

**GT 1 - Gestão, Organização e Representação da Informação**

**CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL PARA A  
BIBLIOTECA DO COLÉGIO ISRAELITA MOISÉS CHVARTS**

*Ana Rosa da Silva, UFPE\**  
*anarosa.1991@hotmail.com*

*Mitilene Ferreira, UFPE\**  
*mithaferreira@gmail.com.br*

*Paula Wivianne Quirino dos Santos, UFPE\**  
*paulas\_w@hotmail.com*

*Heitor José Cavagnari, UFPE\**  
*heitorcavagnari@gmail.com*

*Diego A. Salcedo, UFPE\*\**  
*salcedo.da@gmail.com*

**RESUMO**

O artigo aborda a criação do serviço de referência virtual para a biblioteca do colégio israelita Moisés Chvarts instituído na Biblioteca Anne Frank no Centro Israelita do Recife, cuja proposta tem por objetivo disseminar a informação, conservar a memória histórica, incentivar e garantir a produção intelectual e informar as disposições da mentalidade, manifestações culturais e religiosidade da comunidade para o público que ele atinge.

**Palavras chave:** Biblioteca Anne Frank. Biblioteca do colégio israelita. Centro Israelita. Colégio israelita Moisés Chvarts. Serviço de referência virtual.

---

**1 APRESENTAÇÃO DA  
ORGANIZAÇÃO E DA UNIDADE DE  
INFORMAÇÃO**

O Colégio Israelita Moisés Chvarts faz parte do Centro Israelita de Pernambuco. Nos primeiros anos da formação da comunidade judaica do Recife, o local de encontro

funcionava como sinagoga, escola, clube social e esportivo, agrupando as características de cada uma dessas instituições. O colégio se propunha a funcionar como centro de relacionamento entre judeus, onde a própria identidade judaica se apresentava através das manifestações religiosas, artísticas e culturais.

Atualmente, o Centro Israelita está localizado no Bairro da Torre, com endereço

\*Graduandos do Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco

\*\*Professor Doutor da Universidade Federal de Pernambuco

na rua José de Holanda. Além de conter a Sinagoga, mantém um espaço cultural e uma das escolas mais antigas e tradicionais do Bairro do Recife.

De acordo com a estimativa da direção do colégio, este educou nove gerações de judeus. O colégio Israelita Moisés Chvarts é aberto a toda a comunidade, sem distinção de religião. No ano de 2015, completou 97 anos, mesmo ano em que a comunidade judaica celebra os 67 anos de criação do Estado de Israel.

Desde sua fundação, em 1918, no Cais José Mariano, com o nome de Ídiche Shul, até hoje, a instituição alterou sua denominação cinco vezes, mudou de endereço nove vezes, e mantém muita história registrada a fim de manter viva sua memória histórica, social e cultural.

A Biblioteca do Centro Israelita recebeu o nome de Biblioteca Anne Frank, em homenagem à jovem escritora, heroína da 2ª guerra mundial. Durante quatro anos a biblioteca esteve desativada e seu acervo foi realocado para o almoxarifado da instituição. Preocupado com a falta de disseminação da informação, além da preocupação em preservar a memória histórica e a produção da informação da Comunidade Judaica, no início do ano de 2015 criou-se um projeto de reabertura da biblioteca para os alunos do colégio, para os membros da comunidade e pesquisadores externos.

Tendo em vista a necessidade de manter a segurança da comunidade em meio aos perigos e confrontos religiosos existentes entre os judeus e demais denominações religiosas, a comunidade estabeleceu algumas regras para melhor atender os usuários da biblioteca. Dessa forma, foi pensada a criação de um serviço de referência presencial e *online* para os usuários.

## **2 METODOLOGIA**

A metodologia adotada foi de caráter qualitativa, quando foi possível discutir e relacionar os valores, as aplicações e os feitos nessa pesquisa. Quanto à classificação desta

pesquisa, esta se caracteriza como pesquisa-ação, em que é possível vivenciar o problema coletivo e implantar soluções, as quais se enquadram por meio das propostas e soluções.

Trata-se de uma pesquisa aplicada, uma vez que se destina a aplicação, criação e serviços em prol da utilização e melhorias da qualidade de vida dos indivíduos e de suas realidades. Quanto aos métodos, é uma pesquisa experimental, devido a exigência de empregar e experimentar a organização e as unidades de informações envolvidas. Em relação ao tipo de raciocínio utilizado, se optou pelo raciocínio indutivo, por auxiliar o registro e os fatos particulares a obterem a experiência por meio das teorias e suas aplicações.

A técnica de coleta de dados foi a observação indireta, já que a obtenção dos dados pôde ser analisada a partir de leituras e por meio da interpretação dos dados registrados pela instituição, constituindo-se, portanto, como uma pesquisa documental, que auxiliou na identificação e coleta do problema para o avanço da pesquisa.

## **3 ANÁLISE DO CONTEXTO**

Às últimas décadas foram marcadas por uma nova revolução que trouxe mudanças radicais no comportamento do ser humano. As consequências advindas dessa revolução, chamadas por muitos de “Revolução da Informação e da Comunicação”, transformou os paradigmas da ideia global em espaços ideais de consumo e conhecimento, solidificadas em uma rede complexa de informações e interação contínua (BRATKOWSKI, 1999).

Essas mudanças afetaram também as unidades de informação, principalmente as bibliotecas. Diante do grande armazenamento de informação em espaços físicos e, principalmente, em ambientes virtuais, gerou-se a necessidade de aprimorar o serviço de referência a fim de melhor atender as necessidades informacionais dos usuários nas unidades de informação.

Numa definição clara e objetiva, segundo a literatura sobre o assunto, o Serviço de Referência é a assistência pessoal, especializada, dada pelo bibliotecário ao usuário que deseja obter uma informação específica para propósitos que envolvem o estudo e a pesquisa. Diante disso, o Serviço de Referência é uma função organizada de resposta personalizada a uma questão óbvia de informação documental ou de documentação.

Davinson (1980 apud BRATKOWSKI, 2009, p.18) aponta que “não tem muito valor saber onde localizar a resposta se não se conhece bem a pergunta (assunto). Mas tão importante quanto conhecer o assunto é conhecer as pessoas, como as pessoas pensam, agem e ganham sua confiança.” O autor traz à tona uma questão primordial num atendimento de qualidade, pois o bibliotecário tem por função realizar pesquisa e assessoria, utilizando os mais variados suportes para suprir as necessidades de seus usuários.

As bibliotecas estão vivendo uma nova realidade com os avanços tecnológicos dos últimos tempos, e o Serviço de Referência Virtual faz parte desse crescimento. Figueiredo afirma que “os serviços online permitiram a biblioteca oferecer um nível mais alto de serviços, por custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”. No entanto, para que o serviço funcione com eficiência é necessário mesclar os métodos tradicionais como adaptá-los às novas tecnologias, permitindo um atendimento de qualidade e, conseqüentemente, uma boa competição no mercado informacional.

Com a Internet o e-mail tornaram-se uma ferramenta de grande importância nas bibliotecas, permitindo ao usuário maior comodidade para a realização de perguntas e solicitações. Bristow (1992 apud HYPÓLITO; ROSETTO E COUTTO, 2000, p. 8) explicita em seu artigo que “o uso do correio eletrônico pode ser estimulado para intensificar a comunicação entre usuário e serviço de atendimento, com conseqüentes reflexos em outros serviços existentes nas bibliotecas”.

Serviço de Referência Virtual Via correio eletrônico foi o primeiro a surgir devido ao seu custo praticamente inexistente, por ser facilmente executado pelo pessoal da biblioteca e, também, por não requerer tecnologia especial nem para o bibliotecário nem para os usuários. (PESSOA, 2007, p.71).

Frente a isso, a Biblioteca do Colégio Israelita Moisés Chvarts pensando no melhor atendimento aos seus usuários, resolveu adotar esse método a fim de conseguir disseminar informações pertinentes à religião, à história e à cultura judaica para seus usuários.

## **4 OBJETIVOS**

O objetivo geral e os específicos são apresentados a seguir:

### **4.1 Objetivo Geral:**

Planejar um Serviço de Referência Presencial e Virtual através de e-mail na Biblioteca Anne Frank do Colégio Israelita Moisés Chvarts para atender as necessidades informacionais de seus usuários.

### **4.2 Objetivos específicos:**

a) Permitir uma maior interação entre usuários e bibliotecário no auxílio às pesquisas dentro da instituição.

b) Estabelecer uma política para o Serviço de Referência Virtual na biblioteca, visando o aperfeiçoamento e agilização do serviço de referência.

## **5 PÚBLICO ALVO E JUSTIFICATIVA**

O resultado visa atingir a realização do serviço de referência virtual atendendo aos membros do colegiado, membros da comunidade, pessoas em processo de conversão religiosa judaica, alunos do colégio, pesquisadores e demais bibliotecas de outras instituições da Comunidade Judaica.

A importância da criação do Serviço de Referência Virtual se dá diante da necessidade de ampliar a capacidade de prestação de serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários, além de disseminar a informação através da integração e o compartilhamento com outras unidades de informação.

## **6 PROPOSTAS E ETAPAS**

A intenção de oferecer o Serviço de Referência Virtual via e-mail irá atender, preferencialmente, as necessidades informacionais pertinentes à área judaica como História Judaica, Judaísmo, Língua Hebraica e Cultura Judaica. As propostas e etapas para o funcionamento de serviço são apresentadas a seguir:

### **6.1 Tipos de questões**

As perguntas deverão seguir os seguintes direcionamentos:

- a) Empréstimo entre bibliotecas.
- b) Localização de materiais bibliográficos nos acervos da biblioteca ou em outros centros de informação e documentação em nível nacional.
- c) De pesquisa, em caso de pedidos exaustivos que necessita de uma pesquisa aprofundada.
- d) Orientação, onde o bibliotecário irá selecionar as fontes e recomendar obras pertinentes ao conteúdo de interesse do usuário.
- e) Informação, a fim de orientar os usuários nos manuseios as bases de dados ou manejos técnicas bibliotecárias.

### **6.2 Entrega dos documentos**

Os documentos online serão enviados por e-mail sem custo, exceto os que são solicitados por meio de Comut, como também serão cobrados os documentos digitalizados pela biblioteca.

### **6.3 Prazo de entrega**

O prazo de entrega dos documentos será de no máximo três dias úteis a contar do recebimento do e-mail.

### **6.4 Prazo de obtenção das respostas**

Em caso de respostas oriundas depois do envio dos documentos da entrega será de até um dia útil, porém se for necessário realizar uma busca mais específica e complexa, o prazo será de até três dias úteis.

### **6.5 Frequência do monitoramento do serviço**

A frequência para o monitoramento será diária, durante o horário de expediente da biblioteca.

### **6.6 Divulgação do serviço**

A divulgação será por meio de cartazes no mural de avisos da biblioteca, na *homepage* da Confederação Israelita de Pernambuco e em eventos realizados na Comunidade por meio de anúncio.

A promoção do serviço será enfatizada através de folder criado pela biblioteca, apresentando as diretrizes do serviço e também por mensagens aos usuários cadastrados.

## **7 RECURSOS NECESSÁRIOS**

O Serviço de Referência disponibilizará um formulário digital para que os usuários por meio das respostas possam expor suas necessidades informacionais. A seguir serão apresentados os recursos necessários para o bom funcionamento do serviço, garantindo um bom relacionamento entre bibliotecário e usuários, respeitando a privacidade dos formulários enviados e permitindo um bom profissionalismo oferecido.

### **7.1 Formulário digital**

O formulário digital apresentará as seguintes informações para serem preenchidas pelos usuários:

- a) Nome: preenchimento obrigatório.
- b) Endereço eletrônico: preenchimento obrigatório.
- c) Categoria: preenchimento obrigatório. Nesse campo o usuário deve preencher sua relação com o Colégio: aluno, funcionário, membro da comunidade e ou pesquisador externo.
- d) Pergunta: preenchimento obrigatório. Nesse campo o usuário irá indicar a sua necessidade informacional.
- e) Qual o objetivo da informação. Preenchimento Obrigatório. Informar qual a finalidade da pesquisa, quais documentos ou recursos e idiomas deseja receber como retorno.
- f) A que instituição pertence. Em casos de pesquisadores externos.

### **7.2 Recomendações formais para o conteúdo das respostas enviadas pelo bibliotecário**

- a) Manter a formalidade e não emitir juízos de valor.
- b) Utilizar uma resposta estruturada com início, meio e fim.
- c) Corpo das respostas: seguir as regras estabelecidas pelas Normas Brasileiras de Regulamentação- NBR. Indicar as fontes de origem das informações.
- d) Evitar a utilização de siglas e abreviaturas.
- e) Verificar as ortografias e os URL's utilizados nas respostas.

### **7.3 Privacidade**

A seguir serão apresentados os critérios de segurança adotados para manter a credibilidade do serviço.

- a) A comunicação entre bibliotecário e usuário será privada, exceto em casos determinados por lei.
- b) As informações enviadas pelos usuários devem proteger a confidencialidade dos dados fornecidos pelos usuários.
- c) Os dados pessoais dos usuários serão retirados dos formulários em caso de fins estáticos e avaliação.

## **8 AVALIAÇÃO/ FEEDBACK**

A avaliação do Serviço de Referência presencial e virtual acontece por meio de duas maneiras: avaliação pelo bibliotecário e estagiário e a outra pelos usuários. O bibliotecário avaliará os usuários semestralmente, deixando sempre espaço para diálogos com sugestões vindas dos usuários durante todo o período de execução do serviço. Conforme Matos Ferreira (2004, p.4), “o êxito da transação é medido não pela informação fornecida, mas pelo impacto (negativo ou positivo) resultante da interação entre bibliotecários e usuário”.

A cada término de semestre, a biblioteca realizará uma reavaliação, a fim de verificar sua eficácia em relação aos perfis de funcionários, *e-mails* recebidos e atendidos com sucesso (também os não atendidos), se as metas estabelecidas foram alcançadas e se os usuários estão satisfeitos com os serviços. Com isso, serão criadas estratégias para melhorias ou aperfeiçoamento da prestação do Serviço de Referência na unidade de informação.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a elaboração e implantação do serviço de referência virtual, o centro israelita possibilitou não apenas a melhoria de uma prestação de serviço, mas a possibilidade ao acesso à informação de maneira organizada e a interação com o público.

O centro israelita visa garantir, além de um bom serviço, o desbastamento do acervo de material não utilizável promovendo a

realização de permuta entre instituições relacionadas com o centro israelita.

---

**CREATION OF A VIRTUAL  
REFERENCE SERVICE FOR THE  
ISRAELI COLLEGE LIBRARY MOISÉS  
CHVARTS**

**Abstract:** *The article discusses the creation of the virtual reference service to the library Israelite college Moses Chvarts instituted in Anne Frank*

*Library in the Israelite Center of Recife, whose proposal aims to disseminate information, conserve historical memory, encourage and ensure the intellectual production and inform the provisions of the mentality, cultural manifestations and community religiosity to the public that it reaches.*

**Keywords:** *Anne Frank Library. Library. Israelite college. Israelite center. Israelite college Moses Chvarts. Virtual reference service.*

**REFERÊNCIAS**

BRATKOWISI, Rosangela Haide. Biblioteca Virtual na Realidade Brasileira. Porto Alegre: UFRGS, 1999.

BRATKOWSKI, Rosangela Haide. Proposta de implantação do serviço de referência virtual assíncrono na biblioteca da escola de engenharia da UFRGS. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

HIPÓLITO, Adriana; ROSETO, Márcia; COUTO, Mariza Isabel Meireles do. Identificação e Evolução de Demanda de Informação de Usuários, Via Correio Eletrônico do Departamento Técnico do Sistema Integrado de bibliotecas da USP. São Paulo: USP, 2000.

MATOS FERREIRA, Maria Isabel Goulão de. Serviço de Referência e Mediação Humana. Lisboa, 2004.