteson, Salamon e Brewster (2011), porquanto isto será feito na seção “serviço de referência digital via *chat*”. Porém, como o tema desta seção é avaliação de serviços de referência digitais síncronos é pertinente exemplificar algumas questões de pesquisa em referência por *chat* dos trabalhos analisados por esses autores, tais como: (1) Que ferramentas tecnológicas estão sendo utilizadas no atendimento? (2) Quais competências das recomendadas pelos manuais o bibliotecário utiliza? (3) Qual o uso de questões abertas, fechadas e de acompanhamento durante a entrevista de referência? (4) Qual o assunto e a quantidade das questões de referência? (5) As sessões via *chat* demoram quanto tempo? (6) As respostas são completas? (7) Qual é o nível de satisfação dos usuários que buscam a referência por *chat*? (8) Qual a importância da linguagem nas interações em meio síncrono? (9) Em que medida usuário e bibliotecários fazem uso de linguagem formal e informal? (10) Qual a frequência dos termos do “internetês” nas transcrições?

Autores como Matteson, Salamon e Brewster (2011) argumentam que está havendo um crescimento na utilização das ferramentas síncronas nos serviços de referência digitais e que, por isso, mais pesquisas na área precisam ser feitas.

Para concluir a seção, dois pontos poderiam ser destacados: o primeiro diz respeito à semelhança que o processo de referência por *chat* tem com a atividade de perguntas e respostas dos serviços de referência tradicionais, permitindo que alguns dos antigos aspectos que eram avaliados antes da era digital possam ser aproveitados. O outro ponto é sobre a



riqueza de contextos que o atendimento via *chat* adicionou ao serviço de referência digital, haja vista a variedade de enfoques diferentes sobre o tema encontrados na literatura.

#### 5.1.5 Panorama dos serviços de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras

Segundo Gomes e Barbosa (2003) “[...] a biblioteca universitária já nasce subordinada a uma instituição de ensino superior, com a função específica de apoiar as atividades desta instituição [...]”, o que significa apoiar com serviços e produtos as atividades de ensino, pesquisa e extensão, e contribuir para o desenvolvimento da ciência, da cultura e da educação.

Gadelha (2002, p. 5), ao discursar sobre a necessidade de inclusão social e digital no âmbito da biblioteca do Instituto de Química da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), afirma que “[...] o público atendido pela biblioteca universitária, não se restringe ao pesquisador, ao professor, ao aluno da graduação, ele abrange qualquer cidadão que necessite de seus serviços.<sup>7</sup>”

Tem-se observado a mesma tendência de estender o acesso irrestrito aos serviços da biblioteca universitária também no ambiente *web*. Como exemplo, citam-se dois serviços de referência digital que colocam à disposição, não apenas o tradicional atendimento via *e-mail* ou formulário de preenchimento *online*, mas que usam *chat*: o da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC - Rio) e o da Biblioteca Virgínie Buff D’Ápice da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP). O uso de tecnologias da informação e comunicação no serviço de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras vem crescendo, porém em termos de interatividade com o usuário o *e-mail* parece, ainda, ser a ferramenta mais usada, segundo Carvalho e Costa (2009, p. 10).

A respeito da presença da *web* em serviço de referência é necessário mencionar o estudo de Nascimento e Burin (2006), no qual foram selecionados artigos com uma das palavras: internet, *web*, serviço de referência, serviço de informação ou bibliotecário de referência, em resumos ou palavras-chave, no período de 1990 e 2004, nas revistas *Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade*, *Revista Brasileira de Biblioteconomia e*

---

<sup>7</sup> A visão de Gadelha (2002) parece problemática se considerado o atendimento *online*. De acordo com Cunha (2010), quando a biblioteca universitária passa a oferecer serviço de referência virtual “[...] os usuários, cada vez mais, querem respostas quase que instantâneas [...]”, e por isso “[...] atingir todos os membros da comunidade acadêmica é uma pretensão difícil de ser atendida.”

*Documentação, Transinformação e Perspectivas em Ciência da Informação*. O resultado do estudo foi o seguinte:

No período de 1990 a 1996, os periódicos nacionais, analisados nesse estudo, apresentam poucos artigos que abordam a temática serviço de referência e não oferecem nenhum comentário acerca da *World Wide Web*. Observa-se, também, que a maioria dos artigos publicados é de autores estrangeiros, tendo em vista que, nesse período, a maior repercussão das novas tecnologias, nas bibliotecas e unidades de informação, ocorria nos Estados Unidos e Europa. Tais artigos apresentam, principalmente, experiência norte-americana na utilização das novas ferramentas de informação.

O período de 1997 a 2004 apresenta um número reduzido de artigos publicados nos períodos analisados sobre tema serviço de referência frente à utilização da *World Wide Web*. Apenas sete artigos atenderam aos requisitos necessários a esse estudo. Dos sete artigos analisados, quatro foram publicados na revista *Ciência da Informação*, dois na *Transinformação* e um na *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. Os periódicos *Informação & Sociedade* e *Perspectivas em Ciência da Informação*, não publicaram nenhum artigo que atendessem aos requisitos exigidos para essa análise, por isto não fazem parte do estudo.

(NASCIMENTO; BURIN, 2006)

José (2009) analisou o conteúdo de 41 trabalhos com o tema serviço de referência apresentados em encontros nacionais de bibliotecas universitárias brasileiras, ocorridos entre os anos de 1998 a 2008 e constatou que os aspectos mais estudados foram educação do usuário, impacto das tecnologias de informação e comunicação, serviço de referência virtual e avaliação dos serviços de referência. As conclusões foram que, por conta da autonomia que a *web* oferece na busca de informação, os serviços de referência têm reforçado a questão da educação dos usuários como meio de aumentar o aproveitamento dos recursos informacionais das bibliotecas; o ensino à distância e as bibliotecas digitais estimularam as pesquisas sobre o serviço de referência virtual e o uso dos serviços é baixo porque são pouco divulgados.

Sobre o uso de tecnologia em serviços de referência, Ribeiro (2012, p. 42; 46) salienta que “[...] a tecnologia sempre esteve no cotidiano das BUs<sup>8</sup>, contudo tecnologia da informação e comunicação (TIC) presente no domínio coletivo como a tecnologia provida por recursos computacionais entrou na vida das BUs a partir do século XX.” A autora comenta que o potencial das tecnologias de interação na *web*, como os *chats* e as redes sociais têm incrementado o contato do usuário com a biblioteca e contribuído para o aumento de usuários.

Para Morigi e Pavan (2004, p. 120) as TIC contribuíram, sobremaneira, para alterar a complexidade das interações sociais entre os indivíduos, pois mudaram comportamentos e hábitos ao permitirem novas formas de sociabilidade. Em pesquisa com bibliotecários

---

<sup>8</sup> BUs – Bibliotecas Universitárias.

atuantes em bibliotecas universitárias públicas e privadas de Porto Alegre – RS sobre a percepção da interferência causada pelas TIC na relação bibliotecário e usuário, os autores constataram que 77,3% dos entrevistados consideravam que a tecnologia interfere na sua relação com o usuário, contra 22,7% que disseram que não há interferência; 54,6% afirmaram que a comunicação face a face com o usuário aumentou com as TIC, mas, por outro lado, 22,7% acharam que diminuiu, e o restante, cerca de 22,7% não percebeu alterações na interação face a face; em relação à autonomia, 50% dos bibliotecários perceberam que os usuários estavam mais autônomos com o uso das TIC e 22,7% parcialmente autônomos.

Macieira e Paiva (2007, p. 8) também puderam perceber a influência das TIC ao realizarem uma pesquisa por questionário com usuários de oito bibliotecas universitárias virtuais situadas nas quatro regiões geográficas brasileiras, entre 15 a 30 de setembro de 2005. Os autores da pesquisa se declararam surpresos ao constatarem que “[...] os professores estão utilizando o Serviço de Referência Virtual, pois pesquisas anteriores, como Silva (1999) demonstram que os professores estão ausentes na biblioteca tradicional”.

O uso de tecnologias da informação e comunicação no serviço de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras vem crescendo, porém em termos de interatividade com o usuário o *e-mail* parece, ainda, ser a ferramenta mais usada. Carvalho e Costa (2009, p. 10) constataram essa realidade quando pesquisaram os serviços de referência oferecidos pelas dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG e “Não se obteve nenhuma resposta para videoconferência, *chat* e formulário eletrônico, visto que nenhuma das bibliotecas dispõe de tais instrumentos.” No entanto, salientando o que já foi comentado anteriormente, o panorama vem se alterando, pois desde 2002, no Rio de Janeiro o atendimento de referência via *chat* é realizado na BDB/PUC-Rio e iniciou-se em 2009, na Biblioteca Virginie Buff D’Ápice da FMVZ/USP. Mais recentemente, em 2011, a Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura (BAE), integrante do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU) também aderiu à modalidade de atendimento ao usuário via *chat*.

#### 5.1.6 O bibliotecário de referência na era digital

Segundo Veraszto (2008) o termo tecnologia tem a ver, em primeiro plano, com a transformação da realidade pelo homem, que mobiliza sua criatividade, desenvolve técnicas, cria produtos e aprimora competências para superar limitações ou criar novas necessidades. Porém, o mais comum na sociedade atual é vincular tecnologia “[...] a produtos mais

sofisticados que estão ganhando o mercado neste exato momento” (VERASZTO, 2008, p. 66) restringindo o termo à inovação aplicada, basicamente, a artefatos industriais.

De acordo com Morigi e Pavan (2004, p. 121), o aspecto tecnológico é fator reestruturante para a atuação do bibliotecário, pois a cada inovação, seu perfil profissional muda, influenciando sua forma de trabalhar e exigindo a aquisição de novas competências, o que reflete em seu comportamento e na relação, direta ou indireta, com o usuário da informação.

Em sentido amplo, verifica-se que o bibliotecário sempre fez uso da tecnologia e foi fortemente impactado por ela, inclusive em termos de imagem profissional, pois a partir do momento em que a tecnologia avançou, sua imagem foi sendo modificada de simples guardião de livros, responsável pela organização e tratamento técnico da informação em suporte impresso, circunscrito a uma biblioteca ou centro de documentação, para o profissional que trabalha com bibliotecas digitais e tecnologias *web* e que está além das barreiras físicas e institucionais, assim denominado de bibliotecário 2.0, fazendo-se referência clara à relação entre tecnologia e prática profissional.

Na opinião de Abram (2008, p. 20, tradução nossa), “[...] a *web* 2.0 trata dos aspectos mais humanos da interatividade, ou seja, da conversação, da rede de relacionamentos interpessoais, da personalização e do individualismo”. Nesse contexto, falar de bibliotecário 2.0 é se referir ao bibliotecário de referência que atua em ambiente virtual, pois é o profissional responsável por interagir e conversar com os usuários que acessam a biblioteca, seja por *chat*, mensagem de texto *sms*, videoconferência, *instant messenger*, *e-mail*, redes sociais, etc.

A expressão bibliotecário 2.0, de acordo com Teotônio (2011, p. 4), foi usada pela primeira vez por Stephen Abram, vice-presidente do SirsiDynix Institute, em 2005. A autora, apoiando-se em Peltier-Davis (2009), Abram (2008) e Stephen (2006) lista as diversas competências que esse profissional necessita desenvolver em relação aos usuários, às tecnologias, aos tipos/formatos e organização da informação, às redes de relacionamento e, por fim, ao comportamento em ambiente digital, comentado, a seguir:

- Usuários: planejar um serviço de referência com base na *web* 2.0 exige conhecer bem as necessidades de informação dos usuários, saber o que eles estão usando em termos de tecnologia, preocupar-se com a usabilidade das ferramentas de comunicação, ter consciência de que os usuários digitais são ativos no processo de acessar, consumir e criar conteúdos, dentre outros aspectos. Em suma, é ter como padrão de qualidade a satisfação de quem usa o serviço.

- Tecnologias: interesse para conhecer e, também, usar as principais ferramentas *web* 2.0 e ter disposição para se conectar com os usuários utilizando-se de todos os meios possíveis de comunicação. Saber entregar a informação, independente do dispositivo em que ela será acessada.
- Tipos/formatos e organização da informação: não se prender apenas ao texto, mas incluir em seu trabalho, tanto de busca por informação, quanto de organização, os vários tipos de formatos, como informações em vídeo, imagem em movimento, sinais e sons. Ter o hábito de monitorar e avaliar fontes de informação na *web*.
- Redes de relacionamento: aproveitar a visibilidade das redes sociais como estratégia de promoção e divulgação na rede, conectar usuários a especialistas, comunidades de prática, fóruns, etc.
- Comportamento em ambiente digital: flexibilidade para trabalhar em equipe e individualmente; disposição para assumir riscos e promover mudanças; resistência para trabalhar sob pressão; senso de humor; interesse em se manter atualizado profissionalmente por meio de leitura e educação continuada; interagir com a comunidade global de bibliotecários; fazer *marketing* sobre a importância da *web*, bibliotecário e biblioteca 2.0 junto aos *stakeholders* das instituições, nas quais trabalha.

Em 2006, foi publicado “o manifesto do bibliotecário 2.0” por Laura Cohen em seu *blog*<sup>9</sup>. Apesar de Teotônio (2011, p. 5) ressaltar a importância desse documento, ao afirmar que ele foi citado por diversos artigos e *blogs*, algumas das competências enumeradas por Cohen são apenas reforços de paradigmas a muito difundidos na literatura técnica sobre serviços de referência, como: adequar os serviços às expectativas e preferências dos usuários; buscar ir ao encontro dos usuários onde estiverem, virtual ou presencialmente, para praticar a profissão; absorver a cultura de informação dos usuários para incorporá-la aos serviços da biblioteca. São atitudes proativas que orientam o bibliotecário a fazer uso de estudos de usuários e a expressar interesse e dinamismo, ao se movimentar em direção a eles.

Contudo, outras competências enumeradas por Cohen são vitais para que o serviço de referência digital se mantenha atualizado e incorpore as transformações necessárias à sua sobrevivência. As demais competências para o bibliotecário 2.0 citadas no manifesto são: ser positivo frente às rápidas mudanças da cultura da informação para prover os recursos e os

---

<sup>9</sup> Tradução livre. O texto original se encontra no endereço: <[http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a\\_librarians\\_20\\_manifesto.html](http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html)>. Acesso em 21 ago 2012.

serviços que os usuários desejam e precisam; avaliar a biblioteca para saber posicioná-la no contexto da *web 2.0*; participar ativamente na transformação da biblioteca; saber que as bibliotecas mudam lentamente, mas deve-se questionar qual é a participação do bibliotecário nesse processo; coragem para propor novos serviços; entusiasmo pelas mudanças e compartilhamento desse sentimento com os demais colegas bibliotecários; abandonar velhas práticas, mesmo que estas tenham sido muito importantes no passado; experimentar novas abordagens e se dar a chance de cometer erros; lançar versões de teste e ir aprimorando em conjunto com os usuários; saber aproveitar ao máximo os serviços existentes em benefício dos usuários; disponibilizar no *site* da biblioteca alguma ferramenta que permita trabalhar junto com o usuário na escolha de conteúdos de seu interesse, contribuindo com seu aprendizado; construir catálogos abertos onde os usuários possam interagir com o sistema; incentivar a biblioteca a usar *blogs*; demonstrar a importância do bibliotecário através de atitudes em qualquer cultura informacional que esteja em evolução.

A literatura é profícua em indicar competências pessoais e profissionais aos bibliotecários de referência digital. As competências pessoais “[...] representam um grupo de atitudes, habilidades e valores que permitem aos profissionais trabalhar efetivamente e contribuir positivamente com suas organizações, clientes e profissão [...]” (FERNÁNDEZ VALDÉS *et al.*, 2007, p. 9). Enquanto que as competências profissionais/informacionais têm a ver com “[...] a habilidade de reconhecer uma necessidade de informação e a capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar, comunicar e utilizar a informação de forma efetiva, tanto para a solução de problemas como para a aprendizagem ao longo da vida.” (AMERICAN..., 1989).

Como será visto mais adiante, na seção 5.2 “Serviço de referência digital via *chat*” alguns serviços delegam essa parte do atendimento virtual a outros, o que compromete a qualidade da informação no sentido da completude das respostas fornecidas. Porém, o que se deve observar é que, apesar da possibilidade de terceirização do serviço, a recomendação é que ele seja executado por bibliotecário, como se pode verificar na lista de conhecimentos acadêmicos para o serviço de referência eletrônica/digital elaborada por Echeverría Aguilar e Donoso Vegas (2005, p. 19, tradução nossa):

1. Profissional bibliotecário, pois são exigidas as mesmas competências do serviço de referência tradicional;
2. Conhecimentos e interesse pela área de especialização do serviço;
3. Grande habilidade com sistemas de busca e acesso à informação;
4. Lidar com linguagens computacionais que permitam elaborar produtos de informação;

5. Habilidade em sistemas e tecnologias de busca e acesso à informação;
6. Conhecimento intermediário de tecnologia, caso haja problema no atendimento relacionado à ferramenta de comunicação com o usuário;
8. Interesse por manter atualizados conhecimentos, tanto na área de especialização em que se atua, quanto em serviço de referência.

Como se pôde constatar, as competências relacionadas por Echeverría Aguilar e Donoso Vegas (2005, p. 19, tradução nossa), excetuando-se o item dois, servem tanto para serviços de referência digital de bibliotecas especializadas, quanto para os demais tipos de bibliotecas. Os autores também destacam a importância de competências pessoais para se trabalhar em referência eletrônica/digital:

1. Capacidade de lidar com múltiplas tarefas;
2. Habilidade para realizar entrevista de referência à distância;
3. Capacidade de análise e síntese para que as respostas se ajustem claramente à necessidade de informação dos usuários;
4. Personalidade empática, curiosa, criativa e dotada de grande agilidade mental;
5. Habilidades pedagógicas que permitam formar os usuários no uso de obras de referência e outras fontes de informação da rede;
6. Conhecimento e respeito aos aspectos legais de propriedade intelectual;
7. Responsabilidade, compromisso e capacidade de auto-organização com o trabalho, tendo em vista que este poder ser realizado a partir de qualquer lugar;
8. Facilidade para a comunicação escrita, com velocidade e adaptação às características de cada sistema;
9. Ter visão ampla e estar capacitado para trabalhar em equipes multidisciplinares com profissionais da área de especialização do serviço. (ECHEVERRÍA AGUILAR; DONOSO VEGAS, 2005, p. 19, tradução nossa)

Essa seção da revisão de literatura abordou somente as competências gerais para se trabalhar em serviço de referência digital. Porém, dependendo do tipo de interação com o usuário (síncrona ou assíncrona) existem competências específicas, como as de comunicação e expressão. Nas sessões “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital” e “competências para encontros/entrevistas de referência em ambiente digital” serão estudadas as competências para o atendimento síncrono via *chat*.

#### 5.1.7 Questão de referência, usuário e necessidade de informação

Para Hutchins (1973, p. 16) questão de referência é “[...] uma solicitação, por parte de um frequentador da biblioteca, de uma informação precisa que ele supõe seja encontrada em material impresso ou semelhante, ou de determinada obra, ou obras não prontamente localizadas na instituição”. De acordo com Martins e Ribeiro (1972, p. 17), uma questão de referência não pode ser qualquer pergunta, pois há assuntos que não requerem o

conhecimento técnico de fontes de informação e que “[...] poderiam ser respondidas por pessoal não qualificado para as funções de bibliotecário”.

Tyckoson (2001) lembra que um dos meios de se avaliar a qualidade do processo de referência é pelo grau de precisão das respostas. Necessidade de informação (NI) e questão de referência, nesse sentido, têm relação estreita entre si, pois não haveria como prestar auxílio de qualidade em relação a fontes de informação, impressas ou digitais, sem entender de que realmente o usuário necessita.

Compreender em profundidade a necessidade de informação do usuário e dar acesso ao texto completo em formato eletrônico poderia ser visto como um dos meios de fornecer sustentabilidade ao serviço de referência digital. Este fator é mais preponderante, por exemplo, em bibliotecas universitárias, tendo em vista a dificuldade do usuário em encontrar informação científica que lhe interessa na *web*, pois nem todos os periódicos científicos estão disponíveis gratuitamente.

Contudo, antes de estudar o que é necessidade de informação, há que se definir o que a literatura considera “usuário da informação”. Ramalho *et al.* (2009) explicam que “[...] um usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a.”

Por outro lado, Choo (2003, p. 83) é bem mais subjetivo e define usuário da informação a partir de quatro características, ou seja, ele é um indivíduo social, cognitivo, ativo e perceptivo.

Sanz Casado (1994, p. 19, tradução nossa) define usuário da informação como “[...] aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades.”

As noções de Ramalho *et al.* (2009), Choo (2003) e Sanz Casado (1994) para usuário da informação são genéricas e, portanto, há necessidade de se definir usuário no contexto dos serviços de referência digitais. Nesse sentido, Soares (2009, p. 116) ao resumir as idéias de McClennen e Memmott (2001) conclui que usuário da informação para a referência digital é aquele que envia a questão, interage com o atendente, recebe a resposta e avalia o atendimento.

De posse das definições acima, passa-se para o estudo das necessidades de informação (NI). Bettioli (1990), ao revisar a literatura internacional, chegou às seguintes conclusões sobre o tema:

O conceito de necessidades de informação é difícil de definir, isolar ou medir (CRAWFORD, 1978; JARVELIN. & REPO, 1982). Reconsiderações têm sido encontradas, usos de diferentes palavras para descreverem o mesmo conceito, assim



como o uso de termos idênticos para significarem coisas diferentes (HERNER, S & HERNER, M., 1967). Os termos têm sido usados de várias maneiras por pesquisadores em revisões bibliográficas. Necessidades, demandas e desejos usam-se de modo semelhante: todavia, estes termos não são idênticos. O conceito de necessidades de informação está encaixado nos estudos de usuários e de uso de fontes de informação que formam a mais extensa área de pesquisa em biblioteconomia e ciência da informação, desde há quatro décadas passadas (ROHDE, 1986). Podemos então considerar uma necessidade de informação como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência essa surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário. (BETTIOL, 1990, p. 61; 67)

Miranda (2006, p. 104) afirma que a partir do ano de 2000, os estudos sobre as NI ganharam formato mais consolidado e identifica três fatores básicos no desenvolvimento desses estudos: “[...] a construção de sentido, a busca da informação para a construção do conhecimento e o uso da informação e do conhecimento para resolver problemas.”

Após estudar Miranda (2006, p. 106), Wilson (1999;1996), Dervin (1998), Kuhlthau (1993; 1991), Taylor (1986), Macmullin e Taylor (1984) e Belkin (1982; 1980) e define NI como sendo “[...] um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos e/ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta de dimensões cognitivas, afetivas e situacionais.”

Miranda (2006) aprofunda o entendimento sobre as NI por meio de Choo (2006, 2003, 1999, 1996) e Auster e Choo (1996) e sumariza as idéias destes autores, salientando os seguintes aspectos:

As NI são determinadas pela percepção de lacunas no conhecimento e a capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas; por fatores emocionais inerentes à incerteza, nível de *stress* e dificuldade existentes ao perceber essas lacunas, bem como por fatores situacionais encontrados em contextos e experiências específicos: clareza e consenso quanto aos objetivos; restrição de recursos; magnitude de riscos; formas de controle; normas profissionais e sociais; tempo etc. (MIRANDA, 2006, p. 104)

Grogan (1995) salienta a importância de Taylor (1962) para o aprimoramento da entrevista de referência através do levantamento de quatro níveis de necessidades de informação: (1) necessidade visceral, quando a necessidade ainda se encontra tácita e não foi formulada em termos lingüísticos; (2) necessidade consciente, quando já foi percebida e descrita em nível mental pelo usuário, mas que ainda pode apresentar um enunciado ambíguo; (3) necessidade formalizada, que é a necessidade expressa em termos concretos, com enunciado competente, racional e que reflete sua dúvida num determinado campo; (4)

necessidade negociada, que é fruto da tradução da necessidade do usuário em termos recuperáveis em sistemas de informação.

Definidas as variáveis “questão de referência”, “usuário da informação”, e “necessidade de informação”, há que se ter em conta o fator que mais tem influenciado, principalmente, as duas primeiras variáveis, que é a *web*. Além da facilidade de acesso à informação científica que a *web* trouxe ao usuário de bibliotecas universitárias, o que poderia contribuir para a diminuição do uso de serviços de referência digitais há, ainda, o desafio de se prestar atendimento virtual para “questões de pesquisa”, pois dependendo da tecnologia de comunicação (*e-mail*, *chat*, videoconferência, voz sobre IP, etc.) a dificuldade de se estabelecer interatividade com o usuário aumenta. Talvez seja por isso que Katz (2002/2003) constatou em seu levantamento que os tipos mais encontrados de questões de referência digital eram de referência pronta e direcionais o que, em tese, não precisaria de entrevista de referência, mas não exclui a necessidade do diálogo, pois uma questão sobre um livro ou revista específicos pode esconder, na verdade uma necessidade de informação, como será discutido na seção “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital” desta revisão. McClure *et al.* (2002) mencionam as questões de referência instrucionais, as de referência pronta e as questões técnicas (requisitos do sistema, senha e *login* para acessar bases de dados, por exemplo) como as que mais ocorrem em *chat*.

Em contrapartida, Macieira e Paiva (2007, p. 8, grifo nosso) asseveram que “[...] a cada dia o S. R. V. [Serviço de Referência Virtual] se assemelha mais ao Serviço de Referência Tradicional, pois o **usuário já se sente à vontade para realizar os mais variados tipos de perguntas [...]**”. Depois de realizar pesquisas sobre a realidade dos serviços digitais de referência em bibliotecas universitárias no Brasil, as autoras disseram que 25,8% das questões de referência eram sobre a biblioteca, 22,6% sobre o acervo da biblioteca, 22,6% correspondiam a dúvidas em geral, 19,3% eram críticas e sugestões sobre o funcionamento e atendimento da biblioteca e 9,7% versavam sobre “[...] pedidos de pesquisas, solicitação de levantamento bibliográficos, cópia de matérias, números de telefone de outros setores das universidades etc.”

Macieira e Paiva (2007) concordam com Pomerantz *et al.* (2004) e Lankes (1998) no que tange à alta similaridade entre as questões apresentadas no serviço presencial ou remoto de referência. A seguir, Nichols (2003), McClure (2002), Grogan (1995) e Hutchins (1973) classificam os tipos mais frequentes de questões recebidas pelos serviços de referência.

1. Questões de autor/ título: Hutchins e Grogan afirmam ser a solicitação mais tradicional em bibliotecas, pois se refere à localização de obras específicas;

2. Questões de referência pronta: localização de informação sobre um objeto específico de interesse (um fato, um dado estatístico, uma notícia), o que não implica facilidade de recuperação da informação, pois também podem ser apresentadas de forma complexa, devido à especificidade do assunto. Grogan assevera que este tipo de consulta é a que mais ocorre no serviço de referência;
3. Questões de pesquisa: são aquelas em que o bibliotecário usa a técnica da entrevista de referência quando percebe que há necessidade de compreender, em profundidade, a necessidade de informação do usuário.
4. Questões instrucionais: o bibliotecário dá instruções sobre como utilizar os recursos de pesquisa do catálogo *online* da biblioteca, das bases de dados e dos mecanismos de busca. O que ocorre, muitas vezes, é a apresentação de uma variedade de opções avançadas de busca, mas que são subutilizadas.
5. Questões técnicas: são dúvidas sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e logins para se ter acesso remoto às bases de dados. Exemplo: para que o usuário tenha acesso ao conteúdo completo do portal de periódicos da Capes fora do campus da Universidade de Brasília (UnB) o usuário precisa configurar seu navegador e cadastrar uma conta de e-mail da universidade. A senha e o login do e-mail serão os usados para acessar o portal.
6. Questões direcionais: são aquelas em que o bibliotecário encaminha o usuário para que encontre a resposta em outro setor da biblioteca ou serviço da própria organização, ou para outras instituições. Exemplo: quando o bibliotecário fornece contatos (endereço, telefone, e-mail, site) que auxiliarão o usuário a encontrar a informação desejada. Também são consideradas questões direcionais os pedidos de orientação para encontrar o documento no acervo físico ou virtual da biblioteca.
7. Questões irrespondíveis: nem todas as consultas possuem resposta. Como exemplo, pedir informações que são de caráter sigiloso e de acesso restrito sem possuir o perfil de usuário recomendado.
8. Questões residuais: são aquelas que não se enquadram nas demais categorias ou que não são adotadas pelo serviço de referência para fins de taxonomia e análise das questões.

Em termos gerais, quando se aborda os tipos de questões passíveis de serem respondidas no serviço de referência, Grogan (1995, p. 48) explica que “[...] não parece haver limites para a variedade de assuntos sobre os quais surgirão perguntas. De fato, pode-se dizer, como se fosse uma regra, que não existe área alguma do conhecimento que se exclua como

assunto passível de consulta em qualquer biblioteca.” Portanto, o mesmo se aplica ao serviço de *chat* se esse for entendido como um balcão virtual de referência.

#### 5.1.8 Entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona

Hutchins (1973, p. 22, 26) esclarece que a capacidade do usuário de formular, de maneira clara, seus pedidos não é determinada pelo seu grau de cultura ou de inteligência, pois mesmo professores universitários correm o risco de não expressarem, com exatidão, da primeira vez. Em essência, percebe-se que Grogan (1995) e Figueiredo (1992) possuem a mesma percepção sobre o assunto. Sendo assim, pode-se concluir que é necessário que o bibliotecário desenvolva meios para se comunicar com eficiência e extrair do usuário a sua real necessidade de informação.

Segundo Brown (2008) o trabalho mais importante do bibliotecário de referência é saber conduzir a entrevista de referência, pois é através dela que ele estará apto a combinar a questão do usuário com uma fonte de informação que seja útil e relevante.

O *Online Dictionary for Library and Information Science*<sup>10</sup> (ODLIS) define entrevista de referência como uma comunicação interpessoal, na qual o bibliotecário tem o propósito de determinar a necessidade de informação específica do usuário da biblioteca. Embora existam, na literatura, várias definições para entrevista de referência, Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 4) salientam que há um consenso quando ela é definida de maneira ampla, ou seja, como um diálogo, como se vê em Cunha e Cavalcante (2008) e Vickery e Vickery (2005).

Conversa entre o usuário e o profissional da informação visando identificar a exata necessidade informacional e formular a estratégia de busca. (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 152)

A entrevista de referência é um diálogo entre humanos, que pode ser incorporada a interação com uma fonte de informação, tal como um índice ou base de dados e que serve para tornar clara a necessidade de informação do cliente e capacitar o intermediário a encontrar informações que preencham essas necessidades. (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 190, tradução nossa)

Pode-se dizer que a ideia de entrevista de referência, segundo Kern e Woodard (2011, p. 57), existe desde o início do século xx, mas era chamada pelos bibliotecários e usuários, simplificada, de “conversação.” Com o passar do tempo, o que era apenas uma técnica para se levantar a necessidade de informação do usuário passa a incorporar habilidades de comunicação interpessoal como necessárias à entrevista de referência, a partir de David

---

<sup>10</sup> Site: <http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>

Maxfield, em 1954, que introduz os princípios do Counseling<sup>11</sup> (aceitação, compreensão, comunicação e colaboração) como características importantes para a entrevista de referência.

A fim de garantir as informações necessárias que revelem de forma inequívoca a necessidade de informação do usuário, a interação durante a entrevista de referência precisa ser produtiva e, para tanto, há uma série de manuais, como é o caso do *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, que é um documento de responsabilidade do *Reference and User Services Association / Reference Services Section Management of Reference Committee* subordinado a *American Library Association*, que traz orientações sobre como conduzir a entrevista de referência, tanto presencial, quanto remota. Segundo *Reference* (2011) os provedores de serviços de referência e informação precisam observar cinco atitudes comportamentais ao realizar a entrevista com o usuário: (1) Acessibilidade, (2) interesse, (3) escutar e indagar, (4) pesquisar e (5) acompanhar. A descrição completa do manual se encontra na seção “competências para encontros/entrevistas de referência em ambiente virtual”

Há que se ter em mente que por mais que se tente padronizar o serviço de referência, o atendimento ao usuário deve ser flexível, pois se está lidando com seres humanos que têm seus filtros mentais, suas crenças e valores. Por isso, há autores que veem a entrevista de referência como uma arte e não uma ciência exata, ou uma simples técnica, como pode ser exemplificado pelas definições, logo abaixo:

A entrevista de referência é mais uma arte que uma ciência, uma prática em constante mutação que exige resposta ao contexto em vez da aplicação de um conjunto predeterminado de habilidades. Enquanto os bibliotecários devem aprender os elementos de uma boa entrevista de referência, eles também devem reconhecer que estas etapas devem ser adaptadas para corresponder a cada situação. (CASSELL; HIREMATH, 2006, p. 15, tradução nossa)

Entrevista de referência é onde a *Library Science*<sup>12</sup> se torna uma arte. É a habilidade de escuta e comunicação. Como uma pintura, há processo e talento envolvidos na entrevista de referência; o conhecimento da técnica é essencial, mas cada bibliotecário desenvolverá seu estilo próprio. (KERN; WOODARD, 2011, p. 57, tradução nossa)

---

<sup>11</sup> "Counseling tem como foco a resolução de um aspecto específico de dificuldade pessoal ou profissional, normalmente é exercido por especialistas no assunto, de modo rápido e pontual. Tem como característica principal o aconselhamento." Disponível em: <[http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/recursos\\_humanos/diferencas\\_entre\\_coaching\\_mentoring\\_counseling\\_e\\_holomentoring](http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/recursos_humanos/diferencas_entre_coaching_mentoring_counseling_e_holomentoring)>. Acesso em: 15 maio 2012.

<sup>12</sup> "Em língua portuguesa [...] desprezou-se o "ciência", passando-se a usar o mesmo termo — biblioteconomia — nos dois sentidos, no sentido de *librarianship* e no sentido de *library science*." Fonte: DIAS, Eduardo Wense. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67 - 80, jan./jun.2000. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/556/338>>. Acesso em: 15 maio 2012.

Tanto Brown (2008), quanto Ammentorp e Hummelshoj (2001) revelam a dificuldade que há em determinar a necessidade de informação dos usuários relacionada diretamente com o tipo de questão de referência e a forma de expressá-la. A respeito desse assunto, Brown (2008, tradução nossa) pondera que:

[...] existem questões de referência que são resolvidas rapidamente, outras parecem fáceis de serem respondidas, mas precisam de maior detalhamento.” Informações sobre os tipos de questões de referência e necessidade de informação podem ser encontradas na seção “questão de referência, usuário e necessidade de informação. (BROWN, 2008, tradução nossa)

Para alcançar a compreensão da necessidade de informação do usuário durante a entrevista de referência, Ammentorp e Hummelshoj (2001) elencam, com base em Katz (1997), as seis perguntas que o bibliotecário de referência precisa ter respondidas:

1. Que tipo de informação o usuário necessita? Por exemplo, se a questão é sobre discos voadores, o usuário quer uma definição, a história, uma ilustração, novidades, ou o que?
2. Quanto é necessário? Um simples fato, um livro ou uma grande quantidade de material? Qual a quantidade de informação que o usuário já possui sobre o assunto? (Isso ajuda a evitar a duplicação).
3. Como a informação será usada? Para uma palestra, para responder a uma pergunta de outrem, como o início de uma pesquisa?
4. Que grau de sofisticação é pedido? Um artigo com conceitos básicos ou uma tese de doutorado?
5. Quanto tempo o usuário deseja gastar para encontrar a informação e para usá-la?
6. A informação é necessária, para quando? Existe uma data limite?

(AMMENTORP E HUMMELSHOJ, 2001, p. 4, tradução nossa)

As seis perguntas acima podem ser complementadas com os cinco filtros de Taylor (1968), que de acordo com Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 6, tradução nossa) são: (1) determinação do assunto, (2) objetivo e motivação do pedido, (3) características pessoais do usuário, (4) relação entre a descrição do pedido e o acervo/arquivo da organização, (5) antecipação de respostas aceitáveis.

Brown (2008) diz que em uma entrevista de referência típica, três elementos básicos precisam ser combinados com eficiência: saber quem é o usuário, que informação deseja e quais fontes a biblioteca tem. A autora complementa que, à medida que novos recursos informacionais tornam-se disponíveis, os usuários apresentam questões que requerem novas fontes.

As colocações de Brown (2008) ajudam a aprofundar os aspectos mais importantes da entrevista de referência subjacentes ao processo de comunicação usuário/bibliotecário e que podem alterar por completo a maneira com uma necessidade de informação é suprida. Para a autora, a primeira coisa que se deve saber é “quem é o usuário.” Em bibliotecas universitárias, cuja missão é pesquisa, ensino e extensão, a diversidade de perfis de usuários é enorme, podendo ser um funcionário da universidade, um aluno de graduação ou um estudante do ensino médio, dentre outros. Portanto, a resposta da questão endereçada ao serviço de referência será muito diferente dependendo de quem é o usuário. Exemplo:

Um estudante de biologia estudando câncer precisará de artigos científicos correntes e bem detalhados. Um estudante de ensino médio escrevendo sobre vários tipos de câncer, provavelmente, irá requerer material com menos detalhes. E se for alguém do ramo de negócios poderá requerer informações de saúde relacionadas ao consumo, ao invés de artigos científicos. Há ainda a possibilidade de o usuário ser um agente do governo fazendo um levantamento estatístico sobre o câncer. (BROWN, 2008, tradução nossa)

Após saber quem é o usuário, é fundamental investigar “qual será o emprego da informação”, pois esse poderá se esquecer de falar, ou omitir essa informação por julgar desnecessária. Devido a isso, Brown (2008) faz várias reflexões sobre a questão de referência, pois há um conflito entre a questão formulada pelo usuário e o material que poderia responder à sua questão. Esse conflito surge por causa da falta de clareza com que o usuário se expressa. Muitas vezes, ele não fala o que quer realmente e para que finalidade/objetivo será usada a informação que solicitou. Brown (2008), então, comenta sobre várias situações em que o bibliotecário precisa ficar alerta se deseja fornecer informações ajustadas às reais necessidades do usuário:

1. Quando um aluno pede uma pesquisa, dependendo do nível ou do objetivo do estudante, o material oferecido pelo bibliotecário será totalmente diferente. Por exemplo, um assunto publicado numa revista científica trará abordagem diferente do que em revistas de notícias/divulgação. Mas, o usuário sabe que aquele assunto aparece na mídia comum. Então, ele poderá perguntar sobre revistas de notícias/divulgação e pensar que essas o levarão a outras fontes mais seguras.
2. Se o estudante da universidade tiver que realizar uma pesquisa sobre um tópico para uma resenha, por exemplo, levantar alguns artigos numa base de dados talvez fosse o suficiente, mas não cobriria totalmente o assunto. Contudo, se for um trabalho de conclusão de curso, dissertação ou tese o ideal seria orientá-lo para desenvolver habilidades de pesquisa, que incluiriam conhecer as fontes de informação que lhe seriam úteis, bases de dados e índices sobre o seu assunto, encontrar materiais e requerer livros de outras bibliotecas.
3. Ao invés de formular uma pergunta genérica, o usuário pede um material específico certo de que sua necessidade foi formulada, mas o que ele deseja é o assunto. Se o bibliotecário não fizer uso da entrevista de referência poderá

achar que a questão do usuário é direcional, e indicará a ele onde poderá conseguir o item dando por encerrado o atendimento.

4. Há aqueles usuários que não querem expor a sua falta de conhecimento sobre determinado assunto por medo de parecerem ignorantes. Por essa razão, alguns usuários podem se sentir muito intimidados frente à figura de um bibliotecário. Então, elaboram uma estratégia de busca baseada em algum material que conhecem e perguntam sobre esse, ao invés de exporem a sua real necessidade de informação. (BROWN, 2008, tradução nossa)

As recomendações de Brown (2008) acima relacionadas dizem respeito à postura que o bibliotecário de referência precisa ter adquirido, através de treinamento ou pela experiência, antes de efetuar a entrevista/atendimento de referência. Foram inspiradas em dificuldades psicológicas e comportamentos que a autora observou em usuários e que interferiam na expressão da necessidade de informação.

Sobre as dificuldades comunicacionais que interferem no momento da entrevista de referência, Ammentorp e Hummelshoj (2001) relembram o aspecto físico que constituíam os obstáculos do atendimento presencial em bibliotecas, como ambientes barulhentos e falta de cadeiras suficientes para os usuários conversarem sentados com o bibliotecário. Outros exemplos que os autores citam de dificuldades comunicacionais são de origem humana, como a falta de envio de sinais positivos pelo contato visual e a ausência do assentir com a cabeça.

Fazendo-se uma transposição dessas dificuldades comunicacionais físicas e humanas para o ambiente *web*, as físicas poderiam ser reinterpretadas como aquelas relacionadas à tecnologia, como a baixa usabilidade de *sites* e ferramentas de comunicação (ex. *chats* que encerram a sessão por problemas técnicos do software ou da conexão e formulários *web* sem estudo adequado dos campos essenciais para o levantamento de necessidade de informação, falta de estudo sobre o tamanho da fonte e da apresentação das cores, além do mau posicionamento do *link* de acesso à ferramenta de comunicação no *site* da biblioteca, dentre outros problemas).

As dificuldades humanas em ambiente digital seriam provocadas, dentre outros motivos, por falta de treinamento da equipe de atendimento, quantidade de bibliotecários insuficiente e alta demanda dos usuários, falhas na divulgação de informações sobre o escopo do serviço no *site* da biblioteca (que tipo de informação o serviço se propõe a prestar; a quem se destina; o horário de funcionamento, se 24 horas, 7 dias por semana ou somente horário comercial).

Ammentorp e Hummelshoj (2001) atribuem a maior parte das barreiras que dificultam externar a real necessidade de informação à carência de cultura informacional, ou à falta de literacia do usuário (competência em informação), mas esclarecem que os serviços de



referência via *web* não têm feito quase nada para ajudar o usuário remoto a adquirir essa cultura. Contudo, colaborar com o usuário que só usa os serviços *online* da biblioteca para que ele aumente o seu nível de literacia é um desafio.

A despeito de toda a dificuldade em se desenvolver a literacia informacional do usuário, alguns serviços de referência digitais de bibliotecas acadêmicas estão oferecendo treinamento personalizado via *web* (*one on one*), como alternativa aos tradicionais *workshops* presenciais em grupo, oferecidos para o desenvolvimento de habilidades de busca, uso e conhecimento de fontes de informação e normas para elaboração de trabalhos acadêmicos, etc.<sup>13</sup>

A falta de literacia a que Ammentorp e Hummelshoj (2001) se referem está relacionada com a ignorância por parte do usuário do método de trabalho do bibliotecário, em específico, das técnicas usadas para conversar com o usuário no intuito de garantir a informação necessária para suprir uma necessidade de informação. De maneira resumida, para que o bibliotecário seja eficiente em buscar informações, ele precisa ter respondidas, no mínimo, uma das duas perguntas: “[...] por que o usuário quer a informação ou como será usada.” Contudo, nem sempre é fácil obter respostas a essas perguntas porque dependendo da razão pela qual se busca a informação os usuários podem não colaborar com o bibliotecário. Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 7, tradução nossa) relatam que a “[...] literatura recomenda cuidado ao perguntar sobre os objetivos e motivações do usuário.”

Como o objetivo da entrevista de referência é coordenar ações com o usuário não apenas para conhecer a sua necessidade de informação, mas também para formalizar os detalhes quanto à quantidade, ao nível de aprofundamento da informação e ao prazo de entrega do material pela biblioteca, para evitar dificuldades na comunicação seria necessário cada interlocutor expor as bases de seu raciocínio. Ao bibliotecário caberia dizer a razão pela qual deseja saber determinados detalhes, o que levaria o usuário a colaborar.

Ammentorp e Hummelshoj (2001), após estudarem Naiman (1987), King (1972) e Ross (1987), selecionaram algumas habilidades que são essenciais na aplicação da entrevista de referência, como saber reformular questões diretas e usar questões abertas e fechadas.

Exemplo:

O intermediário deve evitar perguntas diretas ao cliente, como: “Por que você quer essa informação? Ou, como você vai usar essa informação?” porque poderá ofendê-lo. Em vez disso, essas questões devem ser reformuladas, de modo que expressem

---

<sup>13</sup> Informação recebida via *e-mail* da biblioteca do Centro de Ciências da Saúde da Universidade do Tennessee, em novembro de 2011.

uma necessidade de informação do intermediário e façam sentido para o cliente respondê-la, por exemplo: "Hmm ... Eu acho que eu poderia ajudá-lo melhor se eu compreendesse como você vai usar essa informação" (AMMENTORP; HUMMELSHOJ, 2001, p. 7-8, tradução nossa)

Ammentorp e Hummelshoj (2001) asseveram que reformular perguntas diretas ajuda a mostrar o interesse do intermediário pelo cliente e muda os papéis dos interlocutores durante a entrevista de referência, ou seja, agora é o bibliotecário que busca a ajuda do usuário, e não o contrário. O bibliotecário ao trocar a posição linguística com o usuário para poder compreender qual será o uso da informação demonstra que não sabe tudo e que ele também depende dos outros para realizar o seu trabalho. Esse intercâmbio “[...] envolve também o cliente de forma mais ativa, porque ao invés de um papel passivo, ele é encorajado a assumir a responsabilidade de como evolui o diálogo com o intermediário [...]” (AMMENTORP e HUMMELSHOJ, 2001, p. 8, tradução nossa). Mais detalhes sobre o uso adequado de questões abertas e fechadas são apresentados:

Questões fechadas são de natureza dicotômica e limitam a possibilidade de resposta do cliente em sim ou não, ou o cliente tem pouca escolha entre essas duas opções. Usando perguntas fechadas o intermediário já fez algumas escolhas em nome do cliente. Esse tipo de questão é contraindicado na entrevista de referência se o cliente não está certo do que ele quer, ou em não estando certo de sua real necessidade de informação é forçado a fazer confirmações. No início da entrevista de referência fazer perguntas fechadas ao cliente não é recomendado, mas pode ser bastante útil no fim da entrevista para clarificar ou especificar os últimos detalhes. (AMMENTORP; HUMMELSHOJ, 2001, p. 7; 8, tradução nossa)

Ammentorp e Hummelshoj (2001) dizem que Ross (1987) e King (1972) oferecem uma alternativa ao uso de questões fechadas que seria formular questões abertas no início da conversa, o que influenciaria o usuário a se sentir mais livre para expressar sua necessidade com suas próprias palavras. Contudo, é problemático usar somente questões abertas, pois nem sempre garantem que o usuário consiga informar sua real necessidade de informação. Por outro lado, estruturar a entrevista de referência apenas com esse tipo de questão é muito difícil, sendo necessário, então, intercalar questões abertas e fechadas. Vale lembrar o cuidado com o uso do “por que” no diálogo, pois pode intimidar o usuário por ser muito direto. Ammentorp e Hummelshoj (2001) expõem que outros pronomes, como “o que, quando, como, quem e onde” dão uma ideia mais aberta e exemplificam essa possibilidade com a pergunta: “Como você planeja usar a informação?”

A despeito de todo o esforço de se evitar fazer perguntas diretas e do desconforto que possa causar, a alguns usuários, revelar os objetivos e motivações implícitos em suas

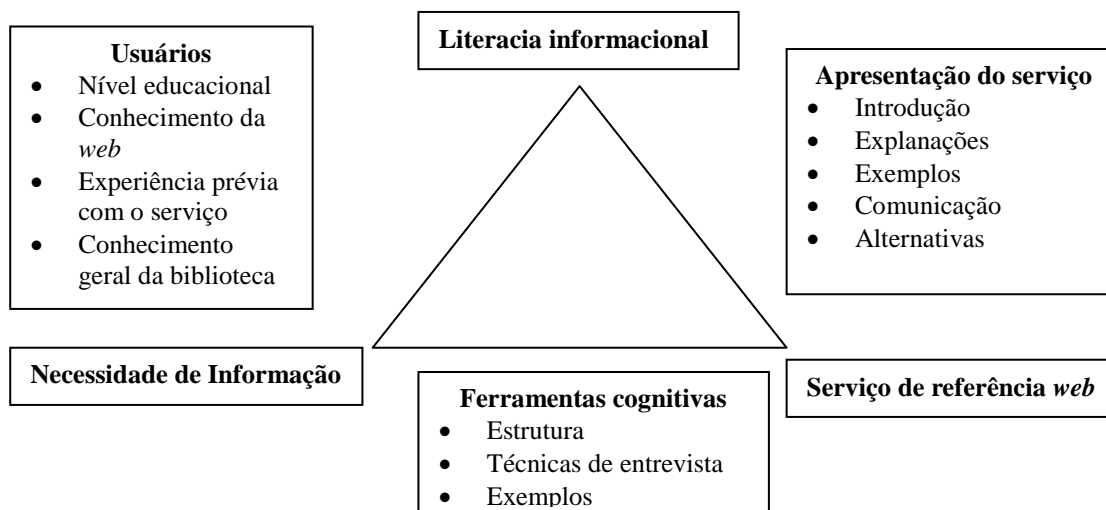
necessidades de informação, Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 9, tradução nossa), ao se referirem a Souza (1996), explicam que a dificuldade pode ser superada desde que as intenções implícitas nas perguntas sejam anunciadas. Estas explicações darão, ao usuário, a oportunidade de compartilhar do contexto, tendo em vista que “[...] a entrevista de referência é um encontro entre duas pessoas com diferentes *backgrounds* e entendimentos [...]”.

A seguir, um exemplo de fala em que o bibliotecário expõe as bases de seu raciocínio e, assim, evita dificuldades de comunicação no atendimento ao usuário.

Sim, a biblioteca pode ter muitos tipos diferentes de informação sobre este tópico. Nem todos são adequados. *Eu quero perguntar sobre o que você necessita, assim saberei exatamente que tipo de material sugerir.* Deste modo posso ajudá-lo melhor. (AMMENTORP; HUMMELSHOJ, 2001, p. 10, tradução e grifo nosso)

Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 11, tradução nossa) comentam, baseando-se numa pesquisa de Josiasen e Ammentorp (1998), que a entrevista de referência em meio eletrônico guarda semelhanças com o meio tradicional face a face, pois os usuários continuam a submeter questões gerais que precisam de detalhamento e, mesmo tendo garantido o anonimato, alguns ainda sentem dificuldades quando inquiridos sobre suas necessidades de informação. Também foi constatado que em meio digital bibliotecários e usuários mantêm a dificuldade de se compreenderem e “[...] ao usuário ainda falta o conhecimento do porquê o intermediário necessita conhecer diferentes aspectos da necessidade de informação.”

Tendo comprovado a similaridade entre a entrevista de referência tradicional e a digital, Ammentorp e Hummelshoj (2001) propõem o modelo triangular de entrevista de referência baseado na *web*, constante na figura 2, composto de três elementos que interagem: (1) “Literacia informacional” que é a soma de três habilidades do usuário: a de encontrar o serviço de referência *web*, julgar sua adequação quanto à informação que busca e a de formular sua necessidade de informação de forma precisa e clara. (2) “Necessidade de informação” que é o que o usuário quer solucionada, e (3) “Serviço de referência *web*”, o provedor.

**Figura 2 – Modelo triangular de entrevista de referência para a web**

Fonte: Ammentorp e Hummelshoj (2001, p. 13, tradução nossa).<sup>14</sup>

Visualizando a lateral esquerda do triângulo, entre a literacia informacional e a necessidade de informação vê-se o “usuário”. Sem a mínima noção do tipo de informação que um serviço de referência de biblioteca tradicional ou digital pode oferecer, certos usuários expressarão questões de forma genérica e, provavelmente, terão expectativas de atendimento irrealistas. Desse modo, a falta do contato prévio com serviços de referência influenciaria na habilidade de formulação da questão. Ammentorp e Hummelshoj (2001) consideram que o nível educacional do usuário pode influenciar tanto em sua necessidade de informação, quanto na literacia, pois, em tese, um nível de educação maior pressupõe um maior conhecimento geral de biblioteca, que o levaria a expressar mais claramente o que quer e entender o porquê do intermediário necessitar de certas informações.

Na lateral direita do triângulo, entre a literacia informacional e o serviço de referência *web* encontra-se a “apresentação do serviço”. Ammentorp e Hummelshoj (2001) falam que a descrição do serviço de referência digital deverá vir na página principal do *site* da biblioteca e, quanto menos passos dentro do *site* para acessar o serviço, menos risco o usuário terá em se perder. O principal na descrição é informar “[...] quem pode usar, que tipos de questões podem ser submetidas ao serviço, quanto tempo demora a resposta, quem está respondendo as questões e como se usa o serviço.” Essas informações podem ajudar o usuário a superar sua falta de literacia, pois dá elementos para que ele julgue se o serviço será útil em responder a

<sup>14</sup>No retângulo “usuários” posicionado à esquerda do triângulo da figura 2 utilizou-se a expressão “conhecimento da *web*” para transmitir a ideia de “*knowledge of the Internet*”, pois apesar de os autores usarem *Internet* e *web* como sinônimos o professor Dr. Murilo Bastos da Cunha considera *web* como um sistema da *Internet*. Entendeu-se que a expressão “serviço de referência *web*”, localizada no vértice inferior direito do triângulo, poderia ser usada no sentido de “*reference question form*”.

sua questão. Sabendo, previamente, que tipo de questão poderá ser formulada, o usuário terá apoio para formular a sua necessidade de informação. Exemplos de perguntas que já foram respondidas pelo serviço poderiam ser úteis para esclarecer a maneira como formular perguntas.

Na base do triângulo encontram-se as ferramentas cognitivas. Para Ammentorp e Hummelshoj (2001) todos os recursos projetados pelo serviço de referência, que apoiem o usuário em seu processo cognitivo de clarear o que ele deseja, podem ser chamados de ferramentas cognitivas, tais como as listas de exemplos de perguntas mais frequentes (*Frequently Asked Questions*) e a própria entrevista de referência.

Até este ponto, foram discutidos os aspectos macro da entrevista de referência que são comuns e úteis tanto na comunicação presencial quanto na digital. Outros aspectos da entrevista de referência serão tratados, a partir de agora, por Vickery e Vickery (2005, p. 191-197).

A primeira interação é formada pelo binômio composto pelo intermediário e pelo usuário interagindo entre si; a segunda, pelo intermediário reagindo diante do sistema de computador; e há uma terceira opção de interação, que é o intermediário ou o usuário, sozinhos, reagindo internamente, ou reagindo dentro de sistemas de computador. (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 191, tradução nossa)

Vickery e Vickery (2005) ponderam sobre a incerteza que circunda o processo de negociação da questão *online*. Na prática, negocia-se com a intenção de satisfazer uma necessidade de informação, porém “[...] ainda não estão claros que elementos afetam a satisfação do usuário com a pesquisa, ou como esses fatores podem ser selecionados, mensurados, e relacionados aos elementos anteriores ao processo de pesquisa” (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 192, tradução nossa). No que tange às variações que acontecem nas transações em ambiente digital, os autores dizem que a negociação não está presente em todos os processos de pesquisa e não se sabe, ao certo, se o “[...] processo de negociação para a recuperação *online* difere da mais tradicional ou amplamente documentada entrevista de referência registrada em manuais de busca de informação[...]

” (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 192, tradução nossa).

Feitas as considerações pertinentes à negociação da questão *online*, Vickery e Vickery (2005) extraem de Somerville (1977) aqueles elementos que são comuns às entrevistas de referência:

1. O uso de habilidades de comunicação interpessoal e de negociação;
2. Discussão do assunto com o usuário;

3. Determinar se uma pesquisa por computador é o caminho apropriado para responder a questão;
4. Assegurar se o bibliotecário entendeu a questão;
5. Determinar a exaustividade da questão;
6. Identificar os limites da pesquisa;
7. Selecionar bases de dados e sistemas;
8. Identificar fontes adicionais;
9. Identificar conceitos centrais e desenvolver estratégia de pesquisa;
10. Identificar problemas em potencial;
11. Determinar estratégias alternativas;
12. Discutir confidencialidade;
13. Conduzir revisão [avaliação dos resultados] pós-pesquisa.  
(VICKERY; VICKERY, 2005, p. 192, 193, tradução nossa)

Em seu livro, o capítulo “intermediários e interfaces” contém uma subseção intitulada “técnicas de entrevista de referência”, na qual Vickery e Vickery (2005, p. 193, tradução nossa) se valem dos argumentos de King (1972) para reforçarem o que outros autores vinham afirmando sobre a importância do bibliotecário de referência saber usar perguntas abertas e fechadas como estratégia para se alcançar a necessidade de informação do usuário. Segundo Vickery e Vickery (2005), deve-se dar ênfase, no início da conversa, às questões abertas que ampliam as respostas, e no final às fechadas para obtenção de respostas breves. Porém, a preferência de King (1972) *apud* Vickery e Vickery (2005) é pelo uso ostensivo das questões abertas, pois quando o bibliotecário elabora perguntas ao usuário, o que ele busca é incentivá-lo a se expressar. Contudo, King (1972) cita que outros recursos também precisam ser bem utilizados, tais como, o silêncio (pausas) entre as questões.

Após a introdução, Vickery e Vickery (2005) seguem apresentando a pesquisa de Lynch (1983) sobre a prática da entrevista de referência, na qual constatou que as recomendações descritas pela literatura sobre o uso de questões abertas não eram aplicadas em bibliotecas públicas. Segundo Vickery e Vickery (2005, p. 193), o universo da pesquisa de Lynch (1983) foi composto de 366 entrevistas de referência gravadas, sendo 309 transcritas e analisadas. A pesquisa revelou que apenas 8% das entrevistas apresentavam questões abertas, 90% questões fechadas e 2% foram classificadas em categoria intermediária. Entrevistas de referência com apenas uma questão foram encontradas em 52% das transcrições e em 37% com duas ou mais perguntas.

Segundo Vickery e Vickery (2005), a pesquisa de Lynch (1983) analisou oito questões:

1. Quantas vezes um bibliotecário entrevista o usuário que apresenta uma pergunta de referência?
2. Esta frequência varia de acordo com o tipo de transação envolvida?
3. As entrevistas de referência são mais frequentes quando o bibliotecário está menos ocupado?

4. Quando uma entrevista ocorre, que categorias ou níveis de informação são procurados pelo bibliotecário?
5. Quantas vezes o bibliotecário usa questões abertas ou fechadas?
6. O bibliotecário usa questões secundárias (de sondagem) utilizadas também por entrevistadores [jornalistas, repórteres, etc.] em outras situações?
7. Como o bibliotecário descobriu que a primeira pergunta apresentada não era a pergunta que o usuário queria respondida?
8. Quantas perguntas preliminares o bibliotecário faz ao usuário em uma entrevista? (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 193, tradução nossa)

Vickery e Vickery (2005, p. 194-197) também resgatam as quatro dimensões da entrevista de referência apresentada por White (1981), que são: estrutura, coerência, ritmo e extensão e as resume do seguinte modo:

A primeira dimensão, estrutura da entrevista de referência, é formada pelo seu conteúdo e arranjo que, por conseguinte, são influenciados pelo objetivo do intermediário ao realizar a entrevista, ou seja, a estrutura é afetada pelo tipo de informação requisitada pelo bibliotecário. Observou-se a presença de até seis tópicos durante uma entrevista de referência: (1) levantamento do problema que originou a questão; (2) perguntas sobre o assunto; (3) os requisitos para a resposta; (4) restrições que afetam a seleção e uso da informação, tais como prazos; (5) emprego de variáveis pessoais como inteligência e atitude do bibliotecário (VICKERY; VICKERY, 2005, 194).

Outro fator que determina a estrutura da entrevista, descrito por Vickery e Vickery (2005, p. 194, tradução nossa), é o tipo de abordagem adotada pelo serviço para a execução do processo de referência. Se escolhida a “abordagem sistemática” a entrevista de referência tenderá a ser exaustiva e “[...] cobrir o máximo de tópicos potencialmente relevantes, talvez coletando mais informação do que realmente é necessário para prover a base para decisões na hora da pesquisa sem o usuário.” Se a opção for pela “abordagem heurística” de solução de problemas, a entrevista de referência e a busca de informações acontecerão no mesmo momento, e, portanto, “[...] a entrevista poderá ser dividida em pequenas partes e intercaladas durante o processo de referência.” A abordagem heurística combina, simultaneamente, interação pessoal e habilidade de pesquisa e é mais vantajosa para o usuário, pois ele pode dar *feedback* instantâneo sobre as respostas parciais ofertadas e opinar sobre as fontes nas quais se buscou a informação, permitindo, também, a discussão sobre o resultado final da busca e a necessidade de busca adicional.

Segundo Vickery e Vickery (2005, p. 195, tradução nossa) a segunda dimensão da entrevista de referência, coerência, se refere à “[...] percepção do usuário e não à do intermediário, o que significa que este último tem que fazer um esforço para garantir que, o que é facilmente compreensível a si também, seja também para o usuário.” Para que haja

percepção correta, o bibliotecário precisa compartilhar o contexto de seu trabalho, pois a cooperação do usuário dependerá do seu grau de entendimento do que está acontecendo e do quanto concorda com o processo da entrevista de referência. O contexto compartilhado é apenas uma das variáveis que geram coerência e que tem o objetivo de explicar os porquês das “[...] questões individuais ou de sequências de perguntas e assim permite ao usuário entender a relação entre duas ou várias partes da entrevista de referência. A importância do contexto para a compreensão é bem conhecida de pesquisas em psicologia e linguística” (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 195, tradução nossa).

Vickery e Vickery (2005) extraem de White (1995) outras três estratégias para aumentar o nível de coerência e de cooperação do usuário durante a entrevista de referência:

1. Delinear a estrutura no início da entrevista: “Diga-me como você pretende usar a informação e então nós podemos determinar que bases de dados usar e quais termos de assunto são mais apropriados.
2. Fazer afirmações de transição para relacionar duas ou mais questões ou para colocá-las em contexto mais amplo: Pelo que você me disse, acho que entendi o tópico no qual você está trabalhando, mas me deixe fazer mais algumas perguntas, assim eu posso determinar que tipo de material pesquisar.
3. Resumir a informação compreendida: “Agora, deixe-me verificar se entendi o que você necessita. Você quer a crítica à ode de Shelley, *“To a Skylark”*, que apareceu num período de 75 anos após a sua publicação.

(VICKERY; VICKERY, 2005, p. 195, tradução nossa)

Como visto até agora, a falta de coerência afeta a percepção quanto à estrutura da entrevista, o que pode gerar desconfiança no usuário, uma vez que o bibliotecário tenha falhado no ato de se comunicar, ou seja, tenha esquecido ou se omitido em: (a) compartilhar o contexto, os significados de sua fala ao expressar abertamente o raciocínio que embasa suas perguntas, (b) formular frases de transição que conectam uma pergunta à outra fornecendo consistência ao discurso, (c) verificar se compreendeu o que o usuário necessita ao resumir com suas palavras o que entendeu da fala do usuário (escuta ativa). Vickery e Vickery (2005, p. 194, tradução nossa) chamam o processo de construção de coerência para a cooperação do usuário de “validação lógica externa”.

Mas, para que haja validação externa da lógica do discurso do bibliotecário há que se ter, em primeiro lugar, a “validação interna ou individual”, que é construída a partir de um plano de trabalho baseado na determinação dos objetivos que se quer atingir com a entrevista de referência, segundo tarefas ou ações que visam identificar os requisitos para a busca da informação correta.

A terceira dimensão, ritmo, diz respeito à velocidade e à eficiência das trocas entre perguntas e respostas realizadas pelo bibliotecário. Vickery e Vickery (2005) dizem que



coordenar o ritmo é:

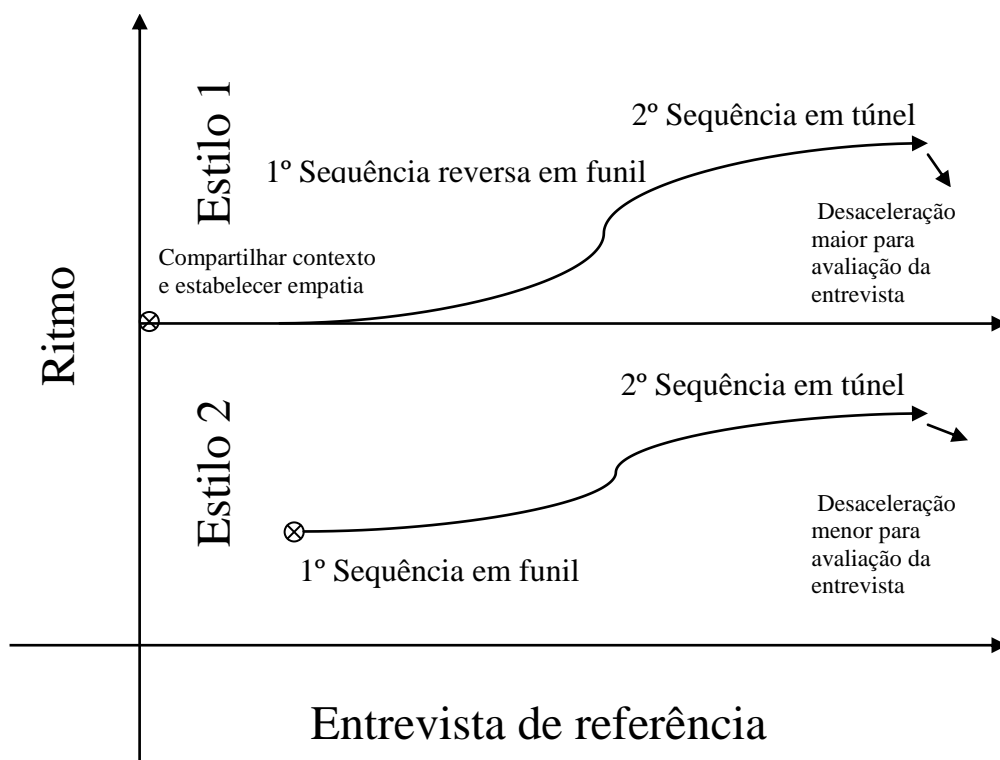
Selecionar o tipo de pergunta [se aberta ou fechada], determinar a sequência das questões [o arranjo durante a conversa], estabelecer qual tipo de informação deve servir como base para continuar a interação, determinar a natureza ou o método de provimento de *feedback* e a extensão do grau de digressão tolerada ou necessária dentro da entrevista. (VICKERY; VICKERY, 2005, p. 196, tradução nossa)

Vickery e Vickery (2005, p. 196, tradução nossa) expõem que o ritmo da entrevista de referência é variável e dependerá do tipo de sequenciamento de questões que o bibliotecário escolher adotar como estratégia “[...] sendo de início mais lento com o propósito de transmitir um sentimento de conforto para o usuário e nivelar as expectativas [pedidos e ofertas] entre os interlocutores.” Na medida em que a confiança é estabelecida, “[...] com ambos os participantes mais envolvidos no problema e na solução da questão, o intermediário poderá aumentar a velocidade da entrevista aplicando questões fechadas.” E nos momentos finais da entrevista, “[...] o ritmo volta a diminuir para que os dois lados avaliem o resultado [da negociação] e modifiquem-no se necessário, antes da pesquisa.” O uso de questões mais amplas, abertas, no início da entrevista, e no final, de questões fechadas se denomina sequência em funil. Mas, se o bibliotecário optar por questões fechadas primeiro e abertas depois terá adotado a sequência reversa em funil. Há, ainda, a sequência em túnel, na qual se “[...] usa séries de questões do mesmo tipo, abertas ou fechadas.”

Vickery e Vickery (2005, p. 196, tradução nossa) comentam a aplicação de cada uma das abordagens de sequenciamento. Por exemplo, “[...] a sequência em funil é mais efetiva se o usuário conhece bem o seu tópico ou problema e pode expressá-lo efetivamente.” Contudo, se o usuário estiver precisando ser motivado, envolvido, adotar-se-ia outra estratégia, a sequência reversa em funil, com ritmo mais lento para conquistar a cooperação do usuário e aumentar a afinidade e a conexão entre os interlocutores.

Após reflexão sobre a tipologia de sequenciamento de questões comentada por Vickery e Vickery (2005), elaboraram-se dois estilos de entrevista de referência para comunicação síncrona via *web*, que são apresentados por meio do gráfico 1.

**Gráfico 1 – Estilos de entrevista de referência para comunicação síncrona via *web***



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Vickery e Vickery (2005, p. 196, tradução nossa).

No primeiro estilo, apesar de o bibliotecário ter feito perguntas fechadas no começo da entrevista, houve necessidade de estabelecer maior entrosamento para se compreender a necessidade do usuário, acarretando a diminuição do ritmo nos instantes iniciais do atendimento. Como no final o bibliotecário quis avaliar, em conjunto com o usuário, o resultado da entrevista e, também, por ter havido necessidade de estabelecer empatia no começo, o tempo total do diálogo ampliou-se.

No segundo estilo, o ritmo da entrevista de referência já começou moderado, o que indica que o bibliotecário fez uso de questões fechadas, de início, e as primeiras respostas que recebeu foram consideradas suficientes para se alcançar o entendimento. Mas, como será visto mais adiante, existe o risco de falha na compreensão do bibliotecário, se o tempo do diálogo for insuficiente. Não houve avaliação em conjunto do resultado da entrevista, e por isso, o tempo total do diálogo reduziu-se. Nesse caso, o procedimento seria executar a avaliação logo após a seção, ou com o preenchimento de um questionário *online*, ou pelo envio de pesquisa de opinião por *e-mail*.

No atendimento digital síncrono por *chat* é comum o enfileiramento se houver vários usuários esperando, o que pressiona o bibliotecário a dar respostas rápidas, e escolher o segundo estilo em detrimento do primeiro. Havendo falta de tempo, ou de bibliotecários para

realizar o atendimento, a tendência será a subutilização da entrevista de referência e até mesmo o não uso dessa ferramenta de comunicação.

A quarta dimensão da entrevista de referência é a extensão, em que Vickery e Vickery (2005, p. 196-197) fazem relação direta com o tempo, a estrutura, o ritmo e a coerência. Os autores ressaltam os cuidados que se deve ter quando o bibliotecário deseja encurtar demais o diálogo, pois isso leva a comprometer a coerência, que é a parte central da entrevista e gerar cooperação insuficiente do usuário. Há, também, a possibilidade de o bibliotecário aceitar que o usuário já expressou de forma clara a necessidade de informação de início e que, portanto, não precisa realizar uma entrevista mais detalhada. Segundo Vickery e Vickery (2005, p. 197, tradução nossa), caso aja dessa forma, o bibliotecário poderá dispensar “[...] explicações, digressões ou abordagens indiretas, que muitas vezes são usadas de forma intensiva [...]”, o que fará com que a entrevista fique resumida.

Como se viu anteriormente, a estrutura é definida de acordo com os objetivos da entrevista de referência. Em síntese, variando-se “estrutura e ritmo” o bibliotecário consegue abreviar a extensão da entrevista, mas seus objetivos de se comunicar com clareza, conquistar cooperação e compreender a real necessidade de informação do usuário poderão não ser alcançados. Portanto, abreviar a entrevista, segundo interpretação de Vickery e Vickery (2005, p. 197, tradução nossa) “[...] modifica os objetivos, a ênfase dada a eles, o significado do que seja satisfazê-los, e/ou a sequência em que o intermediário os endereça.”

É importante salientar que, apesar da ênfase dada a Vickery e Vickery (2005) e Ammentorp e Hummelshoj (2001) nesta parte da revisão de literatura, a discussão sobre o uso da entrevista de referência na *web* é muito maior e não se limita a esses autores. Outros poderiam ser citados, tais como Harmeyer (2010), Sisselman (2009), Selby (2007), Curry (2005), Eberle (2005), Dewdney (2003), Bowman (2002), Taher (2002).

#### 5.1.9 Competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona

Wasik (2008, p. 154) ao comentar sobre competências em serviços de referência digital dedica parte de seu texto ao que ele considera como a mais desafiadora e singular das competências, que é ser capaz de conduzir encontros/entrevistas de referência no ambiente virtual. Segundo o autor, a primeira dificuldade de se compreender o usuário remoto começa quando o bibliotecário precisa se comunicar por texto e não pode contar com pistas visuais ou auditivas como nas transações de referência face a face. Por conseguinte, uma das falhas mais primárias que afetariam a efetividade da comunicação por texto seria confiar exclusivamente

nas palavras escritas, pois há situações em que elas por si mesmas não conseguem expressar o sentido completo da mensagem.

Nesse sentido, o atendimento ao usuário se tornou muito mais complexo com a *web*, no que tange à interação com o usuário e, por conseguinte pode-se dizer que “[...] o advento da referência virtual lançou nova luz sobre a importância da entrevista de referência. A experiência em referência virtual tem sugerido adaptações e soluções criativas que podem ser aplicadas para superar a falta de sinais auditivos e visuais [...]” (WASIK, 2008, p. 154, tradução nossa).

Segundo Wasik (2008, p. 154) dois aspectos afetam o atendimento virtual através da escrita: a pressa e o uso do “internetês”. Tanto na comunicação digital síncrona como na assíncrona a pressão para se comunicar com rapidez pode fazer com que usuários remotos cometam erros de digitação ao expressarem seus pedidos, ao que, somado ao pouco conhecimento por parte dos bibliotecários das abreviações (inclusive das siglas e dos acrônimos) usadas nas conversas da *web* poderia causar a sabotagem da entrevista de referência e a frustração de usuários e bibliotecários.

Wasik (2008, p. 154, tradução nossa) menciona que a Universidade de Syracuse, a fim de desenvolver estudos sobre “competências em serviços de referência digitais” para que fossem usados como apoio ao ensino de estudantes de biblioteconomia e ciência da informação e também para o treinamento, a contratação e a avaliação de bibliotecários e seus auxiliares/assistentes, estabeleceu o grupo de estudos *Digital Reference Education Initiative* (DREI), cujo objetivo era “[...] criar uma coleção adaptável de competências essenciais, padrões, ferramentas e materiais de treinamento que pudessem ser utilizados em bibliotecas e em outros tipos de unidades da indústria da informação.” A partir desses estudos o *Digital* (2004) desenvolveu “competências e rubricas” para o ensino da referência digital em três níveis: básico (foco nas competências), intermediário (foco nos conceitos) e avançado (enfoque administrativo) para os seguintes assuntos:

- Literacia em computação;
- Software para referência digital;
- **Encontros/entrevistas de referência digital;**
- Uso e criação de fontes de informação digitais;
- Avaliação de serviços;
- Políticas e procedimentos;
- Métodos de instrução;
- Triagem e colaboração;
- Comunidade de referência digital;
- Uso e aquisição de bases de conhecimentos.

(DIGITAL, 2004, p. 1-2, tradução nossa, grifo nosso)

Para alcançar a competência de “encontros/entrevistas de referência virtual” o bibliotecário precisa, segundo *Digital* (2004):

- Avaliar o comportamento de busca de informação do usuário;
- Compensar os sinais não verbais;
- Desenvolver técnicas de elucidação efetivas;
- Cultivar a etiqueta e a cortesia *online*;
- Construir bons relacionamentos *online* com os usuários;
- Desenvolver uma consciência crescente de formulação e apresentação de respostas.

(DIGITAL, 2004, p. 5, tradução nossa)

Com o intuito de complementar os esforços de Wasik (2008), *Digital* (2004) adiciona mais algumas habilidades à competência de encontros/entrevistas de referência e apresenta uma proposta de treinamento baseada em três níveis: básico, intermediário e avançado, resumida no quadro 3.

### Quadro 3 – Treinamento da competência encontros/entrevistas de referência em três níveis

(continua)

Treinamento da competência “encontros/entrevistas de referência digital em três níveis			
Propósito	Níveis	Pré-requisitos	Habilidades/Conhecimento/ Atitudes
Desenvolver conhecimentos e habilidades consistentes com o nível indicado	Básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber navegar nas bases de dados da biblioteca;</li> <li>• Saber usar o software de referência virtual ou ter curso de administração do sistema;</li> <li>• Abrir e fechar transações em software de referência virtual;</li> <li>• Conduzir efetivamente entrevista de referência face a face.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir com um usuário enquanto pesquisa em bases de dados ou <i>web site</i>;</li> <li>• Identificar abreviações (inclusive as siglas e os acrônimos) comuns de linguagem de internet (por exemplo, vdd, cmg, naum, eh<sup>15</sup>, etc.);</li> <li>• Formular questões abertas;</li> <li>• Formular resumos e questões fechadas para confirmar a informação requerida;</li> <li>• Aplicar estratégias para identificar conceitos-chave nas questões do usuário;</li> </ul>

<sup>15</sup> NA: vdd = verdade, cmg = comigo, naum = não, eh = é.

Treinamento da competência “encontros/entrevistas de referência digital em três níveis			
Propósito	Níveis	Pré-requisitos	Habilidades/Conhecimento/ Atitudes
Desenvolver conhecimentos e habilidades consistentes com o nível indicado	Básico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar estratégias para identificar o nível de necessidade de informação do usuário;</li> <li>• Aplicar estratégias para identificar qual será o uso da informação.</li> </ul>
	Intermediário	Dominar habilidades, conhecimentos e atitudes do nível básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir com dois ou mais usuários enquanto pesquisa em base de dados ou <i>web site</i>;</li> <li>• Aplicar estratégias para identificar o nível de detalhamento (exemplo, dados brutos ou estatísticas agregadas);</li> <li>• Encontrar formas de manter o interesse do usuário enquanto você busca informação;</li> <li>• Gerenciar usuários rudes de forma consistente com a política da biblioteca.</li> </ul>
	Avançado	Dominar habilidades, conhecimentos e atitudes do nível intermediário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar componentes de transações efetivas e não efetivas através da análise de transcrição;</li> <li>• Oferecer sugestões e soluções para tornar as técnicas de encontro e de entrevista de referência virtual mais efetivas.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Wasik (2008, p. 155-157).

Observa-se que as colocações de Wasik (2008, p. 155-157) sobre competência para encontros/entrevistas de referência virtuais inclui uma nova habilidade para o bibliotecário no atendimento em serviços de referência digitais, que é reconhecer a linguagem baseada no uso de abreviações, chamada pela linguística de “internetês”, escrita teclada, fonetizada, ou de internet, segundo levantamento feito por Gomes e Correa (2009).

Quando a comunicação é via *chat* o comum é aderir ao uso do “internetês”, pois, segundo Santos (2007):

[...] em um *chat* o erro estaria em escrever afinado demais com as normas gramaticais. A necessidade de velocidade, de irreverência, de construção de um estilo próprio e da constituição de um grupo determina a norma nesse gênero. E a norma é: cortar palavras, usar abreviaturas, emoticons, onomatopeias, gírias e pontuações expressivas procurando todos os recursos capazes de tornar a comunicação algo bem informal. (SANTOS, 2007, p. 177)

É possível encontrar inúmeros guias e dicionários de “internetês” na *web*. Para se ter uma ideia das possibilidades de comunicação dessa linguagem, um dos dicionários de “internetês” pesquisado para esta revisão registrou, em junho de 2012, cerca de 6324 abreviações. De modo simples, pode-se entender que “Internetês é a linguagem utilizada no

meio virtual, onde as palavras foram reduzidas a uma única expressão ou duas, ou no máximo cinco letras onde não se usa acentuação e não há normas gramaticais”<sup>16</sup>. De acordo com Silva e Campos (2010, p. 174, 179, grifo nosso):

[...] o “Internetês” apresenta funções como qualquer outro tipo de texto e se constitui em uma das inúmeras formas de linguagem, **capaz de imprimir todas as intenções dos interlocutores envolvidos, como emoções, sentimentos, informações, desejos etc.**”, e não se restringe à *web*, pois é usada em mensagens de celular e até mesmo em legendas de filmes. (SILVA; CAMPOS, 2010, p. 174;179, grifo nosso)

O quadro 4 apresenta alguns dos recursos mais comuns do “internetês”.

**Quadro 4 – Recursos do “internetês” para a comunicação digital síncrona por texto.**

(continua)

Expressão de emoções por meio do “internetês”			
Recurso	Funções/descrições	Exemplos	
<i>Emoticons ou smiles</i>	“São formas particulares que representam um estado emocional e são usados na tentativa de simular uma expresssão facial.” (SILVA; CAMPOS, 2010, p. 174) “[...] intensificam a expresssão escrita, marcando suas emoções, dando a ela um alto grau de informalidade.” (SANTOS, 2007, p. 162)	😊 Sorriso	:-) :) :]
		☹ Tristeza	:-(- :( :[
		👅 Língua	:-P :P =P
		👓 Óculos	8-) 8) B-)
<b>Onomatopeias</b>	“Através das onomatopeias – alongando vogais e consoantes ou mesmo criando sequências vocálicas e/ou consonantais, ou ambas – os usuários [...] conseguem causar nos interlocutores a sensação de como determinada palavra deve ser lida e que intenção elas carregam.” (SANTOS, 2007, p. 167) “O uso desse recurso tenta sensibilizar os interlocutores, compartilhando sensações; expressando estado de espírito; desfazendo mal-entendidos; fazendo repreensão; enfatizando ideias; seduzindo de forma delicada, dentre outros.” (SILVA; CAMPOS, 2010, p. 175)	kkkkkkk	Vc eh loko...kkkk
		Ahhhhhh	Ahhh...Chegaaa!!
		Xiiiiiiiiiii	Xiiii.....a koisa ficow feaaa!!!! Uauauauaua!!!!
		Hummm	Hummm..... q deliça mano!!!!
		Bummm	Bummm.....Que babadoo Guete!
<b>Pontuação</b>	“A pontuação deve ser entendida como um conjunto de pistas direcionadas a um interlocutor, a fim de que esta possa construir o sentido desejado pelo autor do texto. Os sinais de pontuação passam, sob esse ponto de vista não prescritivo, a ser considerados valiosos instrumentos de interação através da escrita.” (SANTOS, 2007, p. 176)	.....	Hummm.....q massa!
		????????	Kd vc????????
		!!!!!!!!!!	Valeu kra!!!!!!!!
		?!?!?!?!?	Eae?!?Gostou?!?!?

<sup>16</sup> Dicionário de “internetês”. Disponível em: <<http://www.internetes.com.br/about>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

Expressão de emoções através do uso do internetês			
Recurso	Funções/descrições	Exemplos	
Reduções e abreviaturas	Praticidade, velocidade e economia de esforço.	Vc	Você
		Pq	Por que
		Bjs	Beijos
		Blz	Beleza
		FDS	Fim de semana
		Tb	Também
Alongamentos vocálicos e consonantais	“[...] utilizados com o objetivo de acentuar valorativamente o enunciado, compondo essa escrita a partir de marcas da oralidade.” (SILVA; CAMPOS, 2010, p. 176)	Iai migaaaaa!!!! Tudo Blzaaa???	
		Oiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiê!!!!!!	
		Fuiiiiiiiiiiiiiiiiiiiii.....	
		Afffff!!!! Q moleza!!!!!!	
Scripts	Transmitem significados através de figuras construídas com caracteres.	<p>.....oooO.....</p> <p>.....(....).....Oooo.....</p> <p>.....)../... (....)....</p> <p>...(_/.....)../.....</p> <p>..... (/_.....</p>	

Fonte: Santos (2007), Silva e Campos (2010), com adaptações.

Pereira (2001, p. 81) salienta que “[...] os códigos de comunicação podem ser divididos em verbais e não-verbais. [...] Mas a linguagem não-verbal, [...] herdada dos nossos antepassados primatas, está até mais arraigada [...]”. Seria, portanto, importante para o bibliotecário saber usar o “internetês”, pois supriria a falta da comunicação gestual, e transmitiria a intenção, a empatia e o interesse pela questão do usuário tão recomendados pelos manuais de referência digital. Além do que, segundo resultados preliminares de pesquisa realizada por Ferreira e Shepherd (2011) os mal-entendidos no mundo virtual poderiam ser evitados com o uso do “internetês”, porém no contexto do atendimento de usuários de serviços de referência há que se refletir sobre quais recursos se aplicariam.

Mesmo com todas as vantagens do uso do “internetês” cabe ao bibliotecário discernir quando é o melhor momento de usá-lo como técnica de comunicação com o usuário, tendo em vista que, segundo Maness (2008), a comunicação entre bibliotecário e estudante tende a ser mais formal do que a de estudante com estudante em *softwares* de mensagem instantânea.

Retomando o assunto das competências para encontros/entrevistas de referência virtuais, além de *Reference* (2011), Wasik (2008) e *Digital* (2004) relaciona as seis atitudes comportamentais que os provedores de serviços de referência e informação precisam observar em encontros/entrevistas de referência presenciais e remotos que são: acessibilidade, interesse, escutar e indagar, pesquisar e acompanhar.

Acessibilidade é a capacidade de se mostrar disponível para o atendimento. Em bibliotecas físicas, geralmente os balcões de informações/referência se posicionam o mais visível possível no *hall* de entrada. Em meio virtual, a estratégia é destacar ao máximo a



mensagem de boas vindas do serviço e os canais de comunicação da biblioteca, tais como *e-mail*, *chat*, *msn*, *skype*, telefone, etc. Também se desenvolve acessibilidade em meio presencial, de acordo com *Reference* (2011, p. 2, tradução nossa), a partir do comportamento do bibliotecário em enviar mensagens verbais e não verbais durante o diálogo, pois essa atitude é capaz de dar “[...] o tom para o processo de comunicação inteiro, e influenciar a profundidade e o nível de interação entre a equipe e os clientes.” Porém *Reference* (2011) não ensina como fazer a transposição desse comportamento do meio presencial para o digital. Já Wasik (2008) dá algumas dicas de como tornar a comunicação mais acessível, pois explica que o bibliotecário, ao atender em meio digital síncrono por texto, pode criar empatia com palavras, ou mesmo usar o “internetês” para que os usuários se sintam mais confortáveis.

Há, ainda, a possibilidade de usar fotos da fisionomia dos membros da equipe com expressão receptiva junto ao nome do bibliotecário se a comunicação com o usuário for por meio de *chat*, o que contribuiria para aumentar a acessibilidade no diálogo.

O interesse é caracterizado na comunicação quando o bibliotecário manifesta comprometimento em responder aos questionamentos dos usuários, independente do tipo de questão. Apesar de alguns estudos mostrarem a dificuldade de se mensurar de forma efetiva a satisfação do usuário por causa da subjetividade envolvida no processo de julgamento, *Reference* (2011) diz que maior nível de interesse dos bibliotecários nas investigações de seus clientes tem o poder de gerar maior nível de satisfação nesses.

Escutar e indagar são os cerne da entrevista de referência e precisam ser eficazes para que o resto do processo ocorra satisfatoriamente. A escuta ativa é uma das habilidades mais importantes para verificar a compreensão da mensagem do emissor. Ao retornar em forma de resumo a fala do outro, os entendimentos se nivelam. Finalmente, indagar seria o complemento do escutar.

Pesquisar com eficácia, do ponto de vista do processo de referência, é ter precisão nos resultados evitando-se o excesso de informação. Segundo *Reference* (2011, p. 6, tradução nossa) “[...] muitos dos aspectos da busca que conduzem a resultados precisos são ainda dependente do comportamento do bibliotecário.” Então, a falta de disposição e de proatividade no auxílio ao usuário, bem como o abandono da prática da entrevista de referência poderiam exemplificar alguns comportamentos que influenciariam no desempenho da pesquisa.

Acompanhar é uma habilidade essencial para o bibliotecário, pois é sinônimo de responsabilidade com a satisfação do usuário, que adviria ou da pesquisa que foi realizada ou pelo encaminhamento a outras fontes. Alguns, premidos pelo tempo ou por não praticarem

seus conhecimentos de processo de referência no dia a dia, entregam os resultados da busca ao usuário e dão por encerrado seu trabalho. Contudo, *Reference* (2011) reforça o que a literatura e os manuais técnicos especializados em referência presencial e virtual dizem que o atendimento somente termina depois da avaliação dos resultados da pesquisa pelos usuários, que poderá acontecer em três momentos: bibliotecários e usuários juntos; em separado, logo após a pesquisa, ou, ainda, com o envio de pesquisa de satisfação algum tempo depois.

Após definir as seis atitudes comportamentais para encontros/entrevistas de referência tanto presenciais, quanto remotos apresenta-se o quadro 5 complementando os detalhes do guia elaborado por *Reference* (2011).

### Quadro 5 – Guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação

(continua)

Guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação		
Atitudes	Ambiente remoto e presencial	Somente remoto
<b>Acessibilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O usuário precisa identificar a “presença de referência” no site ou na biblioteca física, o que implica em posicionar o serviço de referência num local altamente visível e com sinalização adequada, que indique a localização, o horário, e a disponibilidade de uma pessoa para a assistência remota ou presencial;</li> <li>• Prontidão para atender ao usuário, quando este se aproximar direcionando toda a atenção às necessidades dele;</li> <li>• Saber quantos usuários estão aguardando para serem atendidos. Utilizar sistema de triagem que possibilite identificar os tipos de questões dos usuários, quando mais do que dois estiverem esperando. Questões frequentes, questões de informação breve, direcionais ou de referência pronta podem ser respondidas rapidamente, permitindo empregar mais tempo em questões de pesquisa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para que o serviço seja acessível e fácil de encontrar, recomenda-se fornecer um link visível para os serviços de referência, a partir do <i>site</i> da Biblioteca.</li> </ul>

(continuação)

<b>Guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação</b>		
<b>Atitudes</b>	<b>Ambiente remoto e presencial</b>	<b>Somente remoto</b>
<b>Interesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir que não está com pressa durante a transação de referência;</li> <li>• Focalizar a atenção nos usuários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter ou restabelecer o contato em ambientes baseados em texto, enviando mensagens prontas ou frases que transmitam interesse pela questão do usuário.</li> <li>• Comunicar, claramente, na <i>web</i> como funciona o serviço, que procedimentos os atendentes realizam para responder aos usuários e as políticas do serviço. Essas informações devem indicar o escopo das questões, os tipos de resposta e o tempo estimado para o atendimento.</li> </ul>
<b>Escutar e indagar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A comunicação é receptiva, cordial e encorajadora. Usa tom de voz e/ou linguagem escrita adequados à natureza da transação;</li> <li>• Permite que o usuário expresse plenamente sua necessidade de informação em suas próprias palavras antes de tentar responder;</li> <li>• Reformula a pergunta ou o pedido do usuário e confirma se a compreensão está certa;</li> <li>• Esclarece a terminologia confusa e evita o jargão excessivo;</li> <li>• Usa questões abertas para incentivar os usuários a expandirem suas solicitações ou para fornecer informação adicional. Ex.: Por favor, me diga mais sobre o tema. Que informações adicionais você pode me dar? Que quantidade de informação você precisa?</li> <li>• Usa questões fechadas e/ou questões de esclarecimento para refinar a pesquisa. Ex.: O que você já encontrou? Que tipo de informação você precisa (livros, artigos, etc.)? Você precisa de informações atuais ou históricas?</li> <li>• Mantém a objetividade e não interpõe juízos de valor sobre o assunto ou a natureza da questão;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa entrevista de referência ou formulários <i>web</i> para reunir tanta informação quanto possível sem comprometer a privacidade do usuário.</li> </ul>
<b>Pesquisar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como pesquisador efetivo, o bibliotecário constrói uma estratégia de pesquisa competente e completa, o que envolve: seleção de termos de busca que têm a maior probabilidade de conter informações relevantes, verificação da ortografia e de outros possíveis erros na consulta original, identificação de fontes adequadas à necessidade do usuário;</li> <li>• Investiga as tentativas de busca que os usuários já fizeram e os incentiva a contribuir com ideias que auxiliem a encontrar as informações que desejam.</li> <li>• Explica ao usuário a estratégia de pesquisa e os passos dados para encontrar a informação, bem como as fontes consultadas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza tecnologia apropriada (como <i>co-browsing</i>, digitalização, etc.) para guiar os usuários pelos recursos da biblioteca, quando possível.</li> </ul>

<b>Guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação</b>		
<b>Atitudes</b>	<b>Ambiente remoto e presencial</b>	<b>Somente remoto</b>
<b>Pesquisar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza a pesquisa dentro do tempo previsto. Acompanha os usuários na busca (pelo menos nos estágios iniciais do processo de levantamento das informações). Explica como usar as fontes, quando for o caso. Trabalha com os clientes para reduzir ou ampliar o tema, quando o volume de informação encontrada é pequeno ou muito extenso;</li> <li>• Pergunta se há necessidade de informação adicional, depois de ter apresentado o resultado inicial da busca;</li> <li>• Reconhece quando encaminhar os usuários a guias de informação, base de dados, bibliotecas, bibliotecários ou a outros recursos mais adequados;</li> <li>• Oferece caminhos detalhados de pesquisa (incluindo URL), os nomes dos recursos utilizados para encontrar a resposta, de modo que os usuários possam aprender a responder a perguntas similares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza tecnologia apropriada (como <i>co-browsing</i>, digitalização, etc.) para guiar os usuários pelos recursos da biblioteca, quando possível.</li> </ul>
<b>Acompanhar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pergunta aos usuários se suas questões foram completamente respondidas;</li> <li>• Encoraja os usuários a retornar se tiverem dúvidas. Ex.: Se você não encontrar o que você está procurando, por favor, volte e tentaremos outra alternativa;</li> <li>• Consulta outros bibliotecários para tirar dúvidas quando o assunto é muito especializado;</li> <li>• Torna o usuário consciente de outros serviços de referência apropriados (<i>e-mail</i>, etc.);</li> <li>• Faz acordos com os usuários para continuar a pesquisar mesmo após a transação de referência ter sido concluída, caso o bibliotecário julgue adequado;</li> <li>• Direciona o usuário a outras fontes ou instituições, quando a consulta não pôde ser respondida;</li> <li>• Facilita o processo de repasse dos usuários a outra biblioteca ou agência de informação fornecendo orientação e instruções com o máximo de detalhes possíveis sobre o que se conhece do pedido, tais como a quantidade de informação necessária, fontes já consultadas, etc.;</li> <li>• Toma cuidado para não finalizar a entrevista de referência prematuramente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugere que o usuário visite ou ligue para a biblioteca se necessário.</li> </ul>

Fonte: REFERENCE (2011, tradução nossa)

A despeito das recomendações da literatura que apontam a entrevista de referência como ferramenta básica para o atendimento, Wasik (2008, p. 154, tradução nossa) afirma que “[...] alguns bibliotecários quando estão atendendo em meio virtual simplesmente ignoram a entrevista de referência e passam a fazer suposições sobre a necessidade de informação dos

usuários [...]”. Este comportamento poderia ser considerado de alto risco, pois, excetuando-se os casos das questões técnicas (configurações para se ter acesso aos recursos da biblioteca via *web*, tais como requisitos do sistema, senhas e *logins* das bases de dados), os demais tipos de questões do usuário precisariam de entrevista, se tomadas, por exemplo, as recomendações de Brown (2008).

A outra situação que incentivaria o bibliotecário a abandonar o uso da entrevista de referência é que usá-la poderia implicar em tempo de atendimento maior. Um estudo de Leveen (2001), citado por Wasik (2008) constatou que os bibliotecários não gostavam do aumento de tempo que levava entre digitar a questão e receber a resposta que clarifica o requerimento do usuário e que seus desconfortos com o meio eletrônico causavam o fim da transação tão rápido quanto possível.

Como se pode perceber através da literatura, a discussão sobre entrevista de referência em meio digital é bastante rica e o interesse maior nos últimos anos está em tentar adaptá-la aos meios síncronos de comunicação, por causa das dificuldades e rapidez da interatividade.

## 5.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL VIA *CHAT*

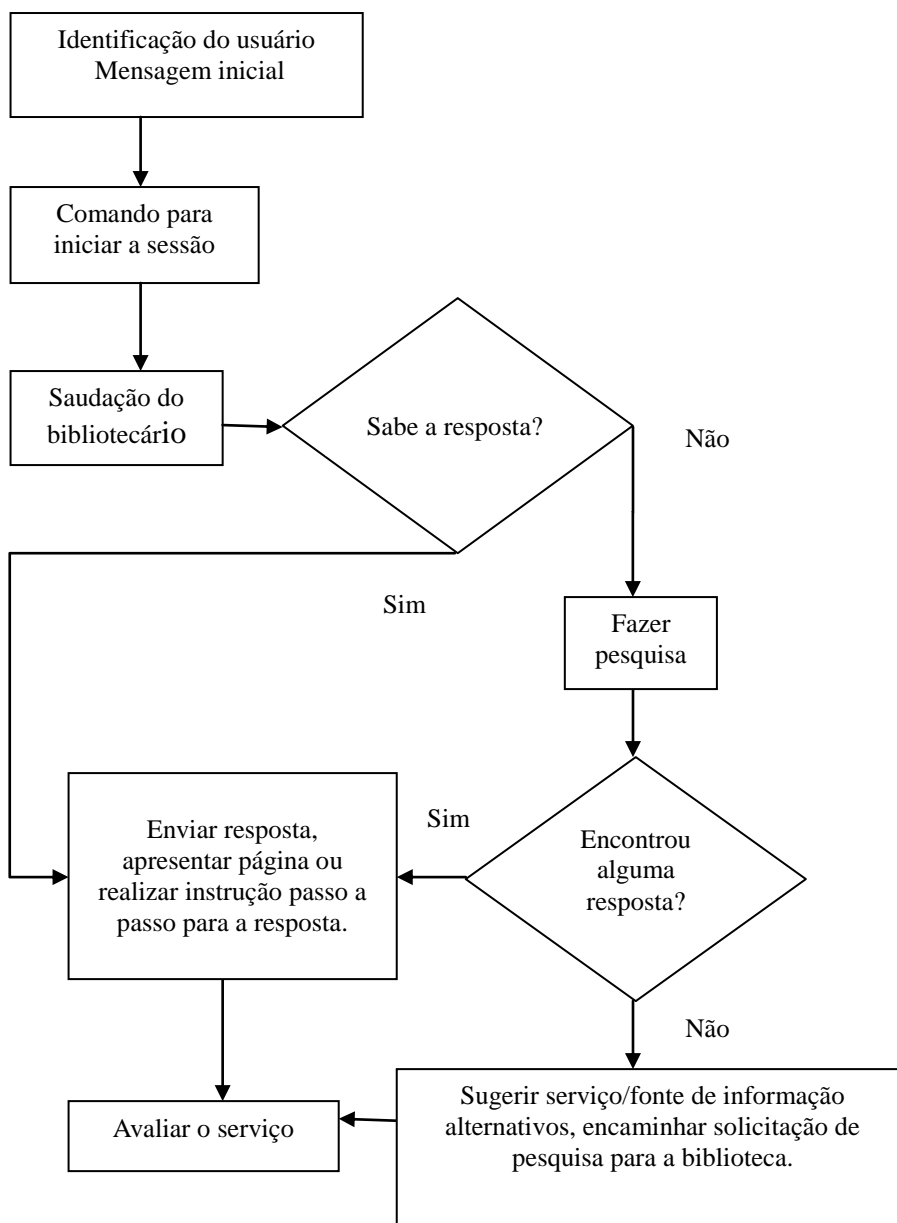
Matteson, Salamon e Brewster (2011), ao publicarem revisão de literatura sobre o uso de *chat* no atendimento de referência em bibliotecas, iniciam o artigo fornecendo a seguinte definição:

Nós definimos serviço de referência de biblioteca via *chat* com um serviço síncrono de respostas por computador, onde usuários do serviço fazem perguntas, as quais são respondidas por empregados de bibliotecas ou agentes contratados. (MATTESON; SALAMON; BREWSTER, 2011, p. 172, tradução nossa)

Sobre a definição acima, há que se fazer uma ressalva, pois generaliza a equipe de atendimento via *chat* a praticamente qualquer trabalhador da biblioteca, como se em meio digital o serviço de referência não exigisse sequer as competências básicas de atendimento do bibliotecário. Porém, vários autores discordam dessa opinião, como Echeverría Aguilar e Donoso Vegas (2005, p. 19). Mais adiante serão comentados trabalhos, os quais indicam que a influência das competências do bibliotecário de referência via *chat* pode ser tão significativa a ponto de influenciar a satisfação dos usuários.

Antes de prosseguir com a apresentação da pesquisa de Matteson, Salamon e Brewster (2011) é necessário discorrer sobre a estrutura básica de atendimento por *chat* em serviço de referência descrito na figura 3.

**Figura 3 – Fluxograma simplificado de atendimento em serviço de referência via *chat***



Fonte: Wasik (2008, p. 125, tradução nossa), com adaptações.

Na figura 3, percebe-se que há etapas no atendimento por *chat* que se integram a outras partes do serviço de referência digital, ou até mesmo a outros serviços. O recurso de encaminhar o usuário para o preenchimento de pedido de pesquisa através do formulário *web* ou do *e-mail* da biblioteca, ou a outro serviço precisa ser uma opção criteriosa, pois pesquisas mostram que os usuários têm a expectativa de receber respostas em tempo real. Ademais, como diz Wasik (2008, p. 124) repassar o atendimento é muito mais rápido do que despender energia, superar obstáculos na comunicação e utilizar a entrevista de referência como os manuais recomendam.

Em linhas gerais, uma sessão de *chat* segue a estrutura citada por Wasik (2008), abaixo:

1. Saudação ao usuário quando entra na fila de atendimento do *chat*;
2. Leitura da questão inicial do usuário;
3. Condução da entrevista de referência/clarificação da necessidade de informação;
4. Demonstração de páginas da *web* ou instrução para uso de fontes de informação;
5. Questionamento para saber se a necessidade de informação foi suprida;
6. Encerramento da sessão.

(WASIK, 2008, p. 124, tradução nossa)

Retomando o texto de Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 172-173), como introdução ao artigo, os autores trazem informações históricas sobre a experiência do atendimento via *chat* em bibliotecas dos Estados Unidos. Segundo os autores, as primeiras experiências de *chat* que apareceram na literatura foram as da North Carolina State University e da University of Michigan Shapiro Undergraduate Library, ambas na mesma época, em meados de 1996, usando o *software* CU-SeeMe, o qual permitia a comunicação síncrona integrada de *chat* e vídeo. Outros quatro serviços via *chat* como os da Silkeborg Bibliotek Library, SUNY-Morrisville e Temple University que surgiram em 1998, e o da University of North Texas, inaugurado em 1999, também merecem destaque por ainda se encontrarem em funcionamento em 2006.

Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 173) relatam que a rápida evolução da tecnologia da comunicação nos anos 90 possibilitou que os serviços de referência passassem a ser providos por *softwares* de *chat* mais eficientes, com recursos de *co-browsing*, *pushing* de *webpages*<sup>17</sup>, armazenamento de mensagens, gerenciamento de estatísticas e relatórios. Mas, como havia à época *softwares* gratuitos que eram de fácil uso e bastante conhecidos do público, por questão de economia, muitas bibliotecas optaram por usar os *softwares* gratuitos de mensagem instantânea (MSN da Microsoft, AIM da American Online, etc.), abrindo várias contas em diversos serviços individuais e que foram sendo substituídos por serviços agregadores com interface única e sem necessidade de *download* de *software*.

Três temas se destacam nas pesquisas analisadas por Matteson, Salamon e Brewster (2011, 176-179) por serem mais frequentes:

1. Motivação dos usuários para a escolha do *chat*: dentre vários motivos para usar o serviço de referência via *chat* estão: a conveniência, a curiosidade, a recomendação de outros

---

<sup>17</sup> *Co-browsing*: função que permite ao atendente visualizar a tela do cliente.

*Pushing* de *webpages*: recurso usado para o envio de páginas da *web* para o cliente.

usuários e a dificuldade de se fazer perguntas pessoalmente.

2. Percepção dos usuários sobre serviços de *chat*: em geral, os usuários de biblioteca declaram que estão dispostos a usar serviços de referência via *chat*, sendo que a razão para o não uso entre os mais jovens é desconhecer a existência do serviço.
3. Satisfação dos usuários com os serviços de *chat*: as pesquisas mostram que o grau de completude das respostas influencia diretamente na satisfação dos usuários. Perguntar se a questão foi completamente respondida, convidar o usuário a retornar ao serviço e usar mecanismos de compensação da linguagem não verbal, especialmente as reticências, são comportamentos importantes para elevar a satisfação do usuário com o atendimento.

Como parâmetro para analisar o grau de completude das respostas, Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 179) dizem que poucas questões foram respondidas parcialmente quando o atendimento não era terceirizado e feito por bibliotecário da própria instituição, e que os operadores de serviços de referência por consórcio foram responsáveis pela alta porcentagem de encaminhamentos.

Em termos de encaminhamento de questões, há que se considerar que os estudos de Kwon e Wikoff, citados por Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 179), foram baseados em transcrições de serviços de *chat* de consórcios de bibliotecas públicas e que o elevado percentual de encaminhamentos foi sobre questões de interesse local (problemas com a conta na biblioteca, circulação de materiais, dentre outros assuntos administrativos), às quais o operador não sabia informar por não ser da mesma instituição do usuário.

O importante é salientar a distribuição balanceada de tipos de questões de referência nos estudos, o que sugere que “[...] os usuários de serviços de *chat* não associam esse meio de comunicação com um ou somente poucos tipos de necessidade de informação. Em vez disso, os usuários do serviço estão dispostos a expressar uma variedade de necessidades de informação através do *chat*” (MATTESON; SALAMON; BREWSTER, 2011, p. 179, tradução nossa).

Não há dúvida das vantagens em se disponibilizar serviços de referência via *chat* através de consórcio, em termos de custos, mas se for considerada a satisfação dos usuários com relação às respostas como o principal benefício, a questão é problemática. A partir do momento em que as bibliotecas disponibilizam uma ferramenta de *chat* com o propósito de fornecer informações, as pesquisas mostram que a expectativa dos usuários é de receber respostas completas e em tempo real.

Matteson, Salamon e Brewster (2011) também comentam sobre pesquisas que investigavam as interações de *chat* como processo de comunicação envolvendo elementos



estilísticos, contextuais e de qualidade.

Os elementos estilísticos oferecem recursos que auxiliam na expressão das intenções através da compensação da comunicação não verbal por meio de “[...] uso de abreviações, contrações, acrônimos, *emoticons*, fragmentação de frases, pontuação, sentenças em maiúsculo, fontes, gírias, coloquialismos e mensagens prontas” (MATTESON; SALAMON; BREWSTER, 2011, p. 180, tradução nossa). Por meio desses elementos, realizaram-se vários tipos de análises, como os estudos de linguística de Maness e comunicação interpessoal de Radford, as comparações entre serviços de referência por *chat e face a face* de Desai, sobre as características de *chat* descritas por Lee e os indicadores de formalidade e informalidade na interação entre bibliotecário e usuário de Walter e Mediavilla.

Não é muito nítida a diferença que Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 180) fazem entre os elementos estilísticos e contextuais se observados sob o aspecto da comunicação. Os estudos que abordavam elementos contextuais traziam inferências sobre: vulnerabilidade dos interlocutores, gratidão excessiva, autodepreciação, humor leve, identidade de grupo, identificação de falas que revelavam a política da biblioteca/serviço, processos de compartilhamento de significados, pressupostos de verdade e reciprocidade, organização sequencial da interação, dentre outros elementos.

Em se tratando dos elementos de qualidade, Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 181) comentaram as pesquisas de White *et al.*, Pomerantz *et al.* e Radford. Os estudos de White *et al.* consideraram como uma medida eficiente de qualidade a análise da acurácia e a completude da resposta; a manutenção do foco no objetivo principal da questão; o tratamento dispensado pelo bibliotecário, como paciência e solicitude em atender; os intervalos (*lag and down time*) entre a pergunta e a resposta; o tempo gasto com enfileiramento; bem como a frustração do usuário e problemas técnicos. Pomerantz *et al.*, por sua vez, elencaram 13 elementos que precisavam ser avaliados e que foram agrupados nas seguintes categorias: características das respostas oferecidas, comportamento e tratamento do bibliotecário ao interagir e satisfação dos usuários. E de uma forma sucinta, Radford esclareceu que a medida mais segura para averiguar a qualidade das sessões é perguntando diretamente aos usuários do serviço.

Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 181-182) resumem os estudos sobre os elementos de estilo, contextuais e de qualidade relacionados ao “processo de resposta a questões” afirmando que, em geral, as pesquisas que abordam elementos estilísticos mostram que os usuários utilizam mais linguagem informal do que os bibliotecários no início das sessões de *chat*, mas com o progresso da conversa a tendência é o bibliotecário espelhar o

modo de se comunicar do consulente gerando maior afinidade e familiaridade, principalmente com o discurso dos mais jovens. A outra descoberta dos estudos das características de estilo é que o uso de recursos de respostas prontas (*scripted word*) disponíveis nos sistemas de *chat* diminui a satisfação do usuário com a transação, enquanto que a compensação da linguagem não verbal é apontada como positiva nesse aspecto. Referindo-se aos elementos de contexto, as investigações revelam que as transações de referência por meio da comunicação virtual síncrona são tão complexas em termos de interação humana quanto as face a face, possuindo em comum a criação “[...] de entendimentos construídos socialmente através de dispositivos linguísticos, semânticos e conversacionais, sob a imposição de normas culturais, sociais, institucionais e individuais [...]” (MATTESON, SALAMON E BREWSTER, 2011, p. 180, tradução nossa). Já os estudos sobre elementos de qualidade levam em conta tanto a adequação das respostas, quanto a eficiência no uso do tempo da sessão e a influência do comportamento do bibliotecário na qualidade da interação.

Três estudos citados por Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 182-183), cujos autores são Walter e Mediavilla, Van Duinkerken, Stephens e MacDonald analisaram transcrições de *chat* em busca de evidências da presença/ausência das competências recomendadas no guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação, cujo autor é *Reference* (2011). O quarto estudo, que é o de Luo, utilizou-se de entrevistas para verificar as competências no atendimento ao usuário por *chat*.

Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 182-183, tradução nossa) mencionam que Walter e Mediavilla, após analisarem 114 transcrições, concluíram que houve baixa aderência dos bibliotecários aos padrões comportamentais do guia feito por *Reference* (2011); a maioria das transações analisadas mostravam frases de saudações amistosas e comunicação clara, mas que os provedores habitualmente não procuravam instigar o usuário para obter mais informações, nem verificavam se a informação tinha sido claramente compreendida. Do mesmo modo, Van Duinkerken, Stephens e MacDonald, examinaram 1.435 transações de *chat* em busca da aplicação do mesmo guia, e perceberam, através dos dados, uma forte evidência dos comportamentos do guia elaborado por *Reference* (2011) associados com as categorias “acessibilidade e interesse”, mas encontrou resultados não tão marcantes nas demais categorias, como a de “escutar e indagar” (reformulação da necessidade de informação do usuário e aplicação de perguntas abertas e fechadas de forma apropriada na entrevista de referência), “pesquisar” (investigação das tentativas de busca já realizadas pelo usuário, auxiliando-o na delimitação de seus temas), e “acompanhamento” (verificar se a pergunta foi totalmente respondida, incentivar o usuário a retornar ao serviço, convidar o usuário a ligar ou

visitar a biblioteca).

Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 182, tradução nossa) descrevem, ainda, o trabalho de Luo sobre competências para atendimento de referência via *chat*. Dentre as “competências gerais” estão as competências relacionadas à entrevista de referência; das “competências de destaque” cita-se, por exemplo, a capacidade de trabalhar sob pressão e sobre as “competências específicas” para *chat* encontram-se as habilidades de comunicação *online*.

Matteson, Salamon e Brewster (2011, p. 183, tradução nossa) comentam que é patente o interesse que as bibliotecas acadêmicas têm em disponibilizar serviços de referência por *chat* aos seus usuários, pois em apenas dois anos, de 2002 a 2004, nos Estados Unidos, 22% das bibliotecas acadêmica de saúde relataram que haviam implantado o serviço. Nessa busca de disponibilizar serviços por *chat* entram questões tecnológicas, barreiras e facilidades que são descritas nos estudos e podem ser úteis ao processo de implementação. No trabalho de Dee, em termos de tecnologia, num período inferior a 12 meses, registrou-se a tendência em adotar programas comerciais de *chat* em conjunto com os de *instant messenger*, 39% superior àquelas bibliotecas que só usavam os *chats* comerciais. Segundo a pesquisa de Huston, as barreiras para implantar essa modalidade de serviço de referência estão relacionadas, principalmente, com a “[...] falta de bibliotecários bem treinados, suporte técnico e pouca requisição dos estudantes/usuários para criar o serviço”. As facilidades para criar o serviço por *chat* são atribuídas ao “[...] apoio dos bibliotecários e administradores do novo serviço e a crença de que ele é necessário” (MATTESON; SALAMON; BREWSTER, 2011, p. 183, tradução nossa).

E para finalizar, Matteson, Salamon e Brewster (2011) destacam as principais conclusões encontradas em 15 anos de pesquisa sobre o tema, período que corresponde a 1995 a janeiro de 2010:

- A. Geralmente, o serviço de *chat* é bem recebido e os usuários relatam altos níveis de satisfação;
- B. Os usuários têm a expectativa de que suas perguntas sejam respondidas eficientemente e eficazmente em tempo real;
- C. Os serviços de *chat* recebem variados tipos de questões e na maioria dos casos analisados nos estudos, respostas completas ou parciais foram providas;
- D. Usuários de serviços de *chat* se sentem confortáveis com a natureza informal da comunicação;
- E. O ambiente de *chat* é rico em contexto, mesmo sem os sinais não verbais disponíveis nas interações face a face, e usuários e bibliotecários fazem uso de muitos dispositivos de estilo e contexto em suas interações para construir relacionamentos e compartilhar significados;
- F. Os usuários de *chat* frequentemente perguntam por, ou estão dispostos a receber instrução de biblioteca via *chat*, e bibliotecários empregam várias técnicas para essa

atividade, tais como sugerir fontes e termos de pesquisa, explicar sobre como usar recursos, ou modelar passo a passo com o usuário as formas de pesquisar informações;

G. Prover serviço de biblioteca via *chat* requer na mesma medida o desenvolvimento tanto de competências em comunicação quanto em referência. Guias profissionais, tais como o guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência da e informação da *Reference and User Services Association* são úteis para estabelecer melhores práticas para operadores de *chat* e quando usados mostram correlação com o aumento da satisfação dos usuários.

H. Embora as estatísticas de uso possam ser baixas em relação aos outros meios de contatar a biblioteca, os serviços de *chat* são usados regularmente.

(MATTESON; SALAMON; BREWSTER, 2011, p. 185, tradução nossa)

No Brasil, os trabalhos acadêmicos sobre serviço de referência por *chat* são poucos. Na maioria das vezes o assunto é tratado de forma periférica, como sendo apenas uma extensão do serviço de referência virtual. Porém, três trabalhos precisam ser citados por apresentarem relatos de experiência no contexto das bibliotecas universitárias. O primeiro é o artigo de Maranhão *et al.* (2010), que descreve de maneira resumida algumas informações sobre a experiência da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio, como o histórico da implantação do serviço, o programa utilizado e as estatísticas de atendimento. O segundo, de Santana *et al.* (2010), traz o relato da biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo e o terceiro, de Ferreira *et al.* (2012), aborda a experiência da Biblioteca de Engenharia e Arquitetura da Universidade de Campinas, ambos seguem estrutura semelhante ao artigo de Maranhão *et al.* (2010).

### 5.3 COMPETÊNCIAS CONVERSACIONAIS

Echeverría (2003), por meio da ontologia da linguagem, propõe que o ser humano é constituído, primariamente, por três domínios: a linguagem, a corporalidade e a emocionalidade. Segundo o autor, o núcleo da ontologia da linguagem é formado por três postulados e três princípios:

Postulados:

- Interpreta os seres humanos como seres linguísticos.
- Interpreta a linguagem como criadora.
- Interpreta que os seres humanos criam a si mesmos a partir da linguagem e por meio dela.

Princípios:

- Não se sabe como as coisas são. Só se sabe como se observa ou como se interpreta. Vive-se em mundos interpretativos.
- Não só se atua de acordo como se é, mas também se é de acordo como se atua. A ação gera o ser e vice-versa.
- Os indivíduos agem de acordo com os sistemas sociais a que pertencem. Porém, através de suas ações, mesmo estando condicionados aos sistemas sociais, é possível

mudá-los. (ECHEVERRÍA, 2003, p. 20; 25; 29; 37; 159, tradução nossa)

Para Echeverría (2003, p. 130, tradução nossa) o fenômeno da comunicação humana é uma interação linguística, e “[...] quando o falar e o escutar estão atuando juntos, estamos em presença de uma conversação”. De acordo com o objetivo da conversação, ela poderá ser classificada como:

- Conversação de juízos pessoais - são aquelas em que se interpretam e explicam um determinado problema, ou seja, busca-se dar sentido ao fato de forma reflexiva através de juízos.
- Conversação para a coordenação de ações - são conversas direcionadas para a ação, através de pedidos, ofertas, promessas e declarações. Não é meramente reflexiva, é um tipo de conversação que leva as pessoas a atuarem buscando solucionar problemas.
- Conversação para possíveis ações - não visa resolver problemas, mas especular e explorar possibilidades, portanto está direcionada para elaborar novas ações, podendo ou não levar à coordenação de ações.
- Conversação para possíveis conversações - tem o propósito de aproximar as pessoas e abrir espaço para novas conversas e não de coordenar ações para resolver problemas. Ela ocorre quando se julga não ser possível conversar de maneira direta com alguém sobre algo.

Echeverría (2003) propõe compreender a linguagem sob o ponto de vista da ação. Ele diz que na forma tradicional de uso, a linguagem serve apenas para descrever passivamente o mundo. Contudo, ela pode ser “linguagem como ação” quando gera novas realidades. Essa ideia também é compartilhada por Capurro e Hjørland (2007, p. 151), porquanto afirmam que “[...] quando usamos a linguagem e as palavras, executamos uma ação, com o intuito de realizamos algo.”

Um exemplo de “linguagem como ação” poderia ser alguém que, ao sentir calor numa sala, utiliza a linguagem para pedir a uma pessoa que ligue o ar-condicionado. Percebe-se neste exemplo que a linguagem não foi usada de forma passiva, mas para gerar ação e transformação da realidade. Portanto, pode-se dizer que para Echeverría (2003, p. 143, tradução nossa) “[...] nos relacionamos com os demais quando coordenamos ações com eles [...]”, o que no contexto desta pesquisa significa o bibliotecário de referência, utilizando-se da linguagem, coordenar ações com o usuário, o qual precisa suprir uma necessidade de informação.

Segundo Flores (1996) a coordenação de ações acontece em quatro etapas: preparação,

negociação, realização e aceitação. Coordenar ações envolve pedir algo; oferecer uma resposta ao que foi pedido; os interlocutores declararem expressamente que entenderam e que estão de acordo com as condições do pedido que, se for providenciado posteriormente, envolve cumprir as promessas quanto a prazos e características do produto, ou renegociar se houver problemas durante o processo.

Os atos linguísticos básicos ou atos da fala são as afirmações, as declarações e as promessas. Mas, os atos linguísticos que permitem que surjam novas realidades são as promessas (pedidos, ofertas) e as declarações.

Para Echeverría (2003), há diferença entre afirmações e declarações. Nas afirmações a palavra é usada para descrever a realidade, ou melhor, para expressar as observações feitas por alguém sobre algo no mundo objetivo, para constatar um fenômeno que, *a priori*, não geraria nenhuma mudança em si. Quando a palavra se modela ao mundo e, portanto, é o mundo que conduz a palavra, fala-se das afirmações e quando a palavra modifica o mundo têm-se as declarações.

Detalhando um pouco mais, as afirmações deveriam descrever as coisas como são, mas, de acordo com a ontologia da linguagem, vive-se em mundos interpretativos, ou seja, só se sabe algo sobre alguma coisa de acordo com o que se observa. Capurro e Hjørland (2007, p. 165) chegam à mesma conclusão dizendo que “[...] não podemos, em termos Kantianos, entender as coisas como elas são em si mesmas e, portanto, nunca teremos conceitos de significado único”.

Na ontologia da linguagem, o ser humano é chamado de observador, pois este interpreta a sua realidade de acordo com seus filtros mentais. A observação é algo ímpar para cada observador, pois este possui não apenas modelos mentais diferenciados, mas estruturas biológicas distintas que fazem com que a realidade seja interpretativa.

Maturana (1990) *apud* Echeverría (2003) salienta a relação entre os sistemas cognitivo e sensorial. Para ele, cada ser humano tem uma estrutura biológica diferenciada, mesmo que no conjunto da humanidade os sistemas biológicos se assemelhem. Um daltônico não consegue, por exemplo, diferenciar entre o vermelho e o verde, o que demonstra que as capacidades de observar e processar de cada indivíduo podem variar de acordo com a sua peculiaridade biológica. Também de acordo com Maturana, Varela e Foerster (1980, *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 172), “[...] a informação é uma construção do observador de uma diferença mental que faz e/ou encontra uma diferença no mundo externo.”

Recapitulando, quando se faz declarações não se fala descrevendo o mundo, mas criando uma nova realidade. Echeverría (2003) diz que nas declarações a palavra gera uma

realidade diferente depois de declarada. Como exemplo, o autor cita o caso do juiz ao declarar inocente o réu, ou, ainda, quando o gerente despede um empregado, houve clara transformação na vida dos sujeitos.

Quando é feita uma afirmação, quem afirma se compromete com a veracidade do que é afirmado. Uma informação com caráter afirmativo, segundo Dretske (1981, *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 170) “[...] é o que é capaz de produzir conhecimento e uma vez que conhecimento requer verdade, a informação também requer”. Porém, quando é uma declaração, quem declara se compromete com a validade e a adequação do que foi declarado. Assim, quando alguém se compromete a cumprir uma promessa, se compromete também a ter a sinceridade e a competência de cumprir com as condições de satisfação estipuladas previamente, o que não significa que não se possam romper compromissos.

Tudo o que foi explanado até agora teve como intenção apresentar a proposta da ontologia da linguagem para as “conversações”. Antes de se chegar à definição operacional de competências conversacionais é necessário ponderar que:

[...] definições não são verdadeiras ou falsas, mas sim, mais ou menos produtivas. De certo modo, as pessoas são livres para definir termos como quiserem, mas, na realidade, as definições delas podem encontrar problemas. [...] os diferentes significados dos termos que usamos são ferramentas mais ou menos eficientes para ajudar-nos a alcançar o que pretendemos. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 151)

[...] as definições científicas de termos [...] dependem das funções que damos a elas em nossas teorias. Em outras palavras, o tipo de trabalho metodológico que elas devem fazer para nós. (CHALMERS, 1999 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 153)

De posse das citações acima, apresenta-se definição para o termo competências, que segundo Carbone *et al.* (2009) nasce da união de duas correntes de pensamento, a americana e a francesa:

A competência não é apenas um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também o desempenho expresso pelas pessoas em determinado contexto, em termo de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho. (CARBONE *et al.*, 2006, p. 43)

Percebe-se, portanto, que uma pessoa demonstra competência no trabalho quando é capaz de gerar algum tipo de resultado através da aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes, os quais podem ser definidos, de acordo com Chiavenato (2005), como:

- **Conhecimento:** informação organizada na mente dos indivíduos e que serve como bagagem e referencial cognitivo para compreender o mundo. Implica em saber “o que e o como” fazer.

- Habilidades: capacidade que surge do conhecimento expresso por meio de técnicas e aptidões que se transformam em resultados. Resume-se em destreza na resolução de problemas e em saber como fazer.
- Atitudes: é um estado mental de prontidão, de posicionamento frente a pessoas e situações. Envolve, também, emocionalidade.

Contudo, tem-se que somar ao que foi colocado por Chiavenato (2005) a ideia de interdependência, na medida em que:

[...] para a exposição de uma habilidade, se presume que o indivíduo conheça princípios e técnicas específicos. Da mesma forma, a adoção de um comportamento no trabalho exige da pessoa, não raras vezes, a detenção não apenas de conhecimentos, mas também de habilidades e atitudes apropriadas. Abordagens como essa parecem possuir aceitação mais ampla tanto no ambiente empresarial como no meio acadêmico, visto que procuram integrar diversos aspectos relacionados ao trabalho. (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001, p. 10)

Inazawa e Baptista (2012, p. 178), ao estudarem a comunicação entre bibliotecário e usuário no serviço de referência definem competência conversacional como “[...] o uso da comunicação através de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o propósito de aumentar o entendimento e a cooperação entre os indivíduos.”

Segundo Andrade (2009, p. 55), para a ontologia da linguagem, o conhecimento é a união dos três domínios constitutivos: a linguagem, a emocionalidade e a corporalidade, levando em conta sempre a diferença entre as pessoas/observadores, as dificuldades de comunicação e a importância de gerenciar expectativas nos relacionamentos. As habilidades envolvem colocar em ação os conhecimentos através do ouvir, expor, indagar, ofertar e pedir. As atitudes são posturas expressas com comprometimento, responsabilidade e pró-atividade. Por fim, os valores são a soma de sinceridade, ética, respeito, responsabilidade.

O último detalhe a ser considerado é a possibilidade de classificar as competências conversacionais frente a outros tipos de competências. A literatura apresenta vários esquemas de classificação para o assunto, mas segundo Zarifian (1999) *apud* Fleury e Fleury (2001) os diferentes tipos de competências que ocorrem nas organizações se enquadrariam em cinco grupos:

1. Competências sobre processos: conhecimentos ligados aos processos de trabalho;
2. Competências técnicas: conhecimentos sobre o trabalho a ser realizado;
3. Competências sobre a organização: saber organizar os fluxos de trabalho;
4. Competências de serviço: capacidade de relacionar a competência técnica ao impacto no consumidor do produto ou serviço;



5. Competências sociais de comunicação, negociação e trabalho em equipe: a comunicação seria a capacidade de expressar claramente ideias, usando-se técnicas apropriadas para cada situação, que garantem que as mensagens trocadas pelas pessoas na organização sejam entendidas; a negociação, capacidade de influenciar outras pessoas a colaborarem, sempre objetivando resultados que sejam satisfatórios para ambas as partes. É saber argumentar para vender ideias e gerar abertura quanto à aceitação de pontos de vista divergentes. O trabalho em equipe está relacionado com a habilidade de criar e trabalhar grupos que tenham conhecimentos e aptidões diferentes, e também com a capacidade de resolver conflitos.

Posicionando as competências conversacionais de acordo com a classificação de Zarifian (1999) *apud* Fleury e Fleury (2001) percebe-se que elas possuem características dos cinco grupos, pois, para o bibliotecário se comunicar com competência via *chat*, ele precisaria conhecer as peculiaridades da comunicação digital síncrona (“internetês”) e seguir algum tipo de protocolo de atendimento adotado pelo serviço de referência, como o guia para o desempenho comportamental de provedores de serviços de referência e informação elaborado por *Reference* (2011). Assim, o bibliotecário precisaria exercer “competências de processo, técnicas e sociais”; realizar simultaneamente a conversação com um ou vários usuários enquanto busca a informação de que eles necessitam, o que exigiria a habilidade de gerir o fluxo de trabalho expressa pela “competência de organização”; e ser capaz de avaliar o seu próprio atendimento em relação às expectativas do usuário, uma atividade típica da “competência de serviço”.

Durante a busca sobre o tema “competências conversacionais” foram identificados vários estudos, dentre os quais citam-se Mello (2011), Brito (2010), Andrade (2009), Braga (2007), Branco (2007) e Corrêa (2007). Porém, há que se destacar o trabalho de Borges (2006) para a presente pesquisa, pois tendo estudado as competências conversacionais de moderadores de comunidades virtuais como ferramenta de construção de relacionamentos pôde demonstrar a importância da aplicação dessas competências em meio digital.

### 5.3.1 O escutar efetivo

De acordo com Echeverría (2003) a comunicação humana se baseia em dois atos: o falar e o escutar. Tendo em vista que muitos não dão a devida importância para o escutar, por acharem que é um ato meramente passivo, essa parte da comunicação se torna mais problemática.

No mundo dos negócios Peters (1980) *apud* Echeverría (2003, p. 81, tradução nossa) sinaliza que “[...] uma das principais razões do baixo rendimento do gerenciamento norte-americano é o fato de que o gerente não escuta seus empregados, clientes e nem o que está acontecendo no mercado.”

Nas empresas o saber falar é um dos aspectos mais relevantes para se exercer a liderança, tanto é que Drucker (1990) *apud* Echeverría (2003, p. 81) afirma que “[...] muitos executivos pensam que são maravilhosos com as pessoas porque falam bem. Não se dão conta de que ser maravilhoso com as pessoas significa escutar bem.” Portanto, Peters (1980) *apud* Echeverría (2003) enfatiza que o problema se encontra em compreender, o que significa saber escutar.

Echeverría (2003) assevera que o escutar é o fator determinante para a comunicação humana, pois, *a priori*, fala-se com a intenção de ser escutado. Para ele, não é o falar, mas o escutar é que é o fator fundamental da linguagem. Nesse sentido, o falar efetivo é decorrência do escutar efetivo, pois, segundo Echeverría (2003, p. 82, tradução nossa), “[...] o escutar valida o falar. É o escutar, não o falar, que confere sentido ao que dizemos. Portanto, escutar é o que dirige todo o processo da comunicação.”

Para Echeverría (2003), a problemática da transmissão da informação entre pessoas repousa no escutar humano. Portanto, o modelo matemático da comunicação da informação entre máquinas de Shannon e Weaver (1949) é deficiente quando aplicado na comunicação humana. Dretske (1986 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 170, tradução nossa) constata que “[...] os computadores não têm, até agora, capacidade de usar a informação. Ela não significa nada para eles. Eles apenas podem manipular símbolos.”

Entre máquinas não importa o significado da mensagem. A comunicação será considerada bem sucedida quando o que foi enviado (por exemplo, um som ou uma imagem) for recebido com nitidez. Contudo, no caso da comunicação humana, a questão do sentido é fundamental. De acordo com Echeverría (2003, p. 82, tradução nossa), “[...] não podemos nos dedicar a ela [comunicação humana] sem pensar em como as pessoas entendem o que se lhes é dito. A forma como damos sentido ao que se diz é constitutiva da comunicação humana. E é também um aspecto fundamental do ato de escutar.”

Echeverría (2003) pondera que a comunicação humana, muitas vezes, é vista de forma instrutiva, ou seja, como sendo a capacidade de um receptor reproduzir, literalmente, o que recebe (visão da engenharia da comunicação, o que não é possível para os humanos. Como afirma o biólogo Maturana (1990 *apud* Echeverría 2003), os seres humanos não possuem os mecanismos biológicos que lhes permitem que as experiências sensoriais (ver, ouvir, cheirar,

degustar, tocar) sejam capazes de reproduzir ou representar exatamente o que está acontecendo ao seu redor, o que faz com que o processo de transmissão da informação não aconteça da maneira descrita pela engenharia da comunicação. Nesse sentido, Echeverría (2003) expõe que existe uma “brecha crítica” entre o falar e o escutar. Como diz Maturana (1990 *apud* Echeverría 2003, p. 83, tradução nossa) “[...] o fenômeno de comunicação não depende do que se entrega, e sim do que se passa com quem recebe”. Para Echeverría (2003, p. 83, tradução nossa) “[...] falamos o que falamos e os outros escutam o que escutam.”

No cotidiano, normalmente, existe uma falta de preocupação em verificar o significado do que se escuta, dando-se como certo que, o que se escuta é o que se diz e, por conseguinte também será o que os outros irão escutar. Sendo assim, Echeverría (2003, p. 83, tradução nossa) diz que “[...] os problemas de comunicação surgem do fato de que as pessoas não se dão conta de que o escutar é diferente do falar.”

Em síntese, para promover a comunicação efetiva é essencial diminuir a “brecha crítica”, o que envolveria, de acordo com Echeverría (2006) *apud* Andrade (2009, p. 61), as atitudes comportamentais descritas, a seguir.

- Abertura: está relacionada com a postura de escutar baseada no respeito, na aceitação do outro como diferente, legítimo e autônomo, e que admite a possibilidade de existirem outras formas diferentes de ser.
- Verificar a escuta: é ao ato de se confirmar junto ao que fala se o que foi dito corresponde realmente ao que foi escutado.
- Verificar as inquietudes: é a atitude de escutar buscando-se identificar o que realmente preocupa e inquieta os interlocutores.
- Considerar que o estado emocional dos interlocutores afeta as escutas, ou seja, interfere em suas emoções e na qualidade da comunicação.
- Construir um contexto compartilhado: buscar compreender que o que está sendo falado e escutado pelos interlocutores tem influência e se baseia em determinados contextos. Quando os contextos são compartilhados a comunicação se torna mais clara.

Se os interlocutores adotarem em suas conversas as cinco características do escutar efetivo, de acordo com Echeverría (2003), eles estarão promovendo a comunicação eficaz e gerenciando possíveis distorções de compreensão.

### 5.3.2 Os pedidos, ofertas e promessas

Para compreender a dinâmica dos pedidos e ofertas, Echeverría (2003) inicia esclarecendo sobre o ato linguístico da promessa, que é diferente das afirmações e declarações, pois as promessas permitem coordenar ações com os outros e têm seus “espaços declarativos”. Quando alguém faz uma promessa se compromete com uma ação no futuro.

Segundo Echeverría (2003), fazer uma promessa envolve dois atos linguísticos diferentes, fazer e cumprir. O ato de fazer uma promessa depende da “declaração de aceitação” de quem ouve. O cumprimento de uma promessa só se completa quando o cliente examina as condições de satisfação da promessa e as aceita, conforme o acordo feito anteriormente, através da declaração de satisfação. Fazer promessas implica o consentimento mútuo das partes.

A metodologia de Echeverría (2003) divide as promessas em pedidos e ofertas, pois se situam em pessoas diferentes. Quando a promessa se inicia com um pedido, entende-se que a ação pedida, se aceita, será executada pelo ouvinte para satisfazer uma inquietude do emissor. No entanto, quando o processo se inicia com uma oferta, a ação oferecida compromete o falante com uma possível inquietude do ouvinte. Resumindo, prometer é igual a “[...] fazer um pedido ou oferta em conjunto com uma declaração de aceitação da outra pessoa.”

Segundo Echeverría (2003) quando um pedido é recusado se diz que não aconteceu uma promessa. Uma petição pressupõe uma aceitação antecipada da promessa. Se a condição de satisfação de quem pede é clara, a condição de aceitação da promessa está implicitamente acordada como uma condição de consistência compreendida na petição. Um exemplo: Se alguém pergunta “Está frio lá fora?” e a outra diz “Sim”, ou “Não”, a resposta inclui tanto a aceitação do pedido como a satisfação imediata da condição de satisfação.

As ofertas são promessas que dependem da declaração de aceitação do ouvinte. Echeverría (2003) argumenta que quando fazemos uma oferta ainda não prometemos nada, pois elas podem ser recusadas. Através da aceitação do compromisso de executar a ação se dá a consistência. Se ofereço algo, a outra parte aceita e eu não dou o que prometi, a oferta será inconsistente e cabe uma reclamação.

Alguns problemas relacionados a expectativas de cumprimento de promessas podem ser considerados. Echeverría (2003) diz que um dos problemas “habituais” são com pessoas que, por terem dificuldade em expressar seus pedidos ou oferecer seus serviços não o fazem e julgam, de antemão, que os outros são obrigados a entender o que ocorre dentro de suas mentes, tendo uma postura de exigência no cumprimento de suas expectativas.

Echeverría (2003) pondera sobre pessoas que não oferecem, ou não pedem ajuda em

determinadas áreas de suas vidas ou sob determinadas circunstâncias. Exemplo: para algumas pessoas é mais fácil pedir ajuda em casa, do que no escritório, ou para determinados amigos. Segundo Echeverría (2003, p. 57, tradução nossa), “[...] muitas vezes as pessoas caem no ressentimento culpando os demais por não cumprirem promessas que jamais se atreveram a pedir”.

Transportando a questão das expectativas para o campo profissional, outro exemplo seria o de um técnico de uma empresa necessitar muito de um livro e, sabendo que tem direito a recorrer a uma unidade de informação especializada do seu trabalho, criar a expectativa de que esta “tem que” suprir as suas necessidades, e não encontrando o livro, ficar ressentido com o fato. Lembrando, uma promessa só se configura como tal, quando ambas as partes estão cientes do pedido. No caso, o pedido nem havia sido feito, mas o usuário estava operando segundo uma expectativa de oferta de que a biblioteca “teria a obrigação” de ter aquele material disponível “naquele momento”. Ressentido, não fazer daquela biblioteca sua fonte de busca de informação.

Há, também, aquelas que não fazem ofertas, assumindo um papel passivo em se “mostrar como possibilidade aos outros”. De acordo com Echeverría (2003, p. 58, tradução nossa) “Se estes outros não nos descobrem estamos condenados a passar despercebidos enquanto recursos valiosos para os demais.”

Existem, também, aqueles que acreditam estar fazendo pedidos e ofertas que não são escutadas como tal. Sobre o assunto, Echeverría (2003, p. 58, tradução nossa) diz que: “[...] alguns pensam, por exemplo, que dizer algo de que não gostam é equivalente a pedir que isto se modifique. Obviamente, não é o mesmo e muitas vezes as coisas seguirão como estavam simplesmente por que não se fez um pedido concreto e claro.”

Quem ouve um pedido ou uma oferta também pode ter problemas. Particularmente, quando não se sabe aceitar ofertar ou recusar pedidos. No campo profissional, uma oferta não cumprida poderá prejudicar a imagem do empregado, ou mesmo da instituição. Cabe, aqui, uma pergunta: “Quantas vezes, por exemplo, dizemos sim a um pedido que consideramos que não devíamos ter aceitado?” (ECHEVERRÍA, 2003. p. 58, tradução nossa)

Como já foi dito, Echeverría (2003) observa que há ocasiões em que as pessoas supõem que se compreenderam e isto interfere diretamente no ato de se fazer promessas. Os equívocos acontecem quando os interlocutores entendem coisas diversas e geram, em suas mentes, entendimentos diferentes com relação à promessa. Baseados em suas suposições, ambos partirão para as ações e somente mais tarde verão que o que esperavam que acontecesse não acontecerá. Tanto quem esperava o cumprimento da ação prometida verá

frustradas suas expectativas, quanto quem realizou ações para cumprir o prometido. O autor, então, questiona até que ponto o custo em produtividade, em identidade e bem estar pessoal serão afetados se não houver o devido cuidado em se gerenciar equívocos na comunicação.

Outro fator importantíssimo a ser considerado é a grande relevância do prazo como fator de satisfação de uma promessa. Echeverría (2003) argumenta que uma promessa na qual não se especifica com clareza o prazo de entrega não é uma promessa, pois quem pede não poderá confiar totalmente no seu cumprimento, tendo em vista que não se sabe quando esta irá se cumprir. Outro desdobramento do problema é o fato de o cliente não poder reclamar, pois sempre se poderá argumentar que em algum momento o prometido se cumprirá. Uma promessa sem o fator tempo, a rigor não pode ser considerada uma promessa, pois não “obriga”.

Segundo Echeverría (2003), quando se faz uma promessa, a pessoa se compromete com duas coisas: sinceridade e competência. A sinceridade é o juízo que se faz de que as conversas e os compromissos públicos contraídos pela pessoa que fez a promessa concordam com suas conversas e compromissos privados. A competência se relaciona com o juízo de que a pessoa que fez a promessa está em condições de executar o acordo de maneira a prover as condições de satisfação.

Echeverría (2003) diz que a credibilidade resulta da união inseparável de duas variáveis: a sinceridade e a competência. Pode-se dizer que se confia em alguém que fez uma promessa quando se julga que ela é sincera e competente. Desconfia-se quando se julga que falta àquela pessoa a sinceridade e/ou a competência para cumprir a promessa.

Refletindo-se em tudo o que foi dito, percebe-se que os compromissos envolvidos no processo de se fazer promessas assumem socialmente uma importância muito alta. Para Echeverría (2003, p. 59, tradução nossa) os compromissos são “[...] um dos pilares de nossa capacidade de coordenação de ações”.

Segundo Echeverría (2003), as diferenças entre os atos linguísticos das afirmações, declarações e promessas estão nos diferentes compromissos sociais que eles envolvem. O compromisso social da afirmação é com a sua veracidade, por sua vez a promessa tem a ver com a sinceridade e a competência para que se cumpram as condições de satisfação previamente estipuladas. Finalmente, quando se declara gera-se uma realidade diferenciada.

Para que “pedidos, ofertas e promessas” sejam efetivos, Echeverría (2003, p. 54-59, tradução nossa) elenca as seguintes características:

- Declaração de aceitação: o ato de fazer uma promessa depende da declaração de aceitação de quem ouve, ou seja, só se configura uma promessa por parte de quem

oferece o serviço se quem fez o pedido declara que aceita aquilo que está sendo ofertado como possível solução para a sua necessidade.

- Consistência nas ofertas: ocorre através da aceitação do compromisso de empenhar uma ação para satisfazer um pedido.
- Sinceridade e competência de quem oferta: A sinceridade tem a ver com compromissos públicos contraídos pela pessoa que fez a promessa. A competência se relaciona com o juízo de que a pessoa que fez a promessa está em condições de executar o acordo de maneira a prover as condições de satisfação.
- Consideração das dificuldades de se fazer pedidos: sob determinadas circunstâncias algumas pessoas não conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, o que constitui uma barreira. Um exemplo seria a timidez.
- Saber recusar pedidos: uma oferta não cumprida, muitas vezes, poderá comprometer não somente a imagem profissional do empregado, mas de toda a instituição.
- Declaração de satisfação: acontece na hora em que o pedido é entregue a quem solicitou. O cumprimento da promessa só se completa após o usuário examinar se o produto atende às condições de satisfação da promessa.
- Verificar as condições de satisfação da promessa: acontece no período de negociação. Quando não se checou direito as condições de satisfação poderá ocorrer a frustração das expectativas de ambos os lados, ou seja, da parte de quem pediu e de quem executou as ações para atender o pedido, quando da entrega do produto. Um poderá entender que irá entregar “A”, e o outro receber “B”. Em suma, uma condição de satisfação precisa de um prazo de entrega, pois obriga a entrega do produto que foi prometido e abre a possibilidade da reclamação, caso o pedido não seja entregue.

Como visto, pode-se afirmar que pedidos, ofertas e promessas, quando feitos com eficácia, implicam em satisfação das necessidades do cliente de acordo com a realidade do serviço. Em termos de competitividade e liderança de mercado, quanto maior for a capacidade de customização do serviço, como é o caso da área da informação, maior a confiabilidade e a qualidade.

### 5.3.3 Os expor e indagar produtivos

Nas conversações, sejam pessoais ou de negócios, segundo Kofman (2004), há necessidade de se considerar o lado oculto, ou seja, as intenções por trás das conversas, pois o

que é dito sempre tem uma intencionalidade. Há conversas que não passam de simples monólogos nos quais os interlocutores “declamam” suas opiniões em tom de verdade absoluta e tratam de enfraquecer as opiniões do outro. No entanto, em um tema há sempre várias facetas, mas os indivíduos veem o problema exclusivamente do seu ponto de vista, como se fosse o único. Então, percebe-se que, por detrás da comunicação humana poderá haver vários objetivos ocultos, que não têm nada a ver com a razão, mas com as emoções, tais como controlar, convencer, impor, validar a autoimagem, subjugar, etc.

Quando os indivíduos, ao se comunicarem, estão preocupados com a sua imagem pública e autoestima, a tendência é que se transformem em interlocutores competidores. Quando ganham a disputa acreditam que o seu valor pessoal aumenta; e quando perdem, pensam que diminui, não sendo possível cooperar. Esse “modelo de conversação ganha-perde”, segundo Kofman (2004, p. 172), parte da premissa de que:

[...] é preciso dominar para demonstrar ao mundo que tenho razão e que, em consequência disso, sou valioso. Eu considereí todas as possibilidades e escolhi a melhor. Qualquer pessoa que estiver em desacordo comigo será contrária ao objetivo e terá intenções ocultas. (KOFMAN, 2004, p. 172)

Assim, Kofman (2004) assinala algumas estratégias que geram o expor improdutivo:

- Apresentar opiniões como se fossem fatos comprovados;
- Não explicar nem revelar raciocínios que justifiquem a opinião;
- Não dar exemplos nem ilustrar de modo prático o significado da opinião;
- Não expor as dúvidas nem revelar as áreas de insegurança ou ignorância;
- Evitar perguntas e objeções;
- Argumentar que a própria opinião é a única razoável;
- Falar mais do que escutar, interromper os outros;
- Demolir os argumentos dos outros. (KOFMAN, 2004, p. 173)

Para se compreender os argumentos dos outros é preciso “perguntar”, atitude essa que demanda atenção, tempo e esforço, e que na maioria das discussões não há tanto interesse. Quando o modelo de conversação é unilateral, o que está em jogo é manter-se na posição de comando, portanto, “perguntar” é um risco, pois é entendido como dar ao outro a oportunidade de reforçar seu argumento. Nesse contexto, Kofman (2004, p. 173) explica que “[...] quando os participantes de uma conversação não se fazem perguntas e nem sequer verificam se estão compreendendo corretamente o que os outros dizem, a conversação se transforma em uma batalha de interesses.” Kofman (2004), cita algumas estratégias que caracterizam o indagar improdutivo:



- Expressar as declarações como perguntas;
  - Formular somente perguntas tendenciosas ou retóricas;
  - Não formular perguntas que exponham desconhecimento;
  - Solicitar opiniões somente para verificar que concordam com as próprias.
- (KOFMAN, 2004, p. 173)

Ao invés de orientar a conversação dentro do modelo unilateral que preconiza um só interlocutor, pode-se ter outro modelo no qual não se privilegie nenhum dos lados, mas se construa uma terceira alternativa com a opinião de ambos. A intenção do modelo cooperativo é transformar a conversação em trabalho de equipe, no qual ou todos ganham, ou todos perdem. Kofman (2004) exemplifica a fala de quem busca se orientar por esse modelo:

Precisamos trabalhar juntos para compreender e encarar esses temas com efetividade. Eu tenho certos dados e opiniões, mas não tenho toda a informação. Eu talvez esteja fazendo inferências incorretas. Ou talvez haja aspectos que eu não considere. Meu trabalho é aprender e ajudar aos outros a aprender, de modo tal que, em conjunto, todos nós possamos criar os melhores resultados possíveis. (KOFMAN, 2004, p. 174)

Kofman (2004) e Echeverría (2003) comungam com a mesma ideia de que revelar a base do seu raciocínio ao outro é fundamental para se coordenar ações, para se gerar um pensamento coletivo, um direcionamento compartilhado, pois ajuda a entender por que pensamos o que pensamos. Expor produtivamente é revelar suas conversações íntimas (dúvidas, discordâncias, inquietudes geradas ao ouvir o outro) e tirar dúvidas quanto às diferenças de conhecimento (compartilhar dados), de raciocínio (compartilhar padrões e deduções) e de propósito (compartilhar objetivos). O que coaduna com as ideias de Brown e Duguid (2000 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 174), pois “[...] não é a informação compartilhada, mas a interpretação compartilhada, que mantém as pessoas unidas.”

Segundo Kofman (2004), o expor com humildade e respeito desarma a briga por posições mantendo a discussão na ordem certa, ou seja, o conflito relevante em destaque (como aplicar recursos limitados diante de objetivos ilimitados) e o irrelevante (quem tem razão) sob controle. Sobre isso Kofman (2004, p. 176) cita que “[...] a capacidade de prestar atenção é inversamente proporcional à necessidade de ter razão.”

De acordo com as reflexões de Kofman (2004) opor força (expor) à força (expor) não funciona porque resulta em equilíbrio estático. A estratégia conversacional é enfrentar força (expor) com receptividade (indagar) criando fluidez e harmonia.

O indagar produtivo é o outro lado do expor produtivo, segundo Kofman (2004). O indagar produtivo é direcionado para a descoberta do raciocínio dos outros através do incentivo em expor não apenas o que pensam, mas o porquê pensam o que pensam. O

objetivo do indagar é escutar como foi construído o “processo de pensamento” alheio.

Kofman (2004) compreende que o expor e o indagar produtivos diminuem a distância entre os entendimentos revelando e resolvendo diferenças, facilitando a coordenação de ações entre os interlocutores para se atingir objetivos comuns. O interessante é que para aperfeiçoar a qualidade das conversações não é necessário que ambos saibam usar estes recursos. Se apenas um dos envolvidos souber aplicar as técnicas do expor e do indagar produtivos já produzirá efeito. Kofman (2004) fornece o seguinte exemplo:

Quando você expõe suas ideias de modo produtivo, você está, implicitamente, respondendo às perguntas que lhe faria o interlocutor se ele soubesse indagar de maneira produtiva. Quando indaga de modo produtivo, você está ajudando aquele que expõe a apresentar suas ideias como se ele soubesse expor produtivamente. Na verdade, o interlocutor não precisa manejar termos técnicos como “expor”, “indagar”, “observações”, “opiniões”, “escala de inferências”, “modelos mentais” etc. Quando você é habilidoso, o outro nem precisa perceber que está usando uma técnica. Simplesmente se produz uma boa conversação, na qual todos se entendem e se tratam com respeito. (KOFMAN, 2004, p. 176)

Kofman (2004) parece estar de acordo com Echeverría (2003) ao apontar o “escutar efetivo” como a base para a comunicação eficaz. No caso específico do indagar produtivo Kofman (2004, p. 176) complementa que:

A condição fundamental para indagar produtivamente não tem a ver com uma técnica, mas com a atitude na escuta. A abertura e a receptividade para escutar o outro com toda atenção é o pano de fundo a partir do qual se executam todas as ações do indagar produtivo. O desejo profundo de entender o outro, de descobrir seu mundo e neste penetrar, nasce de valores tais como a humildade e o respeito. (KOFMAN, 2004, p. 176)

Como já foi dito, os expor e indagar produtivos têm um mesmo objetivo, que é aumentar a compreensão sobre as bases do raciocínio do outro, descobrindo possíveis falhas no pensamento, nas informações e nos objetivos. Então, o balanceamento entre o expor e o indagar são de suma importância. Para Kofman (2004) se você só expõe e o outro só indaga, o que acontecerá é que você:

[...] nunca descobrirá as possíveis falhas do pensamento dele, nem seus dados, raciocínios ou objetivos adicionais. Se você só indaga e deixar que o outro só exponha, você o privará de conhecer seu ponto de vista, o que poderia mudar a direção da conversa e ajudar a melhorar a situação. (KOFMAN, 2004, p. 178)

As estratégias de Kofman (2004, p. 176-178) para o expor e o indagar produtivos são:

1. Esperar a vez para falar sem interromper ou completar as frases do outro. Cortar o discurso do falante pode indicar pouca atenção, desrespeito, impaciência e falta de interesse. Uma boa atitude seria quem ouve anotar as perguntas que surgirem durante

- a exposição do outro, não o interrompendo. Ter atitude de curiosidade sem, contudo, apressar quem fala.
2. Manter contato visual e postura corporal aberta demonstrando que se está atento ao que é dito. Não cruzar os braços e direcionar o tórax para o interlocutor são atitudes que dão a sensação de contato.<sup>18</sup>
  3. Verificar se você compreendeu a exposição do outro e incentivá-lo a reproduzir a interpretação dele da exposição que você fez.
  4. Direcionar a indagação para o aprendizado, evitando a postura de forçar o outro a reconhecer que você está certo e ele, errado. Para incentivar o outro a expor com liberdade, usar perguntas abertas. Se você reagir com veemência a um argumento do interlocutor, deixar claro que, apesar da reação, você não sabe todos os argumentos em que ele se baseia para falar.
  5. Buscar investigar os pressupostos que permeiam a interpretação dos indivíduos, convidando-o a falar sobre os contextos que dão sentido ao que fala. Ficar atento às inferências interpretativas que você faz sobre o modelo conceitual de interpretação do outro.
  6. Buscar investigar as observações e os dados que servem de bases do raciocínio do interlocutor através de perguntas. Entender como o interlocutor usa as informações para tirar esta ou aquela conclusão, antes de julgar se o raciocínio está certo ou é relevante. Ex.: “O que faz você pensar que os nossos clientes estão satisfeitos com o serviço?”.
  7. Solicitar as inferências lógicas ou parâmetros de avaliação que o interlocutor está usando, e se esforçar para entender de onde vêm esses critérios. Ex.: “Quais condições um candidato deveria satisfazer para que você o considere aceitável? O que você precisa que eu faça para lhe provar que estou comprometido com a tarefa?”.
  8. Solicitar que o interlocutor ilustre seu raciocínio através de exemplos concretos. Pedir para quem fala que exemplifique o que diz dentro de contextos específicos com o objetivo de entender a amplitude da posição dele. Ex.: “Como se aplicaria a sua sugestão no caso de Rubens? Você pode me dar um exemplo de “não ter prestado atenção em você”? O que eu deveria ter respondido para que você se sentisse escutado?”
  9. Depois de resumir o que o outro disse, verificar se o resumo exposto corresponde de

---

<sup>18</sup> Na comunicação digital síncrona por texto, utilizar os recursos de interação via internet descritos na seção “competências para encontros/entrevistas de referência em ambiente digital.”

fato ao entendimento dele. Depois, pedir permissão para acrescentar algo ou expressar que não concorda com aquela opinião. Somente iniciar uma contra-argumentação com a aprovação do outro.

Em síntese, em uma conversação produtiva há que se ter tanto o expor como o indagar produtivos, pois como salienta Kofman (2004, p. 178): “[...] são como o pé direito e o pé esquerdo: para caminhar, é preciso usar os dois. Uma conversação na qual as pessoas só expõem ou só indagam mesmo que o façam com destreza, é como uma caminhada com um pé só: acaba-se girando em círculo sem chegar a parte alguma.”

#### 5.3.4 A relação entre as competências conversacionais e o processo de referência

Comparando-se as informações sobre o atendimento em serviços de referência digitais e tradicionais encontradas em *Reference* (2011), Brown (2008), *Digital* (2004), Katz (2002/2003), Grogan (1995) e Figueiredo (1992) constata-se que o bibliotecário de referência continua a realizar as mesmas atividades básicas, quais sejam, receber pedidos de informação; conversar com usuários sobre suas necessidades através de entrevista de referência; formular resposta satisfatória segundo a avaliação do usuário; indicar fontes alternativas de pesquisa; instruir o usuário quanto aos recursos de informação disponíveis na biblioteca ou fora dela; indicar o preenchimento de formulário de busca, avaliar o atendimento, etc. A diferença está na busca da informação e na interatividade com o usuário, tendo em vista o aumento na quantidade de fontes de informação disponíveis na internet e também o uso de ferramentas *web* de comunicação síncrona, que exigem outros recursos de linguagem escrita que superem a ausência das pistas visuais e auditivas, dentre outras competências elencadas nas seções “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona” e “competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona” desta revisão de literatura.

Considerando-se a semelhança entre os autores citados anteriormente na descrição das tarefas executadas pelo bibliotecário de referência, optou-se por utilizar Grogan (1995) neste momento por ser mais sintético ao definir processo de referência como:

[...] atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência. Este processo gravita em torno do ponto de contato inicial, quando o consulente formula sua consulta ao bibliotecário, mas remonta ao momento em que o consulente reconheceu a existência do problema e se estende durante e além da busca da informação solicitada, realizada pelo bibliotecário, e a entrega da resposta, até ao ponto em que se chega mutuamente ao entendimento de que o problema original foi solucionado. (GROGAN, 1995, p. 50)

Grogan (1995, p. 55) esclarece que a intenção principal do processo de referência não é “[...] o fornecimento rotineiro de respostas a questões formuladas pelos usuários”. Para o autor, esse processo de busca de informações é muito mais amplo e não existe uma definição acadêmica satisfatória para “processo de referência.” No máximo, pode-se associá-lo ao ato de “solucionar problemas” e que o ato de fazer perguntas e responder questões é simplesmente o meio, sendo a “solução do problema” do usuário o verdadeiro objeto do processo de referência.

Outra preocupação de Grogan (1995) quanto ao processo de referência é sobre o desejo de se construir um “roteiro” ou um “método de referência”, cuja função seja guiar o bibliotecário em todos os tipos de busca por informações, padronizando a atividade. Apesar desta utopia, isto não significa, porém, que não se possam ter manuais que descrevam as rotinas do serviço de referência, mas que se tenha em mente que tanto a entrevista de referência quanto a busca constituem uma atividade humana suscetível a infinitas variações.

Na mesma linha, James Rettig *apud* Grogan (1995, p. 51) afirma que a atividade de referência vista como um todo é “[...] um processo essencialmente de comunicação interpessoal com a finalidade específica de satisfazer a necessidade de informação de outrem.” De acordo com Machlup (1962 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 161), “[...] a informação é um fenômeno humano. Envolve indivíduos transmitindo e recebendo mensagens no contexto de suas ações possíveis.”

Grogan (1995) concebe o processo de referência em duas fases. A fase da localização da resposta em si e uma fase preliminar, anterior à busca, que, segundo o autor, após a introdução do computador no serviço de referência tornou-se ainda mais importante, durante a qual os bibliotecários analisam com os usuários a natureza de seus problemas.

Para fins didáticos, Grogan (1995) divide o processo de referência em oito passos, sendo que os três primeiros dizem respeito, exclusivamente, ao que os psicólogos chamam de processo intrapessoal de comunicação, um ensaio mental que antecede o encontro interpessoal, no qual a pessoa apresenta a sua questão à outra:

1. O problema: é o que dá início ao processo e pode ser subdividido em externo ou interno. Um problema apoiado em uma causa externa pode ter surgido do contexto social ou situacional do usuário. Um problema interno é aquele que surge na mente do indivíduo sendo, portanto, de origem psicológica ou cognitiva. Uma consideração fundamental é saber que nem todos os problemas poderão ser solucionados por meio de informações. Há, contudo, aqueles usuários em potencial que poderiam se

beneficiar de informações para resolver os seus problemas, porém não reconhecem esta possibilidade e não a buscam.

2. A necessidade de informação: para aqueles usuários que julgam precisar de informação para resolver seus problemas, a segunda etapa será a busca por informações. Talvez, nesta fase, a sua necessidade de informação ainda não seja tão clara e precisa. Pode ser que essa necessidade não esteja apoiada necessariamente num problema, mas numa curiosidade, sendo a motivação um simples desejo de conhecer algum assunto, ou ao contrário, poderá advir de um problema que precisa ser resolvido com urgência para que ele possa avançar e que gere uma inquietude no usuário quanto ao cumprimento de prazos.
3. A questão inicial: perguntar é uma das formas mais importantes para se adquirir conhecimento e que exige do usuário a habilidade de formulá-la como questão, de maneira nítida, descrevendo-a com palavras, caso ele decida perguntar a alguém.
4. A questão negociada: é fato que o bibliotecário só poderá dar início ao processo de referência após receber as questões dos usuários. Porém, muitas vezes é necessário que o bibliotecário refaça com o usuário os primeiros passos que ele deu sozinho, perguntando sobre o motivo que gerou o problema, quais as necessidades de informação decorrentes e qual é, de fato, a questão inicial. Após os esclarecimentos e ajustes da questão inicial, o refinamento continua. A questão passa pelo cotejo com a terminologia e a estrutura das fontes de informação que serão consultadas, o que pode revelar a necessidade de outros ajustamentos na questão.
5. A estratégia de busca: construir uma estratégia de busca eficiente requer a análise minuciosa da questão, identificando seus conceitos e relações para que seja possível a tradução para um enunciado de busca na linguagem do acervo de informação.
6. O processo de busca: as buscas mais eficientes são aquelas que possuem estratégias suficientemente flexíveis para uma mudança de curso. Um bibliotecário perspicaz terá várias estratégias alternativas prontas, caso se façam necessárias.
7. A resposta: é o resultado da busca, que se tiver sido executada corretamente, corresponderá ao enunciado da busca. Nem sempre a recuperação da informação em base de dados gera os resultados esperados. Às vezes, nem sequer algum resultado é encontrado.
8. Solução: uma resposta é só uma proposta de solução. Quando não há necessidade de elucidação ou explicação a resposta poderá ser a solução, mas o recomendável é que o usuário e o bibliotecário decidam por isso juntos.

A proposta de Grogan (1995) é valiosa por considerar que o processo de referência tem início muito antes de o usuário chegar à biblioteca, ou seja, remonta ao primeiro processo cognitivo que deu origem à sua necessidade. Isto implica que o bibliotecário precisa criar um contexto compartilhado com o usuário, buscando compreender que o que está sendo falado e escutado tem influência e se baseia em determinados contextos. Quando os contextos são compartilhados a comunicação se torna mais clara.

Ainda sobre a relevância do contexto, Capurro e Hjørland (2007, p. 170) elucidam que “[...] a informação não é uma propriedade de fatos, mas é dependente do contexto e das limitações [de quem observa, ou de condições ambientais, entre outras]”. Capurro e Hjørland (2007, p. 171) ao se referirem à teoria semântica da situação, ponderam que “[...] dois receptores diferentes podem extrair, devido a limitações e fatos diversos, diferentes conteúdos de informação a partir de um mesmo sinal.”

O processo de referência não é um processo linear, mas como diz Shera *apud* Grogan (1995, p. 50) é “[...] uma complexa série associativa de conexões ou eventos [...]” que envolve, segundo Rees *apud* Grogan (1995, p. 50), “[...] não só a identificação e utilização do instrumento bibliográfico disponível, mas também a intervenção de variáveis psicológicas, sociológicas e ambientais que ainda não são perfeitamente compreendidas.” Figueiredo (1992), outra autora que se dedicou ao estudo do processo de referência, dividiu-o em seis partes:

1. Seleção da mensagem: o bibliotecário conversa com o usuário no intuito de compreender toda a mensagem que envolve uma questão de referência. A omissão de parte da mensagem ou a incorreta seleção da mensagem poderá advir da falta de conhecimento do assunto e falha de treinamento do bibliotecário, ou por falta de entendimento do contexto da pergunta. Podem acontecer, também, falhas de *feedback* do usuário.
2. Negociação da questão: Figueiredo (1992, p. 64) diz que negociar questões de referência é “[...] um dos atos mais complexos da comunicação humana, pois existe um alto nível de ruído na comunicação de pessoa para pessoa.”
3. Estratégia de busca: nesta fase podem ocorrer falhas relacionadas aos fatores humanos, ao treinamento do bibliotecário, à falta de políticas da biblioteca, ao sistema de informação. Exige-se do bibliotecário que ele planeje minuciosamente a estratégia de busca de forma sistemática.
4. A busca: é o momento da pesquisa para se obter a informação e, para que esta ocorra de maneira eficaz, é necessário anotar os termos da busca, observar mudanças na

indexação, escolher adequadamente as fontes de informação, etc. A busca, em certas ocasiões, pode resultar infrutífera.

5. Seleção da resposta: análise criteriosa da busca pelo bibliotecário para compilação de uma lista de itens que se aproximem o máximo possível da questão de pesquisa. Segundo Grogan (1995, p. 54) “[...] uma resposta é somente uma solução potencial [...]. Frequentemente, torna-se necessário certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa.” Grogan (1995) recomenda, ainda, que o bibliotecário e o usuário avaliem juntos o produto da pesquisa, “[...] e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído.”
6. Renegociação: é preciso renegociar quando se chega à conclusão de que a questão de referência apresentada pelo usuário não foi negociada de maneira apropriada.

No contexto do processo de referência, coordenar ações significa conversar com o usuário com o propósito de compreender e, posteriormente, atender ao seu pedido de informação. Segundo Echeverría (2003) são as promessas que permitem a “coordenação de ações” com os outros e as promessas ocorrem através das conversações. Quando se faz uma promessa, uma rede de compromissos é formada.

De acordo com Flores (1996) a coordenação de ações ocorre em quatro fases: preparação, negociação, realização e aceitação. “Coordenar ações” envolve pedir, oferecer, declarar e cumprir, o que corresponde à ideia de se “fazer promessas”, ou firmar acordos. Lemos e Silva (2009) nomeiam a primeira fase do ciclo de coordenação de ações de “criação do contexto” e a fase da aceitação de “avaliação”.

Andrade (2009, p. 71) resume a coordenação de ações da seguinte maneira: o ciclo tem início com a “fase de preparação” do pedido, que ocorre quando um cliente formula um pedido a um executor. Depois que o pedido foi formulado, entra-se na “fase de negociação” do executor com o cliente. Se a negociação se desenvolveu positivamente, um acordo é feito juntamente com uma promessa de entrega do produto. Pode acontecer, no entanto, que uma das partes decline da negociação e seja necessário renegociar. Logo após, vem a “fase da realização” com o objetivo de elaborar o produto tendo em vista o formato acordado. Entrega realizada, segue-se para a “fase da aceitação”, na qual o cliente avalia o produto, verificando se atende às condições de satisfação que foram levantadas nas fases de preparação e negociação do pedido. Na figura 4, apresenta-se o modelo do processo de “coordenação de ações”, na qual as competências conversacionais estão inseridas:





precisarão emitir uma declaração de aceitação do acordo. A partir deste ponto, compromissos são formalmente estabelecidos entre as partes. O bibliotecário terá o compromisso de não apenas entregar o produto de informação dentro das características acordadas, mas também dentro do prazo.

A “estratégia de busca e a busca” estão relacionadas com a “realização”. Nesta fase, o executor (bibliotecário) irá colocar em ação a sua experiência profissional para montar uma estratégia de busca eficiente para recuperar a informação solicitada pelo cliente (usuário). Dúvidas quanto às duas primeiras etapas poderão surgir durante a busca e até mesmo poderão ocorrer situações em que nada poderá ser oferecido ao usuário. A necessidade de renegociação, neste caso, é percebida antes da entrega do produto. Outro problema relacionado com a busca é que pode ser que quem a execute não seja a mesma pessoa que conversou com o usuário e isso também é um fator crítico para se atender a um pedido de informação. Quem busca a informação poderá apresentar uma resposta tecnicamente perfeita à questão formulada, porém como diz Grogan (1995) “[...] o campo onde se situa o serviço de referência está juncando de fracassos [...] e análises *a posteriori* sempre revelam que ocorreu uma deficiência no processo de referência”.

A “seleção da resposta e a renegociação” dizem respeito à “aceitação”. Há que se considerar que uma resposta é somente uma solução em potencial e o que o bibliotecário tem em mãos é simplesmente o resultado da busca, como esclarece Grogan (1995). Nessa fase, apresenta-se o produto da pesquisa para o usuário, que verificará se possui as condições de satisfação acordadas. Grogan (1995, p. 54) recomenda que o bibliotecário e o usuário avaliem juntos o produto da pesquisa, “[...] e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído.” Pode ocorrer, então, a necessidade de se renegociar ou não o pedido. Se declarado aceito o produto, então o processo se dá por encerrado.

Segundo Lemos e Silva (2009, p. 1284) a fase de “renegociação”, apresentada por Figueiredo (1992), é tratada também por Echeverría (2003) durante a fase da realização, por meio da abertura de novos ciclos de coordenação de ações para garantir o cumprimento da promessa.

A comunicação entre bibliotecário e usuário em sentido amplo, ou seja, nas fases em que o usuário participa ativamente do processo de referência, que são a seleção da mensagem, a negociação da questão, a seleção da resposta e a renegociação, independem se o usuário está fisicamente presente na biblioteca ou não. Cabe ressaltar a importância das recomendações de Figueiredo (1992, p. 62-70), que podem se aplicadas, em sua maior parte, tanto à

comunicação digital quanto à tradicional e trazem o diagnóstico de problemas com as respectivas soluções durante o atendimento de referência:

1. Problemas na seleção da mensagem ocorrem pela omissão de parte da mensagem contida na questão quando o bibliotecário não entende ou não faz a seleção correta da mensagem. A causa, por parte do bibliotecário, se deve à falta de treinamento, ao desconhecimento do assunto e ao descuido na análise da questão. Portanto, recomenda-se delegar questões sobre assuntos a respeito dos quais não entende; propiciar treinamento em serviço e/ou requerer que os bibliotecários adquiram conhecimento através de cursos. Se as falhas forem do sistema da biblioteca ou advinda de mensagem ambígua ou incompleta por parte do usuário, a atitude é a negociação da questão.
2. Problemas na negociação da questão têm origem em fatores humanos durante a interação usuário/bibliotecário causados, tanto por falta de treinamento do profissional que atende, quanto por dificuldades inerentes às características dos interlocutores.

De acordo com Figueiredo (1992, p. 65) os problemas de comunicação são variados e podem ser por falha na audição, visão, grafia e barreiras linguísticas. A técnica para minimizar estes problemas é frasear a questão de referência para assegurar o entendimento mútuo e a compreensão da linha de raciocínio do usuário.

Os usuários não percebem o quanto são ambíguas e imprecisas as questões apresentadas. Como negociar questões é uma forma de comunicação, então é imprescindível ter claros os objetivos da negociação para as condições de satisfação da promessa, que são: definir qual informação o usuário precisa, esclarecer a questão e definir a quantidade, nível e material que responderá à questão (FIGUEIREDO, 1992, p. 65).

Entre bibliotecário e usuário poderá haver problemas de origem pessoal, como não quererem se comunicar. Para lidar com o público, a administração precisa estar atenta para aqueles perfis de bibliotecários com maior habilidade de comunicação (FIGUEIREDO, 1992, p. 65).

Os passos da negociação são identificar os objetivos, estabelecer as metas e esquematizar um plano. Inicialmente, para esclarecer a questão, recomenda-se ao bibliotecário que faça uso de perguntas abertas para levantar dados através dos pronomes interrogativos “o que, quem, onde, quando” (FIGUEIREDO, 1992, p. 65).

Entende-se que para trabalhar como bibliotecário de referência deve-se manter em postura receptiva, revelando uma atmosfera amigável, pois ele é que iniciará e conduzirá a negociação. Para alcançar a abertura o bibliotecário precisa:

a) Manter uma autoimagem positiva, acreditando-se como a melhor ligação entre o usuário e a informação; b) Interesse verdadeiro pelas pessoas, aceitando-as como são e respeitando a dignidade pessoal delas; c) Fazer reflexões e análises sobre a expressão pessoal no sentido de compreender se tem ou não empatia, ou é frio no trato com os outros; d) Encorajar a apresentação de questões no intuito de vencer a barreira que algumas pessoas sentem em pedir ajuda; e) Comportamento sensível, aberto, acessível e de encorajamento ao usuário; f) Percepção, tato, cortesia, atenção para atrair os usuários; g) Mostrar quão importante é a necessidade de informação, encorajando o usuário a discuti-la; h) Prestar o serviço de maneira que o usuário deseje voltar, caso precise de novo auxílio; i) Atenção total ao usuário tratando-o com empatia em relação à sua necessidade de informação; j) Saber o porquê da informação, o que tem a ver com “prioridade, profundidade, tipo de leitura, completude e forma de resposta”; k) Estar claro que uma das metas a serem atingidas é o bom relacionamento com o usuário; l) Estar capacitado para entender as mensagens verbais e não verbais recebidas e também estar ciente daquelas que emite; m) As técnicas não verbais são: olhares, sorrisos, posição correta do corpo que demonstre atenção, manear a cabeça enquanto o usuário descreve as suas necessidades de informação; n) Procurar ter empatia para com o usuário, não manter nenhum tipo de preconceito e não permitir que seu ponto de vista pessoal interfira em seu trabalho. (FIGUEIREDO, 1992, p. 66-68)

Além da preocupação de manter a postura receptiva para que a comunicação facilite o processo de negociação da questão, há que se preocupar com o treinamento do bibliotecário em sua fase de formação e, também, quando ele estiver no mercado de trabalho, as empresas oferecerem cursos de capacitação. Portanto:

a) As escolas de biblioteconomia devem providenciar cursos básicos de comunicação que visem ampliar conhecimentos sobre como negociar as questões e não apenas cursos sobre fontes de informação; b) As escolas precisam incluir em seus currículos disciplinas ou conhecimentos nas áreas de psicologia aplicada, comunicação interpessoal, motivação, autorreconhecimento, técnicas de entrevista e relações públicas; c) As escolas devem informar ao bibliotecário de que, caso seja necessário se fazer um interrogatório, este não deve ser nem brusco, nem abrupto, nem sistemático demais; d) Dirigir um mínimo de perguntas é recomendável para se entender as necessidades de informação e encaminhar a resposta correta à questão proposta; e) O treinamento do bibliotecário deve informá-lo de que o mais importante na interação com o usuário é a sua atitude, incluindo nas técnicas de negociação a comunicação não verbal<sup>19</sup>; f) Registrar a questão na sua linguagem e depois adaptá-la; g) Dar tempo para a negociação, limitar questões amplas, e associar as questões específicas sobre alguma publicação, se necessário associá-las a assuntos maiores; h) Se a questão se referir a assuntos, associá-las a fontes de informação. Evitar entrevistas altamente estruturadas. i) Usar questões abertas no início e depois fechadas com a intenção de especificar e aumentar a relevância das respostas. (FIGUEIREDO, 1992, p. 68 e 69)

Outro fator que influencia na negociação da questão é a ausência de manual que contenha a política de atendimento dos serviços de referência que indique o tempo de atendimento segundo o tipo e o nível de cada usuário. Finalmente, o último aspecto a ser

---

<sup>19</sup> Na comunicação digital síncrona por texto, utilizar os recursos de interação via internet descritos na seção “competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona.”

considerado está relacionado a problemas comunicacionais intransponíveis de ordem mental, emocional, social, dentre outros advindos dos usuários. Para essa situação, a literatura diz que:

Não há medida remediadora indicada. O importante é que as escolas de biblioteconomia conscientizem os bibliotecários da existência destas variáveis intrínsecas dos usuários e que se esforcem para superá-los ou minimizá-los durante a entrevista e todo o processo de referência. Mas, uma dica é sempre válida para todo o tipo de usuário, que é manter a postura profissional, saber conduzir uma entrevista e ter atitude motivada e interessada é um bom começo para transpor problemas no processo de referência. (FIGUEIREDO, 1992, p. 69)

3. Problemas na seleção da resposta podem vir da fonte de informação, tais como “[...] resposta errônea ou incompleta no material que contém a informação, fonte adequada não disponível, pontos de acesso inadequados no material que contém a informação e ambiguidade linguística na fonte [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 89). Contudo, quando atribuídos a fatores humanos decorrentes de diferenças nos julgamentos de relevância e pertinência entre os interlocutores, o bibliotecário precisa saber que:

a) O bibliotecário deve deixar claro que é o usuário quem avaliará e julgará a utilidade, a adequação e o grau de satisfação da informação encontrada. Em havendo dúvidas, então poderá haver a renegociação com o usuário; b) As escolas de biblioteconomia deveriam dar ênfase ao problema de interpretação humana na fase da seleção da resposta. c) Vários estudos comprovam que os documentos em si não possuem uma relevância inerente e imutável, mas seu valor oscilará de acordo com cada momento. (FIGUEIREDO, 1992, p. 87 e 88)

Algumas recomendações básicas para que o bibliotecário de referência forneça uma resposta satisfatória ao usuário são:

a) Não oferecer material irrelevante ou que vá além da capacidade de compreensão do usuário; b) Mostrar resultados preliminares da busca para compartilhar julgamentos sobre as possíveis respostas (atitude proativa); c) Se as avaliações forem diferentes, o bibliotecário deverá incorporar a interpretação do usuário e realizar novas buscas; d) O bibliotecário deve determinar com o usuário o quanto de informação ele está preparado para receber e quanto do que será fornecido ele está preparado para ler; e) Pedir à supervisão orientação no caso de dúvidas quanto à pertinência da informação encontrada. (FIGUEIREDO, 1992, p. 88)

Em princípio, a resposta tida como completa ou correta é aquela determinada pelo usuário, mas nem sempre ele tem certeza se a resposta que desejava foi, de fato, encontrada ou, ainda, não consegue avaliar se ela está errada. Figueiredo (1992, p. 89) alude sobre as variações no julgamento de relevância ocasionado pelo transcorrer do tempo entre o pedido e a resposta, pois o resultado da busca em serviços de referência tradicionais não ocorre

simultaneamente à requisição, porém caberia a mesma interpretação para os serviços digitais síncronos, pois nem sempre a resposta à questão do usuário é fornecida em tempo real, continuando o atendimento do processo de referência através do preenchimento de formulário de busca *web*. Neste caso, o bibliotecário poderá apenas renegociar a questão, se a resposta encaminhada por *e-mail* não satisfizer ao usuário.

Fazer gestão das expectativas dos usuários é uma forma útil de assegurar a imagem positiva da biblioteca, pois Figueiredo (1992, p. 89) afirma que existe a tendência de criar expectativas acima das possibilidades do serviço de referência e, portanto o “[...] bibliotecário deve buscar que o usuário declare que aceita a informação, na forma e de acordo com as possibilidades que a biblioteca tem para oferecê-la”. Mas, de todas as recomendações, a principal é que “[...] o usuário jamais deve deixar a biblioteca sem uma resposta à sua questão, nem que seja uma informação referencial, remetendo-o a uma biblioteca mais adequada para atender à sua necessidade de informação”.

Como se pôde notar, todas as recomendações para o atendimento ao usuário em serviço de referência que foram apresentadas durante a revisão de literatura se relacionam, de alguma forma, com o tema das competências conversacionais. Verifica-se que o processo de referência, tanto tradicional quanto digital síncrono, se insere no ciclo de coordenação de ações de Flores (1996) do ponto de vista das conversações. Muito embora o modelo de Flores (1996) atenha-se à competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” outras duas competências, como o “escutar efetivo” e o “expor e indagar produtivos” também seriam fenômenos conversacionais observáveis na dinâmica do atendimento ao usuário de serviços de referência. Contudo há que se esclarecer que, assim como no atendimento presencial, a negociação por *chat* para entrega de resultado de pesquisa (produto) baseados em acordos e promessas poderá não acontecer, pois o bibliotecário tem a opção de repassar o usuário direto para o preenchimento do formulário de busca sem fazer a entrevista de referência. Tal procedimento é desaconselhado pelos manuais de serviço de referência digitais como *Reference* (2011) e *Digital* (2004) que recomendam praticar a entrevista de referência para ajudar o usuário a refinar a sua necessidade de informação, para depois expressá-la de forma completa e escrita no formulário *web* de busca.

Estabelecida a relação básica entre o ciclo de coordenação de Flores (1996) e o processo de referência, o próximo passo seria propor um modelo de comunicação em referência digital por *chat* baseado nas três competências conversacionais escolhidas para esta pesquisa: o escutar efetivo; os pedidos, as ofertas e as promessas; o expor e indagar produtivos.

### 5.3.5 Modelo de comunicação baseado em competências conversacionais para serviço de referência via *chat*

Em se tratando de comunicação em ciência da informação há muito que se discutir, pois o tema é bastante complexo e amplo e, por isso, alguns aspectos foram escolhidos para se chegar a um entendimento mais claro do que seja o tema para a área.

Le Coadic (2004, p. 11) define comunicação como "[...] o processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas." Por meio dessa definição, infere-se, de pronto, o caráter social da comunicação na ciência da informação. Porém, algumas considerações são imprescindíveis antes de se pensar em definições para o termo "comunicação".

A primeira consideração é sobre a imprecisão terminológica nas definições encontradas na literatura em ciência da informação. Schrader (1983) *apud* Capurro e Hjørland (2007, p. 154), após estudar 700 definições para "informação", concluiu que "[...] a literatura em ciência da informação é caracterizada pelo caos conceitual." Talvez, se fosse feito um estudo sobre o termo "comunicação", o caos fosse o mesmo. Consciente das incongruências quanto à formulação de definições para a área da ciência da informação, não constitui objetivo deste trabalho resolver estes impasses, nem propor definições persuasivas para "comunicação".

A exemplo do termo informação, ao se tentar definir "comunicação" para ciência da informação, pode-se incorrer em vários equívocos, pois assim como "informação" é de uso comum a várias áreas do conhecimento, o termo "comunicação" também o é.

A segunda consideração necessária a se fazer é analisar alguns equívocos em Barreto (2005), sobre a diferença que há na ideia de "comunicação", no que se refere ao modelo de Shannon e Weaver nos domínios das ciências da comunicação e da ciência da informação.

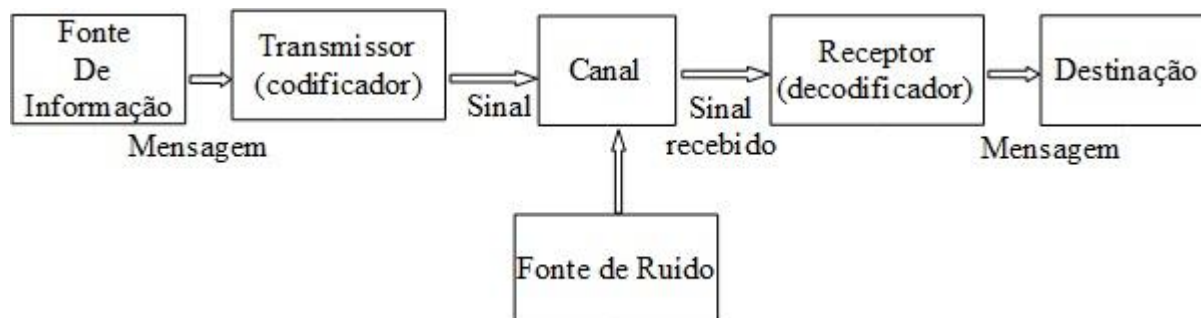
A terceira é sobre a sutil diferença entre "comunicação" e "transferência da informação", cujas definições são largamente utilizadas na literatura de ciência da informação, e que, por suas similaridades, são usadas, algumas vezes, como sinônimas. Barreto (2005, p. 1), por exemplo, acha que "[...] a transferência da informação é maior que a simples comunicação." Pinheiro e Loureiro (1995, p. 2) têm opinião diferente, porquanto expressam que "[...] a comunicação pode ser entendida, mais apropriadamente, como transferência da informação."

Muitas teorias nas ciências da comunicação e ciência da informação usam os mesmos

modelos de representação gráfica para explicar o processo de comunicação, tanto em uma área quanto em outra. Porém, há um modelo específico que chama a atenção, pois tanto as ciências da comunicação quanto a ciência da informação o utilizam com frequência, que é o modelo gráfico que explica a Teoria Matemática da Comunicação de Shannon e Weaver<sup>20</sup>, sendo que os entendimentos para essas áreas do conhecimento variam quanto aos componentes do modelo; fonte de informação, mensagem, transmissor (codificador), canal, fonte de ruído, receptor (decodificador) e destinação.

Eco (1972; 1984) *apud* Wolf (1999, p. 51) salienta que o modelo da Teoria Matemática da Comunicação, quando extrapola a sua intenção original, orientada para explicar como ocorre a transmissão de sinais físicos, pode até ser útil, quando adaptado às teorias da área de comunicação social, "[...] mas não pode ter mais do que um valor de orientação (sugerindo metáforas ou, no melhor dos casos, possíveis homologias) para uma teoria comunicativa mais abrangente, que só pode ser uma semiótica geral." Esse modelo consta na figura 5.

**Figura 5 – Modelo da Teoria Matemática da Comunicação**



Fonte: Adaptado de Shannon e Weaver (1949).

A primeira coisa que chama a atenção no modelo acima é que a tramitação do sinal é unilateral, partindo da fonte e chegando ao destino, sem retroalimentação do sistema. Wolf (1999, p. 51) é categórico ao afirmar, que, sem dúvida alguma, o modelo de Shannon e Weaver privilegia a visão de transferência física de sinais de um polo a outro e é mais apropriado quando se circunscreve aos seus objetivos originais.

Apesar dos cuidados que Wolf (1999) recomenda quanto à reinterpretação do modelo de Shannon e Weaver, ele parece ser o esquema mais consensual entre os autores que tratam sobre epistemologia em ciência da informação. Como exemplo de alguns trabalhos que

<sup>20</sup> Tanto nas ciências da comunicação, quanto na ciência da informação há variantes quanto ao nome da teoria. Ambas a chamam, por vezes, de “Teoria da Informação”. Mas em Wolf (1999) pode-se encontrar, por exemplo, a variante “Teoria Informacional da comunicação”. Embora tenha sido utilizado em ambas as áreas, o modelo já não reúne mais consenso há tempos.



mencionam a Teoria Matemática da Comunicação tem-se Zins (2007), Matheus (2005), Araújo (2003), Capurro (2003), Bates (1999), Pinheiro e Loureiro (1995), Ingwersen (1992) e Buckland (1991).

Dentre os estudos acima relacionados, o mais interessante e revelador é o de Zins (2007), que tentou formar um panorama abrangente sobre o conceito de ciência da informação e, para tanto, buscou construir um painel baseado na opinião de 57 líderes da área, em 16 países, com o apoio da ferramenta Delphi Crítico. Neste estudo, Wallace Koehler citado por Zins (2007, p. 338, tradução nossa) elabora uma definição de ciência da informação, na qual a importância do modelo de Shannon e Weaver é explicitamente demonstrada: “A ciência da informação visa compreender a totalidade dos processos de comunicação intra e interpessoal. Como tal, é uma disciplina ampla, que engloba a teoria da informação de Shannon, a semiótica e a memética”.

É quase impossível explicar sobre a origem do interesse da ciência da informação pelo modelo de Shannon e Weaver sem tocar no assunto dos paradigmas. Para se compreender as questões epistemológicas da ciência da informação, Capurro (2003) diz ser essencial investigar os paradigmas da área, pois há que se considerar que houve uma evolução paradigmática importante no decorrer dos anos. Saber, portanto, o que seja paradigma é o primeiro passo para a análise. Orom (2000, p. 14) define paradigma como sendo, basicamente, um conjunto de ideias.

Capurro (2003, p. 3) cita três paradigmas como sendo os principais para a ciência da informação, que são o físico, o cognitivo e o social: “Minha tese é que a ciência da informação nasce em meados do século XX com um paradigma físico, questionado por um enfoque cognitivo idealista e individualista, sendo esse, por sua vez substituído por um paradigma pragmático e social [...]”.

Na visão de Capurro (2003), mais tarde a ciência da informação reinterpreta o modelo de Shannon e Weaver, acrescentando a visão de outros dois paradigmas: o cognitivo e o social. A própria Teoria das Mensagens de Capurro (2003) constitui um dos exemplos de releitura dos elementos do modelo de Shannon e Weaver, na qual emissores e receptores são chamados de mensageiros.

Em Ingwersen (1992), nota-se que o escopo da ciência da informação, no início da década de 90, abrangia estudos relacionados à transferência da informação baseada em sistemas cognitivos, na informação desejada, na efetividade e transferência da informação, nas relações entre informação e produtores e, também, entre informação e usuários.

Parece que o paradigma físico da recuperação da informação foi uma das razões pelas

quais a ciência da informação se valeu, em um primeiro momento, do modelo de comunicação de Shannon e Weaver, que é totalmente voltado para a transmissão física de sinais telefônicos. Apesar dessa aplicação física, com o decorrer do tempo, de acordo com Eco (1972) *apud* Wolf (1999), o modelo de Shannon e Weaver foi adaptado por outras áreas do saber, servindo de base para outros tipos de teorias da comunicação, expandindo-se em variadas versões, com algumas modificações em sua terminologia. Eco (1972) *apud* Wolf (1999) ressalta a flexibilidade do modelo de Shannon e Weaver, ao constatar que todo o processo de comunicação pode ser retratado através dele, quer se verifique:

- A. Entre duas máquinas (por exemplo, a comunicação [entre] os aparelhos ditos homeostáticos, os quais asseguram que uma dada temperatura não ultrapasse o limite fixado, predispondo oportunas correções da situação térmica na fonte, [assim que] recebam uma mensagem convenientemente codificada);
- B. Entre dois seres humanos;
- C. Entre uma máquina e um ser humano (é típico o caso do nível de gasolina que existe no reservatório de um automóvel, que é comunicado através de uma bóia e de sinais eléctricos ao *tablier* do automóvel, onde aparece uma mensagem dirigida ao condutor). (ECO, 1972 *apud* WOLF, 1999, p. 43)

Para explicar sobre a conexão entre o paradigma físico da ciência da informação e o modelo de Shannon e Weaver e, ainda, fornecer uma explicação sobre o porquê da ciência da informação ter tomado emprestado tal modelo, Orom (2000) e Ellis (1992) *apud* Capurro (2003) discorrem que:

A ciência da informação inicia-se como teoria da recuperação da informação baseada numa epistemologia fisicista. A esse paradigma, intimamente relacionado com a assim chamada Teoria da Informação de Claude Shannon e Warren Weaver (1949-1972) [...] e também com a cibernética de Norbert Wiener (1961), denominou-se o paradigma físico. (OROM, 2000; ELLIS 1992 *apud* CAPURRO, 2003, p. 6)

De acordo com Barreto (2005), nas ciências da comunicação, o gerador é uma instituição ou um grupo; e os receptores, a massa, ou seja, um grupo heterogêneo de indivíduos. A impessoalidade entre gerador e receptores é forte. A mensagem tem conteúdo semântico fraco e é decorrente do canal, sendo passada de um ponto a outro sem muita preocupação com a assimilação exata do conteúdo pelos receptores, pois o objetivo é alcançar o maior público possível. Portanto, a comunicação se molda aos objetivos da mensagem, que é transmitir com rapidez o fato, apresentando ao receptor algo totalmente novo ou acrescentando novidade a mensagens anteriores. O domínio do processo está nas mãos do canal, que transfere mensagens a um público genérico, com a intenção de difundir os

interesses de grupos, moldando, influenciando ou entretendo os receptores. O meio de comunicação tem o poder de impregnar a mensagem, podendo se transformar na própria mensagem.

Na ciência da informação, contudo, os objetivos são diferentes. Ela desenvolve métodos de investigação das necessidades do receptor, com o intuito de gerar informações adequadas. Segundo Barreto (2005, p. 1), "[...] a ciência da informação caracteriza o seu gerador, nomeia seus autores, estuda as necessidades e faz um perfil do receptor, [Este] pode ser somente um indivíduo ou um grupo com coesão afetiva de interesses informacionais." Barreto (2005) complementa dizendo que, na ciência da informação, a comunicação entre os interlocutores precisa de conexão psicológica e compartilhamento de um contexto verbal ou passível de verbalização, com um código que seja compreendido ao menos parcialmente entre emissor e receptor. Nesse sentido, a comunicação é vista como relações humanas; um esforço de articulação mútua entre indivíduos para se compreenderem.

Barreto (2005) defende que o processo de comunicação, visto através do modelo de Shannon nas ciências da comunicação e na ciência da informação, tem acepções distintas. A comunicação, grosso modo, nas ciências da comunicação, "transfere mensagens" sem se ater muito ao seu conteúdo, porquanto é direcionado à massa, com impessoalidade. Os receptores, nesse caso, são quase que ignorados em suas diferenças sociais e capacidades cognitivas individualizadas. Quando se recorre à literatura especializada das ciências da comunicação, como em Wolf (1999) percebe-se que o que Barreto (2005) afirma é polêmico e demonstra uma visão um pouco superficial de interpretação do modelo de Shannon e Weaver nas ciências da comunicação, pois considera, apenas, os primórdios da comunicação de massa, a Teoria Hipodérmica da Comunicação que, há muito tempo, se considera ultrapassada<sup>21</sup>.

Pode-se mencionar, como exemplo de teoria da comunicação que faz uso do modelo de Shannon e se preocupa com a interpretação cognitiva e social dos indivíduos nas ciências da comunicação, a "Teoria da Recepção", que White (1998) também denomina de "Interpretação da Audiência da Mídia", na qual leva em consideração a inter-relação entre emissores e receptores, bem como a construção de significados por parte dos receptores. Essa teoria tem como premissa que os meios de comunicação possuem o poder de criar significados culturais e, por isso, não são apenas meios que transportam informação.

Na ciência da informação, quando se transfere uma mensagem, há que se considerar o

---

<sup>21</sup> Além de Wolf (1999), consultar outros autores que falam sobre a história da comunicação, a evolução de suas teorias, conceitos e processos, tais como: Marcondes Filho (2008), Iguartua e Humanes (2004), Berlo (2003), Bounoux (1999), Melo (1978).

seu conteúdo, ou melhor, a informação contida nela. Esse processo se chama transferência da informação e tenta lidar com as peculiaridades de grupos de usuários.

Segundo Barreto (2005), a característica mais distintiva entre comunicação e transferência da informação é a noção de passagem de um ponto a outro:

Na transferência da informação tem-se a ideia de deslocamento, uma mudança de dados de uma área ou meio de armazenamento para outra área ou meio de armazenamento [...]. Todas as intenções se orientam para o destino final: não basta atingir o receptor, há que criar conhecimento modificador em pessoas únicas. A transferência da informação distribui informação para formar um melhor conhecimento para o desenvolvimento da realidade. (BARRETO, 2005, p. 1)

Percebe-se que na transferência da informação há uma grande preocupação em se construir uma mensagem com conteúdo apropriado, pois ela tem objetivos claros de desenvolver mudanças significativas no conhecimento dos indivíduos. Portanto, o foco está na mensagem, pois, para Barreto (2005, p. 1), é ela quem irá conectar emissor e receptor durante o processo. Um exemplo de transferência da informação seria uma instituição, como a Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural (EMATER), elaborar um manual ensinando como se criar galinhas. Para se transferir com eficácia a informação, parte-se do pressuposto de que basta conhecer o público e adequar o conteúdo.

Em Pinheiro e Loureiro (1995), não se percebe a diferença entre comunicação e transferência da informação, talvez porque o fenômeno da comunicação seja visto como mais abrangente e englobe a transferência. Wolf (1999, p. 51) tem o mesmo raciocínio por considerar que a comunicação tem duas acepções: transferência de informação entre dois polos e transformação de um sistema em outro sistema.

Ao se pensar em algum modelo de comunicação (e não de transferência da informação) para pesquisas, que envolva a comunicação humana, é necessário dizer que elas estão classificadas na área de ciência da informação, genericamente, no escopo dos "estudos de uso da informação", mais precisamente na parte da "interação informacional".

Conforme Le Coadic (2004, p. 45-47), a ciência da informação se interessa em investigar três tipos de interações informacionais: entre pessoas (P-P); entre pessoa-computador (P-C); e entre pessoa-computador-pessoa (P-C-P).

Ao analisar a interação P-P, Le Coadic (2004, p. 45) afirma que o ato de se negociar uma questão em um processo de referência é de alta complexidade e exige sucessivas interações informacionais, pois "[...] a primeira questão nem sempre expressa as reais intenções do usuário." Portanto, o bibliotecário, ao desenvolver o processo de referência,

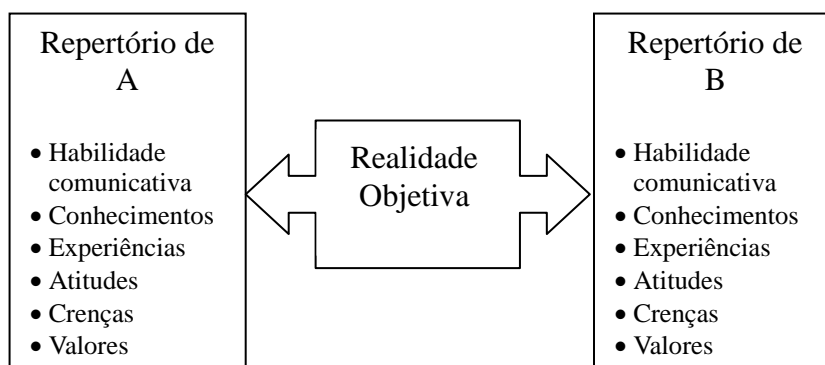
deverá auxiliar o usuário em sua necessidade de informação através do diálogo, o que, segundo Echeverría (2003), poderia ser aprimorado através de "competências conversacionais".

De acordo com Le Coadic (2004, p. 44), o diálogo é o componente central de todo sistema de informação e significa uma conversa orientada para um objetivo, um ato de comunicação cooperativo, ou seja, "[...] que impõe certas regras de cooperação". Em unidades de informação, o diálogo pode ocorrer entre pessoas ou, ainda, entre pessoas e sistemas computacionais.

De posse da discussão realizada até agora, a respeito da limitação do modelo de Shannon e Weaver e sobre a diferença entre comunicação e transferência da informação, um possível modelo de comunicação aplicável a estudos que envolvam a interação informacional entre usuário e bibliotecário poderia ser o de Diaz Bordenave (1995, p. 26), porquanto considera "comunicação como processo de interação humana que se realiza mediante signos organizados em mensagens".

De acordo com Diaz Bordenave (1995, p. 16), conforme a figura 6, duas pessoas não possuem a mesma percepção da realidade, porque na "[...] dinâmica mental interna de A e B constam repertórios diferentes de experiências, conhecimentos, crenças, valores, atitudes. A e B possuem também, repertórios diferentes de signos e, segundo parece, os signos influenciam a percepção".

Não são apenas os filtros mentais dos interlocutores que fazem com que cada um tenha uma interpretação diferente da realidade objetiva. Em se tratando de competências conversacionais, a observação é algo muito particularizada e leva em conta, além do cognitivo, também o emocional e as estruturas biológicas distintas, que interferem na percepção e conferem à realidade significados interpretativos.

**Figura 6 – Repertório de A e B**

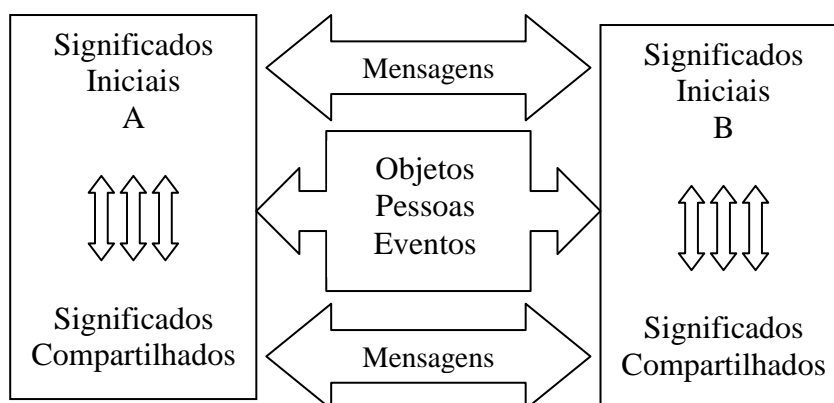
Fonte: Adaptado de Diaz Bordenave (1995).

Fundamentando-se nos conhecimentos da Ontologia da Linguagem de Echeverría (2003) e relembando o que já foi definido para esta pesquisa, competência conversacional é o uso da comunicação através de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o propósito de aumentar o entendimento e a cooperação entre usuário e bibliotecário durante o atendimento digital via *chat*.

A variável "conhecimento" se refere à linguagem, à emocionalidade e à corporalidade; também diz respeito a considerar a diferença entre as pessoas (observadores), às dificuldades de comunicação, à importância das expectativas nos relacionamentos. As habilidades são o escutar, o expor, o indagar, o ofertar e o pedir. As atitudes são o comprometimento, a responsabilidade e a pró-atividade. Os valores são a sinceridade, a ética, o respeito e a responsabilidade.

Transpondo-se o modelo da comunicação humana de Diaz Bordenave (1995) para o processo de referência via *chat*, o início da interação linguística se dará quando os usuários e bibliotecários trocarem mensagens entre si. O que é pedido entrará em contato com o repertório mental do bibliotecário, o que gerará uma interpretação com "significado pessoal".

Com o intercâmbio de mensagens, o usuário e o bibliotecário construirão um contexto compartilhado, modificando seus significados pessoais. Diaz Bordenave (1995, p. 19) diz que, durante a formação do contexto, "[...] idealmente ocorre ao mesmo tempo uma aproximação emocional que permite a aceitação do outro e a continuação do diálogo. Na medida em que o processo de comunicação vai se aprofundando, A e B caminham para certa comunhão."

**Figura 7 – Significados iniciais e compartilhados de A e B**

Fonte: Adaptado de Diaz Bordenave (1995)

Com o emprego da competência conversacional "escutar efetivo" de Echeverría (2003), o bibliotecário ampliaria a sua capacidade de ouvir, processar e compreender o contexto da mensagem, não somente averiguando a escuta através da reprodução de um resumo ao usuário do que entendeu sobre sua questão de referência, mas, também, checando as inquietudes quanto ao pedido (a importância do pedido, a urgência, a pressão por prazos, etc.). A escuta efetiva precisa estar presente desde a primeira troca de mensagens: quando bibliotecário e usuário discutem a questão de referência, para clarear a necessidade de informação para ambos, no meio do processo; quando ele acerta com o usuário o prazo e as condições de satisfação do pedido (o formato de apresentação - número de referências bibliográficas, separação dos resultados por tema, por ano, por autor, etc.); e no fim do processo, quando os resultados da busca serão apresentados e avaliados por ambos, renegociando-se o pedido ou não.

Em complemento ao "escutar efetivo", tem-se a competência conversacional "expor e indagar produtivos" de Kofman (2004). Sua função principal é revelar as conversas íntimas ao outro, as bases do raciocínio que dão corpo ao discurso. Por exemplo, revelar o quanto não se conhece sobre o pedido do usuário; dizer, quando necessário, que não compreendeu ou não será possível atender a necessidade de informação e por quais motivos; comunicar o prazo de entrega do produto de informação, tendo em vista as condições reais de execução da busca, caso seja orientado o preenchimento do formulário *web* de busca; saber que não é conhecedor exclusivo das fontes de informação ao perguntar ao usuário sobre o conhecimento de outras fontes. A competência do "expor e indagar produtivos" serve, também, para refinar a questão de referência, ao se formular perguntas sobre o problema, remontando às origens da necessidade de informação, caso o usuário esteja em dúvida de qual seja a sua necessidade

real. Outra aplicação dessa competência poderia resultar no uso adequado de *feedback*, potencializando a habilidade de argumentar com coerência, dissolvendo possíveis conflitos na interação entre as partes.

Saber formular “pedidos, ofertas e promessas” (informar as condições da entrega de produtos de informação) é mais uma das competências conversacionais que poderia contribuir para a eficácia no processo de referência, pois não é apenas o usuário que pede, mas o bibliotecário também, porquanto necessita extrair informações para compreender a demanda por informações.

Sobre os pedidos dos usuários, o bibliotecário que visa se comunicar eficazmente deve ponderar sobre as diferentes formas linguísticas e de raciocínio de quem emite um pedido, bem como a emocionalidade dos indivíduos que, muitas vezes, se constituem em barreiras de comunicação. Saber recusar ou remodelar pedidos é tão útil quanto o desejo sincero de querer atender a todas as demandas, pois influencia diretamente na relação de satisfação do usuário com relação ao serviço prestado. A referida postura tem a ver com a sinceridade e competência de quem oferta.

Depois de esclarecida a questão de referência para ambos os interlocutores, da aceitação dos pedidos, passa-se à oferta de um produto de informação ao usuário. Uma oferta precisa ter bem claras as características do produto que serão entregues, o que tem a ver com a habilidade de saber ofertar com consistência, que é o ato de combinar com o usuário condições satisfatórias de formato de apresentação, quantidade de referências ou textos e prazo de entrega.

No entanto, as condições de satisfação, por si mesmas, não caracterizam uma promessa, enquanto não houver uma declaração de aceitação das condições pelos interlocutores. O procedimento, então, é verificar as condições de satisfação do pedido antes de fechar a negociação. Sem este cuidado, poderá ocorrer a frustração das expectativas, porque o bibliotecário, equivocadamente, poderá entender que irá entregar "X" e o usuário receber "Y". Esse é o processo de coordenação de ações no serviço de referência tradicional. Contudo, em se tratando de referência digital via *chat* uma conversa entre bibliotecário e usuário pode não gerar a promessa de entrega de algum produto, pois o usuário poderá receber como resposta apenas o *link* de uma página, ser encaminhado a outro serviço mais adequado se for o caso, ou ser levado a preencher o formulário *web* de busca após conversar superficialmente com o bibliotecário, não sendo negociados prazos de entrega e formato dos resultados de busca. Mas, de qualquer forma, como vemos em Echeverría (2003), as promessas ainda assim continuam a existir durante as conversas, pois um serviço sempre é



criado com uma promessa implícita de satisfação de uma necessidade que, às vezes, pode estar clara ou não para o usuário. No contexto das competências conversacionais, sejam quais forem as respostas para o problema do usuário cabe ao bibliotecário perguntar se este ficou satisfeito (declaração de satisfação do cliente) e encorajá-lo a retornar ao serviço de referência se necessitar, o que no manual elaborado por *Reference* (2011) é chamado de acompanhamento.

Quando não se prima por uma comunicação eficaz dentro das organizações, aumentam-se os conflitos causados pelos mal entendidos e a imagem do profissional e da empresa podem ser atingidos. Para que ocorra uma comunicação eficaz, segundo Chiavenato (2005, p. 317) é preciso gerenciar a atenção, o significado e a confiança.

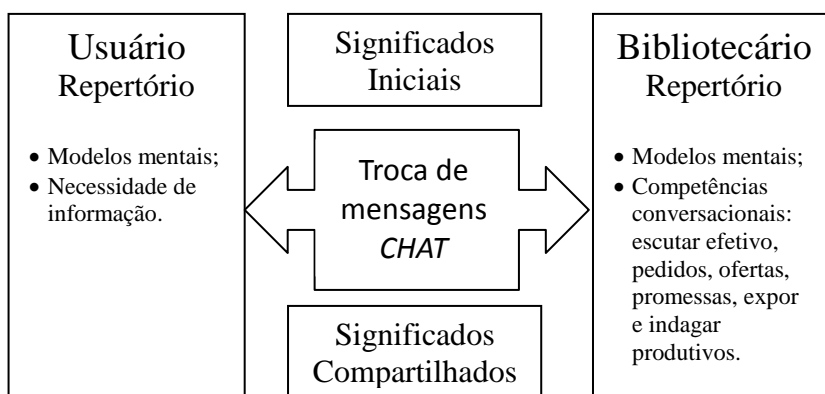
O gerenciamento da atenção é estar atento a tudo no ambiente de trabalho. Para as competências conversacionais é estar sempre interessado no que o outro fala, bem como em todo gestual e emocionalidade que estão ocorrendo durante a conversa.

Gerenciar o significado é um trabalho árduo na comunicação, pois implica averiguar, a todo instante, se o sentido das mensagens se mantém unívoco e claro para quem emite e recebe. Em competências conversacionais, essa atitude corresponde ao escutar ativo e, também, ao expor e indagar produtivos.

Talvez, o mais complicado de se gerenciar na comunicação seja a confiança, porque nem sempre é possível gerar abertura e confiabilidade. O requisito principal para a confiança é o comprometimento com os relacionamentos entre as pessoas e com a organização. Quando há competência conversacional, o diálogo é baseado, fundamentalmente, na sinceridade e confiabilidade de quem promete executar a tarefa.

A figura 8 apresenta a proposta de um modelo de comunicação baseado em Kofman (2004), Echeverría (2003) e Diaz Bordenave (1995), que demonstra como seria o atendimento do bibliotecário de referência fazendo uso de competências conversacionais em serviço de referência via *chat*.

**Figura 8 – Modelo de comunicação em serviço de referência via *chat* baseado em competências conversacionais do bibliotecário**



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Kofman (2004), Echeverria (2003) e Diaz Bordenave (1995).

Constata-se, por meio do modelo da figura 8, o enriquecimento do repertório do bibliotecário ao adicionar “competências conversacionais” nas conversações via *chat* a seus “modelos mentais de comunicação e atendimento em serviço de referência”, o que poderia influenciar a satisfação do usuário de maneira positiva, como já foi, exaustivamente, discutido durante a revisão de literatura.

#### 5.4 CONCLUSÃO DA REVISÃO DE LITERATURA

Analisando-se as definições de serviço de referência tradicional e digital apresentadas na seção “origem, definições e evolução”, constata-se que o serviço de referência digital continua a sustentar a ideia de mediação da informação pelos serviços tradicionais de referência. Isso pode ser verificado pela manutenção de funções básicas de atendimento que enfatizam a assistência oferecida ao usuário para encontrar a informação de que necessita, tais como, instrução na utilização dos recursos informacionais e auxílio na solução de questões de referência.

Por outro lado, o usuário está cada vez mais independente, pois é exponencial o acesso livre a sistemas de busca de informação científica, como o Google Acadêmico; SciELO; BRAPCI; banco de teses e dissertações (CAPES, IBICT, USP, UFRGS, UNICAMP); sistemas de busca integrada das bibliotecas da USP e UNICAMP. Contudo, quando o usuário precisa cobrir a literatura sobre determinado assunto numa área da ciência, gera-se a necessidade de recorrer a outras bases de dados disponíveis, mas com acesso restrito. Tomando-se, como exemplo, os assuntos tratados na revisão de literatura desta dissertação, a

busca abrangeu a consulta a bases assinadas pela CAPES, tais como *Web of Science*, *Academic Search Premier*; *Library and Information Science Abstracts (LISA)*; *Information Science and Technology Abstracts (ISTA)* e *Library, Information Science and Technology Abstracts (LISA)*; *Science Direct*; *Cambridge Journals Online*; *Oxford University Press*; *Highwire Press*; *Wiley Online Library* e *Emerald*.

Dependendo de como escolherem mediar a informação, as bibliotecas poderão optar por diversos modelos de serviço de referência digital. Comumente, um serviço de referência via *chat* necessita do apoio de outras ferramentas de comunicação, como o *e-mail* e o formulário de pesquisa *web* para complementar o atendimento, o que motivou a apresentação do modelo geral de referência digital de Lankes (2002/2003), que integra o uso de ferramentas síncronas e assíncronas.

Dois outros modelos, os de García Marco (1997/1998) e de Lankes e Kasowitz (1998), também foram abordados na seção “modelos de serviço de referência digital” no intuito de demonstrar a importância do treinamento como um dos fatores de sucesso do serviço. Como se verá mais adiante, para se atender em ambiente digital síncrono por texto, como é o caso do *chat*, há que se desenvolver competências específicas. Os modelos de García Marco (1997/1998) e de Lankes e Kasowitz (1998) recomendam que, além dos aspectos sociais, econômicos, laborais, epistemológicos, legais, tecnológicos e artísticos, os serviços precisam incluir variáveis psicológicas e comunicacionais que podem afetar a comunicação com o usuário.

Na seção “ferramentas tecnológicas de comunicação digital síncrona” têm-se a descrição, vantagens e desvantagens das principais ferramentas citadas pela literatura que são utilizadas em serviços de referência digitais síncronos. No caso do *chat*, uma das vantagens que motivaram o estudo das competências conversacionais nesse meio foi a possibilidade de bibliotecários e usuários dialogarem em tempo real em busca de alguma resposta que atenda às necessidades de informação desse usuário. A desvantagem é não ter a comunicação não verbal disponível, motivando o uso de competências conversacionais para comunicação textual síncrona que compensem essa falta.

A seção “avaliação de serviços de referência digitais” mostrou que o serviço de referência via *chat* se assemelha ao serviço tradicional de pergunta e respostas e que alguns dos aspectos que eram antes estudados no contexto presencial, também se aplicam a avaliações em meio digital síncrono por texto. Descrever, por exemplo, quantas questões de referência o serviço respondeu; o assunto das consultas; o uso das recomendações feitas pelos

manuais, como a utilização da entrevista de referência ao conversar com o usuário, faz parte de estudos em serviços digitais e tradicionais.

A principal conclusão a que se chegou na seção “panorama dos serviços de referência digital em bibliotecas universitárias brasileiras” foi que a *web* incrementou o contato dos usuários com a biblioteca, e o uso de *chats* e redes sociais pelos serviços tem aumentado com o passar do anos, pelo menos no exterior.

As seções “questão de referência, usuário e necessidade de informação” e “bibliotecário de referência na era digital” foram imprescindíveis para o contexto da pesquisa ao trazer as noções básicas dos quatro elementos envolvidos na interação humana em serviços de referência tradicionais e digitais. Primeiro elemento – questão de referência: assim como no serviço presencial, todo o tipo de questão de referência é passível de ocorrer por *chat*. Segundo elemento – usuário: o atendimento em serviço de referência busca compreender quem é o seu usuário, que não é visto como qualquer pessoa expressando uma necessidade através de uma pergunta a um atendente. O usuário de referência é alguém que possui uma lacuna cognitiva (necessidade de informação), que precisa ser preenchida com informação para a construção de sentido, de conhecimento ou para solucionar problemas. O usuário de referência digital, além das características já mencionadas, possui papel ativo em acessar, consumir e criar conteúdos. Terceiro elemento – necessidade de informação: é um fenômeno gerado na mente do usuário (dimensão cognitiva) quando percebe que seu conhecimento não é suficiente (dimensão afetiva) para solucionar problemas ou tomar decisões (dimensão situacional), que constitui o principal foco da entrevista de referência. Quarto elemento - bibliotecário de referência: exige-se que esse profissional conheça bem o usuário de referência digital para planejar serviços com base no que estão usando em termos de tecnologias, formatos de informação, redes sociais e preferências/comportamentos na *web*, bem como saber se comunicar e aplicar entrevista de referência *online* dentre outras competências.

Entendidas as noções que antecedem o processo de comunicação entre bibliotecário e usuário tratados no parágrafo anterior, passa-se ao estudo da interação no atendimento de referência, cujo objetivo foi descrever quais comportamentos (expressão de competência) seriam indicados ao bibliotecário para que ele atingisse a comunicação eficaz. Duas seções foram escritas com esse intuito, “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona” e “competências para encontros/entrevista de referência em comunicação digital síncrona”.

A seção “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona” trouxe, em primeiro lugar, definições para entrevista de referência, que a apresenta como um diálogo ou uma arte em se comunicar, no sentido de depender mais do contexto de sua aplicação, do que de habilidades predefinidas. Seu objetivo principal é compreender a necessidade de informação dos usuários, respeitando sua privacidade e tratando-o com cordialidade, empatia e respeito. Contudo, a entrevista de referência não se limita ao levantamento de necessidades de informação, pois serve, também, para informar prazos, caso a entrevista gere algum tipo de compromisso futuro de execução de pesquisa; interagir enquanto se faz uma busca rápida na *web* ou nos recursos disponíveis da biblioteca; indicar fontes de informação alternativas; gerenciar expectativas e possíveis conflitos expondo as limitações do serviço de referência e compartilhando a forma de trabalho do bibliotecário; e, em última instância, promover, indiretamente, o aumento da literacia/cultura em informação dos usuários.

Apesar de toda a importância conferida pela literatura à entrevista de referência como ferramenta de trabalho, caberá ao bibliotecário definir quando será adequado utilizá-la no atendimento por *chat*, variando sua extensão, o ritmo e a estrutura de acordo com a necessidade, o que a literatura chama de validação interna ou individual da entrevista. Também é preciso deixar claro para o usuário o sentido de se fazer perguntas a ele, pois isso faz parte da validação lógica externa do uso da ferramenta.

Segundo o posicionamento adotado para a pesquisa, independente da aplicação da entrevista de referência na interação por *chat*, o diálogo sempre estará presente, pois se entende que ele é mais amplo.

A seção seguinte “competências para encontros/entrevistas de referência em comunicação digital síncrona” complementou a seção anterior “entrevista de referência como ferramenta cognitiva de comunicação digital síncrona”, pois abordou as várias competências de comunicação escrita e comportamentos para se interagir por *chat*, que somadas às tradicionais habilidades de atendimento de referência são responsáveis por manter a comunicação receptiva, cordial e encorajadora. Considerando-se o volume de informações da seção, optou-se, a título de exemplo, citar apenas três habilidades das estudadas. Primeira habilidade – compensar sinais não verbais: a literatura é clara ao recomendar que o bibliotecário conheça formas de compensar a linguagem gestual ausente no meio escrito síncrono, tendo em vista a necessidade marcante da comunicação não verbal para o sentido que o interlocutor quer dar às mensagens. Portanto, saber reconhecer o “internetês” é uma habilidade valiosa para o atendimento de referência digital, uma vez que essa linguagem

nasceu com o intuito de expressar sentimentos, estados de espírito, intenções e desejos, assemelhando-se muito à linguagem oral (ex.: sons de apreciação, como humm...) e gestual (ex.: expressões faciais usando-se *emoticons*) presentes na comunicação face a face. Ademais, os usuários que procuram a referência *online* podem ser os mesmos que usam o “internetês” em *chats* e *instant messengers* comerciais. Segunda habilidade – ritmo: é essencial manter o ritmo durante o diálogo, enquanto realiza a busca simultânea da informação, enviando mensagens prontas, ou frases que transmitam interesse pela questão do usuário. Terceira habilidade – construir bons relacionamentos *online*: pode-se colocá-la no topo da lista dentre todas as habilidades, pois independente de quem procure o serviço de referência ou do tipo de pedido de informação do usuário, sempre haverá a possibilidade de conflitos gerados por mal entendidos na comunicação que, por falta de gestão das expectativas ou não saber falar não, por exemplo, podem afetar a imagem positiva do bibliotecário, do serviço de referência e até da instituição.

Frente a tantas competências que a literatura recomenda para se comunicar em meio digital síncrono por texto, infere-se a imensa variedade de pesquisas científicas que poderiam ser realizadas. Essa riqueza de possibilidades pôde ser constatada no capítulo “serviço de referência digital via *chat*”, cujo propósito central foi investigar os diversos ângulos tratados pelos estudos. No contexto da comunicação síncrona por texto, a seção concluiu que há necessidade de mais pesquisas sobre elementos linguísticos, de contexto e de qualidade e o uso de competências para conversas *online* aliadas às competências de referência típicas que influenciam positivamente na satisfação do usuário.

Após averiguar a necessidade de mais estudos sobre os aspectos comunicacionais envolvidos na interação por *chat*, apresentaram-se os princípios e postulados da ontologia da linguagem que são as bases que fundamentam as “competências conversacionais”, sobre as quais se escreveu um capítulo. De modo geral, essas competências podem ser aplicadas na coordenação de ações entre indivíduos que objetivam resultados comuns, independente se as conversas são *online* por texto ou face a face. Em se tratando do processo de referência por *chat*, o bibliotecário as usaria para: compreender a mensagem contida na questão de referência, selecionar uma resposta e apresentá-la ao usuário e negociar/renegociar a questão, se for o caso. Dentre as competências conversacionais que serviriam para coordenar ações com os usuários de serviços de referência por *chat* estariam o “escutar efetivo”, os “pedidos, ofertas e promessas” e o “expor e indagar produtivos”, cujos conteúdos se encontram em três seções.

Há vários pontos em comum entre os assuntos “competências conversacionais” e “processo de referência” de bibliotecas. Contudo, no que tange à “competência” de se fazer “promessas” é preciso compreender que mesmo não havendo nenhuma solicitação de pesquisa durante a conversa com o usuário via *chat*, a “promessa” de nunca deixá-lo sem alguma resposta ou encaminhamento faz parte do compromisso implícito (promessa não declarada) do serviço, de acordo com a literatura. Outra promessa implícita seria tratar os usuários com cordialidade, atenção e respeito admitindo diferentes modos de pensar.

Para finalizar, apresentam-se as principais conclusões sobre os três capítulos:

1. A literatura que trata sobre a comunicação digital síncrona por texto entre bibliotecário e usuário em serviço de referência digital continua a prescrever a maioria dos comportamentos recomendados para o serviço de referência face a face.
2. Os estudos mostram que o bibliotecário pode não usar as recomendações para interagir em *chat* com os usuários por vários motivos, dentre eles, falta de treinamento e políticas claras para se comunicar *online*; pressão causada pelo excesso de usuários e poucos bibliotecários, o que causa o encurtamento dos diálogos; falta de proatividade e interesse em atender; não gostar de seções muito longas de *chat*, etc.
3. Assim como no atendimento face a face, cada bibliotecário de referência desenvolve o seu estilo próprio de atendimento digital e é responsável por se manter atualizado em relação às competências necessárias para interagir com o usuário utilizando diversos meios de comunicação síncrona por texto disponíveis na *web*, como o *chat*, *instant messenger*, *sms*, etc.
4. De acordo com os princípios e postulados da ontologia da linguagem, nas quais se fundamentam as competências conversacionais, bibliotecários e usuários seriam interpretados como seres linguísticos com modelos mentais diferentes tendo que coordenar ações para, juntos realizar o processo de referência, cujo sucesso dependeria da aplicação, pelo bibliotecário de referência, do escutar efetivo, do expor e indagar produtivos, e de se realizar pedidos, ofertas e promessas numa base satisfatória.

## 6 METODOLOGIA

Um dos objetivos da seção “serviço de referência digital via *chat*” foi investigar quais metodologias eram utilizadas quando se estudava o tema sob a ótica da comunicação *online*. De acordo com Matteson, Salamon e Brewster (2011), para descrever o fenômeno da comunicação via *chat* a maior parte dos estudos adotou as transcrições das conversas como fonte primária de dados e a análise de conteúdo como método de avaliação das transcrições.

Quando o propósito era conhecer as competências comunicacionais no atendimento por *chat* realizou-se pesquisa com bibliotecários. Portanto, como estratégia para alcançar o objetivo geral de observar o uso de competências conversacionais pelos bibliotecários que atuam no serviço de referência via *chat* da Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio optou-se por conjugar duas metodologias: a análise de conteúdo das transcrições das conversas e levantamento através de questionário aplicado junto à equipe de bibliotecários de referência.

Duas coletas de dados foram planejadas para a pesquisa. A primeira coleta foi das transcrições de *chat* ocorridas no período de julho a dezembro de 2011. A segunda coleta ocorreu em novembro de 2012 por meio de questionário, o qual reuniu a opinião dos bibliotecários que trabalhavam em 2011 sobre quais competências eles julgavam importantes para a comunicação via *chat* e quais eles usavam.

### 6.1 Classificação da pesquisa

Antes de classificar a pesquisa é necessário definir, primeiramente, o que é “estudo de caso”. Segundo Marconi e Lakatos (2004, p. 274) é o levantamento qualitativo e em profundidade de certo caso ou grupo humano no sentido de “[...] apreender uma determinada situação e descrever a complexidade de um fato [...]”. Tendo em vista que o objetivo é reunir informações detalhadas, sua metodologia é flexível, podendo agregar diversas técnicas de pesquisa para formar o cenário que se deseja. Também não se busca generalizar seus resultados, pois só se aplicam àquele caso em específico.

Tomando-se como referência Moresi (2003, p. 11-14) esta pesquisa é classificada como qualitativa, quanto à abordagem do problema e descritiva, quanto aos fins, tendo em vista que o objetivo da pesquisa é descrever (fim) o fenômeno das competências conversacionais no contexto da comunicação *online* via *chat* através de estudo de caso da DBD/PUC-Rio, buscando compreender de forma qualitativa (abordagem) o fenômeno,



analisando-se transcrições de conversas e aplicando-se questionário para conhecer a opinião dos bibliotecários.

## 6.2 Ambientes da pesquisa

Segundo o entendimento adotado nesta pesquisa, há dois ambientes a serem descritos. O primeiro diz respeito ao ambiente institucional, no qual ocorreu o estudo de caso, que foi a Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC-Rio (DBD/PUC-Rio), e o segundo foi o ambiente tecnológico que se refere ao *site* e à ferramenta de atendimento via *chat*.

De acordo com Silva (2012, p. 3) a missão da DBD/PUC-Rio é “[...] facilitar o acesso e a difusão de recursos de informação e colaborar com os processos de criação do conhecimento, a fim de contribuir na consecução dos objetivos da Universidade<sup>22</sup>”. Isso implica em dar suporte, em primeiro plano, às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, ou seja, atender a mais de 16.000 usuários. Em 2011, somente no sistema de bibliotecas estavam cadastrados, aproximadamente, 20.000 usuários, entre alunos de graduação, pós-graduação, professores, funcionários, ex-alunos e comunidade externa. Naquela época, a DBD/PUC-Rio era composta de uma biblioteca central e quatro bibliotecas setoriais.

Silva (2012, p. 3-5) menciona que, em termos de acervo digital, a BDB/PUC-Rio disponibiliza “[...] 15.000 periódicos *online*, 23.000 *e-books*, 80 bases de dados com texto completo e 35 bases referenciais”. Alguns serviços digitais, como acesso a rede *wi-fi*<sup>23</sup>, renovação e reserva *online* de livros e acesso remoto a bases de dados destinavam-se apenas à comunidade de alunos, professores, ex-alunos e funcionários da PUC-Rio. Outros serviços, como atendimento via *chat*, *blog*, *twitter*, *facebook*, formulário *online* de solicitação de serviços e treinamentos no uso de bases dados estavam disponíveis a qualquer usuário pela *web*.

Com relação ao ambiente em que se presta o serviço de referência digital, *Reference* (2011) e Lankes (2002/2003) recomendam que se divulguem informações básicas sobre o funcionamento na página da biblioteca, pois consideram que a comunicação *online* com o usuário pode ser influenciada pelo *site* que disponibiliza o atendimento, antes mesmo de começar a sessão de *chat* com o bibliotecário. Na mesma linha de raciocínio, Matteson,

---

<sup>22</sup> Sobre a Pontifícia Universidade Católica do Rio (PUC-Rio) acessar a página [www.puc-rio.br](http://www.puc-rio.br).

<sup>23</sup> “Apesar de o termo *Wi-Fi* ser uma marca registrada pela *Wi-Fi Alliance*, a expressão se tornou sinônimo para a tecnologia IEEE 802.11, que permite a conexão entre diversos dispositivos sem fio. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/wi-fi/197-o-que-e-wi-fi-.htm#ixzz2ISSYIGkA>>. Acesso em: 19 jan. 2013.

Salamon e Brewster (2011, p. 185, tradução nossa) afirmam que o serviço de referência realizado por meio de *chat* tem a tendência de “[...] transmitir ao usuário a ideia de obtenção de respostas imediatas e precisas acima das possibilidades reais [...]” e, portanto, informações no *site* da biblioteca tem papel fundamental na promoção da imagem do serviço. Por isso, buscou-se descrever o *site* da DBD/PUC-Rio pela presença/ausência de certas informações.

*Reference* (2011) recomenda aos provedores de serviços de referência via *chat* comunicar na *web*, de forma clara:

[...] como funciona o serviço [que tipo de informação o serviço se propõe a prestar; a quem se destina; o horário de funcionamento, se 24 horas, sete dias por semana ou somente horário comercial], que procedimentos os atendentes realizam para responder aos usuários e as políticas do serviço. Essas informações devem indicar o escopo das questões, os tipos de resposta e o tempo estimado para o atendimento. (REFERENCE, 2011, tradução nossa)

Lankes (2002/2003) orienta que, além de informações sobre o funcionamento/escopo do serviço, outras providências também são necessárias, como divulgar os recursos de suporte ao atendimento *online*, tais como listas de perguntas frequentes (*Frequently Asked Questions - FAQ's*), *e-mail* e formulário *web* para solicitação de pesquisa. Para garantir a qualidade das informações, o usuário também precisa saber quando ocorreu a última atualização do *site* e os textos informativos precisam estar sem erros de grafia e gramática.

Tendo em vista que as transcrições das sessões de *chat* que foram disponibilizadas para a pesquisa corresponderam ao período de julho a dezembro de 2011, como referência para a análise das informações que constavam no *site* da DBD/PUC-Rio escolheu-se recuperar a página principal disponível em 6 de julho de 2011, de acordo com o *Internet Archive Wayback Machine*. O quadro 7, a seguir, mostra as mensagens presentes, ou ausentes, segundo a orientação de *Reference* (2011) e Lankes (2002/2003) e para *sites* de serviços de referência digital na *web*.

**Quadro 7 – Descrição do *site* da DBD/PUC-Rio, segundo a presença/ausências de mensagens<sup>24</sup>**

Presença/Ausência de mensagens a serem comunicadas ao usuário pelo <i>site</i> do serviço de referência digital via <i>chat</i> , segundo orientação dos autores.		
Elementos básicos	Na página principal	Em outras páginas
1. Tipo de informação que o serviço se propõe a prestar.	-	-
2. A quem o serviço de referência via <i>chat</i> se destina.	-	x
3. Horário de atendimento; se 24 horas, sete dias por semana ou somente horário comercial.	-	x
4. Procedimentos que os atendentes realizam para responder aos usuários.	-	-
5. Políticas do serviço.	-	-
6. Questões que o serviço pretende responder.	-	-
7. Tipos de respostas fornecidas ao usuário.	-	-
8. Tempo estimado para o atendimento.	-	-
9. Lista de perguntas frequentes.	x	x
10. <i>E-mail</i> do serviço de referência digital.	x	x
11. Formulário <i>web</i> para solicitação de pesquisa.	x	x

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em *Reference* (2011) e Lankes (2002/2003).

Visitando-se o *site* da DBD/PUC-Rio, em 30 de outubro de 2012, observou-se que o serviço de referência via *chat* não informava previamente ao usuário sobre: o tipo de informação que o serviço se propunha a prestar, os procedimentos que os atendentes realizavam para responder as questões, as políticas do serviço, os tipos de questões e de respostas possíveis de serem encontradas e o tempo estimado para o atendimento.

Percebeu-se que, à época em que foram coletadas as transcrições das conversas via *chat* (jul./dez. 2011), a informação disponibilizada pelo *site* da BDB/PUC-Rio, antes de o usuário acessar a ferramenta de *chat*, era:

Tire suas dúvidas diretamente com um de nossos Bibliotecários, na sala de *chat*. Caso sua pergunta demande um tempo maior para ser respondida, você será informado e a resposta será enviada por *e-mail*. Este serviço está disponível de 7:30 às 22:30, de segunda a sexta-feira e sábado de 9:00 às 13:30, durante o período de aulas. Nas férias o horário é de 8:30 às 19:00, de segunda a sexta-feira.<sup>25</sup>

Segundo Maranhão *et al.* (2010, p. 6), desde abril de 2009 o serviço de referência via *chat* da DBD/PUC-Rio vem utilizando o *software* gratuito chamado Crafty Syntax Live Help, cujas funções oferecem: salvar automaticamente as conversas, receber mensagens *off-line*

<sup>24</sup> Descrição baseada em página de 6 de julho de 2011. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20110706161551/http://www.dbd.puc-rio.br/>>. Acesso em: 30 out. 2012.

<sup>25</sup> Disponível em: <<http://www.dbd.puc-rio.br/bibliochat.php>>. Acesso em: 6 jul. 2011.

quando o serviço não está ativo, identificar o atendente com nome e foto, distribuir os usuários entre os vários atendentes disponíveis no momento, redirecionar o atendimento a outro operador. Contudo, o foco da descrição da ferramenta está no uso das mensagens automáticas que a DBD/PUC-Rio fazia uso para se comunicar antes e depois da interação com o usuário. O quadro 8 mostra a descrição completa das mensagens automáticas.

**Quadro 8 – Mensagens automáticas comunicadas pelo programa de chat da DBD/PUC-Rio, antes e depois da interação bibliotecário/usuário**

Mensagens automáticas comunicadas pelo programa de <i>chat</i> , antes e depois da interação bibliotecário/usuário.	
Acesso à ferramenta de comunicação	Descrição das mensagens
1. Quando o usuário clica no botão “ <i>chat</i> ” localizado na página “fale conosco”.	Bem vindo ao atendimento <i>online</i> . Por favor, digite seu nome no campo abaixo para continuar.
2. Após clicar no botão “ <i>chat</i> ”.	Por favor, aguarde. Um operador irá lhe atender em breve.
3. Ao ser atendido o chamado, a sessão é aberta na aba “atendimento <i>online</i> ”.	Olá, em que posso ajudar?
4. Se nenhum atendente estiver disponível e houver excedido o tempo de espera.	Todos os operadores estão ocupados ajudando outros usuários neste momento. Você gostaria de esperar ou prefere deixar uma mensagem?
5. Se o serviço estiver fora do ar por motivos técnicos ou quando o acesso ocorrer fora do horário de funcionamento.	Prezado usuário, caso não existam operadores <i>online</i> , você tem a opção de deixar uma mensagem. Nossa equipe lhe responderá em breve. Você também pode ligar para os nossos telefones de atendimento: 3527-1714 ou 3527-1092.
6. Caso tenha ocorrido o atendimento, ao clicar no botão “sair”.	A sessão de chat está encerrada. Se quiser uma cópia da transcrição por <i>e-mail</i> , por favor, preencha seu <i>e-mail</i> abaixo e clique em enviar.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na ferramenta de *chat* utilizada pela DBD/PUC-Rio.

Antes de abrir a sessão é solicitado apenas o nome do usuário e a comunidade a que ele pertence, e após encerrar o atendimento não há avaliação do processo usando-se a ferramenta. No entanto, alguns serviços de referência via *chat*, como o da Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da USP (FMVZ/USP) requisitam além do nome, também o *e-mail*, a empresa (instituição a que se tem vínculo) e a mensagem do usuário antes de clicar no botão iniciar da sessão. A avaliação do atendimento via *chat* da FMVZ/USP é feita pela ferramenta atribuindo-se estrelas para duas variáveis, qualificação e eficácia, ao clicar em ícone localizado na própria janela em que se está conversando.

Maranhão *et al.* (2010, p. 8) dizem que os assuntos tratados nas sessões de *chat* da DBD/PUC-Rio são bastante diversificados, mas a maior incidência de questões é sobre a circulação de acervos e acesso remoto aos serviços da biblioteca.

A DBD/PUC-Rio tem investido em treinamento de usuários para melhor aproveitamento dos recursos disponível para pesquisa, o que tem surtido impacto na cultura informacional dos usuários que acessam o *chat*, tendo em vista que “[...] influenciou o aumento no uso de outros recursos, na medida em que, muitas vezes, a orientação dada ao usuário levava ao conhecimento de outros serviços e produtos ainda não utilizados [...]” (MARANHÃO *et al.*, 2010, p. 9).

Um dos fatores de sucesso do serviço via *chat* da DBD/PUC-Rio apontados por Maranhão *et al.* (2010, p. 9) é o aumento na procura pelo serviço, que evidencia a boa aceitação tanto pela comunidade acadêmica quanto pelo público externo.

Do ponto de vista da gestão das expectativas para a comunicação *online* eficaz proposta por Matteson, Salamon e Brewster (2011), talvez fosse interessante disponibilizar mais informação sobre o funcionamento do serviço de referência via *chat* no site da DBD/PUC-Rio e integrar a avaliação do atendimento à ferramenta de *chat* no intuito de coletar a opinião dos usuários de forma automatizada.

### 6.3 Definição operacional das variáveis

Antes de definir as variáveis “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”, no contexto deste estudo, houve necessidade de elaborar as definições, a seguir.

- Competência conversacional: é o uso da comunicação através de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o propósito de aumentar o entendimento e a cooperação entre usuário e bibliotecário durante o atendimento digital via *chat*.
- Biblioteca universitária: unidade de informação que apoia a universidade em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- Bibliotecário de referência: bacharel em biblioteconomia que trabalha no atendimento ao usuário em serviço de referência digital via *chat*.
- Comunicação *online*: troca síncrona de mensagens de texto através de *chat*.
- Serviço de referência digital: serviço que presta atendimento ao usuário via *web*.
- *Chat*: ambiente tecnológico usado para comunicação digital síncrona por texto.
- Pedido de informação: solicitação do usuário durante a conversa via *chat*.

Ao identificar na literatura um conjunto de competências conversacionais que poderiam ser úteis à comunicação entre usuário e bibliotecário no contexto das interações

conversacionais via *chat*, escolheu-se trabalhar, na mesma linha de Andrade (2009), as seguintes competências propostas por Echeverría (2003): “o escutar efetivo”, “os pedidos, as ofertas promessas, e as promessas”, e por Kofman (2004), “o expor e indagar produtivos”.

Tendo em vista que para investigar o uso de competências é necessário buscar evidências no comportamento dos pesquisados (CARBONE *et al.*, 2009, p. 77), depois de escolhidas as competências conversacionais que fariam parte do estudo, para as definir partiu-se da descrição dos comportamentos que poderiam ser usados pelo bibliotecário no contexto do atendimento de referência via *chat*. Porém, cabe salientar que parte dos comportamentos descritos advém de práticas de comunicação recomendadas tanto pela literatura especializada em serviço de referência tradicional quanto digital, que possuíam afinidade com as competências conversacionais investigadas. Assim, construíram-se para a pesquisa as seguintes definições para as competências conversacionais do “escutar efetivo”, dos “pedidos, ofertas e promessas” e dos “expor e indagar produtivos”.

- Competência conversacional “escutar efetivo”: se traduz pela disposição em escutar o usuário atentamente, não importando o tipo de pedido de informação que ele apresente (abertura); ter o cuidado de perguntar ao usuário se houve compreensão correta das informações transmitidas no *chat* (verificar a escuta); verificar o grau de importância e urgência do que é pedido (verificar as inquietudes dos usuários); estar atento à influência das emoções dos interlocutores (estado emocional); por fim, incentivar o usuário a compartilhar o contexto em que a informação será usada (contexto compartilhado).
- Competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”: visa gerenciar o atendimento no sentido de fornecer informações ao usuário, mas segundo as condições reais do serviço. Para tanto, a primeira providência é saber se o usuário aceitou a informação que foi ofertada (declaração de aceitação), que precisa ser consistente, ou seja, estar no nível de complexidade, formato e quantidade adequados à necessidade de informação do pedido (consistência nas ofertas). Há, contudo, situações em que é necessário repassar o atendimento a outro bibliotecário ou serviço mais apropriado (sinceridade e competência de quem oferta), e também saber recusar pedidos que estejam além das possibilidades do serviço, ou comprometam a imagem do profissional e da instituição (saber recusar pedidos). Outra questão importante é ter em mente que nem todos os usuários conseguem se expressar de maneira clara (considerações das dificuldades de se fazer pedidos). Como ritual de encerramento da conversa, sugere-se que o bibliotecário pergunte se o usuário está satisfeito com o

atendimento (declaração de satisfação). Caso o bibliotecário se comprometa durante a conversa a enviar informações, posteriormente, recomenda-se verificar os detalhes do que foi solicitado (verificar as condições de satisfação da promessa) antes do término do diálogo.

- Competência conversacional “expor e indagar produtivos”. Quando se expõe produtivamente objetiva-se conquistar a cooperação do usuário revelando a lógica que está por trás do discurso do bibliotecário. Tal ação consiste em expor os porquês de se estar perguntando sobre determinados aspectos do pedido e, quando necessário, declarar que não compreendeu a fala e/ou pedido de informação do usuário. Além disso, o expor produtivo visa não impor uma forma de pensar durante a conversa. Falar, abertamente, sobre as limitações do serviço quando não é possível atender ao pedido de informação, também faz parte do expor produtivo. O indagar produtivo ocorre quando o bibliotecário questiona a fala do usuário quando não o compreende, pois evita fazer inferências baseadas somente em suas próprias interpretações. Outra situação em que se usa o indagar produtivo é quando o bibliotecário pede para que o usuário reformule o pedido de informação.

Os quadros 9, 10 e 11 contêm resumos dos comportamentos que expressam as competências conversacionais estudadas no contexto da pesquisa.

#### **Quadro 9 – Competência conversacional “escutar efetivo”**

Competência	Componentes básicos	Descrição do comportamento
<b>Escutar efetivo</b>	<b>Abertura</b>	Independente do tipo de pedido de informação que o usuário apresente, sempre estou disposto a prestar atenção.
	<b>Verificar a escuta</b>	Verifico se o usuário compreendeu as informações que foram transmitidas por mim.
	<b>Verificar as inquietudes</b>	Verifico o grau de importância e/ou urgência do pedido de informação.
	<b>Estado emocional</b>	Durante a conversa, fico atento tanto às emoções do usuário, quanto às minhas, pois considero que o estado emocional pode interferir nas interpretações do que é dito.
	<b>Contexto compartilhado</b>	Incentivo os usuários a compartilhar em que contexto a informação será usada (para escrever um artigo, para apresentar num seminário, para esclarecer uma curiosidade, etc).

Fonte: Baseado em Echeverría (2003), com adaptações segundo *Reference* (2011), Wasic (2008), Brown (2008), Vickery e Vickery (2005), *Digital* (2004), Ammentorp e Hummelshoj (2001), Grogan (1995). Figueiredo (1992).

**Quadro 10 – Competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”**

Competência	Componentes básicos	Descrição do comportamento
<b>Pedidos, ofertas e promessas</b>	<b>Declaração de aceitação</b>	Busco saber se o usuário aceita as alternativas de resposta que eu ofereci ao seu pedido de informação.
	<b>Consistência nas ofertas</b>	Quando oferto alguma resposta à necessidade de informação do usuário verifico se ela está de acordo com o nível de complexidade, formato e quantidade adequados.
	<b>Sinceridade e competência de quem oferta</b>	Ao perceber que não domino determinados assuntos repasso o atendimento a outro bibliotecário mais experiente ou a outro serviço.
	<b>Consideração das dificuldades de se fazer pedidos</b>	Reconheço que nem todos os usuários conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, dificuldades linguísticas e de raciocínio.
	<b>Saber recusar pedidos</b>	Recuso pedidos de informação quando estão além das possibilidades do serviço, ou que comprometam a minha imagem profissional ou da instituição.
	<b>Declaração de satisfação</b>	Pergunto durante a conversa se o usuário está satisfeito com o atendimento e/ou com a informação prestada.
	<b>Verificar as condições de satisfação da promessa</b>	Se a conversa com o usuário gerou algum tipo de promessa de envio posterior de informações, antes de terminar o diálogo me certifico dos detalhes da informação que ele deseja receber.

Fonte: Baseado em Echeverría (2003), com adaptações segundo *Reference* (2011), Wasic (2008), Brown (2008), Vickery e Vickery (2005), *Digital* (2004), Ammentorp e Hummelshoj (2001), Grogan (1995), Figueiredo (1992).

**Quadro 11 – Competência conversacional “expor e indagar produtivos”**

Competência	Elementos básicos	Características
<b>Expor e indagar produtivos</b>	<b>Expor produtivo</b>	Quando tenho dúvida, não hesito em dizer que não compreendi a fala e/ou o pedido de informação do usuário.
		Procuro conquistar a cooperação do usuário, expondo os porquês de eu estar perguntando sobre determinados aspectos de seu pedido de informação.
		Falo abertamente sobre as limitações do serviço (escopo, recursos, tempo, normas), pois nem todos os pedidos são passíveis de serem atendidos.
		Tento não impor uma só forma de raciocínio durante a conversa, pois sei que os usuários têm sua própria forma de pensar.
	<b>Indagar produtivo</b>	Faço perguntas ao usuário toda vez que não compreendo a sua fala e/ou pedido de informação, pois evito fazer inferências baseadas somente em minhas interpretações.
		Peço que o usuário reformule seu pedido de informação, quando necessário.

Fonte: Baseado em Kofman (2004), com adaptações segundo *Reference* (2011), Wasic (2008), Brown (2008), Vickery e Vickery (2005), *Digital* (2004), Ammentorp e Hummelshoj (2001), Grogan (1995), Figueiredo (1992).

As definições baseadas nos comportamentos de cada competência conversacional serviram de guia para a elaboração do questionário (ver apêndice I) que foi aplicado junto aos bibliotecários da DBD/PUC-Rio com o objetivo de saber os graus de importância e uso das



competências, e também para apoiar a identificação das competências conversacionais nas transcrições de *chat*.

#### 6.4 População e amostra

O universo da pesquisa foi representado pelos cinco bibliotecários que trabalhavam no serviço de referência via *chat* da DBD/PUC-Rio em janeiro de 2013.

A amostra das transcrições de *chat* foi baseada no critério de conveniência, segundo o que a DBD/PUC-Rio entendeu que poderia disponibilizar, em termos de quantidade e conteúdo, correspondendo às conversas ocorridas de julho a dezembro de 2011.

#### 6.5 Instrumentos de coleta

Para a coleta de dados sobre a importância e o uso das competências conversacionais pelos bibliotecários da DBD/PUC-Rio utilizou-se questionário<sup>26</sup> com questões de múltipla escolha, e uma dissertativa.

Para descrever as conversas e as competências conversacionais nas transcrições de *chat* construiu-se um roteiro<sup>27</sup> com base na metodologia de análise de conteúdo de Bardin (2011).

#### 6.6 Procedimentos

O primeiro procedimento detalhou as etapas para a análise do conteúdo das conversas entre bibliotecário e usuário via *chat*, método utilizado para se atingir os dois primeiros objetivos específicos da pesquisa, que são: “descrever as conversas via *chat* no atendimento do serviço de referência digital” e “descrever as conversas via *chat* sob a ótica das competências conversacionais do “escutar efetivo”, dos “pedidos, ofertas e promessas” e dos “expor e indagar produtivos””.

O segundo procedimento apresentou a escala adotada no questionário para a coleta das opiniões dos profissionais, cujo propósito foi “identificar os graus de importância e uso das competências conversacionais para o atendimento via *chat*, segundo a opinião dos bibliotecários”, terceiro objetivo específico da pesquisa. O resumo dos procedimentos se encontra no quadro 12.

---

<sup>26</sup> Apêndice I – Questionário sobre competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via *chat*.

<sup>27</sup> Apêndice II – Roteiro para análise de conteúdo das transcrições de *chat*.

**Quadro 12 – Procedimentos para alcançar os objetivos da pesquisa**

Objetivos específicos (OE's)	Procedimentos metodológicos			
	Fonte de dados	Método	Etapas	Produto
(OE1) Descrever as conversas via <i>chat</i> no atendimento do serviço de referência digital.	1. Transcrição das conversas das sessões de <i>chat</i> .	2. Análise de conteúdo.	3. Pré-análise;	4. Descrição das conversas via <i>chat</i> no atendimento do serviço de referência digital.
(OE2) Descrever as conversas via <i>chat</i> sob a ótica das competências conversacionais do “escutar efetivo”, dos “pedidos, ofertas e promessas” e dos “expor e indagar produtivos”.	1. Transcrição das conversas das sessões de <i>chat</i> .	2. Análise de conteúdo.	3.1 Exploração do material; 3.2 Tratamento e interpretação dos resultados.	4. Descrição das conversas via <i>chat</i> sob a ótica das competências conversacionais “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”.
(OE3) Identificar os graus de importância e uso das competências conversacionais para o atendimento via <i>chat</i> , segundo a opinião dos bibliotecários.	1. Informações do levantamento realizado com os bibliotecários sobre as competências conversacionais.	2. Levantamento por meio de questionário.	3. Construção do questionário; 3.1 Definição da escala de avaliação.	4. Importância e uso das competências conversacionais no atendimento via <i>chat</i> , segundo a opinião dos bibliotecários.

Fonte: o autor.

No quadro 13, descreve-se o procedimento de análise de conteúdo, de acordo com a proposta de Bardin (2011), cujo método se divide em três passos.

**Quadro 13 – Procedimentos referentes à análise de conteúdo**

Procedimentos referentes ao método de análise de conteúdo.		
Fonte de dados	Descrição do método passo a passo.	Produto
Documentos a serem analisados	Primeiro passo: pré-análise.	Resultado da análise
	1. <b>Escolha dos documentos e constituição do corpus para análise:</b> consiste em determinar um conjunto de documentos suscetíveis de fornecer informações sobre o problema levantado, segundo critérios de pertinência, exaustividade, representatividade e homogeneidade.”	
	Segundo passo: exploração do material.	
	2. <b>Codificação:</b> é o processo de transformar dados brutos em unidades que permitam a descrição exata das características do conteúdo. 2.1 <b>Unidades de registro:</b> são etiquetas que resumem determinado conteúdo visando à categorização e à contagem frequencial. A unidade de registro pode ser de natureza e de dimensão bastante variadas, por exemplo: a palavra, o tema, o objeto ou referente, o personagem, o acontecimento, o documento. Para efeito de contagem, cada unidade de registro ganha uma etiqueta diferente (a, b, c, d, e, f...).	
	2.2 <b>Unidades de contexto:</b> são segmentos extraídos das mensagens, que são utilizados para dar significado às unidades de registro.	
	2.3 <b>Regras de enumeração:</b> método de contagem das unidades de registro segundo características como presença/ausência, intensidade, direção, ordem e ocorrência dos elementos nas mensagens. Pode-se utilizar frequência simples ou ponderada. 2.4 <b>Categorização:</b> constitui-se em isolar e organizar em classes as unidades de registro no intuito de fornecer uma representação simplificada dos dados brutos. Dois métodos são usados para agregar as unidades de registro: método “caixa”, quando as categorias são predeterminadas e à medida que as unidades de registro vão surgindo, elas são direcionadas para as categorias/classes; método “acervo”, o título das categorias/classes é definido no final da operação. O sistema de categorias deve refletir as intenções da investigação, as questões do analista e/ou corresponder às características das mensagens.	
Terceiro passo: tratamento e interpretação dos resultados.		
	A análise de conteúdo apresenta como resultado a condensação do texto por meio de quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos. Há seis tipos de análise possíveis: categorial, de avaliação, da enunciação, proposicional do discurso, da expressão e das relações. A análise categorial agrega, em classes, as unidades de registro com conteúdo semelhante.	

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Bardin (2011).

Em relação ao segundo passo do método de análise de conteúdo de Bardin (2011), “exploração do material”, descrito no quadro 13, a autora esclarece que a escolha das unidades de registro pode ocorrer em dois momentos, ou seja, antes ou durante a análise dos documentos. Quando se parte de uma teoria ou de objetivos previamente definidos, escolhem-se algumas unidades de registro antes da análise, e na medida em que se desenvolve o processo, outras unidades de registro podem ser criadas para descrever o texto.

No terceiro passo, “tratamento e interpretação dos resultados”, as unidades de registro podem aparecer individualmente ou se combinarem formando cadeias de análise. Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo é um método descritivo que conjuga elementos quantitativos e qualitativos. Desse modo, optou-se por apresentar, no decorrer das descrições, a parte quantitativa das conversas com comentários dos aspectos qualitativos, quando

necessários.

O quadro 14 demonstra a aplicação do método de análise de conteúdo às transcrições das sessões de *chat*.

#### Quadro 14 – Procedimentos do método de análise de conteúdo aplicados à pesquisa.

(continua)

Procedimentos do método de análise de conteúdo aplicados à pesquisa.		
Fonte de dados	Descrição passo a passo.	Produtos
Transcrição das sessões de <i>chat</i> .	Primeiro passo: pré-análise.	<p>Descrição das conversas via <i>chat</i> no atendimento do serviço de referência digital;</p> <p>Descrição das conversas via <i>chat</i> sob a ótica das competências conversacionais do “escutar efetivo”; dos “pedidos, ofertas e promessas” e dos “expor e indagar produtivos”.</p>
	<p>1. Escolha dos documentos e constituição do corpus para análise. Utilizaram-se dois critérios: 1. “regra da pertinência”, pela adequação das transcrições de <i>chat</i> enquanto fonte de informação para a descrição das conversas via <i>chat</i> no atendimento do serviço de referência digital e também por permitir a observação dos comportamentos do bibliotecário sob a ótica das competências conversacionais; 2. “regra da homogeneidade”, pelas conversas utilizarem a mesma estrutura em termos de interação (usuário pergunta/responde ↔ bibliotecário pergunta/responde).</p>	
	Segundo passo: exploração do material.	
	<p>2. Codificação: convencionou-se usar letras em minúsculo, de (a) até (n), para codificar as unidades de registro.</p> <p>2.1 Unidades de registro: (a) bibliotecário<sup>28</sup>, (b) tipo de usuário (c) dia da sessão, (d) mês da sessão, (e) ano da sessão, (f) dia da semana da sessão, (g) tempo da sessão<sup>29</sup>, (h) número de linhas da sessão<sup>30</sup>, (i) assuntos dos pedidos de informação<sup>31</sup> (j) procedimentos para responder aos pedidos de informação dos usuários<sup>32</sup>, (k) tipo de questão apresentada ao serviço<sup>33</sup>, (l) uso de “internetês” pelo usuário<sup>34</sup>, (m) uso de “internetês” pelo bibliotecário<sup>35</sup>, (n) uso de entrevista de referência<sup>36</sup>, (o) escutar efetivo, (p) pedidos, ofertas e promessas, (q) expor e indagar produtivos.</p> <p>2.2 Unidades de contexto: representam trechos das transcrições de <i>chat</i> relacionadas às unidades de registro tal como aparecem nas conversas.</p> <p>2.3 Regras de enumeração: usou-se frequência simples para contabilizar as unidades de registro.</p> <p>2.4 Categorização: classificaram-se as unidades de registro em duas categorias de análise: a primeira categoria chamada “descrição das conversas em seus aspectos gerais”, agregou as unidades de registro de (a) até (n); e a segunda, “descrição das conversas sob a ótica das competências conversacionais” reuniu as unidades de registro (o), (p) e (q).</p>	

<sup>28</sup> Unidade de registro coletada somente para organização da análise de conteúdo. Os nomes dos bibliotecários não aparecerão em nenhuma parte da dissertação e serão codificados pelas letras A, B, C, D, E, F.

<sup>29</sup> Tempo em minutos.

<sup>30</sup> Para efeito de contagem, consideraram-se as linhas que continham a identificação dos interlocutores, no início de cada frase. Padronizaram-se os arquivos das transcrições com fonte *Times New Roman*, tamanho 12 e espaço simples entre linhas.

<sup>31</sup> Assuntos apresentados pelos usuários na sessão de *chat*.

<sup>32</sup> As ações para responder ao pedido de informação do usuário.

<sup>33</sup> De acordo com as definições de Nichols (2003), McClure (2002), Grogan (1995) e Hutchins (1973).

<sup>34</sup> Expressões e frequência do “internetês” nas frases do usuário.

<sup>35</sup> Expressões e frequência “internetês” nas frases do bibliotecário.

<sup>36</sup> Uso de questões abertas e fechadas para compreender a necessidade de informação do usuário.

(conclusão)

Procedimentos do método de análise de conteúdo aplicados à pesquisa.		
Fonte de dados	Descrição passo a passo.	Produtos
Transcrição das sessões de <i>chat</i> .	Terceiro passo: tratamento e interpretação dos resultados	Descrição das conversas via <i>chat</i> no atendimento do serviço de referência digital;
	Para descrever os resultados da análise de conteúdo escolheu-se o método de análise categorial, cujo objetivo foi agregar, em classes, unidades de registro com conteúdos semelhantes. A sessão 7.1 chamada “descrição das conversas via <i>chat</i> , no atendimento do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio” apresentou a primeira categoria de análise. A seção 7.2 intitulada “descrição das conversas via <i>chat</i> , sob a ótica das competências conversacionais dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio” abordou a segunda categoria de análise.	Descrição das conversas via <i>chat</i> sob a ótica das competências conversacionais do “escutar efetivo”; dos “pedidos, ofertas e promessas” e dos “expor e indagar produtivos”.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Bardin (2011).

Identificaram-se, nas legendas das transcrições, as unidades de registro (a), (b), (c), (d), (e), (f), (g) e no texto, as unidades de registro (h), (i), (j), (k), (l), (m), (n), (o), (p) e (q).

A escolha de quase todas as unidades de registro aconteceu antes de analisar as conversas via *chat*. Somente a unidade de registro (j), “procedimentos para responder ao usuário”, da primeira categoria agregou mais unidades de registro durante o processo de análise.

Como a análise de conteúdo baseou-se na observação indireta para encontrar as competências conversacionais nas transcrições de *chat*, foi necessário retirar das unidades de registro (l), (m) e (n) certos comportamentos que seriam avaliados com maior precisão pelo próprio bibliotecário por se tratarem de atitudes no momento do atendimento. Portanto, dos cinco comportamentos que compunham a competência conversacional “escutar efetivo”, dois não entraram no roteiro de observação das conversas: “independente do tipo de pedido de informação que o usuário apresente, sempre estou disposto a prestar atenção”; “durante a conversa, fico atento tanto às emoções do usuário, quanto às minhas, pois considero que o estado emocional pode interferir nas interpretações do que é dito”. Dentre os sete comportamentos que descreviam a competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”, escolheu-se retirar o seguinte: “reconheço que nem todos os usuários conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, dificuldades linguísticas e de raciocínio”.

Dos seis comportamentos da competência conversacional “expor e indagar produtivos”, um não fez parte do roteiro para a análise de conteúdo, ou seja, “tento não impor uma só forma de raciocínio durante a conversa, pois sei que os usuários têm sua própria forma de pensar”.

Para coletar a opinião dos respondentes por meio de questionário, Carbone *et al.* (2009, p. 63;68) sugerem utilizar escala do tipo Likert, de cinco pontos. No quadro 15 apresentam-se as opções que foram utilizadas para avaliação da importância e uso das competências conversacionais.

**Quadro 15 – Escala para avaliação de importância e uso das competências conversacionais**

Importância da competência	Uso da competência
(0) - Nada importante	(0) - Não uso
(1) - Pouco importante	(1) – Uso pouco
(2) - Medianamente importante	(2) – Uso medianamente
(3) - Muito importante	(3) – Uso muito
(4) – Extremamente importante	(4) – Uso com muitíssima frequência

Fonte: Carbone et al. (2009, p. 68), com adaptações.

O resultado das opiniões dos bibliotecários foi descrito utilizando-se as médias das avaliações.

### 6.7 Pré-teste do questionário

Realizou-se o pré-teste do questionário, em novembro de 2012, com um dos bibliotecários que trabalhavam no atendimento via *chat* da DBD/PUC-Rio nessa época. Após a aplicação do questionário, marcou-se entrevista com o respondente com o objetivo de detectar dificuldades de compreensão dos enunciados das questões e de preenchimento das respostas. O pré-teste identificou a necessidade de ajuste na escala, de quatro para cinco pontos; mudança na avaliação das competências, de domínio para uso e acréscimo de uma coluna no questionário com a opção “não se aplica”.

## 7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o intuito de atingir os dois primeiros objetivos específicos da pesquisa, analisou-se o conteúdo de 369 conversas, ocorridas no período de julho a dezembro de 2011, de um total de 430 sessões. Não fizeram parte da análise 61 atendimentos, pois correspondiam a conversas de auxiliares substituindo bibliotecários no atendimento, sessões interrompidas por falhas técnicas, testes de funcionamento da ferramenta de *chat* realizado por empregados da instituição, diálogos entre bibliotecários do serviço de referência, visitas de pessoas que participavam de treinamentos ou apresentações realizadas pela DBD/PUC-Rio.

A seção 7.1 apresenta o primeiro objetivo específico, ou seja, a descrição das conversas via *chat* no atendimento do serviço de referência digital. A seção 7.2 trata do segundo objetivo específico, que foi a descrição das conversas via *chat*, sob a ótica das competências conversacionais “escutar efetivo”; “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”. A seção 7.3 traz a opinião dos bibliotecários, quanto aos graus de importância e uso das competências conversacionais no atendimento via *chat*, cujo levantamento foi definido como o terceiro objetivo específico da pesquisa.

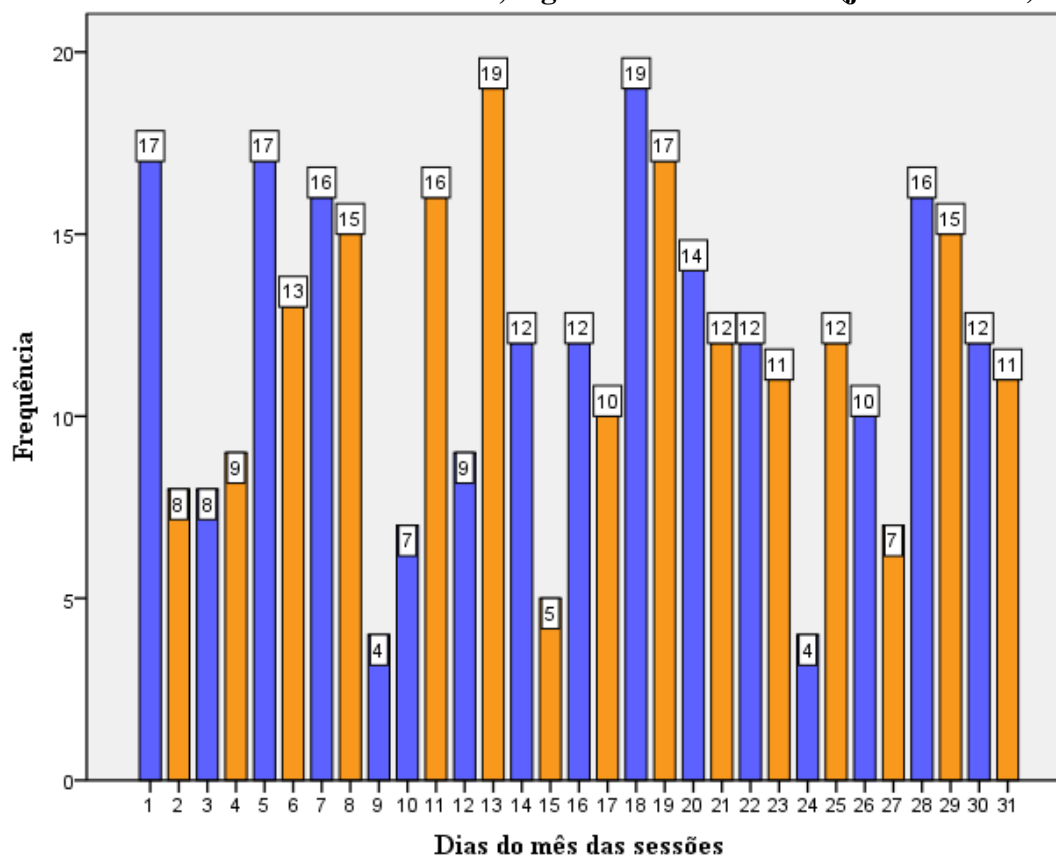
### 7.1 Descrição das conversas via chat, no atendimento do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio.

Pessoa e Cunha (2007) afirmam que uma das vantagens da comunicação via *chat* é o usuário não precisar se identificar para fazer perguntas. O anonimato e a privacidade contribuiriam para que ele se expressasse com liberdade, perguntasse o que quisesse e procurasse o atendimento sem se sentir constrangido. No caso da DBD/PUC-Rio, observou-se que algumas informações eram solicitadas ao usuário, antes de iniciar o atendimento *online*, como o nome e a comunidade a que pertencia, mas com total liberdade dele declarar o que queria.

Mais da metade (63,41%) dos que acessaram o *chat* declarou ser da PUC-Rio, enquanto que 36,59% identificaram-se como visitantes, de um total de 369 conversas. Dois usuários da comunidade da PUC-Rio acessaram o *chat* como visitantes, mas durante a conversa confirmaram ser da universidade. Na tabulação dos dados, esses usuários foram classificados na categoria da PUC-Rio.

Outra informação que as transcrições revelaram foi o momento (dias do mês, da semana e mês da sessão) em que os usuários recorriam ao serviço de referência via *chat* da DBD/PUC-Rio. O gráfico 2, apresentado a seguir, concentra o número de atendimentos de julho a dezembro de 2011, segundo os dias do mês.

**Gráfico 2 – Conversas via chat, segundo os dias do mês (jul./dez. 2011)**



Fonte: o autor.

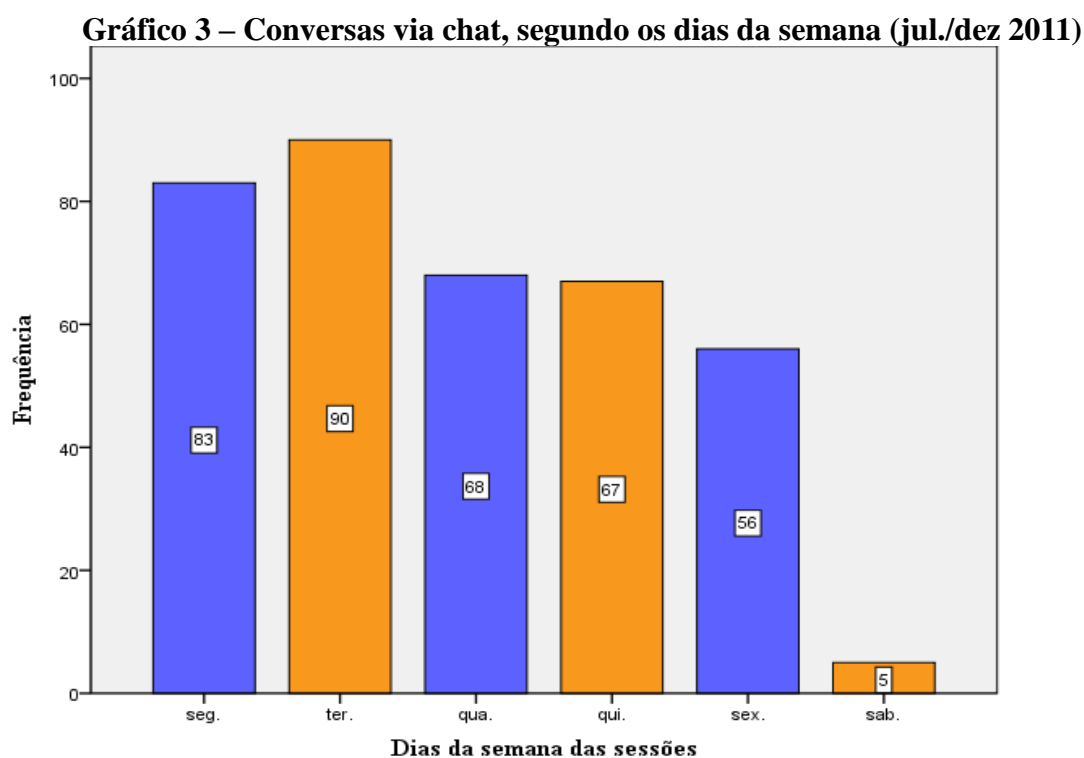
De acordo com o gráfico 2, os usuários tendiam a procurar o serviço via *chat* mais próximo do meio do mês; basta observar que os dias 13 e 18, com 19 atendimentos cada um, se destacaram em termos de volume de sessões por dia. O primeiro dia do mês (17 atendimentos) também foi mais procurado do que o último (11 atendimentos).

Dentre os dias da semana em que houve maior ocorrência de sessões de *chat*, segunda-feira (83 atendimentos) e terça-feira (90 atendimentos) se destacam. A partir de quarta-feira, registra-se declínio progressivo na ocorrência de atendimentos. É importante salientar que o serviço de referência via *chat* da DBD/PUC-Rio segue o modelo independente, ou seja, o atendimento é local e conta apenas com os bibliotecários da própria instituição para conversar *online* com os usuários, sendo o horário de funcionamento do serviço de *chat* vinculado ao da biblioteca central da DBD/PUC-Rio. De segunda a sexta, realizavam-se 14h de atendimento



ao público, das 8h30min às 22h30min (98.6% das sessões), mas aos sábados a quantidade de horas era menor do que nos outros dias, 4h30min, das 9h às 13h30min, o que deve ter contribuído na redução do percentual (1,4%) de atendimentos realizados nesse dia. A DBD/PUC-Rio não funcionava aos domingos.

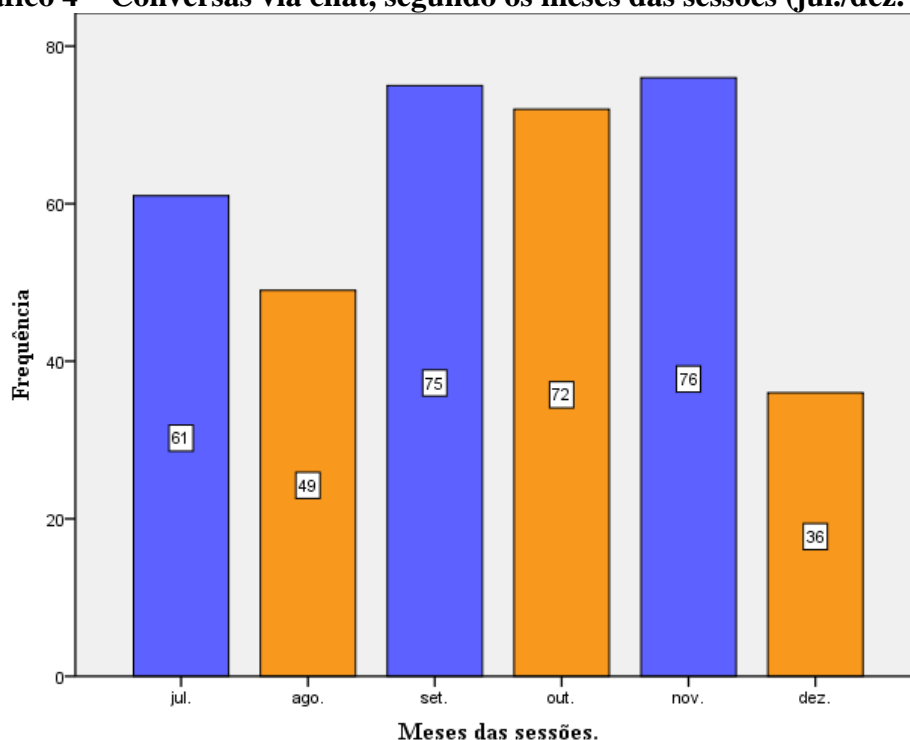
O gráfico 3 contém com o resumo das informações sobre os atendimentos por dia da semana.



Fonte: o autor.

Observou-se, ainda, a distribuição dos atendimentos por mês, de julho a dezembro de 2011. O gráfico 4 aponta o mês de novembro em primeiro lugar em número de atendimentos (76 sessões); em segundo, vem setembro (75 sessões); em terceiro, outubro (72 sessões); em quarto, julho (61 sessões), em quinto, agosto (49 sessões); e em último, dezembro (36 sessões).

Em todos os meses, aqueles que se declararam da comunidade da PUC-Rio superaram os acessos dos que se diziam visitantes. A maior quantidade de visitas ao *chat*, de usuários ditos da PUC-Rio, ocorreu no terceiro mês de maior acesso (outubro). No mês de julho, que no calendário acadêmico da PUC-Rio indicava período de férias da graduação, a procura pelo serviço de *chat* de usuário que se identificavam como da universidade atingiu 62%. O gráfico 4 mostra os atendimentos realizados por mês.

**Gráfico 4 – Conversas via chat, segundo os meses das sessões (jul./dez. 2011)**

Fonte: o autor.

No segundo semestre de 2011 havia cinco bibliotecários no atendimento via *chat*<sup>37</sup>. Na tabela 1, percebe-se distribuição balanceada de atendimentos entre quatro bibliotecários (A, B, C e E). O bibliotecário D foi o que menos atendeu no período, participando apenas de 7,3% das conversas.

**Tabela 1 – Atendimentos via chat por bibliotecário (jun./dez. 2011)**

Atendente	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Bibliotecário B	99	26,8%	26,8%	26,8%
Bibliotecário E	88	23,8%	23,8%	50,7%
Bibliotecário A	85	23,0%	23,0%	73,7%
Bibliotecário C	70	19,0%	19,0%	92,7%
Bibliotecário D	27	7,3%	7,3%	100,0%
Total	369	100,0%	100,0%	

Fonte: o autor.

Uma das formas sugeridas por Matteson, Salamon e Brewster (2011) para avaliar o estilo de comunicação de bibliotecários de referência que trabalham com *chat* é mensurar o uso de respostas prontas (*scripted word*) e linguagem informal. De acordo com Gomes e Correa (2009), há vários indicadores que podem ser analisados quando se estuda o uso de

<sup>37</sup> Os bibliotecários que participaram da pesquisa executavam outras atividades além do atendimento via *chat*.

linguagem informal na *web* e o “internetês” como linguagem teclada seria um deles. Observou-se nas conversas, não a quantidade de vezes que apareciam os termos do internetês, mas em quantos diálogos estavam presentes. Como instrumento de localização dos termos nas transcrições usou-se o NVivo e consultou-se o Dicionário de “Internetês” disponível no *site* [www.internetes.com.br](http://www.internetes.com.br) para os identificar, depois de agrupados pelo programa.

Consultando-se a tabela 2, nota-se que o bibliotecário preferiu não utilizar o “internetês” em 88,6% dos atendimentos e os usuários utilizaram esse recurso somente em 28,5% das conversas.

**Tabela 2 – Uso do “internetês” por bibliotecários e usuários (jul./dez 2011)**

Categorias de respostas	Usuário		Bibliotecário	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Sim	105	28,5%	42	11,4%
Não	264	71,5%	327	88,6%
Total	369	100,0%	369	100,0%

Fonte: o autor

O bibliotecário B, responsável pelo maior número de conversas via *chat*, foi o que menos utilizou o “internetês”. De 99 conversas, somente em quatro ele usou o recurso. O bibliotecário A, terceiro em atendimentos, também contribuiu, representativamente, com o não uso do “internetês”, com apenas sete, dentre 85 conversas possuindo esse traço de informalidade. Em contrapartida, tem-se o bibliotecário E, segundo em número de atendimentos, que foi o que mais vezes usou o “internetês”. Em 88 conversas, 21 apresentavam o “internetês”.

Segundo Silva e Campos (2010), algumas práticas do “internetês” se baseiam na redução ou abreviação de palavras e omissão de acentos visando aumentar a velocidade da comunicação síncrona. Um exemplo seria a palavra “você”, que poderia ser abreviada como “vc” ou, simplesmente, ter o acento suprimido e passar a ser grafada como “voce”. Após agrupar as frequências de todas as palavras contidas nas conversas utilizando o programa NVivo, descobriu-se que as reduções de “você” ocorreram 343 vezes nas transcrições e as supressões de acento, 41 vezes. Já a grafia “você”, adotada pelo vocabulário ortográfico da língua portuguesa apareceu 891 vezes, ou seja, mais do que o dobro da ocorrência das abreviações da palavra.

Palavras relacionadas ao acervo, como “tese” apareceu 211 vezes. As palavras “dissertação”, “dissertações” juntas, 131 vezes. A palavra “livro” foi encontrada 451 vezes, enquanto que o conjunto de palavras “jornais, periódicos e revista”, somente 86.

Organizando-se as palavras associadas ao serviço de circulação de materiais, em ordem decrescente de frequência, aparecem, em primeiro lugar, as palavras “renovado, renovação, renovar” (163 ocorrências); em segundo, “reserva, reservar” (112 ocorrências); em terceiro, “empréstimo” (100 ocorrências); e em último, “devolução, devolver, devolvido, devolvidos” (96 ocorrências).

Percebeu-se que erros de digitação eram relativamente difíceis de acontecer nas conversas transcritas. Pessoa e Cunha (2007) dizem que esses erros influenciariam na compreensão dos interlocutores e seriam causados pela rapidez da comunicação *online*. No entanto, nas conversas analisadas, quando aconteciam tais erros, não se percebeu dificuldade de comunicação, pois o diálogo seguia sem interrupções.

Já o uso de respostas prontas (*scripted word*), durante o atendimento, se deu pela indicação de endereços, telefones e *sites* de departamentos da PUC-Rio, e também de *links* da DBD/PUC-Rio relacionados a configuração para acesso remoto a bases de dados, utilização da biblioteca central por visitantes, formulário de solicitação da biblioteca, base de jornais diários (Folha de São Paulo, *The Gardian*, *Washington Post*, *Le Figaro*, etc.), área de acesso a usuário para renovação de materiais e catálogo .

Os três assuntos que os usuários do *chat* mais procuraram, de julho a dezembro de 2013, em ordem decrescente de frequência, foram: serviço de circulação de materiais (78 conversas); utilização presencial da biblioteca central da DBD/PUC-Rio (60 conversas) e localização e acesso a teses e dissertações (59 conversas).

A tabela 3 relaciona os assuntos das conversas ao tempo despendido no atendimento. Obteve-se o número de conversas (N) por assunto e o tempo máximo, mínimo, médio e mediano para cada atendimento. Segundo a tabela 3, os bibliotecários conversaram via *chat* sobre 29 assuntos<sup>38</sup>. Em média, gastou-se 10,33 minutos para se atender *online*. A duração mediana das conversas foi de 8,53 minutos.

---

<sup>38</sup>Os assuntos foram reagrupados em classes, segundo o tipo de questão de referência (ver gráfico 5).

**Tabela 3 – Assuntos das conversas, segundo o tempo de duração (jul./dez. 2011)**

(continua)

Tempo das sessões (minutos)						
	Assuntos das conversas.	N	Máximo	Mínimo	Média	Mediana
1	Acesso para conhecer/testar a ferramenta de chat;	5	6,87	,95	3,8433	3,9333
2	Andamento de pedido realizado por formulário de solicitação;	4	13,50	6,08	10,7042	11,6167
3	Assuntos para pesquisa acadêmica;	3	13,20	5,85	9,9444	10,7833
4	Dicas para organização de acervo (formação e catalogação);	2	6,00	3,48	4,7417	4,7417
5	Disponibilização de bibliografia em meio digital para exame de mestrado da PUC-Rio;	1	9,43	9,43	9,4333	9,4333
6	Doação de livros;	6	14,47	4,07	6,6222	4,8167
7	Elaboração de ficha catalográfica;	3	8,47	7,67	7,9778	7,8000
8	Inclusão de link de loja de livros usados no site da DBD/PUC-Rio;	1	2,50	2,50	2,5000	2,5000
9	Informação sobre atendimento psicopedagógico oferecido pela PUC-Rio;	1	10,32	10,32	10,3167	10,3167
10	Informação sobre cidadania portuguesa;	1	11,38	11,38	11,3833	11,3833
11	Informação sobre curso de pós-graduação da PUC-Rio;	1	2,72	2,72	2,7167	2,7167
12	Informação sobre o acervo digital/papel da biblioteca central da DBD/PUC-Rio;	5	31,68	1,92	9,2167	3,6167
13	Informação sobre o serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio;	5	11,47	3,90	8,9300	10,1667
14	Informação sobre treinamento oferecido pela DBD/PUC-Rio;	3	20,28	2,08	8,8722	4,2500
15	Informação sobre vestibular da PUC-Rio;	2	8,45	2,50	5,4750	5,4750
16	Informações sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e logins;	41	53,03	2,37	11,6833	8,1833
17	Localização de dado, fato ou notícia específicos;	5	15,80	4,63	10,9367	11,7000
18	Localização e acesso a artigo e ou periódico (eletrônico ou em papel);	34	41,20	3,48	13,1142	11,2917
19	Localização e acesso a livro;	22	33,22	2,75	10,2682	9,2750
20	Localização e acesso a norma técnica de engenharia;	1	27,73	27,73	27,7333	27,7333
21	Localização e acesso a teses e dissertações;	59	42,13	2,55	11,0280	8,9667
22	Localização e acesso a trabalho de conclusão de curso (graduação e especialização);	7	36,17	2,08	11,7214	6,1000

(conclusão)

Tempo das sessões (minutos)						
	Assuntos das conversas.	N	Máximo	Mínimo	Média	Mediana
23	Normas para a elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos;	14	37,85	3,45	9,8786	7,3750
24	Novas aquisições do acervo da DBD/PUC-Rio;	2	43,27	25,52	34,3917	34,3917
25	Perda de identidade estudantil da PUC;	1	6,83	6,83	6,8333	6,8333
26	Serviço de circulação de materiais;	78	33,53	1,90	10,6981	8,6083
27	Solicitação de e-mail de funcionário da DBD/PUC-Rio;	1	5,80	5,80	5,8000	5,8000
28	Sugestão e ou reclamação de usuário;	1	7,60	7,60	7,6000	7,6000
29	Utilização presencial da biblioteca central da DBD/PUC-Rio.	60	20,42	,95	7,5564	6,1583
	Total	369	53,03	,95	10,3272	8,5333

Fonte: o autor.

No total, os bibliotecários conversaram 3.810,73 minutos. A maior conversa (nº 253), em termos de tempo, chegou a quase uma hora de duração (53,03 min.) e tratava de “informações sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e *logins*”. Durante a conversa, é notório o esforço para resolver o problema do usuário. Primeiro, o bibliotecário segue, passo a passo, com o usuário as instruções contidas no *site* da DBD/PUC-Rio para a configuração do acesso remoto às bases de dados, mas não consegue resolver o problema. Então, o bibliotecário tenta outra solução; encaminha o atendimento para a área de informática da biblioteca, informando o telefone de contato do setor para que o usuário tente resolver a sua situação, em outro momento. No entanto, o usuário não encerra a sessão e continua a dar *feedback*, dizendo não conseguir se comunicar por meio do número de telefone indicado. O atendimento via *chat* só encerra quando o bibliotecário liga para a área de informática e transfere o usuário.

Duas conversas tiveram o menor tempo de duração, ou seja, 57 segundos (0,95 min.) cada. A conversa nº 115, que tinha o acesso para conhecer/testar a ferramenta de *chat* com o tema e a nº 244, que abordava sobre a utilização presencial da biblioteca central da DBD/PUC-Rio.

Teoricamente, um assunto de pesquisa acadêmica requisitaria mais tempo de conversa, por necessitar da entrevista de referência para o levantamento da necessidade de informação do usuário. Entretanto, Wasic (2008) pondera que no ambiente digital síncrono, muitos fatores podem contribuir para a supressão da entrevista de referência, como os bibliotecários não se sentirem confortáveis com sessões de *chat* muito longas. Em conversa com um dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio, descobriu-se que entrevista de referência era usada no *chat*,

conforme se pode verificar no trecho da entrevista realizada em janeiro de 2012.

**Entrevistador:** Estava lendo o artigo “A experiência do sistema de bibliotecas da PUC-Rio no atendimento virtual via *chat*” e fiquei com um pouco de dúvida. Há uma tabela no artigo que trata dos assuntos dos pedidos de informação, mas percebi que só há atendimentos relativos aos serviços da DBD/PUC-Rio. Os usuários não fazem perguntas sobre assuntos de pesquisa acadêmica?

**Bibliotecário da PUC-Rio:** Fazem sim. Essas questões estão tratadas em “Catálogo/Acervo e Orientação para acesso/pesquisa em bases de dados”.

**Entrevistador:** Ah! Que bom. Era essa a minha dúvida. Então, quer dizer que há um diálogo, tipo entrevista de referência, para entender a necessidade de informação dos usuários?

**Bibliotecário da PUC-Rio:** Sim, com certeza. Da mesma forma que estamos fazendo agora. Fazemos as perguntas, esclarecemos as dúvidas dos usuários e indicamos as possíveis fontes de informação que atendem as demandas.

No entanto, no segundo semestre de 2011, não se identificou o uso da entrevista de referência nas conversas de números 170, 332, 365 que tratavam sobre assuntos de pesquisa. Talvez, pelo fato de o serviço de levantamento bibliográfico não estar disponível naquela época, o bibliotecário não tenha recorrido à entrevista para levantar a necessidade de informação do usuário. Essas sessões tiveram tempos de duração abaixo da média (10,32 min.); como o atendimento nº 170, com 5,85 min., ou próximos da média; como os atendimentos nº 332 e nº 365, que apresentaram duração de 13,20 min. e 10,78 min., respectivamente. O próximo trecho de conversa exemplifica o interesse dos usuários por assuntos de pesquisa acadêmica.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Olá, bom dia

**Usuário:** como funciona esse serviço? posso fazer perguntas sobre uma pesquisa, por exemplo?

**Bibliotecário:** Levantamento Bibliográfico?

**Usuário:** sim

**Usuário:** mas, algo simples, preciso apenas de uma ou duas obras

**Bibliotecário:** No momento, a Biblioteca não faz esse tipo de serviço, mas podemos orientar sobre como fazer as pesquisas utilizando os recursos da Biblioteca

**Usuário:** entendi... mas, então pra que serve esse chat online?

**Bibliotecário:** Vc já tem as referências, que só localizá-las?

**Bibliotecário:** quer

**Usuário:** não

**Usuário:** eu quero saber quais são as principais obras sobre arte moderna

**Usuário:** isso seria somente pelo email?

**Bibliotecário:** Vc pode fazer pesquisa no catálogo *online* da Biblioteca para saber que obras temos sobre esse assunto

**Usuário:** tudo bem

Quanto ao número de linhas das conversas, a maior sessão apresentou 81 linhas, enquanto que a menor, três. Em média, as sessões tiveram 21,5 linhas, e número mediano de

18 linhas.

A maior conversa (nº 274), com 81 linhas, teve como assunto principal a dificuldade de acesso a uma norma técnica de engenharia. O usuário era da PUC-Rio e estava conectado a um dos computadores do laboratório de metalografia localizado no campus da universidade. Após pesquisar na base de dados que indexava a norma e tendo dificuldade de acesso ao texto integral, o usuário entra em contato via *chat* com o serviço de referência da DBD/PUC-Rio. A partir de então, o bibliotecário solicita o código da norma e descobre que ela está dividida em várias seções e requisita o título específico da parte que interessa para realizar a pesquisa. Nesse ínterim, informa que somente se tem acesso ao que está disponível no portal de periódicos da CAPES, recupera a norma e repassa o link para o usuário baixá-la. Até esse ponto, haviam transcorrido 24 linhas de sessão. Mas, outros três assuntos secundários contribuíram para estender o número de linhas da conversa e complementarem a orientação ao usuário: a solicitação sobre como o bibliotecário conseguiu baixar a norma, procedimento que ampliou, em cerca de 20 linhas, o atendimento; informações sobre configurações técnicas para acesso remoto a bases de dados e, por fim, como utilizar os serviços presenciais da biblioteca central.

A menor conversa (nº 115) teve três linhas de extensão. Nessa, o usuário se identifica apenas como visitante e sua motivação para acessar o *chat* é conhecer/testar a ferramenta usada pela DBD/PUC-Rio. Outros quatro usuários tiveram o mesmo interesse; três eram bibliotecários de universidades federais e um estudante de biblioteconomia.

É curioso observar a diferença entre o máximo e o mínimo de linhas que determinados assuntos demandaram. Por exemplo, “serviço de circulação de materiais”, além de ser o assunto mais frequente, com 78 conversas, também foi o que obteve a maior diferença entre o máximo e o mínimo de linhas das sessões, ou seja, 74. Considerando-se o tempo das sessões, o assunto que apresentou maior intervalo entre a maior e a menor conversa foi “informações sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e *logins*”.

Analisando-se o conteúdo das conversas foi possível registrar os diversos tipos de procedimentos que o bibliotecário utilizava para atender aos usuários. Escolheu-se descrever os procedimentos, não de forma isolada, mas vinculados aos 29 assuntos abordados nas sessões. Cabe esclarecer que os procedimentos que serão descritos constituem o somatório de todos os procedimentos encontrados nas diversas conversas sobre aquele assunto.

Os assuntos “acesso para conhecer/testar a ferramenta de *chat*” e “sugestão e/ou reclamação do usuário” não apresentou nenhum procedimento, pois os seis visitantes não demandaram pedidos ao serviço. No primeiro assunto, observou-se que o interesse dos



usuários era apenas visitar a sala de chat e cumprimentar a DBD/PUC-Rio pela iniciativa. No segundo, expressar uma opinião.

Um dos instrumentos de apoio mais utilizados no atendimento da DBD/PUC-Rio foi o formulário de solicitação que se encontrava no *site*. Por intermédio dele, os usuários sem vínculo com a universidade solicitavam, por exemplo, teses e dissertações de acesso restrito à comunidade da PUC-Rio. Outra situação em que se usou o formulário foi quando o catálogo da DBD/PUC-Rio informava que o material pesquisado se encontrava em depósito externo. Ao acessar o *chat*, o usuário era orientado a preenchê-lo e aguardar até que a biblioteca central entrasse em contato informando da chegada do material solicitado.

Os bibliotecários tiveram que executar, basicamente, três procedimentos quando o assunto era o andamento de pedido realizado por meio do formulário de solicitação: repassar o telefone do setor responsável em atender aos pedidos gerados pelo formulário, informar sobre a dificuldade de localizar alguns autores de teses e dissertações para que esses autorizassem o envio do material por *e-mail* e, por fim, informar sobre os dias (terças e quintas-feiras) da semana em que se buscava material em depósito externo da DBD/PUC-Rio. Esses procedimentos foram necessários para conscientizar o usuário do esforço e também do tempo que os pedidos demandaram para serem atendidos.

As conversas que tratavam de assuntos para pesquisa acadêmica geraram quatro procedimentos: indicação da página principal e de *link* interno (catálogo) do site da DBD/PUC-Rio, orientação para a busca do assunto no catálogo *online* e nas bases de dados assinadas pela biblioteca.

Houve quem buscasse o *chat* no intuito de obter dicas para organização de acervo. Ao tratar do assunto, o bibliotecário executou duas ações durante o atendimento: explicou, resumidamente, regras de catalogação e agendou atendimento presencial para orientação mais detalhada com um dos bibliotecários da referência.

O *chat* foi procurado, também, por usuário interessado na disponibilização de bibliografia em meio digital para exame de mestrado da PUC-Rio. A ação do bibliotecário foi repassar o telefone e indicar o *site* da Coordenação Central de Pós-Graduação e Pesquisa (CCPG) da universidade.

Quando o assunto das conversas abordou a doação de livros, o bibliotecário informou os contatos do setor de desenvolvimento de coleções e orientou a listagem do material para envio ao setor indicado.

Alguns alunos da PUC-Rio recorreram ao atendimento *online* para se instruir sobre elaboração de ficha catalográfica, tendo em vista a conclusão de suas teses e dissertações.

Três procedimentos foram executados pelo bibliotecário: indicação de preenchimento de formulário de solicitação no *site* da DBD/PUC-Rio, reenvio de link para baixar a ficha catalográfica e repasse dos contatos do setor de catalogação da biblioteca central.

Até mesmo a perda de identidade estudantil nas dependências da biblioteca central fez com que o usuário utilizasse o *chat*. Nesse caso, o bibliotecário recorreu ao setor que guardava objetos perdidos e informou que a identidade estudantil havia sido encontrada.

No período em que se coletaram as conversas, havia no *site* da DBD/PUC-Rio uma área para divulgação de livrarias e sebos. Um dos usuários, ao entrar no *chat*, pediu a inclusão de *link* de um portal de sebos. O bibliotecário encaminhou a solicitação à área responsável para que fosse incluído novo *link* no *site*.

Por meio de seus departamentos, a PUC-Rio disponibilizava alguns serviços à comunidade em geral. Em uma das conversas, o usuário solicitou informação sobre atendimento psicopedagógico da universidade e foi prontamente atendido com todos os contatos do Núcleo de Orientação e Atendimento Psicopedagógico (NOAP).

Foi interessante perceber que, em alguns casos, a biblioteca foi a primeira opção para quem buscava orientação, como ocorreu numa conversa sobre cidadania portuguesa em que o usuário declarou: “[...] é a primeira vez que estou mexendo com isso e não sabia, ao certo, aonde me dirigir [...]”. O procedimento do bibliotecário foi sugerir que fosse procurado o Consulado Português.

Pedidos de Informação sobre cursos de pós-graduação da PUC-Rio foram encaminhados à CCPG. E sobre vestibular, à Coordenação Central de Graduação (CCG).

Sobre o acervo digital e em papel da biblioteca central da DBD/PUC-Rio, os usuários perguntaram a quantidade de volumes do acervo físico e se a instituição possuía biblioteca digital. Como resposta, indicou-se *link* interno do *site* da BDB/PUC-Rio com informações gerais da biblioteca central, informou-se sobre o acesso a base de dados, livros e periódicos eletrônicos e que uma parte do acervo era digitalizada, como as teses e dissertações.

O próprio serviço de referência digital foi assunto de algumas sessões de *chat*. Uns buscavam saber sobre o *Facebook*<sup>39</sup> vinculado ao serviço e até se era possível fazer visitas virtuais ao setor de referência da biblioteca central. Apenas um procedimento foi usado para cada conversa, ou seja, informar a data do lançamento do *Facebook* da DBD/PUC-Rio e descrever, resumidamente, quais serviços eram prestados via *web*.

Pedidos de informação sobre treinamento oferecido pela DBD/PUC-Rio demandaram

---

<sup>39</sup> Rede social da *web*. *Site*: <www.facebook.com>.

duas ações: o reagendamento de usuário que não pôde estar presente no curso e indicação de *link* com informações sobre os treinamentos da biblioteca central.

Considerando-se os vários serviços disponíveis à comunidade da PUC-Rio via *web*, não foi surpresa o assunto “informações sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e *logins*” alcançar o quarto lugar em número de ocorrências nas conversas. Um dos problemas dos usuários dizia respeito às senhas e *logins* usados em três situações: baixar teses, dissertações, acessar o conteúdo integral de artigos de bases de dados e entrar no sistema de renovação de empréstimo disponível no *site* da DBD/PUC-Rio. Muitos não haviam cadastrado ou já não se lembravam da senha. Outros não sabiam quais eram seus *logins*. Não conseguir executar os passos para configurar o acesso remoto às bases de dados foi outro problema relatado pelos usuários. Desse modo, as ações tomadas pelo bibliotecário foram: repasse dos contatos do setor de informática; cadastramento *online* de senha provisória e fornecimento de *login* para acesso ao sistema da biblioteca; indicação de *link* interno do *site* da DBD/PUC-Rio (passo a passo para configuração de acesso remoto) e orientação para acesso a bases de dados.

Para atender usuários que buscavam dado, fato ou notícia específicos, o bibliotecário sugeriu a consulta ao catálogo da biblioteca.

Os bibliotecários executaram ações comuns diante de pedidos de localização e acesso a artigos de periódicos, livros, teses e dissertações, ou seja, busca no catálogo da biblioteca, indicação da página principal e de *links* internos (informação para visitantes e orientação para empréstimo entre bibliotecas) do *site* da DBD/PUC-Rio; indicação de preenchimento de formulário de solicitação para livro que se encontrava em depósito externo, pedido de cópia de artigo, teses e dissertações para envio por *e-mail*.

De acordo com critérios de seleção e desenvolvimento de coleções, a biblioteca central da DBD/PUC-Rio não acervava trabalhos de conclusão de cursos de graduação e especialização. Quando os usuários demonstravam interesse nesse tipo de documento eram encaminhados para os departamentos da universidade.

Buscou-se, também, por norma técnica de engenharia. O procedimento foi instruir o usuário a baixar o material e a configurar o acesso remoto às bases de dados ou utilizar um dos computadores da biblioteca central disponíveis para os usuários da PUC-Rio.

Um dos serviços tradicionais em bibliotecas universitárias é dar suporte ao aluno quanto ao uso de normas para a elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Na página da CCPG da PUC-Rio, além das normas adotadas pela universidade, havia um

*template*<sup>40</sup> que ajudava na formatação de teses e dissertações via editor de texto *Word* da *Microsoft*. Então, quando o assunto era normalização de trabalhos acadêmicos, o bibliotecário repassava o *site* da CCPG e também tirava dúvidas *online*.

O sistema de gerenciamento de biblioteca da DBD/PUC-Rio possuía um sistema de alerta que acusava o recebimento de novas aquisições do acervo por meio do cadastramento de *e-mail* de usuário. Algumas conversas, no entanto, pediam para deixar de receber esses *e-mails*. Portanto, o usuário foi instruído a entrar em sua área reservada do sistema no *site* da DBD/PUC-Rio e cancelar o cadastramento.

O assunto serviço de circulação de materiais gerou diversos tipos de procedimentos relacionados ao processo de renovação de empréstimo via *web* e negociação de multas. Se o usuário negociasse a multa via *chat*, o bibliotecário lançava uma nota no sistema avisando ao setor de circulação sobre o dia em que seria possível a entrega do material e qual o valor negociado da multa. Os outros procedimentos encontrados foram: informação sobre como usar o sistema de renovação *online* de material e explicação sobre as regras de empréstimo.

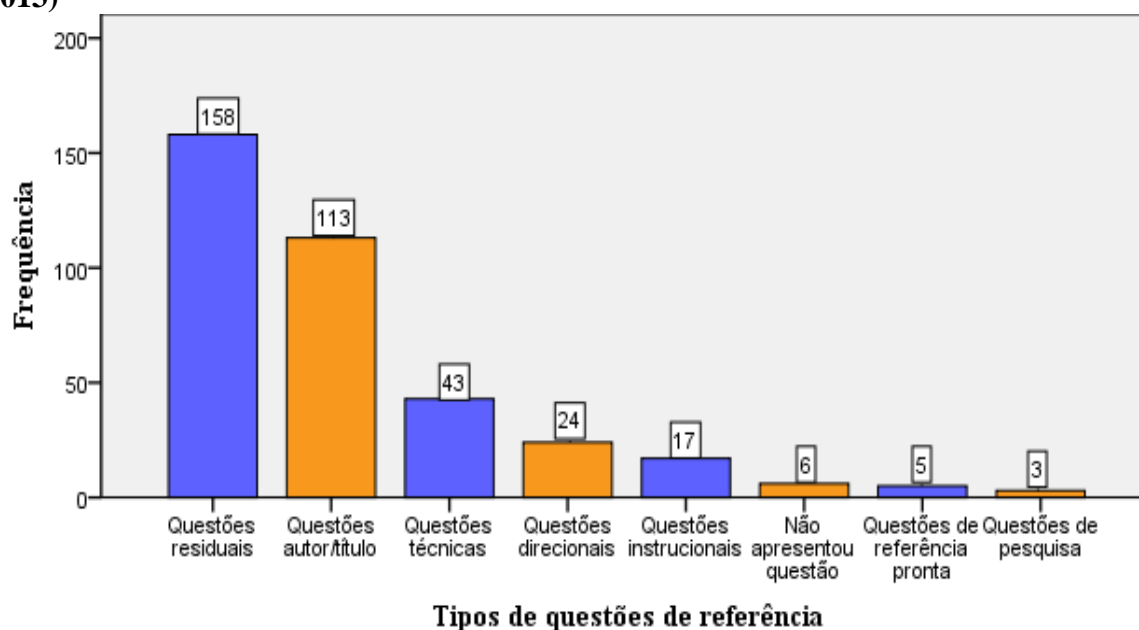
O *chat* também foi acessado por usuário que precisava contatar empregados da DBD/PUC-Rio. O procedimento foi informar o *e-mail* solicitado.

Outra forma de visualizar as conversas foi classificando-as pelo tipo de questão de referência. Baseando-se nas categorias de questões propostas por Nichols (2003), McClure (2002), Hutchins (1973) e Grogan (1995) elaborou-se o gráfico 5.

---

<sup>40</sup> “*Template* ou “modelo de documento” é um documento sem conteúdo, com apenas a apresentação visual e instruções sobre onde e qual tipo de conteúdo deve entrar a cada parcela da apresentação”. Exemplo: conteúdos que podem aparecer no início e conteúdos que só podem aparecer no final. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Web\\_template](http://pt.wikipedia.org/wiki/Web_template)>. Acesso em: 22 mar. 2013.

**Gráfico 5 – Conversas via chat, segundo os tipos de questões de referência (jul./dez. 2013)**



Fonte: o autor.

De acordo com o gráfico 5, questões do tipo residual foram as mais frequentes (158 conversas). Consideraram-se como questões residuais as relacionadas à biblioteca central, como a utilização de serviços presenciais (sala de estudo e computadores), informações sobre o acervo digital ou em papel (composição e tamanho), treinamento para usuários, serviço de circulação de materiais, andamento de pedidos utilizando-se o formulário de solicitação, pedidos de elaboração de ficha catalográfica, solicitação de *e-mail* de empregados da biblioteca e detalhes sobre o funcionamento do serviço de referência digital para profissionais e estudantes de biblioteconomia.

As questões autor/título abrangeram os pedidos de artigos, teses, dissertações e livros. Totalizando 113 conversas, essa categoria ficou em segundo lugar. Nem todos os usuários sabiam o título completo das obras ou seus autores. Em terceiro, vieram as questões técnicas, com 43 conversas versando sobre dificuldades tecnológicas no uso de sistemas e recursos de informação da biblioteca. O assunto “novas aquisições do acervo da DBD/PUC-Rio” foi contabilizado em questões técnicas por se tratar de dificuldade do usuário em desabilitar o sistema de alerta da biblioteca acessando a sua conta via *web*.

As questões direcionais figuraram em quarto lugar, com 24 conversas. Enquadraram-se nesse tipo de questão as que exigiram o encaminhamento do usuário a setores da PUC-Rio, como nos pedidos de informação sobre atendimento psicopedagógico, vestibular, curso de pós-graduação, localização e acesso a trabalho de conclusão de curso e a bibliografia de

mestrado, os quais foram repassados, respectivamente, aos NOAP, CCG, CCPG e departamentos de cursos. Também como questões direcionais consideraram-se os pedidos que envolviam o repasse do atendimento do serviço de referência digital via *chat* a outras áreas da DBD/PUC-Rio, como nos assuntos que tratavam de doações, encaminhado para o setor de desenvolvimento de coleções; perda de identidade estudantil, repassado ao setor responsável pela guarda de objetos e inclusão de *link* de loja de livros usados, direcionado à área que gerencia o conteúdo do *site*. Apenas o pedido sobre cidadania portuguesa foi encaminhado a outra instituição.

As conversas sobre normas para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos foram classificadas em questões instrucionais, por requererem a orientação do bibliotecário quanto à formatação de títulos de seções e tabelas em teses e dissertações, com base em normas brasileiras e padrões adotados para trabalhos da PUC-Rio. Nessa classe de questões, também se enquadraram três conversas sobre localização e acesso a artigo de periódico, porque durante o atendimento o bibliotecário instruiu sobre o uso de bases de dados. As questões instrucionais posicionaram-se em quinto lugar em frequência e estavam presentes em 17 conversas.

Em sexto, apareceram as conversas sem questões de referência; em sétimo, questões de referência pronta, ou seja, sobre dado, fato ou notícia específicos, e em oitavo, as de pesquisa, associadas à prática da entrevista de referência. Não se observou a ocorrência de questões do tipo irrespondível.

A análise das transcrições sugere que o atendimento via *chat* contribuiu para ampliar o relacionamento da biblioteca com o usuário da comunidade PUC-Rio, na medida em que tornou possível resolver pendências, em meio digital, que antes somente eram resolvidas presencialmente, como negociar multas e prazos de entrega de materiais, com data de empréstimo vencido. O *chat* também promoveu o uso de serviços presenciais, dando suporte a agendamentos de salas de estudo e de treinamentos da biblioteca voltados para o desenvolvimento da competência informacional dos usuários. E foi importantíssimo para facilitar o acesso às bases de dados e a teses e dissertações digitais da PUC-Rio.

## 7.2 Descrição das conversas via *chat*, sob a ótica das competências conversacionais “escutar efetivo”, “pedidos, ofertas e promessas” e “expor e indagar produtivos”

As competências conversacionais visam tornar a comunicação um instrumento eficaz de coordenação de ações em ambientes em que é necessário conversar para gerar produtos e

serviços ajustados às necessidades dos clientes.

Três comportamentos foram escolhidos para observar a competência conversacional “escutar efetivo”: a verificação da compreensão das informações transmitidas e da importância e/ou urgência do pedido de informação, bem como a realização de perguntas sobre o contexto em que a informação seria usada.

Segundo Echeverría (2003), verificar a compreensão das informações seria importante porque o compartilhamento de interpretações se faz necessário, tendo em vista os modelos mentais dos interlocutores serem diferentes. Ou seja, há uma “brecha crítica” quando alguém repassa informações a outro, por não se saber, com certeza, se essas foram compreendidas totalmente.

Nas transcrições de *chat* não se observou situações nas quais o bibliotecário tivesse necessidade de pausar as conversas para verificar o nível de compreensão das informações transmitidas ao usuário. O que se observou foi que os bibliotecários se dedicavam, ao máximo, em fornecer respostas completas, o que, talvez, poderia contribuir para ampliar o entendimento do significado das respostas. Como exemplo de exaustividade nas respostas, citam-se dois trechos de conversas. No primeiro, o bibliotecário, além de resolver o problema do usuário com o serviço de circulação de materiais, complementou o atendimento informando todos os canais usados para efetuar a renovação de empréstimos. No segundo, a resposta sobre a existência de biblioteca digital incluiu a descrição dos materiais que formavam o acervo.

**Bibliotecário:** Prezada Luiza, o problema já está resolvido. É importante lembrar que a renovação pode ser feita por telefone, internet e *chat*, ok? (Trecho da conversa nº 353)

**Bibliotecário:** Temos acesso a bases de dados, livros e periódicos eletrônicos e temos uma parte do nosso acervo digitalizada, como é o caso das dissertações e teses. (Trecho da conversa nº 150)

Echeverría (2003) esclarece que o escutar efetivo busca descobrir o que, de fato, inquieta e incomoda os interlocutores. Pode ser que o usuário tenha prazos a cumprir, ou o que ele procura seja de grande relevância para ele. Assim, a atitude de verificar a importância e/ou urgência do pedido de informação ajudaria o bibliotecário a encurtar os processos de atendimento, a ser mais preciso ou mais rápido na formulação da resposta. Nas conversas não se percebeu o uso do comportamento descrito. De uma forma indireta, quando os pedidos envolviam celeridade no atendimento, como nas negociações de multa e prazo para devolução de materiais, todos os usuários eram atendidos prontamente. As multas paravam de ser

aplicadas a partir do momento em que o usuário procurava o chat para negociar e remarcar a entrega do material. Contudo, essas situações não se aplicariam ao contexto do escutar efetivo, uma vez que a importância e a urgência já eram inerentes aos pedidos e, portanto, não requeriam a investigação dessas características.

Echeverría (2003) parte do pressuposto de que tudo o que é falado e ouvido numa conversa se origina de um contexto. Pode-se afirmar que o contexto modela os pedidos, na medida em que adequa as informações às necessidades dos usuários. A elaboração de perguntas sobre o contexto de uso da informação, último comportamento investigado do escutar efetivo, também não foi percebido. Um exemplo de conversa em que o bibliotecário poderia ter explorado o contexto do pedido do usuário é citado, logo abaixo.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Bom dia, estou procurando uma foto do Chico Mendes de criança.

**Bibliotecário:** consulte nosso catálogo eletrônico <http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/index.php>

**Bibliotecário:** e verifique materiais onde possa ser encontrada a informação que deseja

**Bibliotecário:** não temos bases de dados específicas de imagens

**Usuário:** ok, sabe quem tem?

**Bibliotecário:** não sei informar

**Usuário:** grata

**Bibliotecário:** mas é mais provável que em bibliotecas específicas de artes

**Usuário:** farei isso, bom dia

**Bibliotecário:** igualmente

(conversa nº 93)

Do ponto de vista da competência conversacional “escutar efetivo”, sobre o contexto o bibliotecário poderia ter perguntado a finalidade da foto. Se fosse, por exemplo, para ilustrar um livro sobre a vida de Chico Mendes, uma foto encontrada na *web* talvez não tivesse a qualidade desejada, ou fosse difícil encontrar o autor da foto para autorizar o uso na publicação. Como ao bibliotecário de referência é recomendado indicar fontes confiáveis de informação, a dica foi procurar em bibliotecas especializadas em artes. Mas, também poderia aparecer nos mecanismos de busca na *web* uma foto da criança Chico Mendes que já foi capa de outro livro e, dessa maneira, ser possível contatar a editora, ou o autor da obra.

Observou-se o uso da competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” pela presença de seis comportamentos: se o bibliotecário verificou a aceitação do usuário quanto às alternativas de respostas oferecidas ao pedido de informação; se, ao ofertar respostas, verificou a complexidade, formato e quantidade adequados à necessidade de informação do usuário; se repassou o atendimento a outro bibliotecário ou serviço; se recusou pedidos de informação do usuário; se verificou a satisfação do usuário quanto ao atendimento; se antes de



terminar o diálogo verificou os detalhes da informação para a entrega posterior.

De modo geral, um serviço de referência digital pode ser entendido como um serviço de perguntas e respostas, assim como Lancaster (1996) considera o serviço tradicional de referência. Um dos itens para se avaliar o processo de referência é analisando a completude e correção das respostas, o que pode ser muito complexo por causa da subjetividade envolvida. Matteson, Salamon e Brewster (2011) dizem que conhecer a opinião do usuário é o método mais simples para saber o grau de adequação das respostas. Na competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” a opinião do usuário é obtida quando ele, expressamente, declara que aceita ou está satisfeito com o produto ou serviço. O comportamento de verificar se o usuário aceitava as alternativas de resposta sugeridas, que integra a competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” foi percebida nas conversas de números 100, 155 e 223. Na conversa nº 100, o usuário realizando uma pesquisa na *web* encontra o assunto desejado em um capítulo de dissertação da PUC-Rio, mas o texto não apresenta os dados mínimos para ser referenciado, como se expõe, a seguir.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Olá!

**Usuário:** Então, eu peguei um texto de morfologia gerativa, mas ele não tem nome de autor, nem ano de publicação e eu preciso muito saber esses dados, pra poder usar o texto na minha resenha.

**Usuário:** Ah! peguei das teses abertas de vocês

**Bibliotecário:** Certo, mas fica difícil te ajudar sem maiores dados a respeito, apenas com o assunto

**Usuário :** O nome do texto (do capítulo 3) é CONTRIBUIÇÕES DA MORFOLOGIA GERATIVA E DA GRAMÁTICA TRADICIONAL PARA OS ESTUDOS SOBRE DERIVAÇÕES PREFIXAL E SUFIXAL

**Usuário:** a gente acha por partes no google, sem o título geral do artigo, apenas por capítulos

**Usuário:** daí não tem como saber esses dados. Você tem como acessar aí?

**Bibliotecário:** Seria essa:

**Bibliotecário:** NASCIMENTO, Davi Oliveira do; BASILIO, Margarida Maria de Paula. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO Departamento de Letras. . Produção e produtividade lexical em José Cândido de Carvalho. 2009. Dissertação (Mestrado em Letras)-Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009 Disponível em : <[http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=0710535\\_09\\_Indice.html](http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=0710535_09_Indice.html)>. Acesso em : 19 mar. 2010.

**Usuário:** vou ver

**Bibliotecário:** [http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0710535\\_09\\_pretextual.pdf](http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0710535_09_pretextual.pdf)

**Usuário:** é exatamente essa!

**Usuário:** então o autor é Davi Oliveira do Nascimento, é isso? É uma dissertação de mestrado?

**Bibliotecário:** Você confirmou se o capítulo 3 da dissertação de mestrado que te enviei corresponde ao que vc pesquisou? Veja pelo sumário

**Usuário:** Corresponde, sim. É isso mesmo.

(conversa nº 100)

A dificuldade do usuário em acessar o trabalho completo se deu porque a versão digital das teses e dissertações da PUC-Rio, entregues após 2002, quando pesquisadas pelos mecanismos de busca, apareciam fragmentadas em capítulos. Mas, se o usuário tivesse pesquisado no catálogo da DBD/PUC-Rio teria localizado o *link* que une todas as partes do trabalho. Na conversa nº 100, o bibliotecário pede para que o usuário confirme se o capítulo repassado como resposta ao seu pedido correspondia ao encontrado na *web* por conta própria. Tendo confirmado (“Corresponde, sim. É isso mesmo”), o bibliotecário teve a certeza de que havia fornecido os dados corretos para o usuário referenciar o capítulo.

Na conversa nº 155, abaixo, o usuário solicita os padrões de formatação de trabalhos acadêmicos da PUC-Rio. No atendimento pede-se para que o usuário confirme se encontrou a resposta no *link* enviado, mas ele não expressa, de forma clara, se obteve o que queria. Sua declaração de aceitação da resposta foi parcial (“acho que sim”).

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** boa tarde

**Usuário:** o modelo de dissertação para mestrado

**Usuário:** onde posso encontrá-lo?

**Usuário:** mestrado

**Bibliotecário:** Um momento, por favor

**Bibliotecário:** [http://www.puc-rio.br/ensinopesq/ccpg/apresentacao\\_ted.html](http://www.puc-rio.br/ensinopesq/ccpg/apresentacao_ted.html)

**Bibliotecário:** Localizou no endereço acima?

**Usuário:** acho que sim

**Usuário:** muito obrigado

**Bibliotecário:** Por nada

(conversa n º 155)

Na conversa nº 223, o usuário busca uma dissertação para elaborar o seu projeto de doutorado. Dessa vez, o bibliotecário muda o estilo e faz a pergunta para verificar a aceitação da resposta antes de seu envio. O usuário utiliza o “internetês” para dar força à sua declaração de aceitação (“exatamente!!!!!!”).

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** bom dia [supressão]

**Bibliotecário:** Bom dia

**Usuário:** estou escrevendo um projeto de doutorado, sobre José Honório Rodrigues. Este autor foi estudado em uma dissertação por uma pesquisadora que realizou seu mestrado na PUC\_RJ

**Usuário:** queria saber como posso ter acesso a essa dissertação

**Bibliotecário:** Um momento, por favor

**Usuário:** ok

**Bibliotecário:** Seria esse?

**Bibliotecário:** MARQUES, Ana Luiza; FALCON, Francisco Jose Calazans., José Honório Rodrigues : uma sistematica teórico-metodológica a serviço da história do Brasil. 2000. [7], 85 f. Dissertação (Mestrado)-Pontifícia Universidade Católica do

Rio de Janeiro, Departamento de História, 2000 Disponível em :  
 <<http://www2.dbd.puc-ri> Disponível em : <[http://www2.dbd.puc-ri.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?arqtese=2000-MARQUES\\_A\\_L.pdf](http://www2.dbd.puc-ri.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?arqtese=2000-MARQUES_A_L.pdf)>

**Usuário:** exatamente!!!!!!

(conversa n<sup>o</sup> 223)

De acordo com a competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”, repassar o atendimento a outro bibliotecário ou serviço demonstra sinceridade e competência de quem oferta. Como esse comportamento foi observado em 16 conversas, escolheram-se três exemplos que demonstrassem a prática do encaminhamento a serviço externo, setor da biblioteca central ou a outro bibliotecário da PUC-Rio. Na conversa n<sup>o</sup> 276, o usuário pede uma sugestão de biblioteca para estudar no fim de semana. O bibliotecário, então, o encaminha a outro serviço, externo à universidade.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Boa noite [supressão], eu fiquei sabendo que Sabado a tarde,nem domingo a biblioteca não abre. Eu queria saber se você conhece alguma biblioteca boa na zona sul que eu possa estudar durante o fim de semana\_

**Bibliotecário:** Infelizmente, só conheço no centro do Rio: a Biblioteca do Centro Cultural do Banco do Brasil

**Usuário:** aonde fica?

**Usuário:** voce sabe se la tem wi-fi

**Usuário:** ?

**Bibliotecário:** Na Rua Primeiro de Março. É só pesquisar no Google que você consegue o endereço completo e o telefone

**Usuário:** ok

**Usuário:** muito obrigado

**Usuário:** boa noite

**Bibliotecário:** Boa noite

(conversa n<sup>o</sup> 276)

Nas transcrições de *chat*, ficou claro que uma das funções do bibliotecário de referência da DBD/PUC-Rio é intermediar o contato com as demais áreas da biblioteca central. A conversa n<sup>o</sup> 118 exemplifica o encaminhamento a outro setor da DBD/PUC-Rio.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Bibliotecário:** Bom dia

**Usuário:** Bom dia

**Usuário:** Gostaria de saber se aceitam doações de livro que acabamos de editar. É do autor J B de Athayde título Genealogia Fluminense Morais 1edição

**Bibliotecário:** Geralmente, quem seleciona as doações é um setor específico da Biblioteca, o de Desenvolvimento de Coleções (DCol)

**Bibliotecário:** Vc poderia entrar em contato com eles por e-mail:

**Bibliotecário:** < [dcol@dbd.puc-rio.br](mailto:dcol@dbd.puc-rio.br) >

**Bibliotecário:** Ou telefone: 3527-1088

**Usuário:** Agradecida

**Bibliotecário:** Por nada

**Bibliotecário:** Um bom dia para vc  
**Usuário:** Igualmente  
**Bibliotecário:** Mais alguma informação?

(conversa nº 118)

Entende-se que o comportamento de encaminhar o atendimento a outro bibliotecário ocorreu, mas de maneira indireta. Na conversa nº 83, por exemplo, o usuário diz escrever sobre um tema e precisa classificar, em primária ou secundária, a fonte de informação consultada. O bibliotecário que atende pede uma pausa para consultar outro bibliotecário do serviço via *chat* e retorna dizendo que entrará em contato, outro dia, depois de discutir o assunto com a equipe. Em sentido amplo, pode-se entender que o atendimento foi repassado ao grupo de bibliotecários do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio. A seguir, apresenta-se a conversa nº 83, na qual se observou o uso de encaminhamento indireto a outro (s) bibliotecário (s).

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?  
**Usuário:** Oi [supressão], estou com uma dúvida sobre fontes.  
**Usuário:** estou escrevendo sobre algumas bases para a subjetividade moderna falando das influências do pensamento teológico  
**Usuário:** daí, eu uso inclusive a bíblia para mostrar fontes de autoridade durante a reforma protestante  
**Usuário:** na metodologia tenho q dizer se a bíblia é fonte primária ou secundária  
**Usuário:** mas depende do ponto de vista  
**Usuário:** o que vc diria?  
**Bibliotecário:** Um minuto  
**Bibliotecário:** Como você mesma disse acho que vai depender do ponto de vista.  
**Bibliotecário:** Como argumentar sobre isto?  
**Bibliotecário:** Vou trocar figurinha com o [supressão], um momento.  
**Usuário:** Obrigada!  
**Bibliotecário:** Vamos discutir a questão com nossos colegas, porém, o grupo só estará aqui amanhã.  
**Bibliotecário:** Faremos um contato com você, para responder sua questão.  
**Usuário:** ah, agradeço muito. Se achar melhor, posso conversar com vc pessoalmente para explicar em quais momentos os textos bíblicos serão fonte bibliográfica.  
**Bibliotecário:** Ah! Sim, estou aqui a partir das 14h, você estará aqui que horas?  
**Usuário:** Nesse horário já estarei na biblioteca com certeza. Eu estou agora no 2º andar, mas se vc achar melhor te procuro amanhã mesmo.  
**Bibliotecário:** Ok, estaremos aqui.  
**Bibliotecário:** [supressão], agradecemos seu contato.  
**Usuário:** Obrigada. Até amanhã.

(conversa nº 83)

É comum associar o serviço de referência digital a variados tipos de produtos derivados do acondicionamento ou reempacotamento da informação. Um componente que pode definir a complexidade dos produtos é o tipo de biblioteca em que o serviço de referência se vincula. Em bibliotecas universitárias é comum oferecer, a pedido do usuário,

listas de referência de assuntos pesquisados em bases de dados e catálogos de biblioteca. No caso da DBD/PUC-Rio, essas demandas foram recebidas via *chat*, mas não houve a promessa de envio de pesquisa via *e-mail*, pois o serviço de levantamento bibliográfico não estava disponível naquele momento. Portanto, não se percebeu o uso do comportamento de verificar a complexidade, formato e quantidade adequados à necessidade de informação do usuário durante as conversas, nem a confirmação de detalhes de pedidos para a entrega posterior, antes do término da sessão.

Grogan (1995) considera que nem todos os pedidos de informação são passíveis de serem atendidos. Em primeiro lugar, o serviço de referência precisa respeitar certas regras de funcionamento, seja da biblioteca ou da instituição a que se vincula. A regra de disseminação da informação da PUC-Rio, que limitava o acesso a teses e dissertações, talvez pudesse interferir no atendimento, pois sem a autorização do autor não se podia enviar esses trabalhos a usuários que não pertenciam à universidade. Como o processo de liberação não é imediato, pois é necessário fazer o pedido via formulário de solicitação e esperar até que o autor do trabalho autorize o envio por *e-mail*, nessa situação, o usuário poderia pressionar o bibliotecário via *chat* a dar acesso ao material. Um dos comportamentos da competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” é o ato de recusar pedidos de informação do usuário. Nas transcrições de *chat* não se observou a necessidade de uso do comportamento descrito. Outro comportamento da competência, que é verificar a satisfação do usuário quanto ao atendimento, também não foi encontrado.

Cinco comportamentos foram observados para a descrição da competência conversacional “expor e indagar produtivos”: se o bibliotecário expunha as limitações do serviço para o atendimento do pedido de informação; se pedia esclarecimento sobre a fala e/ou pedido de informação; se declarava que ter compreendido o pedido do usuário; se explicava a razão de perguntas serem feitas por ele sobre o pedido de informação; se solicitava a reformulação do pedido ao usuário.

Kofman (2004) propõe a prática do expor e indagar produtivos nas conversas como formas de conquistar a cooperação mútua entre os interlocutores. Quando se revela uma dificuldade se está expondo produtivamente, porquanto são oferecidos argumentos para que a outra parte raciocine e construa a sua compreensão. Em 52 conversas, o bibliotecário expôs as limitações do serviço para o atendimento do pedido de informação. A razão que mais motivou o uso do comportamento foi a necessidade de explicar o acesso restrito a teses e dissertações para os não integrantes da comunidade da PUC-Rio, que esteve presente em 16 conversas. Na conversa nº 2, o bibliotecário demonstrou uso do expor produtivo ao comunicar limitações de

acesso do material solicitado.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Bibliotecário:** Boa tarde

**Usuário:** Boa tarde.

**Usuário:** Gostaria de saber como posso acessar uma tese de doutorado que se encontra disponível *online* na PUC-RJ.

**Bibliotecário:** Vc poderia me informar o título ou autor?

**Usuário:** Gaspar, A. (1993). Museus e Centros de Ciências – Conceituação e Proposta de um Referencial Teórico. Tese de doutorado do Programa de Pós-Graduação em Educação da USP-SP

**Usuário:** Também estou procurando por essa: Cazelli, S. (1992). Alfabetização Científica e os Museus Interativos de Ciência. Rio de Janeiro: Tese de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Educação da PUC-RJ.

**Usuário:** Desculpe. A primeira não é da PUC.

**Bibliotecário:** Bem que eu não estava localizando

**Bibliotecário:** [supressão], a versão digital essa dissertação está disponível apenas para a comunidade PUC-Rio

**Bibliotecário:** Por isso pede login e senha

**Bibliotecário:** Não podemos fornecer uma cópia, a não ser que consigamos entrar em contato com o autor e ele nos autorize o envio da cópia

**Bibliotecário:** Caso você deseje que seja tentado isso, peço que formalize seu pedido através do nosso "Formulário para Solicitação"

**Bibliotecário:** Que está disponível na página principal da Biblioteca, do lado esquerdo

**Bibliotecário:** Ou diretamente no seguinte link: <http://www3.dbd.puc-rio.br/sre/solicitacao.asp>

**Usuário:** Ok. Obrigado.

(conversa n º 2)

Sem a compreensão correta da fala dos interlocutores, muitos equívocos podem surgir. Segundo Kofman (2004), quando se tem dúvida sobre o que se ouviu num diálogo é importante pedir ajuda ao outro, solicitando explicações sobre a sua fala. Assim, o indagar produtivo investiga, pergunta para tornar claro o que se ouviu, o que se argumentou ou o que se pediu. O bibliotecário solicitou, em 41 conversas, que o usuário esclarecesse melhor a fala e/ou pedido de informação. Conversas sobre configurações técnicas, requisitos de sistemas, senhas e *logins* foram as que mais demandaram o uso do comportamento pelo bibliotecário. Na conversa nº 9, o usuário ao tentar instalar o modelo da PUC-Rio de teses e dissertações em seu computador, pede ajuda, mas não formula claramente o pedido e motiva o bibliotecário a perguntar para compreendê-lo.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Boa noite [supressão]

**Usuário:** estou tentando baixar um arquivo para escrever minha dissertação. arquivo este que é da própria PUC

**Usuário:** mas estou com uma dúvida sobre esta instalação. Gostaria de saber se você sabe como instalar este modelo de teses e dissertações do word

**Bibliotecário:** Você está falando do template para as teses e dissertações?

**Usuário:** sim.

**Usuário:** para escrever de acordo com as normas

**Usuário:** sou aluno da pos de civil e estou olhando como instalar na pagina da civil

**Usuário:** eu já baixei os dois arquivos do word, mas estou sem saber como copiar eles para o modelo do word

**Usuário:** em qual parte colar estes arquivos

**Bibliotecário:** Este serviço é de responsabilidade da CCPG, acredito que neste horário você não consiga falar com ninguém do setor, porém, o telefone é: 3527-1713 [supressão].

**Usuário:** meu é windows 7

**Usuário:** OK, vou tentar falar

**Usuário:** obrigado

**Bibliotecário:** Infelizmente não posso te ajudar!

**Bibliotecário:** [supressão], agradecemos seu contato.

**Usuário:** tudo bem, vou tentar novamente, caso nao consiga vou procurar o [supressão]

(conversa n º 9)

Kofman (2004) diz que a principal função do expor produtivo é revelar as conversas íntimas que se desenvolvem nos momentos em que a fala do outro causa dúvidas e inquietações. O autor considera que expor, abertamente, o grau de compreensão que se teve da fala das pessoas é essencial para a comunicação eficaz, desde que o objetivo seja coordenar ações para atingir objetivos comuns. Em cinco conversas, o bibliotecário teve a postura de declarar que não compreendeu o pedido do usuário. Na conversa nº 260, o usuário tem uma dúvida específica envolvendo o uso das normas indicadas pela PUC-Rio para a elaboração de trabalhos acadêmicos e gostaria de uma resposta imediata. O bibliotecário tenta orientá-lo, apesar de declarar que não o compreendeu.

**Bibliotecário:** Olá, em que posso ajudar?

**Usuário:** Bom dia

**Bibliotecário:** Bom dia

**Usuário:** tenho que escrever minha tese de doutorado

**Bibliotecário:** Certo

**Usuário:** e tenho umas duvidas, que achei que tinha tirado na epoca do mestrado

**Usuário:** mas, quero saber..... o nome das tabelas, graficos, figuras, qual é o lugar para denominá-as

**Usuário:** embaixo, acima????

**Bibliotecário:** [http://www.puc-rio.br/ensinopesq/ccpg/apresentacao\\_ted.html](http://www.puc-rio.br/ensinopesq/ccpg/apresentacao_ted.html)

**Usuário:** segundo o <http://www.puc-rio.br/ensinopesq/ccpg/download/normas.pdf>..... serve????

**Bibliotecário:** Não entendi direito a sua dúvida, [supressão]

**Bibliotecário:** Mas vc usar as nornas da ABNT

**Usuário:** naquele site que enviei, não tem um exemplo de como denominar as tabelas, e é essa minha duvida

**Bibliotecário:** u no endereço que lhe enviei

**Usuário:** naquele endereço tem muitas opções ..... aquele que lhe enviei é mais especifico..... são as normas mesma

**Usuário:** mas ai não tem um exemplo de tabelas

**Bibliotecário:** Exato, no endereço que lhe enviei estão os links sobre as normas da PUC para apresentação das dissertações e teses

**Usuário:** mas como lhe disse, não tem exemplo de tabelas.  
**Usuário:** e eu quero saber isso  
**Usuário:** o nome da tabela, vá embaixo, acima..... como???  
**Usuário:** vc sabe como me ajudar nisso?  
**Bibliotecário:** Não sei, [supressão], você poderia vir hoje a tarde na Biblioteca pare visualizarmos o que vc está querendo saber  
**Bibliotecário:** Na parte da tarde por volta das 15:00  
**Usuário:** só quero saber, o lugar para o nome das tabelas..... das figuras eu sei, é embaixo, agora das tabelas, é onde???  
**Bibliotecário:** Acredito que seja na parte da cima  
**Usuário:** erá só isso o que queria saber, obrigado

(conversa n º 260)

Depois que o bibliotecário declarasse que não compreendeu o usuário, poderia ser perguntado se era possível a reformulação do pedido de informação. Esse comportamento, relacionado ao indagar produtivo, não foi notado nas transcrições de *chat*.

Ammentorp e Hummelshoj (2001) afirmam que os usuários podem se sentir desconfortáveis diante de perguntas feitas pelo bibliotecário. Esses autores explicam que o incômodo causado, sobretudo, pelo desconhecimento da técnica de conversação que se aplica no atendimento pode ser atenuado, ao se explicar os métodos em que se baseia o trabalho de referência. Como estratégia para conquistar a cooperação do usuário, Kofman (2004) aconselha revelar o raciocínio implícito nas conversas, ou seja, o expor produtivo se traduziria pelo ato de declarar as intenções por trás das perguntas. Como já foi explanado, perguntas eram feitas pelo bibliotecário, mas em nenhuma conversa se percebeu explicações dos porquês das perguntas para os usuário.

Em suma, o uso das competências conversacionais via *chat* se concentrou nos comportamentos dos “pedidos, ofertas e promessas” e nos “expor e indagar produtivos”.

### 7.3 Importância e uso das competências conversacionais via *chat*, segundo a opinião dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio

Elaborou-se um perfil com algumas informações básicas sobre os bibliotecários de referência que atendiam via *chat*, antes de apresentar suas opiniões sobre os graus de importância e uso das competências conversacionais. As perguntas do perfil objetivaram coletar aspectos que Matteson, Salamon e Brewster (2011), *Reference* (2011), Wasic (2008) e *Digital* (2004) consideravam relevantes para a comunicação síncrona por texto em serviços de referência digital. O tempo de experiência, a questão do treinamento, o interesse em desenvolver competências para se comunicar, a apreciação pelo trabalho, a importância da avaliação do atendimento pelo usuário e a adequação do programa de *chat* compuseram a



primeira parte do trabalho. Dos cinco bibliotecários que responderam a pesquisa, em janeiro de 2013, quatro atendiam via *chat* no segundo semestre de 2011, época em que foram coletadas as transcrições de *chat*.

De acordo com o quadro 16, o bibliotecário com maior tempo de experiência possuía seis anos de atendimento e o menos experiente, sete meses. Três tiveram treinamento prévio da instituição e disseram gostar muito de trabalhar *online*. Todos manifestaram interesse em desenvolver competências para se comunicar via *chat*, consideraram importante que os usuários avaliassem o atendimento e julgaram o programa *Crafty Syntax* adequado como ferramenta de comunicação.

**Quadro 16 – Perfil de atendimento dos bibliotecários de referência da DBD/PUC-Rio (fev. 2013)**

Atendentes	Tempo de experiência em atendimento via <i>chat</i>	Treinamento prévio para atender via <i>chat</i>	Interesse em desenvolver competências para a comunicação via <i>chat</i>	Grau de apreciação para o atendimento via <i>chat</i>	Importância da avaliação do atendimento via <i>chat</i> pelo usuário	Adequação do programa de <i>chat</i> à comunicação com o usuário
Bibliotecário A	6 anos	sim	sim	gosto muito	sim	sim
Bibliotecário C	2 anos e 2 meses	sim	sim	gosto muito	sim	sim
Bibliotecário D	3 anos	sim	sim	gosto	sim	sim
Bibliotecário E	2 anos	não	sim	gosto	sim	sim
Bibliotecário F	7 meses	não	sim	gosto muito	sim	sim

Fonte: o autor.

Apesar de os cinco bibliotecários acharem o programa de *chat* adequado por possuir recursos como identificação com foto do atendente, gravação das conversas e emissão de relatórios, as justificativas para a questão revelaram a necessidade de alguns ajustes do programa como a reformulação dos campos de identificação do usuário e a disponibilização de recursos para que o bibliotecário classificasse os assuntos das conversas, no final do atendimento. Houve divergência de opiniões quanto ao programa ter ou não a possibilidade de avaliação *online* do atendimento pelo usuário. Abaixo, as justificativas dos bibliotecários sobre a adequação do programa de *chat*.

*O software permite fazer um bom atendimento ao usuário, é possível fazer a identificação dos atendentes com foto e também permite a gravação de todas as conversas realizadas.* (Bibliotecário A, grifo nosso)

É adequado pela simplicidade tanto para o usuário quanto para o Bibliotecário, permite uma identificação visual e nominal de quem está atendendo, permite memorização de todas as conversas escritas para que não se perca informações, negociações ou dados e fornece estatísticas para relatórios. Embora o software não ofereça recursos sofisticados, tais como avaliação de atendimento, estes ainda não se fazem essenciais até o momento. (Bibliotecário C, grifo nosso)

Considero o *software* adequado, pois, conseguimos nos comunicar bem; quando necessário, temos facilidade em direcionar o atendimento para outro bibliotecário; temos o registro dos atendimentos por operador, de acordo com o dia/hora etc. (Bibliotecário D, grifo nosso)

Sim, ele nos permite guardar as conversas, de forma que seja possível fazer um relatório das mesmas, fora possuir outras funcionalidades importantes. (Bibliotecário E, grifo nosso)

O *software* usado me agrada porque ele é web e não necessita de nenhum tipo de instalação. Gosto das funcionalidades de gravar algumas frases padrão e principalmente da possibilidade de envio da transcrição da conversa por *email* para o usuário. Acho que melhorias poderiam acontecer, tais como um campo mais completo para identificação do usuário e poderia existir também a possibilidade de classificar o assunto da conversa para facilitar levantamento estatístico e possibilidade de avaliação do atendimento. Mas no geral estou satisfeita sim. (Bibliotecário F, grifo nosso)

Para analisar os graus de importância e uso das competências conversacionais atribuídos pelos cinco bibliotecários, utilizou-se a média das respostas. Vale ressaltar que a escala de avaliação tendia de zero a quatro pontos. Também foi oferecida a opção “não se aplica” com pedido de justificativa da resposta.

No *ranking* geral, a competência conversacional “expor e indagar produtivos” se posicionou em primeiro lugar, em importância e uso. Observa-se, na tabela 5, que de seis comportamentos da competência, cinco obtiveram as avaliações mais altas das escalas, ou seja, médias entre três e quatro pontos para os graus de importância e uso (muito ou extremamente importante/usado com muita ou muitíssima frequência). Somente um comportamento ficou entre dois e três pontos (medianamente ou muito importante/usado medianamente ou muito) em ambas as escalas. O primeiro lugar dos “expor e indagar produtivos”, segundo a importância, é solicitar que o usuário reformule seu pedido, quando necessário, obtendo 3,60 pontos. O comportamento de fazer perguntas toda vez que não se compreendeu a fala e/ou pedido de informação foi o que o obteve maior pontuação geral, em termos de uso, com 3,8 pontos.

**Tabela 4 – Competência conversacional "expor e indagar produtivos"**

Ordem	Grau de importância			Grau de uso		
	Descrição dos comportamentos	N	Média	Descrição dos comportamentos	N	Média
1º	Peço que o usuário reformule seu pedido de informação, quando necessário.	5	3,60	Faço perguntas ao usuário toda vez que não compreendo a sua fala e/ou pedido de informação, pois evito fazer inferências baseadas somente em minhas interpretações.	5	3,80
2º	Faço perguntas ao usuário toda vez que não compreendo a sua fala e/ou pedido de informação, pois evito fazer inferências baseadas somente em minhas interpretações.	5	3,60	Quando tenho dúvida, não hesito em dizer que não compreendi a fala e/ou pedido de informação do usuário.	5	3,60
3º	Quando tenho dúvida, não hesito em dizer que não compreendi a fala e/ou pedido de informação do usuário.	5	3,60	Peço que o usuário que reformule seu pedido de informação, quando necessário.	5	3,40
4º	Procurou conquistar a cooperação do usuário, expondo os porquês de eu estar perguntando sobre determinados aspectos de seu pedido de informação.	5	3,40	Procurou conquistar a cooperação do usuário, expondo os porquês de eu estar perguntando sobre determinados aspectos de seu pedido de informação.	5	3,40
5º	Falo abertamente sobre as limitações do serviço (escopo, recursos, tempo, normas), pois nem todos os pedidos de informação são passíveis de serem atendidos.	4	3,25	Falo abertamente sobre as limitações do serviço (escopo, recursos, tempo, normas), pois nem todos os pedidos de informação são passíveis de serem atendidos.	4	3,00
6º	Tento não impor uma só forma de raciocínio durante a conversa, pois sei que os usuários têm sua própria forma de pensar.	5	2,80	Tento não impor uma só forma de raciocínio durante a conversa, pois sei que os usuários têm sua própria forma de pensar.	5	2,80

Fonte: o autor.

Ainda sobre a competência conversacional “expor e indagar produtivos”, um bibliotecário considerou que não se aplicava, ao atendimento de referência via *chat*, o comportamento de falar, abertamente, sobre as limitações do serviço (escopo, recursos, tempo, normas), tendo em vista não ser possível atender a todos os pedidos de informação. Por isso, na tabela 5, o comportamento apareceu com quatro respondentes para as duas escalas de avaliação. A justificativa para a resposta foi a seguinte: “O *chat* atende perfeitamente ao que se destina: orientar, informar, agendar, etc. Apenas quando o escopo não é de nossa alçada, é que o usuário é conduzido ao setor competente”.

Em relação às outras competências, o escutar efetivo foi o que teve o segundo maior peso para o trabalho de referência via *chat*. De cinco comportamentos que descreviam a competência, quatro tiveram avaliação média entre três e quatro pontos, tanto para o grau de importância, quanto para o de uso (muito/extremamente importantes e usados com

muita/muitíssima frequência). Assim como ocorreu com os “expor e indagar produtivos”, um comportamento do escutar efetivo obteve entre dois e três pontos de avaliação nas escalas.

A justificativa de não se aplicar ao *chat* o comportamento do “escutar efetivo” de ficar atento às emoções dos interlocutores durante a conversa, para que o estado emocional não interfira nas interpretações do que é dito, foi que, “[...] por se tratar de um conversa por escrito, nem sempre é possível perceber as emoções do usuário”. Importante ressaltar que o bibliotecário atribuiu a opção “não se aplica” somente ao uso do comportamento.

O “escutar efetivo” ganhou a primeira posição no *ranking* geral para o comportamento mais importante. Então, cabe citar apenas o primeiro lugar da competência, quanto ao uso, que foi verificar o grau de importância e urgência do pedido de informação. A seguir, apresenta-se a tabela 6, com a opinião dos bibliotecários sobre a competência “escutar efetivo”.

**Tabela 5 – Importância e uso da competência conversacional "escutar efetivo"**

Ordem	Grau de importância			Grau de uso		
	Descrição dos comportamentos	N	Média	Descrição dos comportamentos	N	Média
1º	Independente do tipo de pedido de informação que o usuário apresente, sempre estou disposto a prestar atenção.	5	3,80	Verifico o grau de importância e urgência do pedido de informação.	5	3,40
2º	Verifico o grau de importância e urgência do pedido de informação.	5	3,40	Independente do tipo de pedido de informação que o usuário apresente, sempre estou disposto a prestar atenção.	5	3,20
3º	Verifico se o usuário compreendeu as informações que foram passadas por mim.	5	3,20	Durante a conversa, fico atento tanto às emoções do usuário, quanto às minhas, pois considero que o estado emocional pode interferir nas interpretações do que é dito.	4	3,00
4º	Durante a conversa, fico atento tanto às emoções do usuário, quanto às minhas, pois considero que o estado emocional pode interferir nas interpretações do que é dito.	5	3,00	Verifico se o usuário compreendeu as informações que foram passadas por mim.	5	3,00
5º	Incentivo os usuários a compartilhar em que contexto a informação será usada (para escrever um artigo, para apresentar num seminário, para esclarecer uma curiosidade, etc).	5	2,60	Incentivo os usuários a compartilhar em que contexto a informação será usada (para escrever um artigo, para apresentar num seminário, para esclarecer uma curiosidade, etc).	5	2,40

Fonte: o autor.

A competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” ficou em terceiro lugar em termos de importância e uso. Apesar de todos os comportamentos se aplicarem ao trabalho via *chat*, somente quatro, em sete apresentaram médias de avaliação, entre três e quatro pontos. A tabela 7 mostra que o comportamento mais importante para a competência foi repassar o atendimento a outro bibliotecário mais experiente, quando se percebe que não se domina determinado assunto; e o mais usado, se certificar dos detalhes do pedido do usuário, antes de terminar o atendimento, caso ocorra alguma promessa de envio posterior de informação.

**Tabela 6 – Competência conversacional "pedidos, ofertas e promessas"**

Ordem	Grau de importância			Grau de uso		
	Descrição dos comportamentos	N	Média	Descrição dos comportamentos	N	Média
1º	Ao perceber que não domino determinados assuntos repasso o atendimento a outro bibliotecário mais experiente ou a outro serviço.	5	3,60	Se a conversa com o usuário gerou algum tipo de promessa de envio de informações, posteriormente, antes de terminar o diálogo me certifico dos detalhes da informação que ele deseja receber.	5	3,40
2º	Se a conversa com o usuário gerou algum tipo de promessa de envio de informações, posteriormente, antes de terminar o diálogo me certifico dos detalhes da informação que ele deseja receber.	5	3,40	Ao perceber que não domino determinados assuntos repasso o atendimento a outro bibliotecário mais experiente ou a outro serviço.	5	3,40
3º	Verifico, durante a conversa, se o usuário está satisfeito com o atendimento prestado.	5	3,40	Reconheço que nem todos os usuários conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, dificuldades linguísticas e de raciocínio.	5	3,00
4º	Busco saber se o usuário aceita as alternativas de resposta que eu ofereci ao seu pedido de informação.	5	3,20	Busco saber se o usuário aceita as alternativas de resposta que eu ofereci ao seu pedido de informação.	5	3,00
5º	Reconheço que nem todos os usuários conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, dificuldades linguísticas e de raciocínio.	5	2,80	Verifico, durante a conversa, se o usuário está satisfeito com o atendimento prestado.	5	2,80
6º	Quando oferto alguma resposta à necessidade de informação do usuário verifico se ela está de acordo com o nível de complexidade, formato e quantidade adequados.	5	2,80	Recuso pedidos de informação quando estão além das possibilidades do serviço, ou que comprometam a minha imagem profissional ou da instituição.	5	2,80
7º	Recuso pedidos de informação quando estão além das possibilidades do serviço, ou que comprometam a minha imagem profissional ou da instituição.	5	2,60	Quando oferto alguma resposta à necessidade de informação do usuário verifico se ela está de acordo com o nível de complexidade, formato e quantidade adequados.	5	2,60

Fonte: o autor.

Com base na opinião dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio, os dados sugerem que houve afinidade dos comportamentos pesquisados com o trabalho de referência via *chat* executado por eles, tendo em vista que, somando-se todos os comportamentos das três competências, 13 em 18 obtiveram notas iguais ou superiores a três pontos, ou seja, 72% dos comportamentos foram avaliados como muito importantes/usados.

## 8 CONCLUSÕES E SUGESTÃO PARA PESQUISAS FUTURAS

Sobre a descrição das conversas via *chat*, no atendimento do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio observou-se, o seguinte: no período de julho a dezembro de 2011, o público que mais acessou o *chat* foi o da PUC-Rio; o fluxo de atendimento se concentrou no início da semana e nos meses de setembro, outubro e dezembro; na maioria das conversas, os bibliotecários de referência não utilizaram o “internetês” como recurso para a comunicação com o usuário; os três assuntos mais tratados via *chat* se relacionaram com o serviço de circulação de materiais, a utilização presencial da biblioteca central e a localização e acesso a teses e dissertações da PUC-Rio; não se percebeu a utilização da entrevista de referência nas conversas e o número de procedimentos para se atender foi, no máximo, quatro.

De todos os aspectos tratados na primeira descrição, o tempo e a extensão em linhas das conversas foi o que mais chamou a atenção. Foi curioso observar a diferença entre o máximo e o mínimo de linhas que terminados assuntos demandaram. Por exemplo, “serviço de circulação de materiais”, além de ser o assunto mais frequente, com 78 conversas, também foi o que obteve a maior diferença em extensão, ou seja, 74 linhas entre a maior (79 linhas) e menor conversa (5 linhas). Considerando-se o tempo das sessões, o assunto que apresentou maior intervalo entre a maior (53,03 min.) e a menor (2,37 min.) sessão foi “informações sobre configurações técnicas, requisitos do sistema, senhas e *logins*”, com 50,66 minutos de diferença.

Ao descrever as conversas via *chat*, sob a ótica das competências conversacionais foi possível identificar situações em que o “escutar efetivo” poderia ter sido usado, como perguntar sobre o contexto do pedido de informação em questões de referência pronta, pesquisa e autor/título. Dos três comportamentos escolhidos para observar a competência nas transcrições, não se identificou o uso de nenhum. Talvez diante de um volume maior de transcrições, o resultado encontrado para o “escutar efetivo” fosse diferente, tendo em vista os bibliotecários afirmarem usar competência no atendimento.

Em relação à competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas”, os comportamentos mais observados nas transcrições de *chat* foram: verificar se o usuário aceitava as alternativas de resposta oferecidas ao pedido de informação, presente em três conversas; e repassar o atendimento a outro bibliotecário ou serviço, em 16 sessões.

A competência conversacional “expor e indagar produtivos” foi a mais evidente nas transcrições. O bibliotecário declarou que não compreendeu o pedido de informação do

usuário, em cinco conversas; pediu para que o usuário esclarecesse a fala e/ou pedido, em 41 e expos as limitações do serviço para atendimento, em 52.

Segundo a opinião dos bibliotecários da DBD/PUC-Rio, o comportamento mais importante para o atendimento via *chat* é prestar atenção ao que o usuário diz, independente do tipo de pergunta que ele faça, porém, o mais usado é fazer perguntas toda vez que não se compreende a fala e/ou pedido de informação. Apesar de nenhum comportamento das três competências ter apresentado, como valor médio máximo, quatro pontos, ou seja, ter sido considerado extremamente importante ou usado com muitíssima frequência, os dois citados chegaram bem próximo. Tanto o primeiro comportamento, relacionado ao escutar efetivo, quanto o segundo, pertencente ao expor e indagar produtivos atingiram valores médios de 3,8 pontos.

Em primeiro lugar, em importância e uso, os bibliotecários apontaram a competência conversacional “expor e indagar produtivos”; em segundo, o “escutar efetivo” e em terceiro, os “pedidos, ofertas e promessas”. De seis comportamentos, cinco obtiveram avaliação entre três a quatro pontos para os graus de importância e uso da competência conversacional “expor e indagar produtivos”, ou seja, foram avaliados entre muito ou extremamente importantes e usados com muita ou muitíssima frequência. Dentro da mesma faixa de avaliação, o “escutar efetivo” teve quatro comportamentos, em cinco e os “pedidos, ofertas e promessas” apenas quatro, em sete.

Ainda sobre o uso das competências conversacionais, a pesquisa revelou alguns contrastes. Enquanto que, nas transcrições não se percebeu o uso da competência conversacional “escutar efetivo”, na opinião dos bibliotecários ela foi classificada entre medianamente e muitíssimo usada. Percebeu-se que apenas dois comportamentos, em sete, da competência conversacional “pedidos, ofertas e promessas” e três, em seis dos “expor e indagar produtivos” foram encontrados nas transcrições, sendo que os bibliotecários indicaram que todos também eram usados entre medianamente e muitíssimo.

Como a análise de conteúdo é um método de observação indireta e só foram analisados seis meses de transcrições, a opinião dos bibliotecários parece ter maior peso, quanto ao uso das competências, pela experiência com atendimento via *chat* que esses profissionais declararam possuir (média de 2,75 anos).

Chiavenato (2005) explica que para adquirir competência além de conhecimento é necessário desenvolver habilidades e atitudes. Considerando que o assunto competências conversacionais é abordado em cursos de *coaching* ontológico oferecidos no mercado e os cinco bibliotecários confirmaram a importância e o interesse em desenvolver essa modalidade



de competências, poderia ser oferecida capacitação nessa área como forma de ampliar o conhecimento dos profissionais. Talvez, com o incremento do conhecimento, novas habilidades e atitudes seriam colocadas em prática e o uso das competências conversacionais se tornasse mais efetivo via *chat*.

As escolas de biblioteconomia e afins também poderiam incluir em disciplinas técnicas novas práticas de atendimento *online* já que alguns setores de atuação profissional, como o serviço de referência digital das bibliotecas universitárias, têm demonstrado interesse em adotar o sistema de trocas de mensagens instantâneas na comunicação com os usuários.

Por fim, pode-se concluir que os três objetivos específicos da pesquisa foram atingidos, pois foi possível retratar as conversas oferecendo uma visão panorâmica do atendimento de referência via *chat*, descrevê-las no contexto das competências conversacionais e saber a opinião dos bibliotecários quanto à importância e ao uso das competências.

A sugestão para estudos futuros seria investigar as mesmas competências em outras bibliotecas universitárias no Brasil, tendo em vista que o interesse por essa modalidade de atendimento de referência parece ter aumentado nos últimos anos, haja vista a presença de trabalhos sobre o assunto em congressos da área de biblioteconomia e ciência da informação, em anos mais recentes. A pesquisa também poderia ser feita em bibliotecas especializadas, em diversas áreas do conhecimento, no intuito de se comparar os diferentes usos das competências conversacionais.



## 9 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Depois de finalizada a pesquisa, percebeu-se que certos aspectos poderiam ter sido investigados para se compreender melhor os porquês de alguns dados.

A primeira parte do questionário relacionada ao perfil de atendimento dos bibliotecários foi estruturada para reunir apenas dados relacionados às competências conversacionais e à comunicação via *chat*, portanto não houve preocupação em saber, por exemplo, qual era a faixa etária dos entrevistados ou o sexo. Talvez, saber a idade fosse um fator interessante para analisar o uso do “internetês” pelos bibliotecários, mas seria tendencioso inferir sobre o maior ou o menor uso da linguagem a partir da faixa etária dos participantes, pois a pesquisa foi de caráter qualitativo e levou em consideração apenas cinco bibliotecários. Seria necessária uma pesquisa quantitativa para comprovar ou refutar tal hipótese.

Analisando-se as transcrições das conversas, constatou-se que dois bibliotecários foram responsáveis por 50,7 % dos atendimentos, em seis meses. Seria necessário investigar o que ocasionou essa concentração de trabalho. Tentou-se esclarecer essa questão com a chefia da DBD/PUC-Rio, mas não foi possível obter a resposta em tempo hábil.



## 10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAM, Stephen. Social libraries: the librarian 2.0 phenomenon. **Library Resources & Technical Services**, v. 52, n. 2, p. 19-22, 2008. Disponível em: <<http://search.proquest.com/docview/216899514/fulltext/138ABC98C5843BD9DF8/1?accountid=26646#>>. Acesso em: 20 ago. 2012.
- AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: *Facebook, Orkut, Myspace e Ning*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2002, Rio de Janeiro. **Anais Eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2002. Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_168.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_168.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2012.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e aum. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 144 p.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. 288 p.
- ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais Eletrônicos...** Recife: UFPe, 2002. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20090424132016/http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2012.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. **Final report**. Chicago, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 22 ago. 2012.
- AMMENTORP, Steen; HUMMELSHOJ, Marianne. Ask a librarian : web-based reference question services: a model for development. In: NI&D CONFERENCE. SPRING FOR INFORMATION, 11., 2001, Reykjavik. **Anais...** Reykjavik: [s. n.], 2001. p. 1-25.
- ANDRADE, Eron Campos Saraiva de. **Conversas: o fator chave para o gerenciamento de projeto**. 2009. 193 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2009.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, Luiz H. L.; LUCENA FILHO, Gentil J. Comunidades virtuais de aprendizagem: novas dinâmicas de aprendizagem exigem novas formas de avaliação. In: XVI SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 16., 2005, Juiz de Fora, **Anais eletrônicos...** Juiz de Fora: UFJF, 2005. Disponível em <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/418/404>>. Acesso em: 29 jul. 2010.
- BAKKER, Trix. Virtual reference services: connecting users with experts and supporting the development of skills. **Liber Quarterly**, v.12, p.124-137. 2002. Disponível em: <

archive.library.uu.nl/DARLIN/2005-0520-200224/2002-2-bakker.pdf>. Acesso em: 10 maio 2012.

BANKHEAD, H. Digital reference services: not just Q and A. In: VIRTUAL REFERENCE DESK CONFERENCE, 5, 2003. **Proceedings**. Disponível em: <http://www.vrd.org/conferences/vrd2003/proceedings/bankhead.shtml>>. Acesso em: 02 out. 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto; Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 280 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A estrutura do texto e a transferência da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005.

BATES, Marcia. The invisible substrate of information science. **Journal of American Society of Information Science**, v. 50, n. 2. p. 1043-1050, 1999.

BERLO, David Kenneth. **O processo da comunicação**. 10. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003. 330 p.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun. 1990. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2011.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na *web* 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11229>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

BORGES, Marcos Pereira. **Comunidades virtuais: competências conversacionais do moderadores como ferramenta de construção de relacionamentos**. 2006. 134 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2006.

BORGUEZ, Clarisa. *Ask a librarian: los servicios de referencia online en las bibliotecas universitarias*. In: JORNADA SOBRE LA BIBLIOTECA DIGITAL UNIVERSITARIA, 3., 2005, Buenos Aires. **Anais eletrônicos...** Buenos Aires: AMICUS, 2005. Disponível em: <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/3jornada/documentos/pdf/borguez.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2012.

BOUGNOUX, Daniel. **Introdução às ciências da comunicação**. Bauru: Edusc, 1999. 218 p.

BOWMAN, Vibiana. The virtual librarian and the electronic reference interview. **Internet Reference Services Quarterly**, v. 7, n. 3, p. 3-14, 2002.

BRAGA, Sonia de Oliveira. **O coaching ontológico como instrumento de desenvolvimento de equipes de trabalho**. 2007. 221 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2007.

BRANCO, Isabella Vieira de Cerqueira. **Modelagem de processos organizacionais integrada às aplicações práticas de aprendizagem organizacional e competências**

**conversacionais**. 2007. 187 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2007.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, jan/mar. 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-5902001000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-5902001000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 17 jan. 2013.

BRITO, Jean Carlos Borges. **Alinhamento estratégico entre TI e negócio** : uma abordagem conversacional. 2010. 192f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2010.

BROWN, Stephanie Willen. The reference interview: theories and practice. **Library Philosophy and Practice**. Nebraska, annual volume, February 2008. Disponível em: <<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/willenbrown.htm>>. Acesso em 14 maio 2012.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for information Science**, v. 42. n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

\_\_\_\_\_; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n.1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CARBONE, Pedro Paulo *et al.* **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009. 176 p.

CARVALHO, Gabrielle Francinne, COSTA, Reinaldo. Avaliação do serviço de referência nas dez maiores bibliotecas do sistema da UFMG. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE, 10., 2009, Goiânia. **Anais Eletrônicos...** Goiânia: UFG, 2009. Disponível em: <[http://www.ufg.br/this2/uploads/files/74/avalia\\_o\\_do\\_servi\\_o\\_de\\_refer\\_ncia.pdf](http://www.ufg.br/this2/uploads/files/74/avalia_o_do_servi_o_de_refer_ncia.pdf)>. Acesso em: 04 abr. 2012.

CASSELL, Kay Ann. HIREMATH, Uma. **Reference and information services in the 21st century**: an introduction. New York: Neal-Schuman Publishers, 2006. 378 p.

CENTRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM TELECOMUNICAÇÕES (CPqD/TELEBRAS). **Mundos virtuais: ferramenta com vantagens reais**. Campinas, SP: CPqD, [20--]. Disponível em: <<http://www.cpqd.com.br/highlights/341-mundos-virtuais-ferramenta-com-vantagens-reais.html>>. Acesso em: 11 jan. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 539 p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. 425 p.

CORRÊA, George Marsicano. **Mapeamento e construção de um processo de aprendizagem baseado em competências conversacionais para a realização da elicitação de requisitos**. 2007. 307 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 22 jan. 2013.

\_\_\_\_\_; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

CURRY, Evelyn.L. The reference interview revisited: Librarian-patron interaction in the virtual environment. **SIMILE: Studies in Media & Information Literacy Education**, v. 5, n. 1, 2005.

DEWDNEY, Patricia; NILSEN, Kirsti.; ROSS, Catherine Sheldrick . Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians. **Journal of Academic Librarianship**, v. 29, n. 3, p. 190-191, 2003.

DIAS, Guilherme Ataíde; HENN, Gustavo; SILVA, José Wendell de Moraes. Tecnologia da informação e serviços de referência eletrônicos: uma proposta de aplicação baseada em chatterbots e ontologias. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 12, n. 23, p. 47-61, 1º sem. 2007. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14702304>>. Acesso em: 04 maio 2012.

DIAZ BODERNAVE, Juan. E. **Além dos meios e mensagens**: introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1995. 110 p.

DIGITAL REFERENCE EDUCATION INITIATIVE (DREI). **Rubrics for digital reference service providers**. University of Syracuse, Digital Reference Education Initiative (DREI) Advisory Board, September 2004. Disponível em: <[http://wayback.archive.org/web/\\*/http://drei.syr.edu/pdf/DREICompetenciesDraft092004.pdf](http://wayback.archive.org/web/*/http://drei.syr.edu/pdf/DREICompetenciesDraft092004.pdf)>. Acesso em: 12 jun. 2012.

EBERLE, Michelle L. Librarians' perceptions of the reference interview. **Journal of Hospital Librarianship**, v. 5, n. 3, p. 29-41, 2005.

ECHEVERRÍA AGUILAR, Jocelyn.; DONOSO VEGAS, Rodrigo. Servicio de referencia electrónica basado em mensajería instantánea: propuesta metodológica. **Serie Bibliotecología y Gestión de Información**, Santiago, n. 8, oct. 2005. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6772/1/serie\\_8.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6772/1/serie_8.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2012.

ECHEVERRÍA, Rafael. **Ontología del lenguaje**. 6. ed. Santiago, Chile: J. C. Sáez, 2003. 244 p.



FERNÁNDEZ VALDÉS, María de las M. *et al.* Competencias profesionales de los bibliotecarios de ciencias de la salud en el siglo XXI. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 16, n. 5, nov. 2007. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10929/1/05-Competencias\\_profesionales.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10929/1/05-Competencias_profesionales.pdf)>. Acesso em: 19 ago. 2012.

FERREIRA, Danielle Thiago *et al.* Serviço de atendimento *online* por *chat*: experiência da biblioteca da área de engenharia e arquitetura da UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais eletrônicos...** Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: [http://www.eventweb.com.br/snbu2012/specific-files/manuscripts/index.php?file=snbu2012/6481\\_1342116358.pdf](http://www.eventweb.com.br/snbu2012/specific-files/manuscripts/index.php?file=snbu2012/6481_1342116358.pdf)>. Acesso em: 03 out. 2012.

FERREIRA, Fabiana Julio; SHEPHERD, Tania Maria Granja. O “internetês” e os “mal-entendidos” no mundo virtual: sob a ótica da teoria da valoração. **Cadernos do CNLF**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, t. 3, 2011.

FIGUEIREDO, Nice Meneses de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 169 p.

FLORES, Fernando. **Creando organizaciones para el futuro**. 4. ed. Santiago: Dolmen, 1996. 194 p.

FRANCOEUR, Stephen. An analytical survey of chat reference services. **Reference Services Review**, v. 29, n. 3, p. 189-204, 2001.

FRANZ, Alcione Miguel; GALLERT, Cleia Scholles. Desenvolvimento de um chatterbot para o Sicoob de São Miguel do Oeste. **Unoesc & Ciência**: ACET, Joaçaba, v. 1, n. 2, p. 145-154, jul./dez. 2010. Disponível em: <[http://editora.unoesc.edu.br/index.php/acet/article/viewFile/588/pdf\\_83](http://editora.unoesc.edu.br/index.php/acet/article/viewFile/588/pdf_83)>. Acesso em: 05 maio 2012.

GADELHA, Margareth Monteiro. Novas tendências do serviço de referência nas bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPE, 2002.

GARCÍA DELGADO, Purificación. El servicio referencia digital. **El Profesional de la Información**, v.12, n. 4, p. 320 – 330, jul./ago. 2003.. Disponível em: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/11.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2012.

GARCÍA MARCO, Francisco Javier. Servicios de información en la *World Wide Web*: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. **Cuadernos de documentación multimedia**, n. 6 e 7, 1997/1998. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

GOMES, Ana Lúcia; CORREA, Jane. Escrita teclada x escrita padrão na produção textual: a experiência de adolescentes brasileiros. **Revista Portuguesa de Educação**, Braga, v. 22, n. 1, p. 71-88, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?pid=S0871->

91872009000100004&script=sci\_arttext>. Acesso em 18 jun. 2012.

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2003, Bahia. **Anais eletrônicos...** Bahia: UFRBA, 2003. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/artigos/TEXT011.HTM](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.HTM)>. Acesso em: 20 set. 2011.

GONÇALVES, Aline Lima *et al.* Web 2.0 e o caso da Biblioteca Florestan Fernandes. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: CBBU, 2010. Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_014.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_014.pdf)>. Acesso em: 25 abr. 2012.

GOULART, R.; MONTARDO, S. Os mecanismos de busca e suas implicações em comunicação e marketing. **Líbero**, São Paulo, v. 11, n. 21, p. 119-132, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/view/5404/4921>>. Acesso em 08 maio 2012.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão de talentos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 161 p.

GRANFIELD, Diane. **A digital reference service for a digital library**: chat technology in a remote reference service. [s. l.]: Ryerson University, 2002. McConnell Funding Project Final Report.

GREEN, Samuel Sweet. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, v. 1, p. 74-81, October, 1876.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Tradução Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

HARMEYER, Dave. A Reference Interview in 2025. **Reference Librarian**, v. 51, n. 3, p. 248-254, 2010.

HINZ, Verlaní Timm; GASPARINI, Isabela; PIMENTA, Marcelo S. Em busca de recomendação de objetos de aprendizagem em um ambiente *e-learning* com uso de ontologias. In: CONGRESSO LATINOAMERICANO DE OBJETOS DE APRENDIZAGEM, 6., 2011, Montevideo. **Anais eletrônicos...** Montevideo: Universidad de la República, 2011. Disponível em: <[http://lacl02011.seciu.edu.uy/publicacion/lacl0/lacl02011\\_submission\\_134.pdf](http://lacl02011.seciu.edu.uy/publicacion/lacl0/lacl02011_submission_134.pdf)>. Acesso em: 08 maio 2012.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 294 p.

IGARTUA, J. J. e HUMANES, M. L. **Teoría e investigación en comunicación social**. Madrid: Síntesis, 2004. 462 p.

INAZAWA, Fernandez Kenji; BAPTISTA, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências

conversacionais em serviço de referência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p. 169-184, jan./mar. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S1413-99362012000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1413-99362012000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 17 jan. 2013.

INGWERSEN, Peter. Information science in context. In: \_\_\_\_\_. **Information retrieval interaction**. London: Taylor Graham, 1992. p. 1-14.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da *web* 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, Mar. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362012000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000100007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 25 abr. 2012.

JOIN us for best practices in virtual reference series. 17 fev. 2012. Disponível em: <[http://questionpoint..blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2012/02/index.html](http://questionpoint..blogs.com/questionpoint_247_referen/2012/02/index.html)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

JOSÉ, Paula Cristina Delfino. **Panorama do serviço de referência no Brasil**: análise de conteúdo dos últimos 10 anos dos seminários nacionais de bibliotecas universitárias. 2009. 82 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centros de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.cin.publicacoes.ufsc.br/tccs/cin0063.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

KATZ, Bill. Digital reference: an overview. In: \_\_\_\_\_. **Digital reference services**. New York: Haworth, 2002/2003. p. 1-17.

KERN, M. Kathleen; WOODARD, Beth S. The reference interview. In: BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. **Reference and Information Services**: an introduction. 4. ed. Santa Barbara, California: ABC-CLIO, LLC, 2011. cap. 3, p. 57-88.

KOFMAN, Fredy. **Metamanagement**: o sucesso além do sucesso. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 320 p.

KOMESU, Fabiana; TENANI, Luciani. Considerações sobre o conceito de “internetês” nos estudos da linguagem. **Linguagem em (Dis)curso**, Palhoça, SC, v. 9, n. 3, p. 621-643, set./dez. 2009.

LANCASTER, F. W. Perguntas e respostas. In: \_\_\_\_\_. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. p. 156-185.

\_\_\_\_\_. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

LANKES, R. David. The digital reference fallacy. In: KATZ, B (Ed.). **Digital reference services**. New York: Haworth, 2002/2003. p. 35-44.

\_\_\_\_\_. **Building and maintaining internet information services**: k-12 digital reference services. Syracuse, NY: ERIC Clearing House on Information & Technology, 1998.

\_\_\_\_\_; KASOWITZ, S. Abby. **The AskA starter kit: how to build and maintain digital reference services.** New York: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1998. Disponível em: <<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED427779.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LEMOS, Wilda Soares. SILVA, Luciana Cândida da. Competências conversacionais para o profissional da informação no ciclo da coordenação de ações. In: ENANCIB, 10., 2009, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/Microsoft%20Word%20-20GT%204%20Tt%201-1-%20LEMO~1.pdf>> . Acesso em: 21 jun. 2013.

LEONARD, Dorothy. STRAUS, Susaan. Aproveitando todo o cérebro da empresa. In: **GESTÃO do conhecimento.** Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001. p. 108-133. (Harvard Business Review).

MCCLURE, Charles R. *et al.* **Statistics, measures and quality standards for assessing digital library services: guidelines and procedures.** 2002. Disponível em: <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Books/Quality.pdf>> . Acesso em: 02 out. 2012.

MACIEIRA, Jeane Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O Serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 1-13, 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13336>>. Acesso em: 16 fev. 2012.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: *web 2.0* e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.:** Estudos, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 06 maio 2012.

\_\_\_\_\_. A linguistic analysis of chat reference conversations with 18-24 year-old college students. **Journal of Academic Librarianship**, v. 34, n. 1, p. 31-38, jan. 2008. Disponível em: <<http://ucblibraries.colorado.edu/facultyprofiles/files/publications/ADmanessj/Maness-Linguistic%20Analysis%20of%20Chat%20Reference.pdf>>. Acesso em: 17 jul. 2012.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ForazarDescargaArchivo.jsp?cvRev=161&cvArt=16114070002&nombre=Como%20planificar%20e%20gerir%20um%20servi%20E7o%20de%20refer%20Ancia>>. Acesso em: 02 out. 2012.

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. **Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación.** Santa Clara, Cuba: Feijó, 2006. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12495/1/2.\\_Servicio\\_de\\_Referencia\\_Virtual\\_-R.\\_Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12495/1/2._Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf)>. Acesso em: 25 abr. 2012.

MARANHÃO, Ana M. N. *et al.* A experiência do Sistema de Bibliotecas da PUC-Rio no atendimento virtual via *chat*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Para entender a comunicação**: contatos antecipados com a nova teoria. São Paulo: Paulus, 2008. 176 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 4. ed. rev. e aum. São Paulo: Atlas, 2004. 305 p.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1972. 257 p.

MATHEUS, Renato Fabiano. Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 140-165, jul./dez. 2005.

MATTESON, Miriam L.; SALAMON, Jennifer; BREWSTER, Lindy. A systematic review of research on live chat service. **Reference & User Services Quarterly**, v. 51, n. 2, p. 82–100, Winter 2011.

MELLO, Marcelo Monteiro de. **Conversando e liderando**: um estudo sobre a relação entre competências conversacionais e a liderança compartilhada. 2011. 134 f. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2011.

MELO, José Marques de. **Comunicação Social**: teoria e pesquisa. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1978.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652006000300010&lng=em&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300010&lng=em&nrm=iso)>. Acesso em: 04 out. 2011.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003. 108 p.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da *web* nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n.1, p.129-142, jan./jul., 2006. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/download/472/598>>. Acesso em: 04 abr. 2012.

NATIONAL virtual reference service for the U.S? 26 jan. 2011. Disponível em:

<[http://questionpoint.blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2011/01/a-national-virtual-reference-service-for-the-us.html](http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/01/a-national-virtual-reference-service-for-the-us.html)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

NICHOLS, M. I. **The reference and information services**. 2003. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20110220144634/http://www.tsl.state.tx.us/ld/pubs/corereference/internal/sectone.html>>. Acesso em: 03 out. 2012.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC). **Virtual reference topics and trends**. 2005. Disponível em: <<http://www.oclc.org/cmmunity/topics/virtualreference>>. Acesso em: 01 mar. 2012.

OROM, Anders. Information science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of Documentation**, v. 56, n 1, p. 12-26, jan. 2000.

PEREIRA, José Haroldo. **Curso básico de teoria da comunicação**. Rio de Janeiro: Quartet, 2001. 128 p.

PEREIRA, Maria Rosivalda da Silva; BRENHA, Teresa Cristina Pereira. Serviço de referência em bibliotecas: reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 24., 2011. Alagoas. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/114>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/Index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 02 mar. 2012.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites em ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995.

POMERANTZ *et al.* The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. **Information Processing & Management**, v. 40, p. 347-363, 2004.

RABNER, Lanell; LORIMER, Suzanne. **Definitions of reference services**: a chronological bibliography. 2002. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2012.

RAMALHO, Francisca Arruda *et al.* (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v. 10, n. 4 ago. 2009. Disponível em: <[www.datagramazero.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm)>. Acesso em: 04 out. 2011.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.9, n.2, p.41-48, jan./jun. 2012. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu\\_ri/índex](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_ri/índex)>. Acesso em: 02 fev. 2012.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>. Acesso em: 29 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. **Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers: final draft**, 2011. Disponível em: <<http://connect.ala.org/node/78390>>. Acesso em: 11 maio 2012.

SANTANA, Anderson de *et al.* Atendimento *online* por *chat*: adequando os serviços de biblioteca a um novo público. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <[www.snbu2010.com.br/trabalhos.asp](http://www.snbu2010.com.br/trabalhos.asp)>. Acesso em: 20 abr. 2012.

SANTOS, Else Martins dos. Chat: e agora? Novas regras, nova escrita. In: COSCARELLI, Carla Viana; RIBEIRO, Ana Elisa (Org.). **Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994. 290 p.

SEARS, J. Chat reference service: an analysis of one semester's data. **Issues in Science & Technology Librarianship**, n. 32, 2001. Disponível em: <<http://web.archive.org/web/20041202093017/http://www.istl.org/istl/01-fall/article2.html>>. Acesso em: 10 maio 2012.

SELBY, Courtney. The evolution of the reference interview. **Legal Reference Services**, v. 26, n. 1-2, p. 35-46, 2007.

SHANNON, Claude E.; WEAVER, W. **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949. 117 p.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. O serviço de referência *online* nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros BIBLI**, Florianópolis, n. 20, 2º sem. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11814>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

SILVA, Ana Cláudia Guimarães Vieira; CAMPOS, Lucas Santos. As funções da linguagem nos *ch@ts*: o “internetês” numa abordagem funcionalista. **Fólio: Revista de Letras, Vitória da Conquista**, v. 2, n. 1, p. 163-182, jan./jun 2010.

SILVA, Edson Sousa. As mídias sociais no sistema de bibliotecas da PUC-Rio: uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais eletrônicos...** Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RHW.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2012.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 09 maio 2012.

SISSSELMAN, Peggy. Exploiting the Social Style of Patrons to Improve Their Satisfaction with the Reference Interview. **Library Review**, v. 58, n. 2, p. 124-133, 2009.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio**. 2009. 285 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

STAHL, Joan; KRESH, Diane Nester. Online, virtual, e-mail, digital, real time: the next generation of reference services. **Art Documentation**, v. 20, n. 1, 2001. p. 26-30. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.185.3852&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2012.

TAHER, Mohamed. The reference interview through asynchronous e-mail and synchronous interactive reference: does it save the time of the interviewee? **Internet Reference Services Quarterly**, v. 7, n. 3, p. 23-34, 2002.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 378 p.

TEOTÔNIO, Mara Karoline Lins. Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 34-49, jan./jul. 2011.

TYCKOSON, David. What is the best model of reference service? **Library Trends**, v. 50, n. 2, p. 183-196, Fall 2001.

\_\_\_\_\_. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service. **Reference Services Review**, v. 31, n. 1, p. 12-16, 2003.

UPDATED directions for adding the qwidget to Facebook. 28 set. 2011. Disponível em: <[http://questionpoint.blogs.com/questionpoint\\_247\\_referen/2011/09/index.html](http://questionpoint.blogs.com/questionpoint_247_referen/2011/09/index.html)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

VERASZTO, Estéfano Vizconde *et al.* Tecnologia: buscando uma definição para o conceito. **PRISMA.COM**, n. 7, dez. 2008. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/edicao\\_n7\\_dezembro\\_de\\_2008/tecnologia\\_buscando\\_uma\\_defini.html](http://prisma.cetac.up.pt/edicao_n7_dezembro_de_2008/tecnologia_buscando_uma_defini.html)>. Acesso em: 20 ago. 2012.

VICKERY, Brian C. VICKERY, Alina. **Information science in theory and practice**. Berlin: K. G. Saur, 2005. 413 p.

VIEIRA, Vernon David *et al.* Uma proposta de modelo baseado na *web 2.0* para as bibliotecas das universidades federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2053.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

WASIK, Joann. A comprehensive VR training program. In: LANKES, R. David (Coord.) *et al.* **Virtual reference service: from competencies to assessment**. New York, London: Neal-Schuman Publishers, 2008. p. 115-191.

WHITE, Robert A. Recepção: a abordagem dos estudos culturais. **Comunicação e Educação**, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 57-76, maio/ago. 1998.



VICKERY, Brian C. VICKERY, Alina. **Information science in theory and practice**. Berlin: K. G. Saur, 2005. 413 p.

WOLF, M. **Teorias da Comunicação**. Lisboa: Presença, 1999. 123 p.

XAVIER GARCÍA, Thais; GODOY VIERA, Angel Freddy. Biblioteca 2.0: levantamento do seu uso em bibliotecas. **Ciencias de la Información**, v. 41, n. 2, p. 17-26, mayo-agosto, 2010. Disponível em: < <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1814/181421569003.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2012.

ZINS, Chaim. Conceptions of information science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 58, n. 3, p. 335-350, 2007.



## APÊNDICE I – Questionário sobre competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat

Prezado bibliotecário,

Meu nome é Fernandez Kenji Inazawa, sou mestrando do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

O objetivo desta pesquisa é identificar as competências conversacionais que são importantes para o atendimento via *chat*, bem como o uso dessas competências pelos bibliotecários da DBD/PUC-Rio. As informações coletadas farão parte da minha dissertação de mestrado em ciência da informação da Universidade de Brasília – UnB.

Tendo em vista a importância que os manuais de serviço de referência digital vêm atribuindo à comunicação eficaz *online* com o usuário, escolheu-se investigar o uso de competências conversacionais como o “escutar efetivo”, os “pedidos, as ofertas e as promessas” e os “expor e indagar produtivos” no atendimento de referência via *chat*, considerando-se que estudos feitos em outras áreas sugerem que essas competências têm o potencial de gerar eficácia na comunicação.

A pesquisa será realizada com seis bibliotecários da BDB/PUC-Rio. Por questão de privacidade, os nomes dos participantes não serão divulgados em nenhuma parte da dissertação.

### PARTE 1 – PESQUISA PRELIMINAR

1 - Há quanto tempo trabalha no atendimento via *chat*?

( ) meses, ou ( ) anos ( ) meses

2 - Teve algum treinamento prévio para atender via *chat*?

( ) sim ( ) não

3 - Tem interesse em desenvolver competências para se comunicar via *chat*?

( ) sim ( ) não

4 - Gosta de atender via *chat*?

( ) não gosto ( ) gosto pouco ( ) gosto ( ) gosto muito

5 - Você acha importante que o usuário do serviço de *chat* avalie o atendimento?

( ) sim ( ) não

6 - O *software* de chat usado pela DBD/PUC-Rio é adequado para a comunicação com o usuário?

( ) Sim. Comente no espaço abaixo, por que, em sua opinião, **o *software* é adequado.**

( ) Não. Comente no espaço abaixo, por que, em sua opinião, **o *software* não é adequado.**



A resposta deve ser marcada com um **x** na quadrícula abaixo do número. Caso julgue que a competência não se aplica (n/a) ao atendimento via *chat*, marque a última coluna e justifique no final do questionário.

Questão 8	Comportamento	Importância da competência					Uso da competência					Não se aplica
<b>Pedidos ofertas e promessas</b>	Busco saber se o usuário aceita as alternativas de resposta que eu ofereci ao seu pedido de informação.											
		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Quando ofertado alguma resposta à necessidade de informação do usuário verifico se ela está de acordo com o nível de complexidade, formato e quantidade adequados.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Ao perceber que não domino determinados assuntos repasso o atendimento a outro bibliotecário mais experiente ou a outro serviço.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Reconheço que nem todos os usuários conseguem se expressar bem por causa da emocionalidade, dificuldades linguísticas e de raciocínio.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Recuso pedidos de informação quando estão além das possibilidades do serviço, ou que comprometam a minha imagem profissional ou da instituição.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Verifico, durante a conversa, se o usuário está satisfeito com o atendimento prestado.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Se a conversa com o usuário gerou algum tipo de promessa de envio de informações, posteriormente, antes de terminar o diálogo me certifico dos detalhes da informação que ele deseja receber.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)

A resposta deve ser marcada com um **x** na quadrícula abaixo do número. Caso julgue que a competência não se aplica (n/a) ao atendimento via *chat*, marque a última coluna e justifique no final do questionário.

Questão 9	Comportamento	Importância da competência					Uso da competência					Não se aplica
<b>Expor e indagar produtivos</b>	Quando tenho dúvida, não hesito em dizer que não compreendi a fala e/ou pedido de informação do usuário.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Procuo conquistar a cooperação do usuário, expondo os porquês de eu estar perguntando sobre determinados aspectos de seu pedido de informação.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Falo abertamente sobre as limitações do serviço (escopo, recursos, tempo, normas), pois nem todos os pedidos de informação são passíveis de serem atendidos.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Tento não impor uma só forma de raciocínio durante a conversa, pois sei que os usuários têm sua própria forma de pensar.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Faço perguntas ao usuário toda vez que não compreendo a sua fala e/ou pedido de informação, pois evito fazer inferências baseadas somente em minhas interpretações.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)
	Peço que o usuário que reformule seu pedido de informação, quando necessário.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(n/a)





**APÊNDICE II** – Roteiro para análise de conteúdo das transcrições de *chat*

<b>Primeira categoria “descrição das conversas em seus aspectos gerais”</b>			
<b>Unidades de registro (a-l)</b>			
<b>Unidades de registro</b>			<b>Descrição</b>
(a) Bibliotecário			
(b) Tipo de usuário			
(c) Dia da sessão.	(d) Mês da sessão.	(e) Ano da sessão	
(f) Dia da semana da sessão.			
(g) Tempo da sessão.			
(h) Número de linhas da sessão.			
(i) Assuntos dos pedidos de informação.			
(j) Procedimentos para responder ao pedido de informação dos usuários.			
(k) Tipo de questão apresentada ao serviço			
(l) Uso de “internetês” pelo usuário			
(m) Uso de “internetês” pelo bibliotecário.			
(n) Uso de entrevista de referência			

<b>Segunda categoria “descrição das conversas, sob a ótica das competências conversacionais”</b>		
<b>Unidades de registro (m, n e o)</b>		
<b>(o) Escutar efetivo</b>	<b>Presença</b>	<b>Ausência</b>
(m.1) Verificou a compreensão das informações transmitidas ao usuário.		
(m.2) Verificou a importância e/ou a urgência do pedido de informação do usuário.		
(m.3) Perguntou o contexto em que a informação seria usada.		
<b>(p) Pedidos, ofertas e promessas</b>		
(n.1) Verificou se o usuário aceitava as alternativas de resposta oferecidas ao pedido de informação.		
(n.2) Ao ofertar respostas, verificou a complexidade, formato e quantidade adequados à necessidade de informação do usuário.		
(n.3) Repassou o atendimento a outro bibliotecário ou serviço.		
(n.4) Recusou pedidos de informação do usuário.		
(n.5) Verificou a satisfação do usuário quanto ao atendimento.		
(n.6) Antes de terminar o diálogo verificou os detalhes da informação para a entrega posterior.		
<b>(q) Expor e indagar produtivos</b>		
(o.1) Declarou que não compreendeu a fala e/ou pedido de informação do usuário.		
(o.2) Explicou a razão das perguntas sobre o pedido de informação do usuário.		
(o.3) Expôs as limitações do serviço para o atendimento do pedido de informação.		
(o.4) Pediu esclarecimento sobre a fala e/ou pedido de informação do usuário.		
(o.5) Solicitou a reformulação do pedido de informação do usuário.		

**APÊNDICE III – Solicitação de autorização e apoio para pesquisa acadêmica**

Universidade de Brasília  
Faculdade de Ciência da Informação  
Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação  
Mestrado em Ciência da Informação

**Solicitação de autorização e apoio para pesquisa acadêmica**

Solicito à Divisão de Bibliotecas e Documentação da PUC/Rio autorização para que Fernandez Kenji Inazawa, aluno regular do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCinf/UnB, realize as atividades de pesquisa de campo referentes ao seu projeto de mestrado.

Tendo em vista ser um dos objetivos da pesquisa a análise da comunicação via *chat* entre bibliotecário e usuário, caso haja necessidade de citar trechos das conversas, o aluno se compromete a manter em sigilo a identidade dos participantes.

Atenciosamente,

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sofia Galvão Baptista  
Orientadora do PPGCinf/UnB