



Artigos

Serviço de referência e tecnologia da informação: construindo múltiplas interfaces

Jorge Santa Anna
Poliana Silva Siqueira
Meri Nadia Marques Gerlin

Resumo: Analisa e discute o serviço de referência em bibliotecas universitárias, considerando os reflexos que a utilização da tecnologia de informação proporciona a esse tipo de serviço, sem desconsiderar os métodos tradicionais propostos pela entrevista de referência. Para alcançar aquilo que está sendo proposto, recorreu-se a um levantamento bibliográfico sobre o assunto, bem como ao processo de observação do trabalho que é realizado pelos bibliotecários em uma biblioteca universitária, tendo a Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo como espaço de investigação. Por meio deste estudo foi possível confirmar, *a priori*, que, embora a referência presencial ainda prevaleça, esforços já vêm sendo empenhados na consolidação de espaços híbridos, atendendo a plenitude das necessidades demandadas.

Palavras-chave: Tecnologia da informação. Bibliotecas universitárias. Serviço de referência presencial. Serviço de referência virtual. Bibliotecas híbridas.

1 INTRODUÇÃO

Os impactos aferidos pelas novas tecnologias da informação no contexto das bibliotecas, nos últimos anos, vêm sendo discutidos com grande frequência na literatura especializada (ACCART, 2012; CUNHA, 2010; MARQUES, 2009; PESSOA; CUNHA, 2007; SANTA ANNA, 2013; SILVA, 2008; SILVA; LOPES, 2011; SILVEIRA, 2014, dentre outros. As interferências acometidas pelas inovações tecnológicas aos serviços biblioteconômicos instigam os profissionais da área a (re)definirem seus métodos e processos de trabalho, com vistas à adequação das demandas, bem como a adaptabilidade da prática profissional.

Está claro que a incorporação das tecnologias contemporâneas traz uma concepção de aperfeiçoamento das técnicas, métodos, estruturas e assistências que se desenvolvem nas organizações informacionais. Debruçando-se nas reflexões de Lancaster (1994) e de Levacov (1997), constata-se que o futuro reserva para a área biblioteconômica grandes transformações,



que podem ser vistas como oportunidades ou ameaças, cabendo aos profissionais adentrarem-se à primeira alternativa, adequando-se conforme as tendências inovadoras e potencializando suas capacidades.

Concorda-se com Levacov (1997) e Cunha (2010) ao considerarem que a biblioteca universitária do futuro e, paralelamente o profissional que a sustenta, não serão extintos, mas deverão sofrer alterações, com base nas novas necessidades demandadas no contexto da universidade; trata-se de adequarem-se para não marginalizarem-se, pois os profissionais atuarão em um ambiente diferente do tradicional, um espaço sem paredes, repleto de livros sem páginas.

Dentre os vários serviços prestados nas bibliotecas universitárias e que, certamente, tenderão a sofrer amplas mudanças, é o serviço de referência. Levando em consideração que o serviço de referência é uma forma primordial no vínculo entre bibliotecário e usuário, tornaram-se necessárias, com o passar do tempo, inúmeras mudanças nessa prática tão importante, sendo que anteriormente era considerada apenas a referência presencial.

Assim sendo, este artigo¹ objetiva analisar e refletir o serviço de referência em bibliotecas universitárias, considerando os reflexos que a utilização da tecnologia de informação proporciona a esse tipo de serviço, sem desconsiderar os métodos tradicionais propostos pela entrevista de referência.

Como objetivos de natureza específica, o estudo sustentou-se nas seguintes propostas: contextualizar a evolução do serviço de referência ao longo dos tempos; apresentar as características do serviço de referência tradicional e digital; expor o contexto das bibliotecas híbridas; e, por fim, analisar a realidade do serviço de referência da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), em face das tendências dos novos tempos.

¹ Pesquisa realizada no primeiro semestre de 2013, pela disciplina “Trabalho de Conclusão de Curso” e pelo Projeto de Pesquisa “Uma questão de Referência: o uso de sites de bibliotecas virtuais (Nº PRPPG 3100)”, ambos vinculados ao Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). No mesmo ano, o estudo foi apresentado, de forma preliminar, ao 25.º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD), evento ocorrido em Florianópolis – SC.

Metodologicamente, este estudo foi realizado, *a priori*, por meio de uma revisão bibliográfica, analisando teoricamente a literatura especializada da área de serviços de referência, levando em consideração a evolução da tecnologia e os reflexos desencadeados a essas atividades. Em um segundo momento, após a reflexão teórica, recorre-se ao trabalho de investigação para possíveis análises, a fim de investigar na prática como as recomendações teóricas se concretizavam. O estudo em campo foi realizado na BC da UFES, instituição essa pertencente à administração pública federal.

A respeito da pertinência e importância da pesquisa a ser desenvolvida, justifica-se a sua construção com base na problemática existente, a saber: a realidade cotidianamente enfrentada pelas bibliotecas universitárias com a chegada das novas tecnologias e a necessidade de adequar os serviços bibliotecários em consonância com as perspectivas dos usuários intermediários e finais. Trata-se de um estudo primário e preliminar que pode servir como fonte informacional para outros pesquisadores da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, com possibilidades de proporcionar vantagens a toda sociedade, em especial às unidades informacionais contemporâneas, sustentadas por espaços híbridos.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS HÍBRIDAS: DO FACE A FACE À INTERFACE

O serviço de referência possui suas origens a partir das discussões do bibliotecário Samuel Gren, que formulou uma proposta para assistir aos leitores das bibliotecas. Grogan (1995) historia essa trajetória inicial enfatizando que tal serviço foi gerado a partir da necessidade de se adentrar o leitor com o acervo, motivando uma aproximação mais profunda do usuário com o conjunto de informações armazenadas. Desse modo, o serviço origina-se “[...] em torno das necessidades e características associadas à impressão em papel, tornando-se o principal ponto de contato para os estudiosos pedirem ajuda no exercício da sua pesquisa entre os acervos da biblioteca [...]” (CUNHA, 2010, p. 14).

O serviço de referência realiza-se, genericamente, em sua essência, através da interação entre as fontes de informação e os usuários dessas fontes, sendo mediado por meio de outro usuário do sistema, o profissional bibliotecário ou mediador do processo (GROGAN, 1995). Conotativamente, esse serviço pode ser comparado a uma ponte, ligando esses dois personagens, tendo como intento sanar a necessidade informacional do usuário.

O trabalho de tornar a informação disponível é construído por meio da interação entre todos os profissionais e consultantes que convivem no espaço da biblioteca, o que leva a afirmar que todo atendimento, assistência e receptividade realizados presencialmente nessas instituições, constituem o serviço de referência concebível de forma tradicional, termo esse bem entendível/apropriado quando denominado por alguns de "o cartão de visitas da biblioteca" (SIQUEIRA, 2010, p. 117).

A mesma autora corroborou Grogan (1995) quando esse teorizou que tal serviço consolida-se de maneira sólida (face a face). Siqueira (2010) acrescentou que o serviço tradicional é diferente do serviço virtual, pois o virtual realiza-se com a ajuda de uma interface (computador). De qualquer forma, o serviço de referência, devido ao seu caráter humano-social, desenvolveu-se a passos largos e se tornou um referencial no trato com o usuário, levando Grogan (1995), figurativamente, a descrever que o bibliotecário é o livro mais procurado da biblioteca.

Diante dos avanços tecnológicos, acredita-se que, no futuro, devido às tendências evolucionárias, as universidades e suas bibliotecas adotarão os novos paradigmas sociais, aderindo-se das novas tecnologias a fim de ampliar e atender novos públicos, sendo necessário “[...] reduzir as limitações do espaço e do tempo” (CUNHA, 2000, p. 87). Na atualidade, segundo Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), as coleções e os serviços biblioteconômicos estão sendo complementados com novos formatos e novas versões, tudo isso, certamente, facilitado pela utilização das novas tecnologias.

Nesse contexto, as bibliotecas utilizam as novas tecnologias, sem, contudo, desprezar os métodos tradicionais, de forma que no serviço de referência seja adotada tanto a forma presencial de atendimento quanto a virtual. Para Garcez e Rados (2002, p. 47), na sociedade pós-moderna os serviços bibliotecários agregam múltiplas tecnologias e fontes de informação

variadas, refletindo “[...] o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital)”.

Especificamente às atividades permeadas pelo serviço de referência, com a informatização das bibliotecas, esse serviço adota novas interfaces de mediação, favorecendo a ampliação das escolhas do usuário em um processo de busca e recuperação de informações incorporadas aos acervos. “Entretanto, isso não quer dizer que estes novos serviços possam ter a pretensão de atingir todos os membros da comunidade acadêmica; os usuários, cada vez mais, querem respostas quase que instantâneas” (CUNHA, 2010, p. 14).

Pesquisas em níveis internacionais revelaram que “[...] no período de 1991 a 2007 houve uma redução de 51% no atendimento do serviço de referência presencial das bibliotecas universitárias americanas e canadenses”. Desse modo, percebe-se que “[...] o serviço de referência torna-se cada vez mais virtual [...]” (CUNHA, 2010, p. 14).

Nesse contexto, na sociedade contemporânea, surgem os serviços biblioteconômicos virtuais, norteados em um ambiente automatizado, em que “[...] convergem para um público mais volátil, menos regular, e também, graças à presença da internet, acessível em qualquer instante e em qualquer lugar [...]” (ACCART, 2012, p. 163).

No que se refere ao serviço de referência virtual, Macieira e Paiva (2007, p. 4) consideram que esse serviço consolida-se “[...] a partir da disponibilização da página da biblioteca na Internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência, que esclarecerá possíveis dúvidas, independentemente da localização geográfica desse usuário”.

Esses autores concluíram que o serviço de referência virtual, hoje, sobretudo nas bibliotecas universitárias brasileiras, não chega a ser o padrão do serviço virtual, mas os esforços dos bibliotecários desse serviço são para que esse, cada vez mais, expanda-se e inclua ferramentas e recursos que auxiliem os usuários nas suas buscas.

Não resta dúvida de que uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços, ocasionando “[...] capacitação dos usuários na utilização dos recursos

informatizados (consulta de catálogos em linha, a base de dados, mecanismos de busca), auxílio na orientação dos serviços e na criação de novos produtos” [...] (ACCART, 2012, p. 15).

Com isso, nota-se que as bibliotecas universitárias, semelhantemente às demais organizações do mercado global, não ficam paradas, estagnadas no tempo; ao contrário, precisam interagir-se com seus usuários e com outras instituições, agilizando seus processos de trabalho e satisfazendo as diversificadas necessidades do público alvo.

Com o serviço de referência não é diferente. Os usuários procuram respostas mais rápidas e precisas, porém, ainda consideram a presença direta (face a face) como uma das mais valiosas e precisas formas de atendimento. Nesse enfoque, ressalta-se que a cada dia as tecnologias contemporâneas dominam os espaços de trabalho, porém, a presença física ainda constitui uma necessidade procurada em grandes proporções, o que caracteriza a biblioteca híbrida, uma das melhores formas de satisfazer as necessidades da clientela a ser servida.

Com base na evolução das bibliotecas ao longo do tempo, graças ao avanço da tecnologia, infere-se que no início do século XXI, as bibliotecas se encontram em um período de transição, adentrando-se ao ambiente virtual. Segundo Cunha (2010), as bibliotecas universitárias estão situadas no intermédio, na encruzilhada entre dois extremos: atividade presencial e virtual.

Diante da multiplicidade de conceitos e concepções atribuídas às bibliotecas com o desenvolvimento e adesão às tecnologias contemporâneas é de se observar que os serviços biblioteconômicos são afetados, ou seja, são aperfeiçoados, surgindo novas modalidades de serviços, porém sem ocasionar a extinção das atividades bibliotecárias tradicionais, conforme destaca Santa Anna (2013), ao afirmar que as bibliotecas do futuro não pretende substituir as bibliotecas tradicionais, mas provavelmente irão proporcionar aos usuários outras opções de acesso às informações por elas registradas e armazenadas.

A esse respeito, discursaram Santa Anna, Gerlin e Siqueira (2013, p. 5, grifo nosso) que:

Na contemporaneidade pode-se utilizar de diferentes formatos tecnológicos em uma biblioteca, seja o impresso, quanto o virtual e o serviço pode ser oferecido tanto na forma presencial quanto remota, caracterizando a presença de dois ambientes: o físico e o virtual. Como consequência desta

complexidade e dualidade entre as duas modalidades de ambiente, surge a **fusão entre os dois espaços**, convergindo para uma nova tendência na biblioteconomia: a origem da biblioteca híbrida.

Assim, a biblioteca híbrida apresenta-se como melhor alternativa na tentativa de satisfazer as necessidades dos mais diferentes usuários, uma vez que eles terão a oportunidade de escolher a forma que melhor lhe convier para acesso e uso da informação desejada, ampliando suas escolhas. A característica mista/diversificada dos serviços biblioteconômicos, seja tradicional ou virtual, é evidente no contexto híbrido, o que fez Tammaro e Saralleri (2008) afirmarem que nesses ambientes projetam-se diferentes tecnologias, utilizando-se de sistemas integrados a fim de facilitar as atividades realizadas ao utilizar suportes variados, tanto em forma eletrônica quanto impressa.

Parafraseando os autores supracitados, a biblioteca híbrida utiliza-se tanto de fontes informacionais eletrônicas quanto em papel. O foco do conceito de biblioteca híbrida está nos serviços, que se adaptam ao novo contexto digital num esforço de transformação e reorganização da biblioteca tradicional. Conforme dissertou Perez (2004, p. 9),

[...] En el contexto de l sociedad de la informacion, la biblioteca debe enfocarse conceptualmente como una biblioteca híbrida, donde se produce una constante evolucion tecnologica y una convivencia entre informacion en multiples sistemas de acceso, en la que lo digital tiende a adoptar un papel de integracion y sustitucion.

Na visão de Miranda, Leite e Suaiden (2008), a biblioteca híbrida pode atuar como mediadora do processo de ensino e aprendizagem a distância, com impacto no desenvolvimento da habilidade da autoaprendizagem e, ao mesmo tempo, ampliando as possibilidades de acesso a fontes de informação de forma desterritorializada.

Nesse contexto, é curioso constatar que as mudanças nas bibliotecas não são recentes, ao contrário, essas organizações datam dos primórdios, sendo aperfeiçoadas, constantemente, com o passar dos tempos. Assim, as metamorfoses sofridas pelas bibliotecas no decorrer da história, apontam para uma mudança crucial nas bibliotecas do terceiro milênio, pois com o advento da sociedade da informação essas organizações adotaram um novo espaço (ciberespaço) e uma nova interface que amplia a capacidade comunicativa e interativa com os usuários mundo afora, flexibilizando a atuação do usuário em relação aos serviços e produtos por elas oferecidos.

3 METODO

Visando atender aos procedimentos da pesquisa científica, este estudo se constituiu de uma revisão bibliográfica e de pesquisa em campo. No que se refere à abordagem, o enfoque deste estudo é de natureza qualitativa, utilizando-se a entrevista como técnica de pesquisa, pois esta técnica consolida-se a partir de uma relação dialógica entre entrevistado e entrevistador.

Sendo assim, delinearão-se dois momentos que perfizeram o estudo. No primeiro momento foi realizado um levantamento bibliográfico sobre o assunto, tendo como base os estudos de Accart (2012), Cunha (2000, 2010), Garcez e Rados (2002), Grogan (1995), Siqueira (2010), dentre outros; o segundo momento constitui-se do trabalho *in loco*, observando o trabalho de referência feito por bibliotecários na Biblioteca Central da UFES, por meio de entrevistas semiabertas. Foi identificado como *Entrevistado A* aquele que atua no setor de atendimento virtual e como *Entrevistado B* aquele profissional bibliotecário que trabalha com o serviço de referência presencial, que estabelece um atendimento face a face com o usuário, utilizando, dentre outros recursos, a tradicional entrevista de referência.

A Biblioteca Central (BC) da UFES é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, e coordena todos os procedimentos técnicos do sistema. Administrativamente, as unidades setoriais estão vinculadas aos seus centros de ensino. Essa biblioteca é gerenciada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da UFES (SIB/UFES) e se mantém em constante processo de atualização para que sejam providas informações atualizadas e adequadas às necessidades das atividades de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração da Universidade.

A escolha por essa unidade foi atribuída à diversidade de serviços e de usuários abarcados por essa unidade, além do impacto tecnológico vivido nesse espaço. Também contribuiu como fator de escolha, o fato da BC ser a única biblioteca universitária da modalidade público-federal, existente no Estado do Espírito Santo, o que facilitou a constituição e delimitação da amostragem. Os dados obtidos e as reflexões das entrevistas serão apresentados a seguir.

4 RESULTADOS

4.1 Resultados da entrevista com o bibliotecário responsável pelo atendimento virtual

Em linhas gerais, as perguntas direcionadas ao bibliotecário de referência digital foram construídas tendo o intento de fornecer as características da unidade de informação, assim como os novos espaços de trabalho e os novos usuários, utilizadores dos serviços prestados em espaço digital.

Segundo o Entrevistado A, o público alvo que vai a biblioteca com maior frequência são discentes de graduação, pós-graduação, assim como professores, servidores da instituição universitária e, também, usuários da comunidade externa, cujos serviços biblioteconômicos são feitos em prol das necessidades desse público diversificado. Essa abrangência de usuários está em conformidade com as discussões de Cunha (2010) quando destacou que as universidades atendem públicos diferenciados, pelo fato de estar a serviço do ensino, da extensão e da pesquisa.

Quando questionado acerca da posição hierárquica que a biblioteca ocupa dentro da conjuntura universitária, o profissional retruca que a unidade está subordinada à "[...] Reitoria, (sendo) coordenadora do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/UFES) e é tecnicamente responsável pelo provimento das informações necessárias às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão [...]" (Entrevistado A). Essa fala, também, vai ao encontro das reflexões de Cunha (2010, p. 5), quando afirmou que as mudanças na academia repercutirão em suas bibliotecas, pois a Instituição de Ensino Superior do futuro "[...] não será a mesma do momento atual e, como resultado dessas mudanças suas bibliotecas serão afetadas pelos impactos dessas mudanças".

No que se refere aos elementos recomendados pela Teoria Geral da Administração (TGA), o bibliotecário citou as novas tecnologias como sendo um dos principais recursos mais utilizados e mantidos pela unidade, em virtude da economia de tempo, custo menor e maior número de informações tratadas/armazenadas, agilizando a recuperação da informação por parte do usuário. Segundo o entrevistado, o sistema de gerenciamento da biblioteca é o

Pergamum, o qual

[...] possibilita que todos os serviços sejam informatizados e integrados e que o usuário receba um melhor atendimento e uma diversidade de serviços e facilidades no acesso à informação. A pesquisa online pode ser efetuada no endereço eletrônico: <http://www.bc.ufes.br>. Repositório Institucional software Dspace. Telefone - email para resposta de dúvidas. Internet - email para resposta de dúvidas. Redes sociais - Facebook para divulgação dos produtos e serviço (Entrevistado A).

Tendo em vista o que foi colocado pelo bibliotecário, percebe-se que a oferta de serviços informatizados é abrangente, especialmente quando se compara com as inferências de Levacov (1997, p. 1) ao afirmar que "[...] todas as formas de trabalho que lidem diretamente com dados textuais, simbólicos, numéricos, visuais e até mesmo auditivos, precisam agora adequar-se à forma digital." A mesma autora enfatizou que, com a adesão das tecnologias modernas: "A biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se o ponto focal de pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo" (LEVACOV, 1997, p. 2).

No que se refere à aplicação das novas tecnologias, o bibliotecário responsável pelo setor virtual respondeu que: "A biblioteca utiliza todas as tecnologias disponíveis no mercado para melhor atender as demandas dos clientes e também para melhorar a produtividade dos serviços técnicos" (Entrevistado A). Essa resposta nos traz enormes expectativas, pois, conforme defendeu Lancaster (1994), com a adequação dos serviços, a atividade bibliotecária não desaparecerá (será um momento de oportunidades) e o usuário, de acordo com Garcez e Rados (2002), usufruirá de múltiplas opções quanto à forma de acessar à informação desejada.

Diante do cenário exposto, recorre-se à indagação sobre a oferta ou disponibilização de um bibliotecário de referência para atender remotamente ao espaço digital, e com isso obteve-se a resposta de que ainda não se disponibiliza um profissional específico para a referência virtual. Nas palavras do entrevistado "O serviço de referência é presencial, podendo o cliente tirar dúvidas por e-mail (Divisão de Atendimento ao Usuário) ou por telefone. Rede social facebook somente para divulgação de produtos e serviços" (Entrevistado A).

Com esta colocação observa-se que a BC da UFES, mesmo diante das suas limitações, adentra-se à era do serviço de referência digital, tendo em vista que a referência digital também



pode ser constatada via bate papo em linha, correio eletrônico, redes sociais (entre elas o *twitter* e o *facebook*), telefone celular, telefone via internet (*IP phone*) e também continua atendendo por meio da centenária rede de telefone fixo (CUNHA, 2010).

Ao responder que o acervo também é disponibilizado virtualmente, o bibliotecário responsável pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) complementa o contexto acima descrito: “*A Biblioteca possui acesso ao Portal de Periódicos da Capes, Repositório Institucional, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), E-Books e Jornais eletrônicos*” (Entrevistado A). Podemos assim, analisar que, para uma biblioteca universitária, é muito importante o acesso aberto ao Repositório Institucional, por ser visível o crescimento da produção sobre o repositório institucional na literatura biblioteconômica. Nele pode ser incluso não apenas artigos de periódicos, mas também a chamada literatura cinzenta: documentos de trabalho, conjuntos de dados de pesquisas, palestras, slides de aulas, entre outros, possibilitando que os resultados das pesquisas diversas possam ser mais acessíveis e visíveis (CUNHA, 2010).

Perante a inserção dessa biblioteca no universo digital, quando questionado se houve resistência de alguns bibliotecários em relação à chegada de novas tecnologias na biblioteca, o entrevistado A respondeu que “sim”. Além do exposto, complementou que a UFES vem se preocupando com a capacitação de seus funcionários, na medida em que oferece diversos cursos de capacitação pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP), subordinado à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil. Essa ocorrência, certamente, torna o funcionário mais interessado em aprender, estando sempre atualizado para encarar os novos desafios propostos no seu setor.

Após a entrevista realizada com o bibliotecário responsável pelas TIC (primeiro momento), recorreu-se ao bibliotecário de referência tradicional (segundo momento da entrevista). As respostas da entrevista e as análises serão discutidas na seção seguinte.

4.2 Resultados da entrevista com bibliotecário responsável pela referência presencial

Nessa segunda análise, o bibliotecário de referência presencial explanou acerca dos serviços prestados no contexto de atendimento face a face. Segundo ele, a biblioteca utiliza-se de meios tradicionais relevantes e primordiais no ato da referência, o que conduz ao pensamento de Grogan (1995), ao contextualizar que o bibliotecário de referência local tem a capacidade e a facilidade de fazer um ritual no momento da referência, seguindo o tradicional passo a passo do processo normal de referência, nesse contexto podendo tanto observar a comunicação verbal quanto a não verbal do usuário.

Segundo o bibliotecário de referência, que se dedica ao contexto de atendimento presencial, a BC da UFES preocupa-se em satisfazer as necessidades do usuário, não apenas na questão de disponibilizar o material bibliográfico, mas também em questão de espaço propício para estudo e conforto do consulente, mantendo, com isso, o foco no usuário:

Como alguém que necessita de alguma coisa: uma informação, um material, enfim, uma resposta. A necessidade básica do usuário que vem à Biblioteca é estudar. E para isto ele precisa, às vezes, do material bibliográfico (livro, periódico), ou somente um espaço propício para isto. Então, procuramos dar a ele, o máximo possível de conforto como, iluminação adequada, banheiros e bebedouros funcionando, controle do barulho interno, etc. Procuramos passar os carrinhos recolhendo livros das mesas o menos possível para não atrapalhar a concentração. É necessário ficarmos atentos a tudo. Nosso foco é auxiliá-lo a sanar suas necessidades. Que tanto pode ser uma pesquisa, onde mostramos o Catálogo e como manuseá-lo, como recuperar o material na estante, tornando-o independente, autônomo (Entrevistado B).

A partir dessa colocação, depreende-se que os serviços realizados estão voltados para a satisfação do usuário. Essa evidenciação está em concordância com os paradigmas da biblioteconomia moderna, que consiste no atendimento do usuário com máxima precisão, adequando os serviços conforme suas necessidades. Essa realidade, outrossim, é digna de destaque, pois está de acordo com a "Lei do Menor Esforço ao usuário" defendida por Figueiredo (1999).

Sobre a abordagem do usuário no ato da referência, foi perguntado como ocorre a relação entre consulente e bibliotecário, e a resposta obtida foi: "Tem que haver interação. Primeiro para saber o que ele deseja encontrar, depois para saber até onde ele sabe dos serviços



da Biblioteca, do Catálogo, que está on-line, que ele pode pesquisar, renovar e reservar o material de casa e como usar esta ferramenta.” (Entrevistado B). De acordo com esse relato, inferimos que essa interação além de objetivar o atendimento da necessidade do usuário, também visa divulgar aos serviços oferecidos pela BC da UFES, sendo essa frente de trabalho uma forma de constituir o *marketing* em unidades de informação, conforme reflexão advinda de Amaral (1998).

Ainda sobre o atendimento prestado ao usuário no serviço de referência tradicional, o Entrevistado B posicionou-se da seguinte maneira: “Sinto os usuários da Biblioteca muito independentes. Na grande maioria das vezes que ofereço ajuda para localizar um livro na estante, eles falam que não precisam. Mesmo os que não sabem, dizem que vão tentar”. Pode-se depreender que o usuário busca ser autodidata, motivado pelo interesse em aprender, tornar-se autônomo. Essa constatação pode ser de grande valia para as unidades, especialmente àquelas da esfera pública, devido à escassez de recursos humanos, que, em muitas vezes, os poucos profissionais atuantes não conseguem atender a todos simultaneamente.

Apesar dessa biblioteca estar inserida numa época que favorece a autonomia do usuário, recorre-se a Grogan (1995) para refletir que o bibliotecário deve ser instigado a colocar em prática a entrevista de referência para tentar descobrir o que o usuário realmente deseja. Entende-se que uma das melhores formas de reconhecer o público é através de relações dialógicas, o que pode ser utilizado como estratégia para adequação dos produtos/serviços na visão do usuário final. Nesse contexto, o bibliotecário de referência da BC da UFES afirmou que o usuário nem sempre é direto em suas colocações, o que requer a conduta descrita a seguir:

O bibliotecário tem que 'negociar' para descobrir o que ele realmente busca. Tem que instigá-lo a falar; fazer perguntas. Às vezes, achamos que ele quer um determinado material e depois descobrimos que é outro. Outro meio de comunicação é no próprio Catálogo, pelo Sistema Pergamum. Há dois ícones que permitem ao usuário escrever e enviar mensagens. Um, permite sugestões de livros (Sugestões Gerais), o outro, qualquer mensagem, sugestões, elogios e reclamações (Comentários Gerais) (Entrevistado B).

Em tese, o profissional da referência tradicional deve preocupar-se com os usuários, devendo atuar de forma pró-ativa, indo ao encontro dele, sem que ele precise recorrer a esse

tipo de atendimento personalizado. Essa premissa foi constatada na fala do Entrevistado B que assim se expressa:

Eles (os usuários) têm mais dificuldade em usar a ferramenta de busca, o software. Temos muitas bibliotecas que fazem parte do SIB/Ufes. Gera confusão na pesquisa. Faço questão de me levantar e ensiná-lo a pesquisar no Catálogo e falar que o Acervo está on-line (muitos não sabem disso), levá-lo até a estante e mostrar como eu o localizo. Se o usuário é interessado eu aprofundo na ‘exposição’, se está com pressa, falo o básico (Entrevistado B).

Diante do exposto, tendo em vista as reflexões de Levacov (1997), entende-se que as bibliotecas virtuais precisam de profissionais com novas habilidades, pois a essência da atuação bibliotecária faz-se presente, independente da forma e do espaço. Assim sendo, constata-se que o papel do bibliotecário de referência tradicional é de suma importância no acolhimento ao usuário dentro da instituição, evidenciando que se for dado a devida atenção a ele, as barreiras vão se quebrando e o bibliotecário terá mais liberdade em entrevistar o consulente.

Desse modo, discorre-se a seguir que é de suma importância que esse profissional recorra aos diversos produtos e serviços que visam auxiliá-lo no processo de atendimento. Dentre eles, destacam-se a cooperação bibliográfica e outras possibilidades que estão ao seu dispor na biblioteca no momento da pesquisa:

A Biblioteca utiliza alguns meios para recuperar materiais que não temos disponíveis aqui na BC, como artigos de periódicos através da Comutação Bibliográfica, Empréstimo entre bibliotecas, tanto as Bibliotecas do SIB/Ufes (outras cidades), como de outros Estados e que sejam conveniadas (Entrevistado B).

A partir dessa informação, constata-se que a BC não se restringe (isola) do contexto nacional, recorrendo-se a outras unidades externas, a fim de melhorar seus serviços e atender o usuário com qualidade. Isso corresponde à participação na sociedade ciberespacial (redes), compartilhando informações com outras organizações extrauniversidade. Também se pode presumir que o foco do atendimento é sanar a necessidade do usuário; é entregar-lhe a informação que ele deseja, sem considerar limites geográficos e temporais.

Por fim, no que se refere ao processo de entrevista, é questionada a opinião do bibliotecário sobre a extinção do papel e da prática bibliotecária e se ele teme esse acontecimento; a resposta obtida foi: “Não. O que pode acontecer, e já está acontecendo, é uma

diminuição de bibliotecas presenciais, tanto em quantidade, como em espaço. Acredito que isso aconteça mais em bibliotecas especializadas” (Entrevistado B).

A partir dessa suposição, corrobora-se com as reflexões de Cunha (2010), ao destacar o momento de metamorfose que passam as universidades e suas bibliotecas. Também se sustenta essa expectativa de que as sociedades mudam e a tecnologia se aperfeiçoa; por conseguinte, os processos, as maneiras, a técnica de se fazer algo não desaparece, apenas se aperfeiçoa, o que exige a descoberta de novos potenciais por parte dos profissionais. Perante esse contexto de mudança, o profissional entrevistado ainda destacou que:

As empresas não querem gastar com espaços físicos para livros. É mais viável economicamente ter acesso à informação através de assinaturas ou convênios com bibliotecas, tanto presenciais como virtuais. Nas escolares, uma nova lei obriga as Prefeituras construir uma biblioteca para cada escola (lei 12.244 de maio de 2010). Será obrigatório um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada aluno matriculado. Nas universitárias, a tendência é adquirirmos exemplares de livros técnicos que são muito solicitados por versões on-line, por causa de espaço físico (Entrevistado B).

A resposta acima descrita possibilita a reflexão de que não se deve contar com o fim do papel ou do acervo físico, pois, mesmo em época de crescente acesso da informação virtual, sempre haverá a necessidade de busca da informação no formato de um livro, por exemplo. Por conseguinte, numa biblioteca universitária as pesquisas são recorrentes tanto no acervo físico quanto na tela do computador.

Aquilo que foi exposto pelo entrevistado B, até o momento, remete o conteúdo dessa análise para a importância da junção do atendimento presencial e remoto tanto no contexto de trabalho que envolve o atendimento virtual quanto presencial. Apesar de essa pesquisa analisar em separado os contextos de atendimento, reconhece-se que o serviço que é oferecido por esses dois setores constitui o serviço de referência virtual (híbrido) da BC da UFES. Nesse sentido, recorre-se à explicação da entrevistada B que reforça o que está sendo exposto: “Temos que trabalhar com todas as ferramentas e suportes que tivermos e que nos coloquem próximos ao usuário. Temos que atender suas demandas. E para os jovens, o mundo hoje é mais virtual que presencial. Não podemos ficar de fora; mas também não podemos nos render ao prático”.

Nessa direção, pode-se evidenciar, a partir desse relato, que a oferta de produtos e serviços deve estar em conformidade com o que procura o usuário, uma vez que o objetivo da

ação bibliotecária, no que se refere ao serviço de referência, é atendê-lo efetivamente. Pode-se constatar a partir dessa argumentação que, a fim de atender às necessidades demandadas, caberá ao profissional aperfeiçoar-se constantemente, acompanhando as (r)evoluções ao longo do tempo. Não resta dúvida de que esse aperfeiçoamento contínuo requer a busca pela formação continuada do profissional.

Em meio às constantes polêmicas a respeito da transferência do ambiente presencial e seus serviços para o espaço digital, a literatura em geral prevê, prospectivamente, que durante muito tempo a sociedade do papel (do sólido) ainda estará fortemente instituída, dado a sua capacidade ou morosidade em se tornar obsoleto, diferente do que vem acontecendo com os novos artefatos tecnológicos, surgidos em meio ao ambiente digital. No universo da biblioteca, o Entrevistado B confirma que: "Se nossa Biblioteca fosse somente virtual, poderíamos estar em uma salinha com um computador na frente só respondendo mensagens. Mas sabemos da importância do material bibliográfico. Não podemos e nem devemos abrir mão deles".

O exposto nos remete a confirmar que os espaços e os serviços na modalidade presencial ainda se fazem necessários, condicionando a junção das duas práticas no ato do serviço de referência. Desse modo, infere-se que a BC da UFES apresenta-se como biblioteca híbrida, tendo em vista viabilizar melhores alternativas na tentativa de satisfazer as necessidades dos mais diferentes usuários, uma vez que esses terão a oportunidade de escolher a forma que melhor lhe convierem para acesso e uso da informação desejada, ampliando suas escolhas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado no estudo realizado, constata-se que a BC da UFES está em concordância com o que a literatura convencionou denominar de Biblioteca Híbrida, um espaço que abarca diferentes modalidades de serviços e práticas biblioteconômicas, seja no âmbito presencial quanto no ambiente eletrônico.

O estudo confirmou que as tecnologias da informação e comunicação proporcionaram

(e proporcionam) mudanças nas atividades realizadas pelas unidades de informação, isto graças à capacidade de armazenar, recuperar e disseminar informações sem considerar as limitações de tempo e espaço, o que exige dos usuários, sejam eles intermediários (profissionais) quanto os usuários finais, a aceitação, a aprendizagem e o uso do novo artefato tecnológico, visando adequação às novas demandas geradas pelas TICs.

De acordo com as reflexões propostas pela literatura investigada, que compreende os diversos autores aqui citados, foi possível perceber que um dos serviços oferecidos pelos bibliotecários que, certamente, tenderá a sofrer amplas mudanças, é a referência virtual. Levando em consideração que o ato do serviço de referência é uma forma primordial no vínculo entre bibliotecário e usuário, tornou-se necessário com o passar do tempo essa metamorfose nessa prática tão importante, sendo que anteriormente era considerada apenas a referência presencial.

A partir dessas constatações, pode-se atestar que tanto o serviço de referência tradicional quanto o virtual tornaram-se essenciais no ato da disponibilização do serviço bibliotecário, surgindo então a necessidade da biblioteca híbrida, tornando-se possível obter uma informação presencial e virtual em um mesmo ambiente, podendo, assim, atender às novas exigências desse perfil do usuário contemporâneo, que anseia cada vez mais a informação em tempo real e de forma mais acessível.

E, para melhor caracterizar o serviço de referência nesse novo âmbito informacional, diante da pesquisa em campo, foi constatado que a BC/UFES está, aos poucos, encaminhando para uma biblioteca híbrida, disponibilizando os seus serviços presenciais e virtuais para os seus usuários, que a cada dia se tornam um público mais flexível a mudanças, tentando, assim, não ficar à margem das transformações ocorridas nas demais instituições brasileiras, as quais investem no ensino, na pesquisa e na extensão, utilizando-se das novas tecnologias.

Através dos resultados obtidos na pesquisa *in loco*, a Biblioteca Central da UFES se encontra com um bibliotecário específico para o serviço de referência tradicional e um bibliotecário responsável pelo setor de tecnologia, sendo que, na visão dos profissionais entrevistados, os dois serviços fazem-se necessários, comungando com a mesma proposta de servir os usuários com qualidade, rapidez e receptividade.



Em linhas gerais, a entrevista realizada com bibliotecários confirmou que o serviço de referência em bibliotecas, notadamente nas bibliotecas universitárias, adquire novas formas de mediação entre usuário e bibliotecário, não se limitando apenas ao serviço direto (face a face), conforme a proposta clássica de Grogan (1995), mas adquirindo, com ajuda das TICs, diversificadas interfaces.

Em suma, a partir do estudo realizado, pode-se concluir que, no contexto da BC/UFES, embora a referência presencial ainda prevaleça mais intensamente, esforços já vêm sendo empenhados na consolidação de espaços híbridos, atendendo a plenitude das necessidades demandadas. Isso viabiliza a percepção de que, no início do terceiro milênio, a prática bibliotecária atravessa um período de transição, estando na encruzilhada; porém, buscando novas metodologias que visem adequar-se às novas exigências da sociedade da informação, utilizando-se dos meios tecnológicos e suas ferramentas para melhor prestar os serviços de informação; serviços esses que perpetuarão por longas gerações.

Reference service and information technology: building multiple interfaces

Abstract: Analyzes and reflects the reference service in academic libraries considering the consequences that the use of information technology provides this kind of service, without ignoring traditional methods proposed by the reference interview . To achieve what is being proposed, we resorted to a literature on the subject, as well as the observation of the work process that is performed by librarians in a university library, and the Central Library of the Federal University of Espírito Santo, as research area . Through this research it was possible to confirm a priori that although the reference face still prevails, efforts already being engaged in the consolidation of hybrid spaces, given the fullness of the needs required.

Keywords: Information technology; University libraries; Classroom service Reference; virtual Reference service; Hybrid libraries.

REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing: abordagem em unidades de informação**. Brasília: Thesaurus, 1998.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 17 fev. 2013.
- CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.datagramzero.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 20 fev. 2013.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.
- GARCEZ, Maria Stuart; RADOS, Gregório Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2013.
- GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.
- LANCASTER, F. Ameaça ou Oportunidade? o Futuro dos Serviços de Biblioteca à Luz das Inovações Tecnológicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 7, jan./jun., 1994.
- LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n.2, 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-2.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2013.
- MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: Relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <http://www.brappci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_5d71de0ef3_0013336.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2014.



MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília; CARVALHO, Suzana. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 174 -186, mai./ago. 2006.

MARQUES, Eliana de Azevedo. A nova biblioteca: o papel e o digital. **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 18-27, dez./fev. 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/viewFile/13711/15529>>. Acesso em: 2 jun. 2014.

MIRANDA, Antônio; LEITE, Cecília; SUAIDEN, Emir. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 17-23, out. 2007/mar. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/116/112>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

PEREZ, Tomás Saorín. **Los portales bibliotecários**. Madrid: Arco/Livros, 2004.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação e Sociedade**, 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: 15 maio 2014.

SANTA ANNA, Jorge. (Re)pensando o fazer bibliotecário: da posse informacional ao acesso. In: SEMINÁRIO DE INFORMAÇÃO EM ARTE, 3. Rio de Janeiro: Redarte, 2013. 1 CD-ROM.

SANTA ANNA, Jorge; GERLIN, Meri Nadia; SIQUEIRA, Poliana. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da biblioteca central da UFES. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373/1374>>. Acesso em: 2 set. 2013.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/376/254>>. Acesso em: 5 jun. 2014.

SILVA, Édna Lúcia da; LOPES, Marili Isensee. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 12, n.2, abr. 2011. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr11/Art_04.htm>. Acesso em: 20 fev. 2014.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: Information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76,



jan./jun., 2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923/pdf_88>. Acesso em: 10 jun. 2014.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, v. 4, n. 2, p. 116-130, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

Informações dos autores

Jorge Santa Anna

Universidade Federal do Espírito Santo
Email: jorjao20@yahoo.com.br

Poliana Silva Siqueira

Universidade Federal do Espírito Santo
Email: polianasiqueira@yahoo.com

Meri Nadia Marques Gerlin

Universidade Federal do Espírito Santo
Email: merinadia@yahoo.com



Artigo recebido em 10.06.2014 e aceito para publicação em 29.09.2014.