

SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS À LUZ DA HUMANIZAÇÃO: POSSIBILITANDO A INTERAÇÃO INTERPESSOAL

Jorge Santa Anna (UFMG) - professorjorgeufes@gmail.com

Célia da Consolação Dias (UFMG) - celiadias@gmail.com

Benildes C M S Maculan (UFMG) - benildes@gmail.com

Resumo:

O auxílio e a orientação personalizados oferecidos em bibliotecas universitárias muito podem contribuir na satisfação dos sujeitos da informação, como também possibilitam melhorias quanto ao uso da informação disponibilizada nos acervos, sobretudo nas bibliotecas digitais. Em especial, nas bibliotecas universitárias, o serviço de referência precisa ser adequado, com base no potencial das tecnologias, sem desconsiderar a contribuição das práticas de mediação, desempenhadas pelas relações interpessoais, as quais, em alguns contextos, acabam por ser esquecidas na crença de que o trabalho mediado pelo computador dispensa a interação entre profissional e usuário. O presente artigo objetiva descrever as atividades oferecidas pelas bibliotecas digitais, que possibilitam a interação interpessoal, entre usuário e bibliotecário, de modo a garantir a existência de um serviço de referência digital. O estudo foi conduzido por pesquisa bibliográfica (realizada em artigos científicos), e documental (consulta aos websites das quatro maiores bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais). Ao longo do estudo, identificam-se as coleções digitais existentes e os principais serviços oferecidos que garantam a existência da referência digital nas unidades analisadas. Concluiu-se que as unidades analisadas vêm se adequando à realidade digital, informatizando os acervos e os serviços, e apresentam um serviço de referência digital mediado pela transação síncrona e assíncrona, embora seja necessário elaborar políticas e projetos, executar treinamentos e envolver os bibliotecários nessas atividades, com o intuito de melhorar a referência digital. Assim, espera-se que usuários e bibliotecários estejam constantemente interagidos e as tecnologias possibilitando, cada vez mais, esse contato humanizado.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias. Bibliotecas Digitais. Mediação da Informação. Serviço de Referência Digital.*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

1 INTRODUÇÃO

A adesão às tecnologias da informação e comunicação representou uma mudança de paradigma na forma com que as bibliotecas disponibilizam serviços e produtos de informação a diferentes públicos. Se, por um lado, esse fenômeno contribuiu para romper restrições e limitações de acesso, permitindo maior aproximação da sociedade com o conhecimento, por outro lado, é possível perceber, em alguns casos, o distanciamento ou ausência das relações interpessoais.

Nas bibliotecas universitárias, é cada vez mais comum, a disponibilização de acervos no formato digital, o que promove maiores possibilidades de acesso e, por conseguinte, melhorias aos processos de ensino, pesquisa e extensão. Cientes do papel que exercem no desenvolvimento científico e social, essas unidades prezam pela excelência e qualidade na prestação de seus serviços, com base na melhoria contínua, pautada na satisfação da comunidade acadêmica.

No entanto, desafios permeiam o cotidiano das universidades e, certamente, impactam as atividades das bibliotecas dessas instituições. Esses desafios podem não ter uma solução imediata, haja vista as transformações que afetam o cotidiano das pessoas e das universidades, principalmente, com a redefinição de produtos e serviços ofertados na internet (CUNHA, 2010).

A princípio, é preciso reconhecer as necessidades da comunidade usuária, a fim de estabelecer uma gestão equiparada à realidade, com recursos necessários para subsidiar as atividades acadêmicas e, dessa forma, garantir a representação e o uso da informação nos espaços digitais. Ressalta-se que o uso se manifesta como efeito da representação e da comunicação, essa última realizada mediante intervenções humanas, como mencionado por Le Coadic (2004).

Portanto, não basta apenas disponibilizar a informação nos estoques e repositórios digitais. É preciso, também, viabilizar práticas de mediação, no intuito de garantir facilidades para o usuário na busca de informação. Essas práticas, segundo Almeida Júnior (2015), manifestam-se como ações de intervenção dos profissionais que colocam os usuários em contato com os acervos. Nesse processo, segundo o autor, destaca-se o serviço de referência, o qual, para Green (1876), pode ser considerado como uma estratégia de satisfação, visto que possibilita um atendimento humanizado, com cordialidade.

Mesmo que a interação humana tenha o seu valor, é possível que esse valor seja ignorado em alguns contextos, sobretudo, a partir de um tecnicismo exacerbado muito comum nas práticas de organização de bibliotecas digitais. Gorman (2001), ao descrever sobre os reflexos das tecnologias no serviço de referência, destaca que muitos bibliotecários, atuantes em processos técnicos ou em serviços públicos, são incapazes de lidar com pessoas ou, simplesmente, não gostam de ser incomodados.

Este artigo contempla esse recorte de discussão, tendo como objeto de estudo o serviço de referência digital, cujo objetivo é descrever as atividades oferecidas pelas

bibliotecas digitais, as quais possibilitam a interação interpessoal, entre usuário e bibliotecário, e é parte de uma pesquisa de Doutorado. O ambiente de investigação é o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

2 MÉTODO DA PESQUISA

A pesquisa se caracteriza como descritiva, com procedimentos de investigação bibliográfica e documental, cuja abordagem de análise de dados, caracteriza o estudo como misto. O levantamento bibliográfico sobre os tipos de referência digital foi realizado em artigos científicos, e o levantamento documental foi feito com consulta ao website do Sistema de Bibliotecas da UFMG, do Regulamento do Sistema e o Regimento da Biblioteca Universitária, além da análise aos websites das maiores bibliotecas que compõem esse sistema. A definição de maiores está associada à extensão física das unidades, em metros quadrados, conforme relatório disponibilizado no website do Sistema. Optou-se pela extensão física, em virtude da dificuldade de se encontrar informações atualizadas, acerca do número de usuários cadastrados ou quantidade de colaboradores nas equipes de trabalho.

Para a pesquisa bibliográfica foi consultada a *Base Library and Information Science Abstracts* (LISA), com uso do termo <Reference Service>, em combinação com o termo <University Libraries>, por meio do operador *and*, e selecionando os trabalhos na modalidade artigo científico, publicados entre 2016 e 2018.

Em seguida, iniciou-se o levantamento documental, com a identificação das bibliotecas componentes do Sistema, para selecionar aquelas consideradas as maiores unidades, referentes à área física. Houve também o propósito de identificar dados que demonstrassem a preocupação das unidades com as pessoas envolvidas na gestão e no uso do Sistema, mesmo com a sua informatização.

Ainda para a pesquisa documental, recorreu-se à busca realizada nos websites das bibliotecas selecionadas, cujo objetivo foi identificar os serviços oferecidos que podem ser caracterizados como referência digital, conforme apontamentos da literatura. Além disso, houve a intenção de encontrar, também, coleções digitais específicas, como coleção de obras raras, coleção de periódicos eletrônicos, dentre outras, mantidas pelas unidades analisadas.

Com base na pesquisa documental realizada no website do Sistema, constatou-se que as maiores bibliotecas do Sistema são: Biblioteca Central (com área equivalente a 5.413,61 m²), Biblioteca Campus Saúde (com 3182 m²), Biblioteca da Engenharia (3041 m²) e Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (2295 m²).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES PARCIAIS

O levantamento bibliográfico recuperou 50 textos e, a partir dos critérios de inclusão, foram selecionados cinco textos para análise. Os critérios adotados para inclusão dos trabalhos foram: 1 - trabalho no formato de artigo com conteúdo de revisão e de pesquisa; 2 - publicados no idioma inglês e em português; e 3 - que abordassem, como foco principal de análise, os tipos e modelos de serviços de referência digital.

Constatou-se que o serviço de referência digital vem crescendo, com o intuito de oferecer informação de qualidade, processo esse alcançado por meio da relação interpessoal estabelecida entre bibliotecários e usuários (LENKART; YU, 2017). No ambiente digital, as interações são percebidas por meio da troca de mensagens, o que possibilita melhorar a compreensão das necessidades informacionais dos que procuram informação junto ao acervo da biblioteca (ANYIM, 2018).

Os serviços oferecidos são dos mais variados e utilizam de diferentes ferramentas, seja no âmbito das mídias sociais, uso de correio eletrônico ou por meio da disponibilização das informações nas páginas das bibliotecas (SILVA; LIMA, 2018). O tipo ou modalidade de serviço pode ser classificado, considerando o tipo de comunicação estabelecida pela ferramenta eletrônica (KHOBRADE; IHITKAR, 2016).

O modelo de referência digital proposto por Khobragade e Ihitkar (2016) contempla a transação assíncrona, a qual envolve um intervalo de tempo entre a pergunta e a resposta; e a transação síncrona, que ocorre em "tempo real" com uma resposta imediata à consulta. Esse modelo também discorre sobre as redes colaborativas, cujos consórcios de bibliotecas regionais passam a oferecer às bibliotecas membros a oportunidade de compartilhar perguntas de referência entre si, usando a internet e outras tecnologias. O Quadro 1 detalha as três divisões gerais para os tipos de referência digital.

Quadro 1 – Principais tipos de referência digital, conforme dados da literatura

Tipo de serviço	Exemplos	Estudos analisados
Transação Assíncrona	- E-mail - Web formulário	Khobragade e Ihitkar (2016), Silva e Lima (2018), Vincent <i>et al.</i> (2018)
Transação Síncrona	- Chat - Videoconferência ou Webcam - Robôs de referência digital	Khobragade e Ihitkar (2016), Silva e Lima (2018)
Redes Colaborativas	- Redes de interação entre unidades consorciadas	Khobragade e Ihitkar (2016)

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Percebe-se que os serviços de referência no ambiente digital exercem funções similares aos serviços oferecidos no ambiente presencial, cujo objetivo, além do auxílio na busca por informação, é fomentar a cultura da humanização, por meio de um atendimento cordial, como defendido por Gorman (2001) e corroborado por Vincent *et al.* (2018).

Ressalta-se que, embora as tecnologias tenham propiciado a oferta de serviços de qualidade, desafios permeiam a prática do serviço de referência digital. De acordo com estudo avaliativo desses serviços, realizado por Vincent *et al.* (2018), percebeu-se que o e-mail constitui a forma de comunicação mais adotada. Além disso, o referido estudo evidencia que o maior desafio diz respeito à falta de infraestrutura para suportar esse serviço, aliado à falta de treinamento tanto para profissionais e usuários, como também a falta de recursos necessários que garantam a instalação e funcionamento adequado dos vários tipos de serviço que podem ser oferecidos.

No que se refere à pesquisa documental, constatou-se que o Sistema de Bibliotecas da UFMG é composto por 27 bibliotecas que contam com a supervisão e o apoio técnico oferecido pela Biblioteca Universitária, haja vista possibilitar a oferta de serviços informacionais necessários às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Essas bibliotecas estão subordinadas administrativamente às Unidades

Acadêmicas, Escolas de Educação Básica e Profissional e órgãos suplementares espalhados pelos quatro campi da UFMG.

A consulta ao Regulamento do Sistema constatou que é pretensão das bibliotecas atingir um público amplo, ou seja, usuários da comunidade interna (alunos do ensino fundamental, médio, técnico, graduação, pós-graduação, professores e funcionários), como os usuários da comunidade externa, pertencentes a outras instituições, pesquisadores, alunos de intercâmbio e demais visitantes.

Dados disponibilizados na página eletrônica do Sistema demonstram que, anualmente, são emprestados 770 mil exemplares de materiais informacionais, para mais de 152 mil usuários, sendo um dos propósitos oferecer atendimento de qualidade aos seus usuários, valorizando a capacitação do profissional e do usuário, e, também, considerando o potencial do bibliotecário em face da mediação prestada para garantir um uso mais efetivo. Assim, é objetivo do Sistema,

*[...] capacitar bibliotecários e pessoal de apoio para utilizarem as tecnologias da informação e, conseqüentemente, prestarem serviços de excelência à comunidade interna e externa da UFMG. Também oferece sistematicamente programas de capacitação aos usuários com o objetivo de capacitá-los na utilização das fontes de informação, no formato eletrônico, disponibilizadas para a comunidade acadêmica da UFMG. A expectativa das bibliotecas é de que o usuário utilize esses recursos de forma autônoma, sistematizada e que tenha o **bibliotecário como referencial para otimizar suas pesquisas** [...]* (Dados da pesquisa, 2019, grifo nosso).

Esses dados demonstram, em linhas gerais, que há preocupação e atenção das unidades com as pessoas envolvidas na gestão e no uso do Sistema, mesmo com a informatização dos produtos e serviços bibliotecários.

A partir da consulta ao website da Biblioteca Central, Biblioteca Campus Saúde, Biblioteca da Engenharia e Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, no que tange à existência de coleções digitais e serviços prestados por essas unidades, o Quadro 2 demonstra a realidade investigada, considerando os dados coletados.

Quadro 2 – Maiores bibliotecas do Sistema, coleções digitais e tipos de referência digital prestados

Unidade de informação	Coleções digitais existentes	Tipos de serviço
Engenharia		- E-mail
Campus Saúde	- Biblioteca Virtual de Enfermagem - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	- E-mail - Web formulário - Chat
Filosofia e Ciências Humanas		- E-mail
Central	- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - Portal de Periódicos Científicos da UFMG	- E-mail - Chat

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nas bibliotecas do Campus Saúde e Central, há menção da existência de coleções digitais geridas por essas unidades. Quanto aos tipos de serviço de referência digital oferecidos, foram identificados os seguintes tipos: chat (em duas bibliotecas), e-mail (em todas as unidades) e web formulário (uma unidade).

Percebe-se que o serviço de referência digital dessas unidades adota como modelo de comunicação a transação assíncrona e síncrona, não sendo oferecidas todas as possibilidades mencionadas na literatura. Isso vai ao encontro dos resultados obtidos em muitos estudos internacionais, tal como a pesquisa de Lenkart e Yu (2017), acerca da necessidade de se trabalhar outras estratégias para expansão e melhoria contínua desse serviço, considerando as necessidades dos usuários, envolvimento bibliotecário e as potencialidades das tecnologias.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados, concluiu-se que as unidades analisadas vêm se adequando à realidade digital, informatizando os acervos e os serviços. A consulta aos serviços oferecidos e aos propósitos do Sistema, no que tange à adequação e satisfação dos usuários, evidenciou que o bibliotecário continua contribuindo com a mediação da informação, constituindo um referencial para otimizar as pesquisas, conforme as necessidades dos usuários.

Com efeito, as unidades analisadas apresentam um serviço de referência digital mediado pela transação síncrona e assíncrona, embora seja necessário elaborar políticas e projetos, executar treinamentos e envolver os bibliotecários nessas atividades, com o intuito de melhorar a referência digital. Assim, espera-se que usuários e bibliotecários estejam constantemente interagidos e as tecnologias possibilitando, cada vez mais, esse contato humanizado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de Almeida. Mediação da Informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson José. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

ANYIM, Wisdom. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. **Library Philosophy**, v. 17, maio 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010.

GORMAN, Michael. Values for Human-to-Human Reference. **Library Trends**, v. 50, n. 2, p. 168-182, 2001.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2, 1876.

KHOBRADE, Amol Dewajji; LIHITKAR, Shalini. Evaluation of Virtual Reference Service Provided by IIT Libraries: A Survey. **Journal of Library & Information Technology**, v. 36, n. 1, p. 23-28, jan. 2016.

LENKART, Joe; YU, Jen-chien. Specialized Reference Services at Illinois. **Reference & User Services Quarterly**, v. 56, n. 4, p. 268–276, 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas A&B**, v. 1, p. 86-98, 2018.

VINCENT, Ekwelem *et al.* Evaluation of Online Reference Services: Reflections from Nigeria Academic Libraries. **Library Philosophy and Practice**, v. 17, p. 1-20, 2018.