



BIBLIOTECÁRIO CONSTRUINDO SEU FUTURO NA SOCIEDADE TECNOLÓGICA

Mariza Inês da Silva Pinheiro

Professora do Curso de Biblioteconomia da UFMT
Grupo de Pesquisa Estudos Avançados em Informação - UFMT
Rondonópolis, MT – Brasil
mariza.ines@terra.com.br

Alexandre Oliveira de Meira Gusmão

Professor do Curso de Biblioteconomia da UFMT
Grupo de Pesquisa Estudos Avançados em Informação - UFMT
Rondonópolis, MT – Brasil
aomgusmao@thotmail.com

RESUMO

Este artigo tem como objetivo mostrar a perspectiva do bibliotecário na era da tecnologia da informação e comunicação, a importância das bibliotecas digitais e virtuais e do serviço de referência e informação digital no processo profissional. A partir destas considerações, este estudo discorre sobre o futuro do bibliotecário e salienta que o serviço de referência é uma das linhas de trabalho que o profissional pode explorar ampliando serviços e produtos com a utilização das tecnologias de informação e comunicação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Bibliotecário. Serviço de Referência. Informação digital.

ABSTRACT

This article aims to show the perspective of the librarian in the era of information technology and communication, the importance of digital libraries and virtual reference service and professional digital information in the process. From these considerations, this study discusses the future of librarians and stresses that the referral service is one of the lines of work that professionals can explore expanding services and products with the use of information technology and communication.

Key-words: University library. Librarian. Reference Service. Digital information.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm exercido um papel transformador na sociedade moderna, contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento de tecnologias como a informática, que, associada às telecomunicações, deu origem a uma das mais revolucionárias invenções de nossa época, a Internet. Tudo isto vem permitindo o rompimento de barreiras de tempo e espaço e a livre circulação de informação e conhecimento.

Mesmo com a introdução das TICs na sociedade, porém, a autonomia de navegação das pessoas nos conteúdos disponíveis, seja por meios eletrônicos, digitais ou virtuais, ainda é um desafio. Isso acontece até mesmo dentro da universidade, quando nos deparamos com acadêmicos que têm resistência ao uso de computadores e também de outros artefatos eletrônicos e digitais ou não possuem a habilidade técnica necessária para utilizá-los.

Para superar esse estágio as instituições de ensino, particulares ou públicas, vêm investindo na instrução e qualificação digital de professores e alunos, mesmo porque se sabe que educar para a tecnologia significa preparar para o futuro. Neste contexto, o futuro bibliotecário deverá, cada vez mais, enfrentar as adversidades e aproveitar as oportunidades de uma sociedade tecnológica, que exige dele, a cada momento, o conhecimento e as habilidades necessárias para estarem inserido no mercado de trabalho (LIMA, 2005).

Observa-se também que a dinâmica da rede digital vem impregnando todas as esferas da sociedade humana, as quais procuram interpretar com maior acuidade essa intervenção, pois é impossível não se perceber que os aparatos sociotecnológicos, em suas multifacetadas ressonâncias, estão alterando as formas de interação comunicacional e possibilitando contatos globais em tempo e espaço reais. Ao mesmo tempo, esses aparatos suscitam inúmeras polêmicas em relação ao seu uso e geram especulações a respeito do comportamento humano em todos os campos de atividade.

O cidadão contemporâneo está, cada vez mais, imerso entre *bits* e *bytes*, distribuídos em redes digitais e ambientes virtuais de convivência e interação. A sociedade em rede impulsiona transformações radicais em todos os sistemas, destacadamente o econômico, o político, o de saúde e o educacional. A transição de valores culturais, educacionais, informacionais e profissionais relacionada a essas

mudanças se constitui objeto deste artigo, que visa a compreender a intervenção do bibliotecário universitário frente à sociedade em rede.

Sob esta perspectiva, centramos nossa análise nas perspectivas profissionais dos bibliotecários das universidades brasileiras e partimos do pressuposto de que o serviço de referência é a grande área de intervenção para os mesmos.

A sociedade em rede e o ambiente virtual exigem novas posturas dos profissionais frente às inovações tecnológicas que possam se concretizar em instrumentos de desenvolvimento do potencial humano, num processo de integração e adequação às necessidades e potencialidades educacionais e informacionais aliadas à eficiência e eficácia das tecnologias contemporâneas.

É necessário que se atente à emergência de um mar revolto de informações e ao controle daquilo que desejamos, com critérios lógicos e sistemáticos de organização, seleção e disseminação, que privilegiem a capacidade produtiva do ser humano e a apreensão de conteúdo que seja relevante, permitindo a transformação criteriosa da massa informacional disponível em conhecimento e não apenas em especulações fulgentes.

A conseqüente preocupação com fatores como a relevância, a precisão, a revocação, entre outros, bem como a diversidade de informações disponíveis via rede para consulta, remetem diretamente ao comportamento do profissional bibliotecário, considerando-se ainda a observação de Moran (2000) de que a Internet é o principal ambiente capaz de engendrar novas formas de percepção da realidade educacional, comunicativa e informacional. Enfrentar os problemas e dificuldades na seleção, no uso, na organização, disseminação, transformação das informações extraídas do ambiente tradicional ou digital em conhecimento, tanto para os clientes quanto para os bibliotecários, tem constituído, portanto, uma prática cotidiana.

Neste cenário, o profissional bibliotecário pode ser visto

[...] agente mediador entre a informação e o usuário, [sendo que] a biblioteca desempenha o papel de oferecer a seus usuários oportunidades de explorar um universo informacional rico e diversificado, que atenda não apenas às suas necessidades reais, mas também às expectativas futuras, garantindo-lhes a informação precisa, de forma facilitada e no momento real, sem levar em consideração a distância geográfica onde eles (usuários) e elas (informações) se encontram. (SOUZA; LIMA, (2008, p. 2).

Os autores ainda defendem que as bibliotecas, em particular as universitárias, assumem papel decisivo na sociedade, funcionando como um sistema aberto para captar, organizar, disponibilizar e proporcionar o acesso e o uso das informações. Neste enfoque, temos de conceber o ambiente da Internet como a principal ferramenta de acesso às fontes de informação e aplicar aquilo que de melhor as TICs nos oferecem.

2 FONTES DE INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A informação registrada, como conhecemos hoje, passou por diversas transformações até a sua consolidação como objeto símbolo da existência humana, responsável pelo registro da história da nossa civilização através dos milênios. Dessa mesma forma, conforme a evolução tecnológica o perfil dos bibliotecários altera-se, e no Brasil não é diferente. Pode-se mencionar, inclusive, que nos anos de 1990, quando começou a se implantar de modo mais decisivo a automação das bibliotecas, esses profissionais fomentaram uma nova mudança de postura.

A partir do início da década de 2000, iniciou-se outra etapa de inserção da tecnologia: os repositórios digitais, com as iniciativas nacionais de implantação da Biblioteca eletrônica SciELO, do Portal de Periódicos da CAPES, da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), assim como da distribuição de sistemas como Teses e Dissertações Eletrônicas (TEDE), Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas (SEER), Sistema Eletrônico de Gestão de Eventos e o Repositório Digital DSpace.

Na linha das iniciativas apresentadas, o cliente, seja ele, estudante, docente ou pesquisador, indica a tendência de ir cada vez menos às bibliotecas tradicionais para consulta, empréstimo ou renovação de documentos, em função da disponibilidade das fontes de informação e de alguns serviços na Internet.

Os usuários têm à sua disposição as coleções de revistas científicas em formato eletrônico disponíveis no Portal de Periódicos CAPES (<http://www.periodicos.capes.gov.br>), no Portal da SciELO (<http://www.scielo.org>) e no portal do SEER (<http://seer.ibict.br/>). A dinâmica dos artefatos de informação no ambiente digital favorece a construção de repositórios, de bibliotecas digitais e virtuais, capazes de reunir, divulgar e disponibilizar o conteúdo digital.

Em suma, a biblioteca digital “combina a estrutura e a coleta da informação, tradicionalmente usada por bibliotecas e arquivos, com o uso da representação digital tornada possível pela informática.” (CUNHA, 2008, p. 5).

Segundo Alves e Vidotti (2006), esse tipo de biblioteca tem demonstrado um desenvolvimento significativo nos últimos anos, com a utilização de modernos softwares que contribuíram para melhorar a qualidade dos seus processos técnicos, produtos e serviços. Neste campo, as mudanças foram igualmente importantes tanto para o serviços-meio, constituídos pela catalogação e indexação, quanto para os serviços-fim, como o serviço de referência e informação.

Gomes (2005, p. 2) conceitua biblioteca virtual como “um serviço *on-line* de informação especializada, criado para atender as novas exigências da pesquisa acadêmica, sobretudo no que diz respeito à agilidade para a obtenção da informação e para a comunicação entre pares”. A autora explicita que a biblioteca virtual distingue-se das ferramentas de busca da Internet pela consistência dos resultados que o usuário final recebe em sua busca por informação, embora o uso intensivo de ferramentas eletrônicas seja uma exigência para a localização, manutenção e monitoramento da informação que disponibiliza.

Podemos afirmar, por conseguinte, que os serviços de referência virtual aportarão grandes benefícios para seus clientes, isto é, serão um facilitador da interação destes com os acervos disponíveis nas bibliotecas.

3 O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIO E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO DIGITAL

O serviço de referência é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender (GROGAN, 1995).

O mencionado serviço apareceu nos primórdios da biblioteca tradicional, quando da prestação de serviços oferecidos aos clientes. De acordo com Grogan (1995, p. 28), Melvil por volta de 1888, empregava a denominação “bibliotecário de referência”, mas a prestação dos serviços não era ainda uma função universalmente aceita para essa instituição.

A partir do início do século XX, era sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca de informação. Sob esta concepção o serviço de referência passa a ser visto como uma função primordial da biblioteca (GROGAN, 1995).

Com o passar de um século e com a chegada das TICs e, conseqüentemente, da Internet, as formas de prestação dos serviços tradicionais foram redefinidas e novos serviços incorporados ao dia-a-dia do bibliotecário para atender às necessidades de informação de seus clientes.

Atualmente existem vários serviços de referência e informação digital, os quais podem variar desde um padrão mais simples, como a indicação de obras de referência *on-line*, até os mais avançados, que permitem a consulta a um bibliotecário ou especialista em determinada área (ALVES; VIDOTTI, 2006).

Na concepção de Alves e Vidotti, o Serviço de Referência e Informação Digital (SRID) apresenta cinco linhas de atuação, conforme a contribuição das TICs aos serviços:

- 1 Serviço de referência: diz respeito ao serviço em si, à interação face-a-face entre cliente-informação-bibliotecário, com este último sendo o mediador deste processo;
- 2 Educação do cliente, que diz respeito à capacitação dos usuários para o uso efetivo e autônomo do sistema de informação, com seus produtos e serviços;
- 3 Serviço de alerta e disseminação da informação, o qual reporta à preocupação com a atualização do cliente, e para atender a este intuito propõe um conjunto de produtos e serviços para atualizar os clientes e divulgar novos conteúdos de seu interesse;
- 4 Comunicação visual e divulgação da biblioteca, sob a concepção de prever a biblioteca e a disposição das informações enfocando a ambientação física das bibliotecas, para propiciar que os clientes conheçam e compreendam a organização desse espaço para utilizá-lo com mais segurança e proficiência;
- 5 Administração, supervisão e planejamento do setor de referência tradicional análogos ao serviço de referência e informação digital.

O Serviço de Referência e Informação Digital (SRID) incorpora um avanço nas atividades do bibliotecário universitário, por permitir apresentar e ofertar serviços e

produtos com qualidade em qualquer tempo e lugar. São muitas as possibilidades e vantagens, as quais incluem a possibilidade de certificar canais de comunicação como o chat, a videoconferência, o correio eletrônico, o formulário na web e as FAQ's¹.

De acordo com Silva (2005), o trabalho do bibliotecário é cada vez mais destacado nas atividades que exerce, unindo a sua capacitação técnica ao entendimento de que, apesar de todas as tecnologias emergentes e de seu campo de trabalho estar sendo cada vez mais expandido, ele trabalha essencialmente para as pessoas, e é para elas que seus esforços devem se dirigir. Assim sendo, os bibliotecários devem usufruir da tecnologia e explorá-la ao máximo, mas sempre em benefício do cliente, sendo este o início, o meio e o fim que justificará toda a intervenção do trabalho desses profissionais.

O Serviço de Referência e Informação Digital desenvolvido pelo bibliotecário é um serviço que inclui a filtragem de informação em base de dados e a utilização da tecnologia de agentes de pesquisa a fim de proporcionar ao usuário uma interface capaz de atender às suas necessidades de informação (MORENO; SANTOS, 2009).

3.1 As Bibliotecas Universitárias e o Relacionamento com os Clientes

Tem-se evidenciado que, para a construção do conhecimento, são necessárias fontes de informação confiáveis que forneçam subsídios capazes de propiciar ao pesquisador a execução de sua tarefa. Nesta perspectiva o bibliotecário de referência na biblioteca universitária trabalha para construir e manter um sólido relacionamento entre a biblioteca e os clientes.

Para tanto, as bibliotecas universitárias irão cada vez mais expandir a prestação de serviços com conteúdos digitais e eliminar progressivamente o conteúdo impresso. Da mesma forma, terão que gerenciar o conteúdo, seja impresso ou digital, da produção universitária à qual estejam vinculadas.

As iniciativas são amplamente visíveis tais [já citadas anteriormente] como as bibliotecas digitais de teses e dissertações, o portal de revistas científicas e de eventos, o Portal Periódicos CAPES e os repositórios institucionais. Cabe, neste ponto, destacar o caráter revolucionário dos portais de livros como promessa de

¹ *Frequently Asked Questions* - perguntas feitas frequentemente.

consolidação em curto espaço de tempo, inclusive com a eliminação da compra de livros impressos pelas bibliotecas universitárias e a aquisição de livros digitais, tal qual aconteceu com as revistas científicas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O bibliotecário universitário terá sua rotina voltada aos clientes da instituição onde está inserido, mas com uma visão inovadora, criativa e dinâmica. Deve ter uma ação indisciplinar e interagir como sujeito frente aos novos requerimentos do mundo do trabalho e da tecnologia.

Como se dará o relacionamento dos clientes com a biblioteca, em um ambiente de conteúdos digitais? Imaginamos que progressivamente a biblioteca universitária se converterá em um espaço de confluência para a realização de cursos e treinamentos com vistas à utilização dos bancos de dados, para estudos individuais e coletivos, normatização técnica, levantamento bibliográfico.

Finalizando, salientamos que, relativamente a estes contextos mencionados e de acordo com Baptista e Mueller (2005), quanto aos aspectos tecnológicos, as habilidades consideradas necessárias estão relacionadas ao conhecimento sobre informática, estruturação de base de dados, formação de redes, bibliotecas virtuais, implementação de periódicos eletrônicos, bem como, ainda, ao conhecimento das lógicas internas dos mecanismos de busca para a recuperação de dados na Internet e às habilidades de *webmaster* ou *webdesign*.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. *Biblionline*, v.2, n.2, 2006. Disponível: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611>>. Acesso em: 18 mar. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Considerações sobre o mercado de trabalho do bibliotecário. *Inf. Cult. Soc.*, n.12, Ciudad Autónoma de Buenos Aires ene./jun. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402005000100003>. Acesso em: 20 mar. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectiva da Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p.2-17, jan. abr. 2008. Disponível em:
<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/221/388>.> Acesso em 11 mar. 2010.

GOMES, Sandra Lúcia Rebel. Biblioteca virtual: um novo território para a pesquisa científica no Brasil. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.6, dez/2004. Disponível em:<http://www.dgz.org.br/dez04/Art_05.htm> Acesso em: 10 mar. 2010.

GROGAN, Denis. **A pratica do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

LIMA, Adriana Luzia. Educar para a tecnologia ou educar com a tecnologia? **Ser professor universitário**. 2005. Disponível em:
<<http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=18&texto=1016>.> Acesso em: 29 set. 2008.

MORAN, José Manuel. 2000. **Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/innov.htm>>.

MORENO, Patrícia da Silva; SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da Costa. Proposta de um modelo do serviço de referência digital para a otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais. **Inf & Inf.**, Londrina, v. 14, n.1, p. 1 – 17, jan. / jun. 2009.

SILVA, Fabiano C. Corrêa. **Bibliotecários especializados: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SOUSA, B. A.; LIMA, I. F. **Uso de tecnologias da informação e comunicação (TICS) nos serviços de referência das bibliotecas dos centros federais de educação tecnológica (CEFETs)**. 2008. Disponível em:
<<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2766.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2010.