



**USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NOS SERVIÇOS
DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DOS CENTROS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA (CEFETs) DAS REGIÕES NORTE E NORDESTE DO PAÍS**

BEATRIZ ALVES DE SOUSA

Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba – CEFET/PB
Av. 1.º de Maio 720, Jaguaribe, João Pessoa/PB - CEP 58015-430
e-mail: beatrizalvesjp@bol.com.br

RESUMO

Apresenta uma pesquisa realizada junto aos coordenadores (as) das bibliotecas, dos CEFETs das Regiões Norte e Nordeste do país com o objetivo de averiguar como funcionam os serviços de referência nessas bibliotecas. Para tanto, adotou-se os seguintes questionamentos: Quais os serviços oferecidos por esses setores? e quais as tecnologias aplicadas a esses serviços?. O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi o questionário, enviados por e-mail, foram enviados 13 (treze) questionários sendo devolvidos apenas 07 (sete) o que representou 54% do universo da pesquisa. Os resultados demonstraram que o uso das TICs ainda consiste um desafio para as bibliotecas pesquisadas, pelos dados obtidos existem duas necessidades básicas para essas bibliotecas a primeira: contratação de profissionais para os serviços de referência e a segunda treinar capacitar os profissionais da informação para a utilização dos recursos eletrônicos nos Serviços de referência.

Palavras-chave: Uso das tecnologias da informação e comunicação. Biblioteca. Serviços de referência on-line.

1 INTRODUÇÃO

Nesse contexto de mudanças no qual a informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana; as bibliotecas estão passando por um processo de transformação, uma etapa de transição de seu papel e de suas funções, buscando alternativas para atingir objetivos e metas que garantam, mais que a sua sobrevivência, o atendimento de sua missão.

Aspectos mostrados por Phipps (1993)

Elas estão sendo transformadas de organizações centradas em coleções para organizações centradas no acesso [à informação], de depositárias de formatos impressos para organizações menos atadas à idéia de lugar e a documentos impressos. Estão relacionando usuários com informações disponíveis localmente ou acessíveis remotamente; e capacitando usuários para tornarem-se mais auto-suficientes como buscadores de informação. A missão delas não estaria mudando – elas sempre foram vistas como elos da conexão dos investigadores com a informação requerida; mas os meios disponíveis para ampliar o sucesso da missão estão mudando dramaticamente. Como tal, os papéis que correspondem às bibliotecas no processo de comunicação científica estão tornando-se proativos, assertivos e cooperativos. (PHIPPS, 1993 citado por MIRANDA, 1994)

Os serviços que dinamiza o uso das informações, servindo de elo de ligação entre os usuários e os documentos numa biblioteca, são os chamados serviços de referência, são concebidos como uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e recursos humanos existentes na biblioteca, para deste modo atender às necessidades informacionais dos usuários. (ALVES; VIDOTTI, 2006).

Com os avanços das tecnologias muitas unidades de informação passaram a oferecer esses serviços de forma virtual com o propósito de facilitar a localização e o acesso aos documentos de forma remota. O uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) são indispensáveis para proporcionar serviços de referência a usuários, em qualquer momento e em qualquer lugar, agiliza o fluxo e a transmissão de informações de forma mais eficiente. Deve-se considerar, também, as questões: flexibilidade e adaptabilidade ao perfil do novo usuário.

Esses serviços são oferecidos sob duas modalidades:

- *Serviço de referência virtual assíncrona* - Os usuários enviam uma consulta e a resposta é fornecida a posteriori, por e-mail e/ou formulários na Web.
- *Serviço de referência virtual síncrona* - Os usuários e o bibliotecário se comunicam em tempo real. Sessões de *chat* e voz.

A proposta desse artigo é abordar de forma sucinta a importância e a responsabilidade dos Serviços de referência, mais especificamente mostrar a realidade desses serviços nas bibliotecas dos CEFETs das Regiões Norte e Nordeste do País tendo como base uma pesquisa realizada com profissionais bibliotecários que atuam nessas bibliotecas.

2 A BIBLIOTECA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Atualmente, o domínio da informação e conseqüentemente do conhecimento, supera os tradicionais meios de produção, estabelecendo uma nova performance mundial. Assim, a difusão ampla e a promoção eficaz

e permanente do uso da informação são essenciais na prática do ensino e no aperfeiçoamento profissional. Neste contexto, as bibliotecas, em particular, as Universitárias assumem papel decisivo na sociedade funcionando como organismo aberto para captar, organizar, disponibilizar, proporcionar acesso e uso das informações.

Fundamentada nesses princípios, a biblioteca atual interage tanto no campo da formação intelectual e profissional, como na formação integral do indivíduo, contribuindo para o pleno exercício da cidadania devendo, portanto, estar preparada para extrapolar o caráter conservador e agir como um centro de estudo, pesquisa e dinamização do saber, oferecendo perspectivas educacionais, culturais, sócio-econômicas e políticas, necessárias ao desenvolvimento social e global de um povo. (SOUSA; SILVA, 2002)

Enquanto agente mediador entre o conhecimento gerado e o usuário desse conhecimento à biblioteca tem o dever de oferecer a seus usuários oportunidades de explorar um universo informacional rico e variado, que atenda não só às suas necessidades reais, mas também às expectativas futuras, garantindo a esses a informação precisa, de forma facilitada e no momento real, não importa a localização geográfica onde eles (usuários) e elas (informações) estejam.

Para atender a esses desígnios a biblioteca precisa estabelecer significativas mudanças, não apenas na sua estrutura física e organizacional, mas e, principalmente, na ampliação e gestão de seus serviços; dispor de um aparato ágil e competente que possibilite a recuperação de informações pertinentes às necessidades de seus usuários, com qualidade e de forma contínua. Esse fato repercute, também, nos profissionais que atuam nessas instituições; são exigidas novas competências para operar recursos tecnológicos, compreender conteúdos documentais e ter habilidade para comunicação e interação com o usuário.

Preocupada com a qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas universitárias A ACRL elaborou um documento com várias diretrizes das quais elegemos como essenciais:

- Serviços bibliográficos e informacionais baseados em computador;
- acesso confiável, rápido e seguro às redes da instituição e outras, inclusive à Internet;
- serviço de orientação
- programa de instrução ao usuário destinado a habilitá-lo a usar com independência recursos informacionais ao mesmo tempo em que satisfaz as necessidades de alunos e professores dos programas à distância;
- auxílio com equipamento e mídia não-impressa;
- acordos para empréstimos entre bibliotecas, respeitando as práticas de “fair use” da lei de copyright;
- serviço de entrega rápida de documentos tais como transmissão eletrônica e malotes;
- acesso a serviços de reserva de matérias, respeitando as políticas “fair use”
- horários adequados de serviços, tendo em vista maximizar oportunidades de acesso pelos usuários;
- promoção de serviços bibliotecários para a comunidade dos cursos à distância, incluído políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da administração dos recursos. (ACRL, 1998 citado por MUELLER, 2000, p)

Ferreira et al (2006), ratifica a necessidade de mudanças de paradigmas dessas bibliotecas, enfatizando o papel do profissional e as estratégias de acesso e uso das informações.

A chamada Sociedade da Informação demanda um novo modelo de biblioteca universitária. Ele imprime novas formas de desenvolvimento de serviços; pressupõe uma biblioteca com profissionais capacitados para interagir com as fontes de informação on-line, além de dispor de uma infra-estrutura compatível com a expansão da informação em meio digital, que proporcione aos usuários a interação com as fontes de informação on-line como suporte de aprendizagem e pesquisa

Pelo exposto, é consenso à necessidade de redimensionar os serviços de referência, das bibliotecas expandindo suas ações para além do balcão de atendimentos e das suas coleções. Autores como: Burin e Hoffmann (2005), De Paula (1992), Ferreira et al (2006), Moyo (2004) entre outros, colocam a importância do uso das tecnologias de comunicação e informação (TICs), na prática desses serviços, a exemplo da Internet que entre outras possibilidades permite: acesso remoto à informação, condições para a troca de informações dentro e entre grupos de indivíduos e organizações, precisão e rapidez na busca e recuperação de recursos informacionais, intensificação na comunicação e uma maior interação biblioteca/usuário.

Devlin (1997, citado por OLIVEIRA; BERTHOLINO, [200-]) em outras palavras mostram que a Internet é o elo entre os serviços de referência tradicionais, prestados aos usuários presenciais e os serviços de referência on-line para usuários remotos. Nos tradicionais o bibliotecário mantém o controle e opera de forma independente, nos serviços remoto o usuário é quem controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes e recuperando a informação que realmente necessita.

Já na década de 90 De Paula (1992, p. 44), apontava os serviços de informação on-line como extensão dos serviços de referência e destacava os vários benefícios que as bibliotecas teriam utilizando-se desse recurso. Dos quais destacamos:

- o acesso rápido à grande quantidade de informações;
- maior relevância na recuperação da informação;
- velocidade nas pesquisas;
- eliminação de tarefas auxiliares;
- aumento do uso de biblioteca;
- aumento do tráfego de empréstimo entre –bibliotecas.

Moyo (2004, p. 223), acrescenta outras vantagens proporcionadas pelos serviços de referência on-line:

- o serviço é facilmente acessível onde quer que haja um acesso a Internet;
- potencialidade para alcançar usuários remotos e locais da biblioteca;
- serviços distribuídos;
- aumenta a acessibilidade dos bibliotecários aos usuários da biblioteca;
- fornece um ponto de auxílio às necessidades dos usuários;
- é conveniente para aqueles usuários que não podem de outra maneira vir à biblioteca (por exemplo mobilidade danificada, invalidez, etc.);
- expande o espaço de serviços da biblioteca ao estender horas de serviços;
- fornece uma opção adicional de uma comunicação para usuários da biblioteca;
- fornece uma oportunidade de introduzir no mercado a biblioteca às comunidades virtuais; e
- os usuários encontram-se com expectativas (os usuários da biblioteca esperam que a biblioteca ofereça os serviços em linha de competidor que são similar/comparável àqueles na operação bancária, shopping, investimentos, entretenimento, uma mensagem, e assim por diante).

Com relação ao uso do correio eletrônico nos serviços de referência De Paula (1992, p.49) apresenta como características primordiais: “a velocidade com que a informação é passada, a segurança e a privacidade das mensagens trocadas por e-mail e a extensão do potencial de um dia de trabalho, uma vez que o correio eletrônico pode ser enviado ou recebido a qualquer hora do dia como.”

A incorporação das tecnologias e suas aplicações, a capacitação dos profissionais da informação, a prestação dos serviços de maneira satisfatória a atender as necessidades dos usuários são pontos que vem suscitando constantes questionamentos e avaliações dos conceitos e métodos estabelecidos aos serviços de referência das bibliotecas universitárias

A respeito disso, realizou-se uma pesquisa junto aos coordenadores das Bibliotecas dos CEFETs, das Regiões Norte e Nordeste do País com o objetivo de averiguar como funcionam os serviços de referência nessas bibliotecas, para tanto, adotou-se os seguintes questionamentos: Quais os serviços oferecidos por esses setores? e quais as tecnologias aplicadas a esses serviços?.

3 PESQUISA

Além de fundamentar-se na literatura corrente sobre a temática enfatizando a função da biblioteca no atual contexto e em particular a importância do uso das TICs nos serviços de referência; trata-se de uma pesquisa de campo de caráter descritivo, com abordagens qualitativas e quantitativas; tendo como universo da pesquisa as bibliotecas dos CEFETs das Regiões Norte e Nordeste do país perfazendo um total de 13 bibliotecas.

3.1 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos da pesquisa constituíram-se dos Coordenadores das Bibliotecas dos CEFETs das Regiões Norte e Nordeste do país. Para a coleta dos dados, utilizou-se o questionário composto de cinco questões, estruturadas com perguntas abertas e fechadas.

3.2 Procedimentos

Os questionários foram encaminhados por e-mail, num total de 13 (treze) questionários enviados, dos quais 07 (sete) foram respondidos. Portanto, 54% dos coordenadores responderam a pesquisa.

4 RESULTADOS

Na primeira pergunta buscou-se saber quais os serviços de referência oferecidos por essas bibliotecas. Para facilitar a resposta, disponibilizamos uma lista com seis serviços considerados comuns as bibliotecas e deixamos uma lacuna para ser preenchida caso oferecessem outros serviços não contemplado na lista

Serviços	Bibliotecas
Serviços de levantamentos bibliográficos e informacionais.	-
Acesso às redes da instituição e outras, inclusive à Internet;	43%
Serviço de orientação ao usuário;	14%
Disseminação seletiva de informações	-
Empréstimos entre bibliotecas	—
Uso de mídia eletrônica (base de dados, Portal de periódicos CAPES, COMUT)	14%
Pesquisa on-line (de forma eletrônica)	-
Divulgação dos recursos informacionais,	-
Outros.	-

Quadro1- Serviços de referência de uma biblioteca

Pelos dados apresentados observa-se que os serviços de referência nessas bibliotecas não contemplam nem uma prática de atendimento virtual, e somente 14% das bibliotecas que responderam a pesquisa faz uso da pesquisa em mídia eletrônica, esperava-se maior uso do Portal de Periódicos da Capes visto ser um recurso de uso gratuito para usuários das instituições conveniadas, no caso todos os CEFETs, e as bibliotecas que fizeram parte dessa pesquisa, ainda, não tem utilizado esses recursos.

Macedo (1984 citado por BURIN; HOFFMANN, 2005), reconhecia quatro linhas de atuação nos Serviços de Referência:

- 1 referência propriamente dita [...] o bibliotecário aguardando ser procurado pelo usuário, responde a questões de referência e assiste o mesmo em suas dificuldades de localização e de obtenção da informação, [...]
- 2 orientação formal ao usuário quando o setor programa, de forma sistemática, visitas orientadas, cursos, etc., para instruir os usuários no manejo da biblioteca, na prática da pesquisa bibliográfica, etc.
- 3 disseminação da informação que se preocupa em antecipar a busca da informação pelo usuário, preparando boletins bibliográficos e informáticos; sínteses da informação; instrumentos de alerta e disseminação seletiva, corrente, da informação, [...]
- 4 divulgação e interpretação da biblioteca de meios vários: impressos, comunicação visual, audiovisual [e-mails, home-pages]... a fim de mostrar ao usuário o que existe e como funciona o sistema de informação.

Assim, as bibliotecas pesquisadas atendem apenas a primeira linha considerada tradicional.

Foi perguntado na questão 2 (dois) se a biblioteca disponibilizava página na Internet

Apesar de todos CEFETs ter sites e até portais eletrônicos, as bibliotecas respondentes da pesquisa ainda não têm página própria, alguns sites apontam um link para biblioteca que serve para mostrar e divulgar o acervo documental através de um catálogo eletrônico. É sabido que a disponibilização de uma página para biblioteca geraria uma nova demanda, para essa Instituição, e também, novas possibilidades como por exemplo uma estrutura tecnológica que permitisse a comunicação com os usuários através de um e-mail institucional de perguntas e respostas. Além, de outros serviços que poderiam ser oferecidos a partir dessa base e que facilitariam e ampliariam os serviços de referências nas bibliotecas.

Nas questões 3 (três) e 4 (quatro) da pesquisa foi perguntado se as bibliotecas ofereciam alguma modalidade de serviços de referência de forma on-line e quais os recursos utilizados na operacionalização desses serviços.

Das sete bibliotecas que respondeu a pesquisa, no caso 54% do total do universo escolhido, nenhuma ainda oferece esse tipo de serviço. Diante do contexto atual, no qual as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) têm atingido todos os campos de atuação profissional era de se esperar que as bibliotecas dos CEFETs tivessem utilizando os recursos de e-mail, formulário na web, listas de discussão, chat ... como meio para a resolução de questões de referência o que segundo a pesquisa não está ocorrendo. Essas limitações foram justificadas pela falta de bibliotecários para atender nesse setor e também pela falta de capacitação desse profissional, veja esse depoimento:

Na biblioteca que trabalho possui uma única bibliotecária (que no caso sou eu) onde infelizmente existe um acúmulo de serviço. Sou responsável por tudo, desde catalogação, indexação até a mais simples impressão de uma folha. Com isso fico sem tempo para me dedicar a projetos de melhoria do setor como por exemplo, uma política de referência.

Na quinta questão foi perguntado sobre os fatores que dificultam o andamento dos serviços de referência nas bibliotecas em que trabalham.

Como trata-se de uma pergunta de múltiplas respostas 71% dos respondentes colocaram falta de profissionais para o Setor; 43% enfatizaram a falta de capacitação e 28% destacaram a falta de planejamento e políticas para o setor, porém a falta de suporte tecnológico um dos itens colocado na pesquisa não foi assinalado por nenhum dos respondentes, isso mostra que esses recursos já encontram-se disponíveis nas bibliotecas o que significa um ponto positivo para melhoria dos serviços de referência nessas bibliotecas, pois a falta desses recursos era segundo Kairalla (1990 citada por DE PAULA, 1992, p. 44) uma das barreiras para implantação dos serviços de referências on-line nas bibliotecas brasileiras a autora citava uma segunda barreira que era a necessidade de uma equipe preparada. Pelo que podemos observar na pesquisa ainda falta o profissional capacitado para executar esse tipo de serviço.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos mostram que as TIC.s estão cada vez mais presentes nas bibliotecas e, em especial, nos serviços de referências das bibliotecas universitárias. Porém, no contexto das unidades de informação estudada, o uso desses recursos é muito incipiente, principalmente, por falta de profissionais para os serviços de referência.

Pelos dados obtidos na pesquisa existem duas necessidades básicas para essas bibliotecas uma contratação de profissionais para os serviços de referência e a segunda treinar capacitar o profissional da informação para a utilização de recursos eletrônicos para atender as questões de referência.

Levando em consideração a importância das tecnologias de informação e comunicação em particular da Internet nos serviços de referência, a fim de possibilitar o acesso a várias fontes de informação, recuperação da informação de forma remota, com rapidez e precisão, conclui-se que as bibliotecas estudadas não têm prestado um serviço satisfatório que atenda as reais necessidades de seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611>>. Acesso em: 12 mar. 2007

BURIN, Camila Koerich; HOFFMANN, Sandra Gorete. Novas tecnologias nos serviços de referência em unidades de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação dos Bibliotecários do Estado do Paraná, 2005. 1 CD-ROM.

DE PAULA, Lúcia Pupo. Novas tecnologias e biblioteca: uma síntese. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 1/2, p. 42-53, jan./jun. 1992.

FERREIRA, Flávia et al. a biblioteca universitária na sociedade da informação: o acesso à informação via internet na Biblioteca Central da Universidade Estadual da Bahia (UNEB). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Bibliotecários da Bahia, 2006. 1 CD-Rom.

LIMA, Izabel França de; AQUINO, Mirian de Albuquerque. Práticas de inclusão digital: profissionais da informação do serviço de referência na biblioteca central da Universidade Federal da Paraíba. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Bibliotecários da Bahia, 2006. 1 CD-ROM.

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

MIRANDA, Antonio. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 3, p. 227-232, set./dez. 1993. Disponível em: <<http://scholar.google.com/scholar?q=setor+de+referencia+em+bibliotecas&hl=pt-BR&lr=&start=10&sa=N>>. Acesso em: 10 mar. 2007

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado . Universidade e formação: a biblioteca universitária e os programas de educação à distância: uma questão não resolvida. **Datagramazero – Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, n. 4, 2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago00/F_I_art.htm>. Acesso em: 27 jan. 2007.

MOYO, L. M. Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. **The Electronic Library**, v. 22, n.3, p. 220-230, 2004.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. **Usuários remotos e serviços de referência (sr(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias.**[S.l.:s.n], [200-]
Disponível em:< <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 22 fev.2007

SOUSA, Beatriz Alves de; SILVA, Tânia. Biblioteca Versus promoção da informação: projeto de implantação da Biblioteca Álvaro de Carvalho – APL/PB. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação dos Bibliotecários do Estado do Ceará, 2002. 1 CD-ROM.

TETERYCZ, Teresinha; LITTIERE, Lucia Ferreira. Serviço de referência e o uso das tecnologias da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Bibliotecários da Bahia, 2006. 1 CD-ROM.

TETERYCZ, Teresinha; LITTIERE, Lucia Ferreira. Serviço de referência: teoria x prática In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação dos Bibliotecários do Estado do Paraná, 2005. 1 CD-ROM