

# O CÓDIGO DE ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Andreia Petró da Rosa (UFRGS) - andreia.petro@hotmail.com

Daniara Zampiva Ferri (UFRGS) - danizferri@hotmail.com

Vítor Vasata Macchi Silva (UFRGS) - vasata@hotmail.com

Jackson da Silva Medeiros (UFRGS) - jackson.medeiros@ufrgs.br

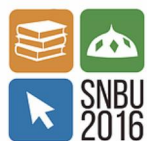
## Resumo:

*O objetivo deste trabalho é identificar os artigos do código de ética do bibliotecário que podem ser adaptados para atender às relações que se estabelecem durante a realização das atividades de serviço de referência virtual. Os resultados indicam que o serviço de referência virtual é afetado pelas fragilidades das relações humanas, pelas possibilidades de acesso de usuários e bibliotecários a recursos tecnológicos e também por aspectos sociais e culturais dos atores envolvidos nesse serviço. As conclusões indicam que cabe às bibliotecas compreender a realidade da comunidade a que atendem e, também, buscar o encurtamento das distâncias existentes entre profissionais e usuários. O trabalho destaca a necessidade da revisão de artigos do código de ética proposto pelo Conselho Federal de Biblioteconomia para que tal código seja visto como um instrumento atualizado quanto às diferentes relações que se estabelecem no dia a dia dos bibliotecários.*

**Palavras-chave:** Serviço de referência virtual. Código de ética. Relações humanas. Bibliotecários.

**Área temática:** Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social

**Subárea temática:** Serviços de referência presencial e virtual



## 1 Introdução

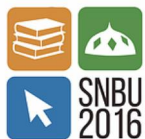
A sociedade contemporânea convive com uma constante evolução tecnológica. Neste cenário, aspectos sociais, culturais, políticos e econômicos sofrem uma liquefação de seus valores institucionais em virtude da velocidade com que as circunstâncias mudam. As relações interpessoais, por sua vez, se tornam frágeis, uma vez que estão alicerçadas em todos esses aspectos passíveis de mutação. Assim configura-se a sociedade moderno-líquida, a qual é vista por Bauman como “a sociedade em que as condições sob as quais agem seus membros mudam em um tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir” (BAUMAN, 2005, p.7).

Diante do processo da fragilização dos laços, a ideia de liquidez diz respeito à rapidez de mudança e adaptação, à efemeridade e à instantaneidade entre as relações estabelecidas. Relegar compromissos passa a ser uma característica da sociedade moderna, pois as redes criadas são utilizadas para facilitar as conexões e, também, as desconexões com as pessoas, em virtude do contato indireto e do distanciamento físico que se estabelece entre os interlocutores. Considera-se, assim, que a mobilidade produzida por essas redes tem efeito em todos os aspectos que interferem na vida cotidiana, sejam eles sociais, culturais, políticos ou econômicos.

A facilidade de conexão e de desconexão pessoais e profissionais pode ser justificada pelas características dos contatos virtuais vinculadas à proximidade e distanciamento físico. Neste cenário, o uso das tecnologias corresponde a uma ferramenta essencial para a existência dessas conexões. Bauman (2004, p. 79), neste âmbito, argumenta que há sempre mais conexões para serem usadas – e assim não tem grande importância quantas delas se tenham mostrado frágeis e passíveis de ruptura. O ritmo e a velocidade do uso e do desgaste tampouco importam. Cada conexão, segundo esse autor, pode ter vida curta, mas seu excesso é indestrutível. Em meio à eternidade dessa rede imperecível, é possível se sentir seguro diante da fragilidade irreparável de cada conexão singular e transitória (BAUMAN, 2004).

No âmbito de atuação dos bibliotecários, o uso das tecnologias impacta em distintas atividades executadas por esses profissionais. Entre essas atividades, destaca-se o serviço de referência virtual, pois a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação nos serviços de referência permite localizar informações e documentos de maneira mais rápida do que através de instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Nesse contexto, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram maximizadas. Além disso, as bibliotecas passaram a economizar tempo de pessoal e recursos financeiros (PESSOA; CUNHA, 2007).

O serviço de referência virtual ofertado pelas bibliotecas pode ser visto como aquele contato que ocorre através da interface da rede virtual e que permite a interação entre o profissional da informação e o usuário (SIQUEIRA, 2010, p.10). Neste cenário, as relações que se estabelecem entre os bibliotecários e os usuários podem ser vistas como frágeis, em virtude do afastamento existente entre os atores do processo e, também, das características de liquidez e de fragilidade da sociedade moderna. O código de ética profissional do bibliotecário, por sua vez, no âmbito de atuação desses profissionais, objetiva normalizar a atuação de pessoas físicas e jurídicas em Biblioteconomia nas suas distintas atividades. A partir de tais aspectos, surgem os seguintes problemas de pesquisa: Quais aspectos interferem na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários durante as atividades de serviço de referência virtual? Como o código de ética dos bibliotecários pode ser adaptado para atender às novas tecnologias e relações que se estabelecem durante as atividades desses profissionais?



A partir dos aspectos citados, o objetivo deste trabalho é identificar os artigos do código de ética do bibliotecário que podem ser adaptados para atender às relações que se estabelecem durante a realização das atividades de serviço de referência virtual.

Tal estudo se justifica na medida em que os laços pessoais e as relações profissionais modernas sofreram impactos diversos em virtude da evolução tecnológica. Identificar os aspectos que interferem na relação que se estabelece entre profissionais e usuários pode auxiliar, desta forma, na implantação de mudanças no código de ética profissional do bibliotecário, o qual corresponde à resolução número 42 do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), publicada em 11 de Janeiro de 2002, época em que o serviço de referência virtual recém começava a se difundir nas bibliotecas brasileiras.

As próximas seções apresentam: (i) revisão de literatura; (ii) materiais e métodos; (iii) resultados; e (iv) considerações finais.

## 2 Revisão de literatura

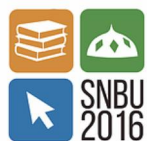
Esta seção divide-se em: (i) relações humanas no século XXI; (ii) serviço de referência virtual e (iii) ética em Biblioteconomia.

### 2.1 Relações humanas no século XXI: uma breve visão a partir dos laços frágeis de Zygmunt Bauman

Bauman aponta, na obra *A sociedade individualizada: vidas contadas e histórias vividas*, um contexto sobre o que considera a fragilidade das relações humanas, baseando suas premissas no mercado e em como o ser humano pode ser comparado com produtos facilmente descartáveis ou substituíveis. Essa relação, para o sociólogo, é baseada na satisfação, na vertente alegre que o outro, na comparação com um bem, pode proporcionar.

Os laços e parcerias são vistos [...] como coisas a serem consumidas, não produzidas; estão sujeitos aos mesmos critérios de avaliação de todos os outros objetos de consumo. No mercado consumidor, produtos ostensivamente duráveis são oferecidos por um 'período de teste' e a devolução do dinheiro é prometida se o comprador não estiver satisfeito. Se um parceiro é visto nestes termos, então não é mais tarefa de ambos os parceiros 'fazer o relacionamento funcionar' – fazê-lo funcionar nas boas e nas más situações, ajudar um ao outro ao longo dos trechos bons e ruins, podar, se necessário, as próprias preferências, fazer acordos e sacrifícios pelo bem da união duradoura. Em vez disso, é uma questão de obter satisfação com um produto pronto para ser usado; se o prazer derivado dele não se equipara ao padrão prometido e esperado ou se a novidade diminui gradualmente com a alegria, não existe razão para ficar com o produto inferior ou mais velho, ao invés de encontrar outro, 'novo e melhorado', na loja (BAUMAN, 2008, p. 199).

A visão de que laços são coisas a serem consumidas está consonante com o conceito de liquidez, o qual representa a dificuldade em estabelecer laços profundos. Para Bauman (2005), a liquidez é vinculada, assim, à forma de construção do sujeito moderno e, também, aos seus modos de pensar e agir em sociedade. Nesse contexto, as relações de poder e os discursos que constituem esse sujeito definem aquilo que ele é. Além disso, as conexões são justificadas e fortalecidas a partir dos contatos que esse sujeito estabelece, onde são



encontrados os fundamentos da incerteza, da insegurança e da fragilidade, termos que definem as relações interpessoais da sociedade atual, a sociedade moderno-líquida (BAUMAN, 2005).

Bauman (1998) destaca ainda que os indivíduos conseguem adaptar-se tão rapidamente às novas condições impostas pela sociedade que já não há espaço para estabelecer uma relação duradoura, visto que tudo está em constante movimento, uma vez que as conexões não são perenes. Bauman (1998, p. 92) ainda afirma que “a modernidade é a impossibilidade de permanecer fixo. Ser moderno significa estar em movimento”. Nesse cenário de rapidez, imediatismo, adaptação e movimento, observa-se também o desenvolvimento da tecnologia e das redes, as quais podem ser vistas como fatores que favorecem o surgimento da liquidez e da fragilidade das relações, em virtude do contato indireto e do distanciamento físico que elas proporcionam.

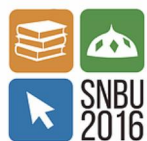
Destaca-se, ainda, que a liquidez e a fragilidade das relações podem ser identificadas também nas atividades executadas pelos bibliotecários durante a realização do serviço de referência virtual, pois, durante a prestação desse serviço, o usuário subpõe-se na condição de sujeito quando solicita a informação e o bibliotecário coloca-se como uma interface que busca atender ao que lhe foi requisitado – o que torna o serviço mecanizado. Tal mecanicismo, no entanto, pode contribuir para que sejam fragilizadas as relações estabelecidas entre esses indivíduos durante a execução das atividades do serviço.

## 2.2 Serviço de referência virtual

O serviço de referência é, tradicionalmente, uma atividade humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie que é o desejo de conhecer e compreender. No entanto, em buscas cujos itens são conhecidos, até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e este está representado no catálogo. Neste contexto, o serviço de referência virtual possui status ímpar e o coloca como o serviço mais humano da biblioteca, uma vez que envolve uma relação direta entre o bibliotecário e o consultante (GROGAN, 2001).

A disseminação das tecnologias de informação e comunicação fez com que as unidades de informação absorvessem tais tecnologias. Tal aspecto impactou diretamente no serviço de referência, pois esse passou a ser executado de maneira presencial e, também, virtual. Segundo a *Reference and User Services Association* (RUSA) (2010), o serviço de referência virtual caracteriza-se por ser iniciado eletronicamente e pelo fato de os usuários utilizarem computadores ou outras tecnologias para se comunicar com os centros de informação. Nesse cenário, os canais de comunicação utilizados com frequência em referência virtual são: chat, vídeo conferência, co-navegação, e-mail e mensagens instantâneas.

Accart (2012), por sua vez, destaca cinco diretrizes publicadas pela RUSA que desenvolvem aspectos da referência virtual. São elas: (i) a proximidade com o usuário; (ii) o contato com o usuário; (iii) a questão; (iv) a busca de informação; e (v) o acompanhamento. Quanto à proximidade com o usuário, esse autor destaca que o *website* da biblioteca deve manter diferentes páginas que direcionem para o serviço de referência virtual, o qual deve conter menus e exemplos que auxiliem o usuário em sua busca. Quanto ao contato com o usuário, destaca-se que os usuários requerem a atenção do profissional e respostas eficazes que obedeçam a normas de qualidade (prazo, apresentação, conteúdo). Quanto à questão, o profissional deve ser objetivo e não emitir juízo de valor sobre o assunto ou a natureza da



consulta que lhe é formulada. Além disto, esse autor destaca que as informações de caráter privado fornecidas pelo usuário não devem ser divulgadas. A busca de informação, por sua vez, deve assegurar que o profissional forneça as respostas apropriadas, a partir do uso de fontes de informação pertinentes e confiáveis. O acompanhamento, por fim deve considerar a consulta a especialistas para que a busca por informações seja aprofundada (ACCART, 2012).

De modo complementar aos aspectos apresentados, Alves e Vidotti (2006) salientam a importância do serviço de referência e informação na mediação da informação e na satisfação do usuário. Isso ocorre pois o serviço de referência pode ser visto como o serviço-fim que expõe o trabalho da biblioteca e do bibliotecário e que gera o reconhecimento por parte dos usuários e da classe. Ainda quanto a esse reconhecimento, Shachaf *et al.* (2008) destacam que é possível que a oferta de serviços satisfatórios e igualitários por parte dos bibliotecários sejam resultado direto da aderência desses profissionais a seus valores profissionais e ao código de ética que regula sua atuação.

### 2.3 Ética em Biblioteconomia

A ética trata do comportamento moral do homem em todas as esferas da sociedade, de modo a corresponder aos valores e princípios norteadores da conduta humana (NALINI, 2006). A ética do trabalho, por sua vez, consiste na organização e elaboração de um discurso profissional fundamentado no bom desempenho do ofício, com o intuito de beneficiar tanto os profissionais que o executam quanto aqueles que se valem do desempenho desse trabalho (SOUZA, 2014). Neste contexto, o discurso de ética comumente se consolida sob a forma de um código de ética profissional.

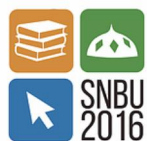
O Código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), publicado em 11 de Janeiro de 2002, corresponde à resolução número 42 do CFB. Em seu artigo primeiro, é apresentado que o objetivo do código é normalizar a atuação profissional de pessoas físicas e jurídicas em Biblioteconomia. Nas seções e artigos subsequentes, tal resolução dispõe sobre deveres, obrigações, direitos e proibições auferidas aos bibliotecários, bem como sobre penalidades para infrações disciplinares e sanções a serem aplicadas. Tal código dispõe ainda sobre os honorários profissionais.

A partir da observação do Código de ética do CFB, destaca-se que, por sua formulação que pretende a normalização da conduta profissional, o documento contraria sua denominação, visto que configura uma deontologia e não um código de ética. Rasche (2005, p. 24) destaca que “a deontologia representa um conjunto de preceitos, de ideias, um elenco de determinações objetivas, instruções operacionais a serem seguidos pelos membros de uma categoria profissional visando garantir a uniformidade na realização de um trabalho e ação do grupo [...]”. O código de ética, por sua vez, segundo Rasche (2008), deve pensar no ser social do bibliotecário que se constrói no seu agir cotidiano e, também, na sua participação social, política e econômica.

A partir dos aspectos citados, do objetivo e da configuração deontológica do Código de ética proposto pelo CFB, observa-se que a prática do serviço de referencial virtual, explicitada anteriormente, demonstra consonância às seguintes disposições do Código:

Seção II – Dos deveres e obrigações, artigo terceiro, alínea “J”.

“J) Estimular a utilização de técnicas modernas objetivando o controle da qualidade e a excelência da prestação de serviços ao usuário” (CFB, 2002, p. 1).



### Seção II – Dos deveres e obrigações, artigo sétimo.

Art.7º - O Bibliotecário deve, em relação aos usuários e clientes, observar as seguintes condutas: a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo; b) tratar os usuários e clientes com respeito e urbanidade; c) orientar a técnica da pesquisa e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências (CFB, 2002, p. 2).

### Seção III – Dos direitos, artigo décimo primeiro, alínea “E”.

“E) Auferir benefícios da ciência e das técnicas modernas, objetivando melhor servir ao seu usuário, à classe e ao país” (CFB, 2002, p. 2).

Observa-se que tais disposições do Código de ética do CFB demonstram consonância com o serviço de referência, mas não contemplam especificidades do serviço de referência virtual como, por exemplo, os aspectos relacionados ao sigilo das informações requeridas e/ou enviadas aos bibliotecários. Nesse cenário, dado que o serviço de referência virtual requer condições específicas para seu desempenho, ferramentas tecnológicas que suportem suas atividades e, também, capacitação dos profissionais e dos usuários para utilização dessas ferramentas, são necessárias disposições que contemplem e assegurem estas condições. Tais aspectos evidenciam, assim, a necessidade de atualização do Código de ética proposto pelo CFB para que esse cumpra o objetivo de normalizar a atuação dos profissionais que atuam nesse contexto.

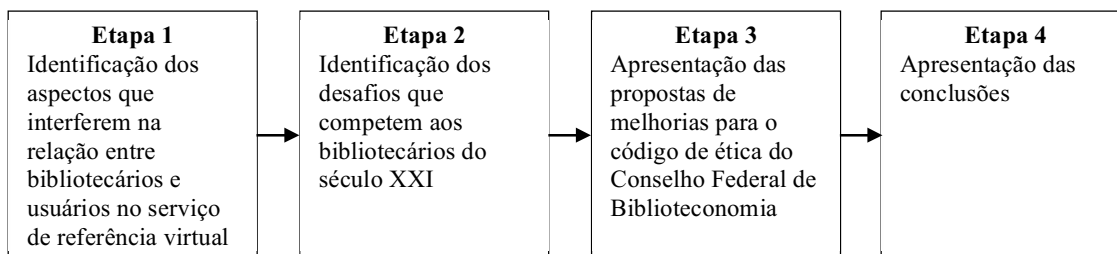
## 3 Materiais e métodos

Esta pode ser considerada uma pesquisa aplicada, pois, conforme Gil (2010), as pesquisas aplicadas se caracterizam por desenvolver estudos para ampliação do conhecimento científico a ser utilizado para solução de problemas práticos específicos identificados por pesquisadores. O método de pesquisa, por sua vez, utiliza a abordagem qualitativa, uma vez que os resultados pretendidos não são passíveis de análise por métodos estatísticos ou quantificáveis, sendo fruto de análise interpretativa (STRAUSS; CORBIN, 2008).

Os objetivos do trabalho são considerados exploratórios, uma vez que se caracterizam por analisar diversos fatores que se relacionam a um determinado aspecto, de modo a conduzir uma aproximação que pretende explicitar o fenômeno analisado. Destaca-se ainda que, ao passo que as pesquisas exploratórias possibilitam a realização da coleta de dados por diversos procedimentos, o procedimento utilizado neste trabalho é o de pesquisa bibliográfica, o qual se caracteriza por uma revisão de diversas fontes, principalmente bibliográficas, utilizadas como referência para fundamentação teórica do trabalho (GIL, 2010).

A partir dos aspectos citados, considera-se este trabalho um estudo de abordagem qualitativa, de caráter aplicado e objetivos exploratórios. Para atendimento de tais objetivos, é utilizado o procedimento de pesquisa bibliográfica, de modo a analisar e interpretar os aspectos que permeiam as relações humanas no contexto serviço de referência virtual. Destaca-se, ainda, que foi elaborado um procedimento metodológico dividido em quatro etapas com o intuito de atender aos objetivos pretendidos por esse estudo. A Figura 1 apresenta as etapas executadas.





*Figura 1 – Etapas executadas para atender aos objetivos do trabalho*

*Fonte: os autores*

Na etapa 1 foi realizada a identificação dos aspectos que interferem na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual. Para tanto, foram discutidos os conceitos pós-modernos relacionados à fragilidade dos laços sociais apresentados pelo sociólogo Zygmunt Bauman, em virtude desses serem passíveis de aplicação às relações que se estabelecem entre bibliotecários e usuários no ambiente virtual. A partir disto, foi identificado como as tecnologias impactam na execução do serviço de referência virtual e em outros aspectos que interferem nesse serviço.

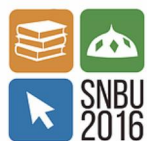
Na etapa 2 foi realizada a identificação dos desafios que emergem para os bibliotecários do século XXI. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, a qual identificou outros autores que já trataram de tal tema. A partir dos apontamentos identificados na literatura, foram propostos desafios que competem aos bibliotecários para atender às demandas dos usuários – as quais são, em geral, vinculadas a aspectos como imediatismo, comodidade e simultaneidade.

Na etapa 3 foram apresentadas as propostas de melhorias elaboradas para o código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Para tanto, foi realizada a leitura detalhada desse código com o objetivo de identificar artigos que se relacionam com as atividades de serviço de referência virtual. A partir disso, foram propostas atualizações em determinados artigos do código de modo que esse passe a atender às relações que se estabelecem no ambiente virtual.

Na etapa 4 foram apresentadas as conclusões sobre o trabalho realizado e suas relações com os objetivos propostos neste trabalho. A partir da associação dos conceitos de Bauman com a realidade do serviço de referência virtual e a realidade do código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, foi possível apontar propostas de melhorias para o código analisado. Assim sendo, espera-se que tal código atenda também às relações que se estabelecem entre usuários e bibliotecários no âmbito do serviço de referência virtual.

## 4 Resultados

Esta seção diz respeito a (i) identificação dos aspectos que interferem na relação entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual, aos (ii) desafios para os bibliotecários do século XXI e as (iii) propostas de melhorias ao código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, em relação ao serviço de referência virtual.



#### **4.1 Identificação dos aspectos que interferem na relação entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual**

No serviço de referência virtual as tecnologias funcionam como mediadoras entre o bibliotecário e o usuário, de modo a possibilitar a comunicação e a realização do serviço solicitado. A interação entre bibliotecário e usuário através da rede virtual permite o imediatismo, visto como a rapidez entre o processo de pedido de informação e o recebimento de uma resposta. O contato virtual também possibilita maior comodidade ao usuário, visto que esse pode solicitar uma demanda informacional sem necessidade de deslocamento até a unidade de informação. A simultaneidade, por sua vez, a qual permite o acesso a qualquer momento de qualquer lugar, é consequência da conectividade, a qual o usuário moderno está submetido o tempo todo, aspecto que o faz buscar informação em sites, base de dados, e-mail e até mesmo redes sociais, o que faz com que essas ferramentas possam auxiliar na divulgação e marketing da biblioteca e seus serviços.

O imediatismo, a comodidade e a simultaneidade correspondem a aspectos possibilitados pelas tecnologias de informação e comunicação e, nesse âmbito, vê-se o imediatismo como uma forma de simplificar o processo da demanda, uma vez que engloba agilidade e praticidade na resposta ao usuário; as ferramentas tecnológicas, por sua vez, possibilitam que tal resposta chegue imediatamente ao usuário, visto que, no contexto moderno, as pessoas buscam por respostas rápidas e eficientes. No entanto, tais tecnologias também contribuem para a fragilização da relação que se estabelece entre profissionais e usuários. Isso se justifica em casos de demora a obtenção de resposta ou de dificuldade de entendimento da informação recebida, o que pode levar o usuário a romper o vínculo que havia sido estabelecido com o bibliotecário e a biblioteca.

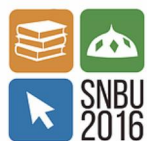
A partir dos aspectos destacados compreende-se que as tecnologias disponíveis podem contribuir para a aproximação de usuários e bibliotecários, mas também para o afastamento desses indivíduos. Isso ocorre na medida em que, para que tais atendimentos sejam realizados, os profissionais e os usuários devem possuir recursos materiais e acesso à internet suficientemente estável para que o atendimento ocorra de modo eficaz – o que nem sempre ocorre na realidade de usuários e bibliotecários brasileiros. Além disto, destaca-se que a interação *online* entre esses indivíduos também requer uma formação educacional suficiente para que os usuários saibam expressar adequadamente suas necessidades informacionais. O mesmo vale para os bibliotecários, para que esses possam compreender as necessidades dos usuários e apresentar as respostas às informações solicitadas.

A partir dos aspectos destacados considera-se que, além da fragilidade das relações e das possibilidades de acesso à tecnologia, aspectos sociais e culturais, os quais são diretamente afetados por aspectos educacionais da população, também influenciam no vínculo que se estabelece entre usuários e bibliotecários nas atividades de serviço de referência virtual. Nesse cenário, cabe às bibliotecas que ofertam esses serviços compreender a realidade da comunidade a que atendem, para que tal serviço seja realizado de modo satisfatório aos usuários.

#### **4.2 Desafios para os bibliotecários do século XXI**

Johnson (1998), em um cenário anterior à grande expansão das redes de comunicação no Brasil, apontou desafios emergentes para os profissionais da informação. O autor destacou





desafios para esses profissionais, os quais se relacionavam com: (a) orientar os usuários a tratar com o excesso de informação; (b) desenvolver um alto nível das habilidades técnicas exigidas para o gerenciamento das novas tecnologias de informação e comunicação; (c) competir com outros profissionais pelas posições de gerenciamento; (d) incorporar um espectro mais amplo de conhecimento e habilidades; (e) desenvolver um nível mais elevado de habilidades de treinamento e estratégias facilitadoras para o uso da informação; e (f) desenvolver profunda habilidade de trabalho com outras pessoas.

Os desafios propostos por Johnson (1998) não contemplavam a complexidade das atuais demandas informacionais dos usuários, altamente vinculadas a aspectos como imediatismo, comodidade e simultaneidade. A partir disto, considera-se que, para as próximas gerações de bibliotecários, o desafio de satisfazer as demandas dos usuários se mostra ainda mais complexo, pois os usuários tendem a demandar ainda mais agilidade e precisão. Tais demandas se intensificam no contexto do serviço de referência virtual na medida em que o contato entre o profissional e o usuário é indireto e frágil, em virtude do distanciamento físico que existe entre os interlocutores.

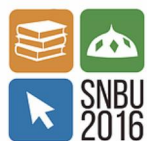
Para contornar as dificuldades que podem surgir durante a execução das atividades de atendimento de usuários durante o serviço de referência virtual, propõe-se, como desafio para os bibliotecários do século XXI, o encurtamento das distâncias existentes entre profissionais e usuários. Para tanto, as bibliotecas devem estar devidamente preparadas para ofertar serviços que possibilitem o contato síncrono e assíncrono entre bibliotecários e usuários. A oferta de serviços através de chat *online* ou de aplicativos de celular pode ser vista como uma alternativa para que os bibliotecários compreendam as reais demandas dos usuários e estabeleçam uma relação mais próxima e sólida.

Além do encurtamento das distâncias, propõe-se também, como desafio para os bibliotecários do século XXI, a identificação do perfil dos usuários dos serviços de referência virtual ofertados pelas bibliotecas, o que deve possibilitar que o atendimento a tais indivíduos seja ainda mais customizado. Espera-se, assim, que sejam satisfeitas as necessidades informacionais de tais usuários e que seja estabelecida uma relação profissional e ética.

### 4.3 Propostas de melhorias para o código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia

O código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia busca contemplar, em seu conteúdo, as especificidades dos diferentes serviços desenvolvidos por bibliotecários a fim de normalizar a atuação profissional. Para que tal código seja efetivo, faz-se necessária uma constante atualização e ampliação de sua estrutura, na medida em que são estabelecidas novas relações e são ofertados novos serviços no ambiente das bibliotecas. Pretende-se apresentar, a partir das atualizações propostas para o Código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, uma visão do que seria recomendável observar na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários no ambiente virtual.

A partir dos aspectos citados, observa-se, para a Seção II – Dos deveres e obrigações, em seu artigo terceiro, que dispõe sobre o que cumpre ao profissional de Biblioteconomia, a necessidade de inserção de uma alínea sobre atualização profissional e capacitação quanto ao uso de tecnologias de comunicação e mediação da informação. Tal inserção deve servir para que tais profissionais estejam devidamente preparados para atuar em atividades relacionadas ao serviço de referência virtual, como o atendimento à distância e *online*.



Ainda para Seção II – Dos deveres e obrigações, em seu artigo sétimo, que dispõe sobre a conduta do Bibliotecário em sua relação com usuários e clientes, há de se observar a inserção de duas alíneas, sendo uma sobre a educação e orientação de usuários quanto ao uso das tecnologias da informação e outra sobre a ampliação do atendimento das demandas de usuários além dos limites da biblioteca. Tais aspectos devem servir para reforçar a preocupação com o atendimento *online*, o qual deve possibilitar que o usuário, mesmo à distância, satisfaça suas necessidades informacionais.

Para Seção III – Dos direitos, em seu artigo décimo primeiro, que dispõe sobre os direitos do profissional de Biblioteconomia, a inserção de uma alínea sobre a disponibilidade de tecnologias de informação e comunicação para prestação de serviço de referência virtual. Tal aspecto deve servir, para assegurar condições mínimas, tanto técnicas quanto humanas, para o atendimento e pesquisa *online*.

Por fim, para Seção IV – Das proibições, em seu artigo décimo segundo, que dispõe sobre o que não é permitido ao profissional de Biblioteconomia, propõe-se a inserção de uma alínea vedando o fornecimento de históricos ou registros dos atendimentos virtuais. Tal aspecto deve complementar e reiterar a proibição quanto violação do sigilo profissional também no serviço de referência virtual e, assim, garantir a privacidade dos usuários e evitar a disseminação de informações sigilosas.

## **5 Considerações finais**

Neste trabalho foi identificado que o serviço de referência virtual é afetado pelas fragilidades das relações humanas, pelas possibilidades de acesso de usuários e bibliotecários a recursos tecnológicos e por aspectos sociais e culturais dos atores envolvidos nesse serviço. Nesse cenário, compete aos bibliotecários e as bibliotecas que ofertam esses serviços compreender a realidade da comunidade a que atendem, para que tal serviço seja realizado de modo satisfatório aos usuários. Além disto, destaca-se que os profissionais devem buscar o encurtamento das distâncias existentes entre bibliotecários e usuários no âmbito tecnológico e, também, no viés comunicacional.

Quanto ao código de ética proposto pelo CFB, vislumbra-se que esse seja atualizado nos artigos terceiro e sétimo, ambos da Seção II – Dos deveres e obrigações, no artigo décimo primeiro da Seção III – Dos direitos, e no artigo décimo segundo da Seção IV – Das proibições. Isso se mostra necessário para que as relações estabelecidas entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual sejam contempladas de modo específico. Assim, a partir de tais modificações, espera-se contemplar os aspectos relacionados à formação dos bibliotecários e aos aspectos relacionados à formação de usuários e à proteção das informações solicitadas e enviadas a eles.

Destaca-se que é importante que se tenham códigos de ética atualizados e de acordo com o que ocorre no mundo, de modo a possibilitar que tais documentos não sejam vistos como documentos defasados e sem autoridade por não englobar aspectos que interferem nas relações profissionais que se estabelecem. No âmbito dos bibliotecários, do código de ética proposto pelo CFB e do serviço de referência virtual, em especial, foram identificadas lacunas que podem ser preenchidas para que tal código seja visto como um instrumento atualizado e minimamente exaustivo quanto às diferentes relações que se estabelecem no dia a dia desses profissionais.

## 6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, jul./dez., 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **A sociedade individualizada**: vidas contadas e histórias vividas. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido**. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 1998.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução CFB n. 42 de 11 de janeiro de 2002. Dispõe sobre Código de Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Disponível em: <[http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao\\_042-02.pdf](http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_042-02.pdf)>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2001.

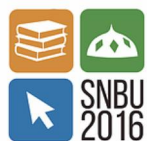
JOHNSON, Ian M. Desafios para o desenvolvimento profissional na "sociedade da informação" – algumas respostas das Escolas de Biblioteconomia e Estudos de Informação na Grã Bretanha. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 3, n. 2, p. 07-18, 1998. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1675/1427>>. Acesso em: 20 Mar. 2016.

NALINI, José Renato. Conceito de Ética. In: \_\_\_\_\_. **Ética geral e profissional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 23-32.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 10, n. 19, p. 21-33, 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2005v10n19p21>>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION – RUSA. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. 2010. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual->



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

[reference-se.pdf](#)>. Acesso em: 11 Mar. 2016.

SHACHAF, Pnina; OLTMANN, Shannon M.; HOROWITZ, Sarah M. Service & quality in virtual reference. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 59, n. 4, p. 535–550, 2008. Disponível em: <<http://www.dx.doi.org/10.1002/asi.20757>>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso**, Salvador, v. 4, n 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Ética profissional bibliotecária: a codificação das boas práticas. In: \_\_\_\_\_; SILVA, Ana Cláudia Perpétuo de Oliveira da (Org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação: investigações brasileiras**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 1-25.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2008.