

# **A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo**

**Meri Nadia Marques Gerlin** (UFES) - merinadia@hotmail.com

**Jorge Santa Anna** (UFES) - jorjao20@yahoo.com.br

**Poliana Silva Siqueira** (UFES) - siqueira.poliana@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Reflete-se acerca do serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), tendo em vista a utilização da tecnologia de informação, sem com isso desconsiderar os métodos tradicionais utilizados nesse tipo de serviço. Para alcançar aquilo que está sendo proposto, recorre-se a um levantamento bibliográfico sobre o assunto, bem como, ao processo de observação do trabalho que é realizado pelos bibliotecários nessa instituição. Por meio dessa pesquisa foi possível confirmar, a priori, que, embora a referência presencial ainda prevaleça, esforços já vem 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.*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

## **A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo**

### **Resumo:**

Reflete-se acerca do serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), tendo em vista a utilização da tecnologia de informação, sem com isso desconsiderar os métodos tradicionais utilizados nesse tipo de serviço. Para alcançar aquilo que está sendo proposto, recorre-se a um levantamento bibliográfico sobre o assunto, bem como, ao processo de observação do trabalho que é realizado pelos bibliotecários nessa instituição. Por meio dessa pesquisa foi possível confirmar, *a priori*, que, embora a referência presencial ainda prevaleça, esforços já vem 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.

**Área Temática 1:** Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

## **1 INTRODUÇÃO**

Não é novidade que o século XXI se despontou como uma onda de transformações nos fazeres profissionais devido às novas estruturas de informação geradas com o avanço tecnológico, fato este que evidencia o início deste século como um período de transição, principalmente com a criação de novos registros de informação. É bem verdade que essas transformações acarretam mudanças nos personagens e nas instituições geradoras e armazenadoras do conhecimento humano, delegando o aparecimento de novas demandas, conseqüentemente, a adequação de novos perfis profissionais e institucionais. No âmbito da biblioteconomia e Ciência da Informação, muito se vem discutindo o posicionamento das atividades bibliotecárias impactadas com o advento das novas tecnologias.

Cunha (2000) realizou um estudo prospectivo sobre a situação das universidades brasileiras e paralelamente, acerca da situação das bibliotecas dessas instituições, o qual confirmou que a universidade, por seu aspecto evolucionário, adota os 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)”.

Embora o início do terceiro milênio se desabroche com grandes impactos, Cunha (2000, p. 88) considerou que estas transformações não são excludentes, mas sim, remodeladoras, não podendo ser consideradas como “[...] ameaça mortal, mas como oportunidade para renovação do ensino superior e sua biblioteca”.

Em decorrência destas previsões propostas por Cunha (2000), passados dez anos, o mesmo autor confirmou a necessidade de renovação das práticas existentes em bibliotecas universitárias. Para este autor, embora existam muitos questionamentos pessimistas sobre o futuro da prática bibliotecária nessas bibliotecas “[...] muitos na comunidade vislumbram futuros serviços e produtos de bibliotecas que incorporam novas filosofias, tecnologias e espaços para atender às necessidades de todos os utilizadores de forma mais eficaz, rápida e barata” (CUNHA, 2010, p. 1).

Souza (2008, p. 168) demonstra que as inovações tecnológicas proporcionam o aparecimento de diferenciadas modalidades de bibliotecas, objetivando-se atender novos perfis de uso, a gerar novos produtos e serviços nos ambientes bibliotecários. A autora confirma que “As bibliotecas dos setores, público e privado, principalmente as universitárias, vêm sofrendo grandes transformações, incluindo a implantação de sistemas de recuperação da informação acessíveis remotamente [...]”.

Torna-se evidente que o aparecimento das bibliotecas modernas, com estoques informacionais em formatos digitais, repercute em um dos mais importantes serviços bibliotecários: o serviço de referência, que diferentemente do que propunha Grogan (2007) ao conceituá-lo como uma atividade realizada face-a-face, passa também a ser mediado com o auxílio do computador.

Cunha (2010, p. 14) ao citar a Association of research libraries (ARL) declara 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”. Deste modo, percebe-se que “[...] o serviço de referência torna-se cada vez mais virtual [...]” não apenas nessa localidade (CUNHA, 2010, p. 14 – grifo dos autores), o que induz a questionar o futuro das atividades bibliotecárias permeadas pelo serviço de referência que constituem as bibliotecas universitárias do século XXI.

Por meio desse contexto de mudanças, instabilidades e dúvidas, somos instigados a rever nossas práticas profissionais, de forma a garantir a permanência das atividades bibliotecárias de referência, mesmo que de formas diferenciadas, atendendo às tendências paradigmáticas do novo milênio. Assim sendo, esse artigo tem como objetivo *refletir acerca do* serviço de referência da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), tendo em vista a utilização da tecnologia de informação, sem com isso desconsiderar os métodos tradicionais utilizados nesse tipo de serviço<sup>1</sup>. Para alcançar aquilo que está sendo proposto, recorre-se a um levantamento bibliográfico sobre o assunto, bem como, ao início do processo de observação do trabalho que é realizado pelos bibliotecários na instituição da pesquisa.

Convém frisar que as modificações oriundas da tecnologia da informação não visam o desaparecimento da profissão e nem mesmo a extinção do atendimento efetivo e disseminação do produto por ela tratado: a informação; ao contrário, as tecnologias fundem os métodos tradicionais com os contemporâneos, desenvolvendo um novo espaço de trabalho: a unidade informacional híbrida. No entanto, é de se esperar que este hibridismo desencadeie mudanças de perfis nos usuários e profissionais atuantes, o que torna este tema um assunto para ser investigado, demonstrando que as constantes inovações da profissão constroem caminhos e descaminhos transitoriamente.

## **2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS REFLEXOS NAS BIBLIOTECAS CONTEMPORÂNEAS**

Todas as áreas do conhecimento passam por profundas transformações no decorrer dos tempos, a refletir em dramáticas mudanças de comportamento, as quais condicionam os indivíduos na busca pelas inovações, fato este evidente, quando se compara a evolução da tecnologia de registros informacionais dos primórdios com a dos contemporâneos: das folhas de papiro às páginas eletrônicas

---

<sup>1</sup> Pesquisa realizada, no segundo período de 2012, 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 pertencentes ao Departamento de Biblioteconomia da UFES.

da internet. Essas mudanças interferem nas condutas e na cultura das civilizações modernas, exigindo que

[...] cada pessoa deve ter as competências para aproveitar plenamente a sociedade da informação. É essencial, portanto, desenvolver as capacidades e garantir a familiarização com as tecnologias da informação e comunicação (TICs). Estas tecnologias podem contribuir para a educação de todos no mundo inteiro [...] (ACCART, 2012, p. 5).

Na conjuntura da biblioteconomia, cuja finalidade do profissional da informação é proporcionar o acesso à informação por meio do processo de mediação, as novas tecnologias se constituem em um ferramental necessário para o efetivo êxito de todas as atividades desenvolvidas nas instituições.

Uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços [...] 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, criação de novos produtos, aplicação de marketing, monitoramento da informação [...] (ACCART, 2012, p. 15).

Nesse contexto inovador surgem os serviços biblioteconômicos virtuais, norteados em um "[...] ambiente estruturalmente e assistencialmente 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).

Com os avanços tecnológicos surgem multiplicidades de conceitos e concepções atribuídas às bibliotecas norteadas pelo desenvolvimento e adesão das Tecnologias da informação e comunicação (TICs); é de se observar que os serviços biblioteconômicos são afetados, ou seja, são aperfeiçoados, surgindo novas modalidades de serviços, porém nunca as extinções das atividades bibliotecárias tradicionais. Conforme destaca Krzyanowski (1997, apud OHIRA; PRADO, 2002, p. 63) as bibliotecas virtuais "[...] não vem substituir as bibliotecas tradicionais, mas acrescentar aos usuários outras opções de acesso às informações registradas".

As bibliotecas abarcadas pela tecnologia da informação também podem se constituir como bibliotecas digitais, sendo que elas utilizam os recursos da realidade virtual ao constituir um espaço sem paredes e conectada a uma rede. Convém destacar as características desse tipo de bibliotecas abordadas por Cunha (1999, p. 258), que enfatiza o aspecto do documento que sofre um processo de digitalização. Nestas bibliotecas ainda existem

[...] coleções de documentos correntes onde se pode acessar não-somente a referência bibliográfica, mas também o seu texto completo. O percentual de documentos retrospectivos tenderá a aumentar à medida que novos textos forem sendo digitalizados pelos diversos projetos em andamento [...].

Curioso destacar a metáfora construída por Lemos (1998, p. 365) ao assemelhar a biblioteca virtual com uma máquina fotográfica, em que a fotografia é armazenada na memória do equipamento, sem a presença física, o que caracteriza a forma latente do documento (existente em outro formato que não o físico):

[...] uma biblioteca virtual seria aquela que, proporcionando todos ou a maior parte dos serviços de uma biblioteca tradicional, inclusive o acesso aos textos dos documentos, somente existiria de forma latente (como a imagem fotográfica, registrada no negativo, mas ainda não revelada), mostrando-se à medida que, lançando mão dos recursos disponíveis na Internet, com o emprego dos vínculos de hipertexto, o usuário fosse colhendo, aqui e ali, as informações do seu interesse [...].

Com base na analogia feita por Lemos (1998), infere-se que a biblioteca virtual não exclui os serviços tradicionais. Mesmo com o uso acentuado da tecnologia de informação e comunicação, o profissional bibliotecário em um contexto presencial deve auxiliar ao usuário na formulação de perguntas, por exemplo, ao tornar mais precisa a consulta apresentada no processo de referência. Esse seguimento do serviço presencial se assemelha a uma forma de aconselhamento personalizado (ACCART, 2012).

Desse modo, com a presença incessante da virtualização, um ambiente presencial far-se-á necessário, pois, atualmente esse tipo de atendimento constitui a “[...] proposta feita por algumas bibliotecas, em diferentes setores, de serviços de auxílio personalizado à pesquisa, mediante a assistência de um profissional [...]”. Essa orientação que busca uma individualização dos serviços representa certamente um caminho para os profissionais da informação, e corresponde também à etapa atual de desenvolvimento da sociedade, com a oferta de produtos e serviços cada vez mais personalizados (ACCART, 2012, p. 15).

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, surge, então, a fusão entre os dois espaços,

convergindo para uma nova tendência na biblioteconomia: a origem da biblioteca híbrida:

[...] En el contexto de la sociedad de la información, la biblioteca debe enfocarse conceptualmente como una biblioteca híbrida, donde se produce una constante evolución tecnológica y una convivencia entre información en múltiples sistemas de acceso, en la que lo digital tiende a adoptar un papel de integración y sustitución. [...] (PEREZ, 2004, p. 9).

Convém lembrar que o ambiente virtual, com a adesão das modernas tecnologias na biblioteca, ao contrário do que dizem muitos, não surgiu para obscurecer ou excluir o trabalho presencial; ao contrário, aquele precisa deste para melhor se desenvolver, de forma que a fusão dos dois espaços constitui a melhor alternativa na busca pela excelência dos serviços. Deste modo pode-se frisar que:

[...] Gran parte de los proyectos tecnológicos parten de servicios ya existentes, a los que pretenden potenciar. Podemos hablar de una biblioteca en proceso de transformación tecnológica, que partiendo de la información y los servicios ya existentes, busca la integración entre la biblioteca tradicional y la digital. Existen numerosas reflexiones sobre el futuro de las bibliotecas, y en casi todas ellas podemos encontrar recogidos, implícitamente los conceptos de integración, sistemas híbridos, evolución y convivencia (CRAWFORD; GORMAN, 1995, apud PEREZ, 2004, p. 39-40).

As circunstâncias do século XXI remetem a transformações nos métodos, nas tecnologias, nos processos de trabalho e nas vivências organizacionais. Contudo, a mudança é refletida na prática dos profissionais bibliotecários que atuam nesse contexto instável e inovador.

Tendo em vista as pressões e exigências avindas do entorno em que exerce suas atividades, Castro (2000) destaca que o bibliotecário tem passado por inúmeras mudanças: de um perfil erudita e humanista advindo do contexto europeu vivenciado no início da criação do curso no Brasil, a um profissional técnico e especializado influenciado por ideais norte americanos após o avanço da explosão bibliográfica.

O autor supracitado frisa que, mesmo passando por mudanças de perfis, os profissionais continuarão contribuindo com suas competências, habilidades e inteligência, aperfeiçoando seus métodos de trabalho a visar uma prática profissional mais efetiva, consolidada pelas novas oportunidades tecnológicas, que transformam os métodos tradicionais, mas não os eliminam:

[...] os livros, desempenham, ainda, a sua rudimentar função: registrar e perpetuar o pensamento humano, o que nos possibilita concluir que vivemos e viveremos, por muitos séculos, na Sociedade do Livro, que é, sem dúvida, parte da Sociedade da Informação, considerando-se, no

entanto, as novas linguagens, formatos e meios de acessá-la (CASTRO, 2000, p. 135).

De acordo com a conjuntura do universo bibliotecário da contemporaneidade, nota-se que, as mudanças ocorrem frequentemente, em um espaço cada vez mais curto de tempo, no entanto, este fato não conduz à extinção da profissão, sendo que a utilização de modelos tradicionais ainda será bastante utilizável. As tecnologias de ponta trazem novas oportunidades, novas dicas para melhorar o exercício profissional.

Desta forma, pesquisas recentes demonstram a necessidade de fusão entre as várias modalidades de serviços, tanto os tradicionais quanto os informatizados, condicionando ao surgimento de um espaço de característica mista, denominada por alguns teóricos de híbrido, abrangendo uma dimensão agregada do impresso com o virtual. Essa realidade acaba por “[...] agregar diferentes tecnologias, diferentes fontes, 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)” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 47).

A biblioteca híbrida se apresenta como melhor alternativa na tentativa de satisfazer as necessidades dos mais diferentes usuários universitários, uma vez que estes terão a oportunidade de escolher a forma que melhor lhe convier para acesso e uso da informação desejada, ampliando suas escolhas e os auxiliando nos processos de trabalhos de ensino, pesquisa e extensão. Então, fica evidenciado a característica mista e diversificada dos serviços biblioteconômicos nesse tipo de unidade de informação, seja no contexto tradicional ou virtual.

Tammaro; Saralleri (2008, p. 118 – grifo nosso) auxiliam na colocação de que esse espaço tempo deve ser “[...] **projetado** para combinar tecnologias diferentes no contexto de uma biblioteca real e para começar a experimentar sistemas integrados e serviços, tanto no ambiente eletrônico quanto no ambiente impresso”. Assim sendo, os profissionais das bibliotecas híbridas universitárias, que se utilizam tanto de fontes informacionais eletrônicas quanto em papel não devem medir esforços para se adaptarem ao novo contexto digital, o que exige transformação e reorganização da biblioteca tradicional.



### **3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA HÍBRIDO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Segundo Grogan (2007) o serviço de referência possui suas origens no século XIX, ao partir das discussões do bibliotecário Samuel Gren, que formulou uma proposta para assistir aos leitores das bibliotecas. O mesmo autor enfatiza 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 se consolida “[...] em torno das necessidades e características associadas à impressão em papel, se tornando o principal ponto de contato para os estudiosos pedirem ajuda no exercício da sua pesquisa entre os acervos da biblioteca [...]” (CUNHA, 2010, p. 14).

Em sua essência, o serviço de referência se realiza por meio da mediação do profissional bibliotecário ou outro mediador do processo, bem como, pelo acesso dos usuários às fontes de informação. Tradicionalmente este serviço consiste no processo de comunicação que é estabelecido por estes dois personagens: o bibliotecário e o usuário, tendo como intento sanar a necessidade informacional do consulente.

Convém destacar que o serviço de referência, devido a sua rápida evolução, não se restringiu apenas aos atendimentos direcionados aos leitores (a quem Grogan definiu como consulente), na busca por informação armazenada em estoques (acervos), mas também se referiu a qualquer forma de atendimento realizada dentro da unidade de informação. A este respeito, até os dias de hoje

[...] o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Este trabalho de tornar a informação disponível é construído por meio da interação entre todos os profissionais e consulentes que convivem no espaço da biblioteca universitária, o que leva a afirmar que toda assistência realizada presencialmente nestas instituições constitui o serviço de referência concebível de forma tradicional, termo este bem entendível/apropriado quando denominado por alguns de "o cartão de visitas da biblioteca" (SIQUEIRA, 2010, p. 117).

Siqueira (2010) corrobora com Grogan (2007) quando teoriza que tal serviço se consolida de maneira sólida (face-a-face). Além desta concordância, esse autor vai além e acrescenta que, o serviço tradicional é diferente do serviço virtual que se realiza com a ajuda de uma interface (computador). De qualquer forma, o serviço de referência, devido ao seu caráter humano-social se desenvolveu a passos largos e se torna um referencial no trato com o usuário, o que fez Grogan (2007, p. 27), figurativamente, descrever que "[...] o bibliotecário é o livro mais procurado da biblioteca [...]".

O serviço de referência que constitui as bibliotecas universitárias também está presente nos ambientes em que existe a tecnologia da informação, tendo a internet papel preponderante na ocorrência do serviço de caráter virtual. Cunha (2011, p. 14) acrescenta que estes serviços foram pensados a partir do momento que a informação se avolumou, fato este advindo da explosão bibliográfica: "Com o volume de conhecimento publicado cresceu e as pesquisas bibliográficas se tornaram mais complexas, isto veio comprovar que esses bibliotecários realizaram tarefas importantes durante décadas [...]".

A massa informacional gerada pela explosão não consegue ser gerida com precisão se não houver ferramentas sofisticadas, sendo que para melhor disseminação surge o ambiente digital que disponibiliza as informações em espaço mediado por computador, o que irá condicionar à migração do atendimento presencial para a assistência remota. Todo este avanço graças aos recursos oferecidos pela rede mundial de computadores, em que "[...] o crescimento no uso da internet e o crescente percentual de documentos disponíveis no formato digital [...], condicionou a instituição bibliotecária a oferecer e expandir a oferta de produtos e serviços de referência por meio da internet" (CUNHA, 2010, p. 14). Neste panorama surge uma nova concepção para o serviço de referência, também denominada referência digital que

[...] 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. É visível, portanto, que o serviço de referência torna-se cada vez mais virtual. Entretanto, isto não quer dizer que ele possa ter a pretensão de atingir todos os membros da comunidade acadêmica; os usuários, cada vez mais, querem respostas quase que instantâneas.

É preciso frisar que com a expansão tecnológica, a biblioteca universitária se torna uma instituição sem fronteiras, disseminando informações a toda parte do mundo, o que demonstra o aparecimento da referência virtual, mediada por meio dos recursos disponibilizados na internet. Parafraseando Macieira e Paiva (2007), com o aumento da popularidade dos seus serviços e produtos na Internet é que surge a necessidade dos profissionais da informação expandirem o serviço de referência para além das paredes desses centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos.

Por meio das reflexões de teóricos renomados da área de serviço de referência, percebeu-se a elevada contribuição que este tipo de serviço possui nas unidades universitárias, em virtude de sua interação com o usuário, o que concerne a esta modalidade de serviço o meio de comunicação mais eficaz entre as práticas biblioteconômicas e o consumidor final dos produtos e serviços.

A primeira delimitação, o serviço de referência virtual, foi instigada pela interferência que as TICs vêm proporcionando a todas as bibliotecas, principalmente aquela que executa um número maior de serviços, interagindo-se com outras unidades, além de atender a uma clientela mais exigente e diversificada. A leitura de algumas publicações de Cunha (2000; 2010), dentre outros autores, foi o alicerce para o interesse e tomada desta perspectiva, bem como, o trabalho desenvolvido no *Projeto de Pesquisa Uma questão de Referência*, pertencente ao Departamento de Biblioteconomia da UFES.

Aliado à atual realidade tecnológica que os serviços de referências de bibliotecas universitárias vêm atravessando neste início de milênio e século, outra faceta que foi motivada a estudar é a investigação da realidade da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo. Isto se deve ao fato de, até a presente data, não termos identificado nenhuma pesquisa deste nível e com esta temática aplicada a essa universidade capixaba, o que caracteriza o aspecto inédito do estudo.

Em suma, esta pesquisa foi alicerçada, em um primeiro momento, por uma revisão teórica (bibliográfica), tendo como ponto de partida as publicações de Grogan (2007), Tammara (2007), Lemos (1998), Perez (2004), Cunha (2010) e outros. Os referidos teóricos desenvolveram pesquisas acerca dos atuais serviços e produtos gerados nas unidades de informação, levantando uma série de sugestões

sobre a importância de se aprimorar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados nessas organizações, principalmente diante do avanço tecnológico na sociedade da informação. No que se refere à pesquisa em campo, foi escolhida a biblioteca da UFES pela diversidade de serviços abarcados por esta unidade, além do impacto tecnológico possibilitado por esse espaço tempo.

A Biblioteca Central Fernando de Castro Moraes da UFES situada no município de Vitória (capital), é conhecida pela comunidade acadêmica da referida universidade como Biblioteca Central (BC), incluindo-se na categoria de biblioteca universitária é gerenciada através do software Pergamum (Sistema Integrado de Bibliotecas).

A Biblioteca Central é órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, e coordena todos os procedimentos técnicos do Sistema. Administrativamente, as setoriais estão vinculadas aos seus centros de ensino. O SIB/UFES 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 Ufes. O acesso ao acervo do SIB é permitido tanto à comunidade universitária quanto à externa (BIBLIOTECA CENTRAL, 2013, sem página).

Seguindo o modelo centralizado, orientado pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/Ufes), a BC está vinculada a outras seis unidades assim denominadas: Biblioteca Setorial Tecnológica, Biblioteca Setorial Ciências da Saúde, Biblioteca Setorial Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes), Biblioteca Setorial Ciências Agrárias, Biblioteca de Educação e Biblioteca Setorial do Núcleo de Estudos e de Difusão de Tecnologia em Floresta, Recursos Hídricos e Agricultura Sustentável (Nedtec).

Ao partir dos levantamentos bibliográficos advindos da Literatura especializada em bibliotecas híbridas e da observação do serviço de referência em campo realizado pelo projeto de pesquisa Uma questão de referência, e, em concordância com dados preliminarmente coletado por meio de observação na referida unidade, pode-se, a princípio, prever que, o espaço presencial ainda é o mais evidenciado e preferido seja por discentes, docentes e profissionais destas instituições.

Todavia, a pesquisa aponta para o fato de que os seus usuários mostram-se autônomos nesse processo. No que se refere ao processo de busca e recuperação da informação no setor de referência, o resultado de uma das etapas da pesquisa, comprovou a autonomia dos seus usuários. Estes costumam procurar a informação

diretamente nos terminais de computadores ou diretamente na estante, procurando o auxílio do bibliotecário apenas quando é extremamente necessário.

Esse fato demonstra que o futuro já está sendo planejado com a formulação de projetos voltados para adequação das bibliotecas à concepção híbrida na BC da UFES, visando satisfazer o usuário plenamente. O site da biblioteca pesquisada comprova essa colocação. Nele constatamos que o usuário acessa a informação sem a mediação direta do bibliotecário, por meio de repositórios institucionais, portais de acesso a periódicos, catálogos online, serviço de renovação de empréstimo on line e outros serviços e produtos disponibilizados na Biblioteca Virtual dessa instituição (BIBLIOTECA CENTRAL, 2013).

Baseados nos estudos realizados até o presente momento, sobre a situação dos serviços oferecidos pela BC da UFES, bem como, tendo como fio condutor os reflexos advindos da tecnologia informacional aplicada à Biblioteconomia moderna, pode-se, *a priori*, afirmar que, é bem-vinda a contribuição que as inovações tecnológicas vêm proporcionando ao universo das ciências. No campo da Biblioteconomia, a incorporação das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) trazem uma concepção de aperfeiçoamento das técnicas, métodos, estrutura e assistência que se desenvolve nessa organização informacional.

### **3 À GUIA DE CONCLUSÕES**

Conclui-se que, os impactos trazidos pelo universo híbrido na BC da UFES é uma temática pertinente a ser investigada por cientistas e pesquisadores, a gerar resultados precisos e a construção de medidas que amenizem os problemas e resistências que possam atrasar o progresso da moderna atividade. Este tema se torna válido para interessados que queiram desenvolver pesquisas abordando o novo perfil seja dos usuários, dos espaços tempos ou dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias. Como afirma Castro (2000). E ainda conforme o mesmo teórico: “[...] A sabedora continuará sempre passando de boca em boca, mas nada impede que estendamos um microfone às bocas que fala, para lhes dar alcance”.

As mudanças ocasionam no aperfeiçoamento ou delineamento de novos perfis profissionais, bem como novidades nos serviços, produtos e atendimento ao

usuário. É preciso ter em mente que, a construção de unidades de informação de modalidade híbrida traz várias alterações, sendo necessário o estudo das resistências ou impactos que estes novos caminhos proporcionarão a todos os envolvidos na atividade biblioteconômica, sejam profissionais, auxiliares e usuários reais e potenciais.

Por meio dessa pesquisa foi possível confirmar, *a priori*, que, embora a referência presencial ainda prevaleça mais intensamente, esforços já vem sendo empenhados na consolidação de espaços híbridos, atendendo a plenitude das necessidades demandadas.

## REFERÊNCIAS

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

BIBLIOTECA CENTRAL. Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, 2013. Disponível em: < <http://www.bc.ufes.br/>>. Acesso em: fev. 2013.

CASTRO, Augusto César. **História da Biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.** 1999, Brasília, v.28, n.3, p. 257-268. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. DataGramZero - **Revista de Ciência da Informação** - v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <[http://www.datagramzero.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.datagramzero.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 20 fev. 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, 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.

GARCEZ, Maria Stuart; RADOS, Gregório J. 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.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2007.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante. **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.

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.

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

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen. Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 61-74, jan./abr. 2002. Disponível em: <[http://revista .ibict .br/ciinf/index.php/ciinf/artic le/view/175/154](http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/artic%20le/view/175/154)<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/artic%20le/view/175/154>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

SOUZA, Terezinha Batista de. O catálogo on-line como instrumento de acesso à informação em bibliotecas digitais. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina, PR: EDUEL, 2008.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. **Repensando o serviço de referência**: a possibilidade virtual. 2010. Disponível em: [www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255)<<https://webmail.ifes.edu.br/owa/www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

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