



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

O serviço de referência e a modernidade: estudo de caso sobre o empréstimo de TABLETS nas bibliotecas da UNIRIO

The reference service and modernity: a case study on the loan of TABLETS in UNIRIO libraries

Thalita Oliveira Silva da Gama

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) – thalita.gama@unirio.br

Taís Basto do Valle

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) – tais.valle@unirio.br

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo analisar de forma quantitativa o empréstimo de tablets pelos usuários das bibliotecas setoriais da UNIRIO de 2015 a 2022 e seu impacto na comunidade acadêmica. Os dados foram retirados dos relatórios oferecidos pelo Sistema Sophia. O ano de 2017 é o que aparece como o de maior circulação dos tablets e a biblioteca do CCH é a que mais emprestou o item. A conclusão da pesquisa é que existe interesse da comunidade nesse tipo de tecnologia, porém não foi possível medir o impacto real na comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Serviço de referência. Tablets. Empréstimo. Biblioteca universitária.

Abstract: The present work aims to quantitatively analyze the number of tablet loans by users of the UNIRIO sectoral libraries from 2015 to 2022 and its impact on the academic community. The data were taken from the reports provided by the Sophia System. 2017 is the year with the highest circulation of tablets and the CCH library is the most popular in the data. The conclusion of the research is that there is community interest in this type of technology, but it was not possible to measure the real impact on the academic community.

Keywords: Referral service. Tablets. Loan. University library.



1 INTRODUÇÃO

No contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação as bibliotecas passam por uma revolução na forma de atender aos usuários e suas necessidades. Se a alguns anos atrás os livros físicos eram o item central, temos na atualidade os eletrônicos ganhando o protagonismo desse espaço.

Tecnologias são artefatos que facilitam a existência humana, sendo fruto da apropriação e do uso que damos às coisas que permeiam nossa vida material. Tecnologias igualmente são um processo social. (CASTELLS, 1999).

As grandes mudanças incentivadas pelas tecnologias impactam a rotina do cidadão e refletem novos interesses e formas de comunicação. E as bibliotecas que não acompanham essa evolução podem ficar estagnadas e não atingir seu maior papel: auxiliar o usuário nas suas demandas informacionais.

Bibliotecas não devem ficar alheias a esta questão e em um mundo cada vez mais dinâmico, precisam redefinir suas missões, objetivos e metas, adequando-os às reais necessidades e interesses de seus usuários para que possam atender as expectativas dos clientes. (OLIVEIRA et al., 2014, p.4).

Neste contexto, a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO começou em 2015 através de projetos específicos com alguns cursos de graduação, o empréstimo de tablets aos alunos. O objetivo era facilitar o acesso a essa tecnologia em especial aos estudantes de baixa renda e oriundos das cotas afirmativas.

A UNIRIO localiza-se na cidade do Rio de Janeiro, possui 44 cursos de graduação presencial e 4 cursos em EAD. Possui 8 bibliotecas distribuídas por 5 campi. A Biblioteca central é o órgão responsável pelo gerenciamento das 8 bibliotecas que compõem o sistema.

De acordo com a política de empréstimo definida na universidade, o aluno pode ficar durante todo o período letivo com o Tablete, e existe a opção de renovação para as férias. Os tablets são emprestados através do serviço de referência das bibliotecas mediante autorização da coordenação do curso do aluno.

Ao longo dos anos o projeto cresceu. Atualmente em 2023 todos os alunos de todos os cursos podem obter o empréstimo do tablet caso tenham interesse diretamente com as respectivas bibliotecas de cada centro.

Quadro 1 – Número de tablets por centro x número de usuários cadastrados no sistema

CENTRO	NÚMERO DE TABLETS	NÚMERO DE PESSOAS CADASTRADAS NO SOPHIA
CCJP	200	531
CCH	401	2994
CCET	300	566
BSEN	150	1325

Fonte: Os autores (2023)

O objetivo geral da pesquisa é registrar os impactos do projeto, analisar de forma quantitativa o número de empréstimos dos tablets pelos usuários das bibliotecas setoriais da UNIRIO ao longo dos anos e seu impacto na comunidade acadêmica.

1.1 Casos similares Nacionais

Boas iniciativas devem ser divulgadas e podem ser replicadas. Algumas instituições universitárias e técnicas que também emprestam tablets:

- Instituto Federal de Pernambuco
- Instituto Federal de São Paulo
- PUC SP
- Universidade Federal de Juiz de Fora

A UDESC tem a “Biblioteca de coisas” que empresta materiais não bibliográficos por exemplo: calculadora, carregador de celular, adaptador, kit de notebook, tablets e similares, guarda-chuva, régua, fones de ouvido, caneta, entre outros.

A rede de bibliotecas do SENAC-SP em notícia de 2013 anuncia a entrega de tablets aos alunos e de acordo com a coordenadora "O uso do aparelho ainda é uma realidade distante de muitos dos alunos da instituição. O contato com o equipamento da biblioteca estimula a aproximação com as novas tecnologias. Além disso, propicia o acesso à informação de modo interativo e atraente".

1.2 Casos similares Internacionais

Existem experiências com o empréstimo de laptops em bibliotecas estrangeiras como é o caso das Bibliotecas acadêmicas de ciências da saúde que concluíram que eles eram, mas usados para realizar trabalhos das aulas, podiam ser retirados para

serem levados para uma área mais tranquila da biblioteca ou para que usuário tivesse mais espaço para trabalhar (Hinshaw, Atlas, 2007). A biblioteca do Emporia State University descobriu que os usuários utilizam os laptops para completar as tarefas, uso de blackboard, e-mail, catálogo online, redes sociais, jogos eletrônicos e alguns utilizavam quando os computadores da biblioteca estavam ocupados e gostavam da possibilidade de utilizar os laptops em qualquer parte da biblioteca (Summey, Gutierrez, 2012). No estudo de Hendricson *et al.* (2006) os usuários relataram a melhoria a comunicação por e-mail com colegas e professores, acesso ao material digital das aulas e como barreiras encontram a falta de incentivo para usar o laptop e software de baixa qualidade. As experiências da Biblioteca MD Anderson da Universidade de Houston forneceram importantes dados sobre esse tipo de empréstimo como o número de equipamentos não foram suficientes para toda comunidade, a popularidade do serviço diante a comunidade e a impossibilidade financeira e física de manter um número maior de equipamentos. Um fato importante também é ocorrer um treinamento e suporte para a equipe de circulação para solucionar os problemas técnicos que podem ocorrer com esse tipo de empréstimo (Sharpe, 2009).

2 METODOLOGIA

O procedimento utilizado foi a coleta de dados retirados do módulo Relatórios Gerenciais do Sophia Biblioteca e a escolha foi o Relatórios Estatísticos, Uso do Acervo-tipo de material. Os filtros utilizados foram Biblioteca e período.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na tabela abaixo iremos apresentar os dados coletados com a aplicação da metodologia proposta. Veja os resultados abaixo.

Quadro 2 – Número de tablets Empréstados por Biblioteca Setorial e Ano

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
BSCCJP	Não tinha empréstimo de tablet	Não tinha empréstimo de tablet	Não tinha empréstimo de tablet	360	340	368	49	Biblioteca Fechada Pandemia	32	1.149
BSCCH	Não tinha empréstimo de tablet	437	351	336	228	133	11	Biblioteca Fechada Pandemia	8	1.504
BSCCET	125	32	91	88	75	85	3	Biblioteca Fechada Pandemia	8	507
BSEN	Não tinha empréstimo de tablet	Não tinha empréstimo de tablet	Não tinha empréstimo de tablet	217	171	177	16	Biblioteca Fechada Pandemia	11	592
TOTAL	125	469	442	1.001	814	763	79	0	59	3.752

Fonte: Os autores (2023)

A estatística de utilização do serviço de empréstimo de tablets compõe um panorama do impacto na comunidade. Destaca-se que durante o período da pandemia de COVID19 o trabalho presencial nas bibliotecas foi paralisado, porém os dados demonstram a ampla aceitação do serviço pelos usuários da Biblioteca

O ano de 2017 teve o maior número de empréstimos de *tablets* (1.001) e a BSCCH foi a que obteve o maior número de empréstimos (1.504). A BSCCET foi a que teve o menor número de empréstimos. O ano de 2021 não teve empréstimo devido ao fechamento da biblioteca devido a pandemia de covid-19. A pandemia ainda afetou o ano de 2020 e 2022.

A BSCCET mesmo sendo a primeira a realizar o empréstimo de *tablets* foi a que teve o menor número de empréstimos. A BSCCJP começou o empréstimo no ano de 2017 e teve o segundo maior número de empréstimos desse tipo de material. No intervalo de 2017-2019 todas as setoriais, com exceção do CCET, tiveram mais de 100 empréstimos de *tablets*.

De conversas com usuários no balcão de atendimento temos algumas explicações para alguns números. Como por exemplo o baixo número de empréstimos da BSCCET os usuários alegaram que “*tablets* não tinham tantas funcionalidades”, “software lento e obsoletos”. É importante destacar que os usuários desse centro são do curso de bacharelado em Sistemas de Informação (BSI). A BSCCH é a maior em número de usuários e por isso teve o maior número de empréstimos. No ano de 2015

teve uma grande campanha de divulgação perante aos cursos de bacharelado e licenciatura em Biblioteconomia para incentivar o uso dos *tablets*. Muitos usuários reclamaram que os “tablets não eram tão bons e não funcionavam” depois de um tempo de uso.

No CCJP igualmente quem trabalha no balcão conversa com os usuários e percebe as necessidades de forma mais aproximada. A defasagem da tecnologia do *tablet*, é a maior reclamação.

Como sinalizado na análise, essas informações são relatos escutados pelos funcionários do balcão e não dados obtidos através de um instrumento de coletas de dados como um questionário ou entrevista.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa conseguiu atingir parcialmente o objetivo geral a parte de descobrir a quantidade de empréstimos dos *tablets* pelos usuários das bibliotecas setoriais ao longo dos anos foi alcançada através da geração dos relatórios e sua posterior análise, mas não conseguimos medir o impacto real na comunidade acadêmica.

Para conseguir realizar a segunda parte do objetivo será preciso confrontar os usuários que realizaram o empréstimo dos *tablets* e perguntar se o material foi útil em suas leituras e estudos, se ele teve algum problema técnico no uso, se iria fazer esse tipo de empréstimo de novo.

Uma dificuldade encontrada pela nossa pesquisa foi ter tempo suficiente para poder se comunicar com esses usuários. Alguns deles não estão mais na instituição e não seria fácil obter o contato com os mesmos. Outros poderiam se sentir incomodados com uma abordagem inesperada pelo *e-mail*.

Analisamos que houve uma evolução na utilização dos *tablets* e do interesse da comunidade. Alguns procedimentos foram ajustados de acordo com as demandas. Alguns *tablets* foram furtados quando estavam com os usuários e de acordo com o regulamento, com a apresentação de um boletim de ocorrência nenhuma penalidade era necessária.

Foram registradas também algumas ocorrências de estrago do equipamento, com quebra da tela do *tablet* e, conforme previsto no regulamento, o usuário é

responsável pelas despesas com o reparo dele, ou reposição se for o caso.

Nossa sugestão é que a instituição aplique um questionário no ato da devolução do tablete. Neste questionário seria abordado a utilidade e a importância do tablete na vida acadêmica do aluno, pois dessa forma será possível avaliar a satisfação com o serviço oferecido.

As pesquisas futuras podem aplicar questionários e entrevistas para os usuários que realizaram o empréstimo ou até mesmo ter um instrumento pronto de avaliação desse tipo de empréstimo na página da biblioteca. A realização de empréstimo de tablets e outros bens tecnológicos é uma ação esperada da biblioteca que pretende se adequar às novas demandas de estudo e ensino em forma EAD ou híbrido.

REFERÊNCIAS

Atlas, MC ;Garza, F. ;Hinshaw, R. Use of laptop computers in an academic medical library. **Medical Reference Services Quarterly**, v.26 n.2, p. 27-36 , 2007. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17522006/> Acesso em 27 ago. 2023.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

Hendricson, W.; Eisenberg, E.; Guest, G.; Jones, P.; Johnson, L.; Panagakos, F.; McDonald, J.; Cintron, L. What Do Dental Students Think About Mandatory Laptop Programs?. **Journal of Dental Education**, 70: 480-499, 2006. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.0022-0337.2006.70.5.tb04103.x?sid=nlm%3Apubmed> Acesso em 27 ago. 2023.

IBGE. **Normas de apresentação tabular**. Rio de Janeiro: IBGE, 1993. Disponível em <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS%20-%20RJ/normastabular.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2023.

Instituto Federal de Pernambuco. **Biblioteca divulga data de empréstimos de tablets**. [Recife]: IFP, 2020. Disponível em : [.https://www.ifpe.edu.br/campus/recife/noticias/biblioteca-divulga-data-do-emprestimo-de-tablets](https://www.ifpe.edu.br/campus/recife/noticias/biblioteca-divulga-data-do-emprestimo-de-tablets) Acesso em 24 de maio de 2023.

IFSP. **Normas De Uso E Empréstimos De Tablets** [Manual]. [São Paulo: IFSO, 20—. Disponível em https://hto.ifsp.edu.br/portal/images/IFSP/Documentos_Institucionais/Comunicados/2019/NORMAS_DE_USO_E_EMPRSTIMOS_DE_TABLETS.pdf Acesso em 22 de maio de 2023.

OLIVEIRA, Nivaldo et al. Tecnologia da informação como instrumento de Democratização e acesso à informação: estudo de Caso de empréstimo de computadores portáteis, Netbook, na biblioteca da UFLA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** . Gramado: UFRGS, 2012. p. 1 - 16. Disponível em: . Acesso em: 20 mar. 2015.

PUC-SP. **Regulamento do uso de tablet.** São Paulo: PUC-SP, 202-. Disponível em: <https://www.pucsp.br/biblioteca/regulamento-de-uso-de-tablet> Acesso em 24 de maio de 2023.

SHARPE, P.A. Circulating laptops: lessons learned in a academic library. **Journal of Access Services**, v.6, n.3, 2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367960902894195> Acesso em 27 ago. 2023.

SUMMEY, T.; GUTIÉRREZ, A. Laptops to go: a student assessment of library laptop lending servisse. **Journal of Access Services**, v.9, n.1, p. 28-43, 2012. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2012.629929?scroll=top&needAccess=true&role=tab> Acesso em 27 ago. 2023.

UDESC. **Biblioteca das Coisas.** Florianópolis: UDESC, 202-. Disponível em: <https://www.udesc.br/bu/servico/coisas> Acesso em 24 maio de 2023.

UNIRIO. Sistema de Bibliotecas. **Relatório UNIRIO em números.** Rio de Janeiro: UNIRIO. Disponível em: <http://www.unirio.br/proplan/dainf/unirio-em-numeros/Unirioemneros2021.pdf> . Acesso em 27 ago. 2023.

SENAC. **Bibliotecas da rede recebem tablets para uso dos alunos.** São Paulo: SENAC. Disponível em: <https://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?tab=00002&newsID=a20857.htm&subTab=00275&uf&local&testeira=722&l&template&unit> Acesso em 27 de ago. 2023.