

ARTIGO

Serviço de referência e informação no
contexto da hibridez em bibliotecasleda Pelógia Martins Damian¹  <https://orcid.org/0000-0001-5364-3243>Rafaela Carolina da Silva²  <https://orcid.org/0000-0001-9684-0327>João Arlindo dos Santos Neto³  <https://orcid.org/0000-0003-1833-911X>¹ Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil / e-mail: iedapm@usp.br² Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil / e-mail: rafaela.c.silva@unesp.br³ Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil / e-mail: neto.john.1@gmail.com

RESUMO

Introdução: Para disponibilizar informações relevantes aos seus usuários, a biblioteca disponibiliza o serviço de referência e informação, que auxilia, de maneira personalizada, os usuários a satisfazerem suas necessidades informacionais. Para atingirem seus propósitos, a biblioteca e o serviço de referência e informação precisam acompanhar as mudanças apresentadas pelo ambiente onde atuam, o que fez surgir, entre outras coisas, as bibliotecas híbridas. **Método:** Com o objetivo de verificar as necessidades de adequações do serviço de referência e informação para serem ofertados em bibliotecas híbridas, foi realizado um estudo de natureza qualitativa e do tipo exploratória. Foi desenvolvida uma revisão de literatura em referenciais teóricos específicos das duas temáticas – serviço de referência e informação e bibliotecas híbridas - no âmbito da Ciência da Informação. **Resultados:** Como resultados, destaca-se que existe necessidade de adequações do serviço de referência e informação para que as bibliotecas se configurem como híbridas. **Conclusão:** Afirma-se que o serviço de referência e informação é diretamente afetado pelo conceito de biblioteca híbrida, o que traz a necessidade de repensar seu escopo e visão.

PALAVRAS-CHAVE

Serviço de referência e informação. Hibridez. Bibliotecas. Biblioteca híbrida.

Information and reference services in hybrid libraries

ABSTRACT

Introduction: To make relevant information available to its users, the library provides reference and information service, which helps, in a personalized way, users satisfy their information needs. To achieve their purposes, the library and the reference and information service need to keep up with the changes presented by the environment where they operate, which has led to the emergence, among other things, of hybrid libraries. **Method:** In order to verify the needs of reference and information services to be offered in hybrid libraries, a qualitative and exploratory study was carried out. A literature review was developed in specific theoretical references of both themes - reference and information service and hybrid libraries - in the scope of Information Science. **Results:** As results, it is pointed out that there is a need for adjustments in the reference and information service for libraries to be configured as hybrids. **Conclusion:** It is stated that the reference and information service is directly affected by the concept of hybrid library, which brings the need to rethink its scope and vision.

KEYWORDS

Reference and information service. Hybridity. Libraries. Hybrid library.



JITA: IJ. Reference work.

1 INTRODUÇÃO

Uma das missões das bibliotecas é disponibilizar informações relevantes aos seus usuários para a realização de suas pesquisas, de modo a lhes facilitar o acesso e a localização do material bibliográfico necessário (FUNARO; CARVALHO; RAMOS, 2000) e, também, a informação, dados de pesquisa, recursos multimídia e documentos em variados suportes. Para que as bibliotecas possam cumprir sua missão, o Serviço de Referência e Informação (SRI) ocupa posição estratégica dentre os serviços ofertados, porque é a partir dele que as bibliotecas têm a oportunidade de entrar em contato com seus usuários (presencial ou remotamente) e auxiliá-los na satisfação de suas necessidades informacionais. O SRI, de acordo Macedo (1990), envolve a assistência direta e correta que o bibliotecário oferece ao usuário, de acordo com práticas de referência, sem que esse usuário saia sem resposta ou direção. De acordo com a autora, este serviço é influenciado pelas características da biblioteca, como tamanho, estrutura administrativa, objetivos institucionais, país, estado ou município onde se localiza.

As características das bibliotecas se modificam com o passar do tempo, sendo influenciadas pelas necessidades e características da comunidade a qual atendem, que também se modificam com frequência. Algumas mudanças são muito relevantes e se refletem, inclusive, na nomenclatura utilizada para se referir as bibliotecas com determinadas características, como é o caso das bibliotecas tradicionais e das bibliotecas híbridas.

As bibliotecas híbridas refletem um estado transacional, onde a biblioteca não é totalmente impressa, nem totalmente digital, mas, utiliza-se das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como ferramentas estratégicas para favorecer o acesso à informação e a produção de conhecimento em sociedade. Tendo em vista esse cenário e, levando em conta que o SRI é influenciado pelas características das bibliotecas, este artigo tem por objetivo verificar as necessidades de adequações do serviço de referência e informação para serem ofertados em bibliotecas híbridas, a partir das cinco linhas de atuação distintas desse serviço, mais especificamente aquelas destacadas por Belluzzo e Macedo (1993), isto é, serviço de referência e informação propriamente dito, educação do usuário, alerta e disseminação da informação, comunicação visual / divulgação da biblioteca e administração / supervisão do setor de referência.

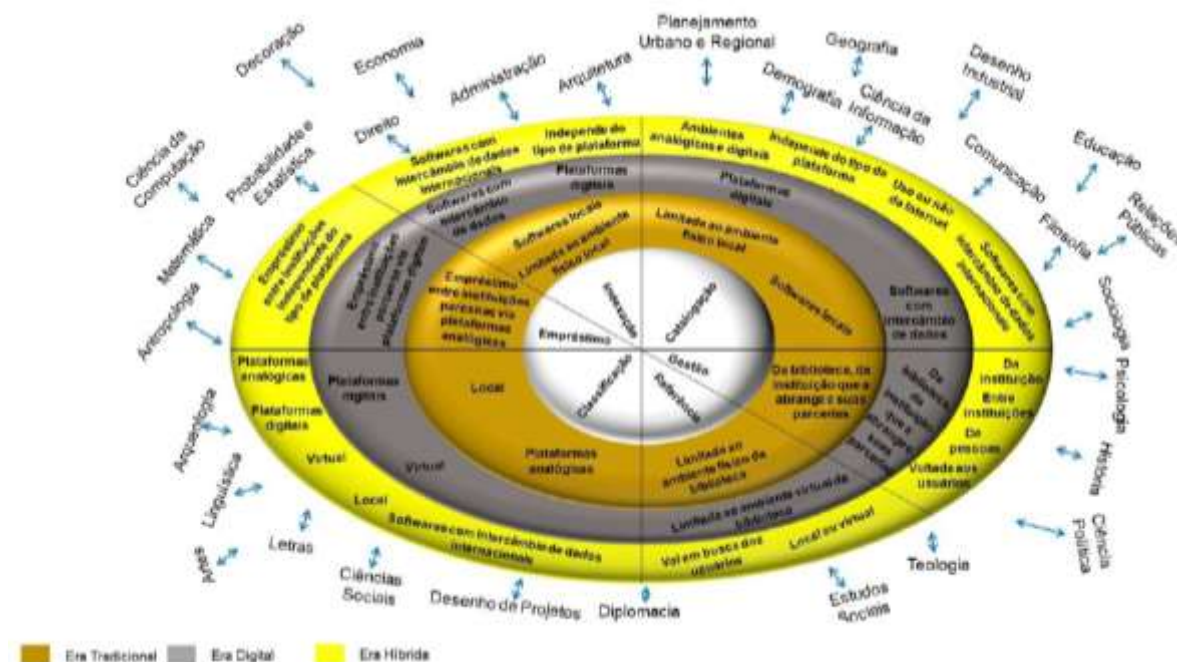
O estudo caracteriza-se por ser de natureza qualitativa e do tipo exploratória. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica em referenciais teóricos específicos das duas temáticas – serviço de referência e informação e bibliotecas híbridas - no âmbito da Ciência da Informação, relacionando-as, posteriormente, nos resultados deste artigo. Assim, essa introdução é sucedida pela revisão teórica, procedimentos metodológicos, apresentação e discussão dos resultados, e considerações finais.

2 BIBLIOTECAS E SEU DESENVOLVIMENTO EM SOCIEDADE

As bibliotecas ditas tradicionais são aquelas que disponibilizam recursos bibliográficos de modo analógico, isto é, são ambientes localizados em espaços específicos, delimitados geograficamente e que possuem coleções finitas e tangíveis (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999). Autores como Tammaro e Salarelli (2008), Araújo e Oliveira (2005), Braga (2002), Marcial (2006) e Milanesi (2002) compreendem que o conceito de biblioteca tradicional perpassa pela ideia inicial de bibliotecas, ou seja, organizações que têm o objetivo de oferecer acesso à informação em seus diferentes suportes.

Silva (2017) destaca que as bibliotecas podem ser delimitadas em tempos e épocas, em virtude do modo como a sociedade vai se transformando em relação ao contexto das instituições. No decorrer de seus estudos, Silva (2017) criou uma figura (Figura 1), que divide as épocas das bibliotecas em Era Tradicional, Era Híbrida e Era Digital, delimitando as áreas que influenciam cada época, bem como os tipos de serviços e produtos oferecidos.

Figura 1. Do tradicional ao híbrido.



Fonte: Silva (2017, p. 36)

A Era Tradicional, destacada na Figura um em marrom, é influenciada pelos conceitos de áreas como Administração, Linguística, Diplomática, Teologia, Sociologia, Arquitetura, Matemática, Direito, História e Filosofia (SARACEVIC, 1996). Logo, pode-se dizer que as bibliotecas, de início, se caracterizavam por serem espaços físicos de guarda, com coleção institucionalizada, prezando pela custódia, conservação e contemplação da informação. Esse panorama foi se modificando ao longo do tempo.

Os processos de catalogação e de classificação, na Era Tradicional, são realizados com registros que fazem parte da coleção impressa da biblioteca. Do mesmo modo, o SRI está limitado ao ambiente físico das bibliotecas tradicionais. A Era Tradicional e a Era Digital compartilham de uma delimitação de espaços físicos no uso de documentos – o acervo local, na tradicional; e as plataformas digitais, na digital. Em relação ao empréstimo, o que muda da Era Tradicional para a Era Digital são as plataformas às quais o serviço é fornecido. O diferencial da Era Híbrida está no empréstimo ilimitado entre instituições, sejam elas parceiras ou não. O diferencial na Era Híbrida está na facilidade do empréstimo entre instituições parceiras ou não, eliminando as barreiras físicas, mas com a presença de outras, como é o caso dos contratos e convênios estabelecidos, as licenças de uso e empréstimo, período da assinatura/acesso, entre outros.

Importante destacar que não foram delimitadas datas na descrição da Figura_1, já que os três tipos de bibliotecas – tradicionais, híbridas e digitais - perduram até os dias atuais. O que se modifica são as suas formas de atuação, que se atualizam ao longo do tempo, embora seja possível dizer que o predomínio das bibliotecas tradicionais ocorreu até meados dos anos

90. Em 1996, registra-se o início dos estudos sobre bibliotecas híbridas e, concomitantemente, o delineamento das bibliotecas digitais (SUTTON, 1996). Atualmente, a maioria das bibliotecas tradicionais trabalha em conjunto com serviços eletrônicos e digitais, instituindo um cenário híbrido.

Serra (2016)¹ descreve seis principais diferenças entre as bibliotecas tradicionais e o que ela denomina de bibliotecas digitais e híbridas, a saber: 1. Enquanto nas bibliotecas tradicionais os usuários são presenciais, as bibliotecas híbridas abarcam usuários presenciais e virtuais; 2. As bibliotecas tradicionais possuem acervos textuais e impressos, ao passo que as bibliotecas híbridas trabalham com acervos em variados suportes e formatos; 3. A coleção da biblioteca tradicional é limitada, já a biblioteca híbrida permite acesso também a conteúdos digitais; 4. O acesso ao conteúdo das bibliotecas tradicionais ocorre somente nos horários de funcionamento dessas instituições, mas, as bibliotecas híbridas permitem acesso aos seus conteúdos 24 horas por dia, sete dias por semana; 5. As bibliotecas tradicionais utilizam metadados descritivos, com nenhum ou baixo uso de imagens, o que se difere das bibliotecas híbridas, que incluem o conteúdo imagético aos seus metadados; e 6. O atendimento aos usuários nas bibliotecas tradicionais ocorre àqueles vinculados à instituição, e as bibliotecas híbridas abrem outras possibilidades de comunicação com usuários.

As mudanças nas práticas bibliotecárias vão ao encontro da manutenção dos itens no acervo da biblioteca, mas também dos itens que a biblioteca permite o acesso e não estão no acervo. Exige-se, portanto, uma cooperação entre metadados e banco de dados, bem como o estabelecimento de consórcios entre bibliotecas. Envolvem, também, as transformações entre as linguagens e os formatos das tecnologias, influenciando a aquisição e/ou licenciamento de documentos que, por sua vez, afetam as políticas de acesso ao conteúdo, demandando formas de gestão distintas para informações do tipo analógica, eletrônica e digital.

3 BIBLIOTECAS HÍBRIDAS

O termo ‘biblioteca híbrida’ foi publicado pela primeira vez no livro “*The roles of reference librarians, today and tomorrow*”, por Sutton (1996), como um caminho pelo qual a biblioteca tradicional percorreria até se tornar totalmente digital. “A ideia por trás do rótulo de biblioteca híbrida não é nova e foi expressa por pesquisadores que reconheceram a necessidade de juntar todos os tipos disponíveis de recursos de informação, a fim de chegar a um ambiente de informação totalmente interligado” (BREAKS, 2002, p. 100, tradução nossa).

Para Oppenheim e Smithson (1999), o desenvolvimento do conceito de biblioteca híbrida depende mais das mudanças culturais do que do desenvolvimento tecnológico, uma vez que se torna necessário que as pessoas entendam a necessidade das tecnologias para sua implementação. Sendo assim, “o termo ‘biblioteca híbrida’ é um rótulo para ajudar a construir o pensamento sobre como as bibliotecas estão se desenvolvendo” (BREAKS, 2002, p. 107, grifo do autor, tradução nossa). Compreende-se, portanto, que a mudança se daria mais em relação à cultura dos bibliotecários e gestores do que em relação aos serviços e produtos oferecidos. As bibliotecas são compostas por profissionais e usuários de diferentes gerações, e cada uma apresenta características específicas que nem sempre dialogam e convergem no

¹ Palestra proferida em Hangout pela Profissional da Informação dos Sistemas Sophia Liliana Giusti Serra, no dia 14 de março de 2016, às 11 horas (horário de Brasília). Canal SophiA: Softwares para gestão de escolas e bibliotecas, do *site* youtube.com. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ksdmYYDnUT0>. Acesso em: 05 out. 2020.

contexto organizacional das bibliotecas. Assim, para alguns profissionais ainda é um desafio, porém necessário, lidar com as TIC no âmbito das bibliotecas.

[...] “biblioteca híbrida”, aquela que contém não apenas material impresso e magnético, mas também informação digital (em múltiplos formatos: mídias óticas on e off-line, como CD-ROMs e DVDs, terminais para acesso a catálogos, a bancos de dados e a alguns dos variados tipos de documentos digitais). Mais e mais, a maioria das bibliotecas precisa incluir, voluntariamente ou não, estes tipos de documentos em suas coleções. Tais bibliotecas podem possuir também computadores para acesso de seus usuários à Internet. Os profissionais a que lá atendem necessitam, no mínimo, adquirir algum conhecimento sobre a operação dos computadores e desenvolver estratégias para instrução destes conhecimentos a seus usuários. (LEVACOV, 2005, p. 210).

Pode-se dizer que “o desafio associado ao gerenciamento da biblioteca híbrida é encorajar a descoberta de recursos e o uso de informações ao usuário final, em uma variedade de formatos e a partir de várias fontes locais e remotas, de uma maneira perfeitamente integrada” (PINFIELD *et al.*, 1998, p. 1, tradução nossa). Portanto, o conceito de bibliotecas híbridas se refere à junção entre os afazeres das bibliotecas tradicionais, eletrônicas e digitais, buscando maior acesso à informação.

Isto posto, o papel das bibliotecas híbridas é “[...] identificar pequenos grupos de usuários e oferecer serviços mais especializados de valor agregado, com grande flexibilidade e criatividade em sua realização e forma, por meio do diagnóstico do que o usuário deseja” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 46). Nessa perspectiva, entende-se que as bibliotecas híbridas agregam diferentes tecnologias e fontes de informação, se adaptando a variados contextos e convergindo produtos e serviços. Por meio do uso de tecnologias, essas vistas como ferramentas estratégicas para unir recursos impressos aos digitais, trabalha-se em prol de atender às demandas informacionais dos usuários.

Logo, infere-se que a “[...] diversidade informacional que contém a biblioteca híbrida se traduz na criação de uma interface capaz de fazer a integração entre os diferentes formatos de que dispõe a biblioteca tradicional acrescentado dos novos formatos digitais” (MONTEIRO *et al.*, 2006, p. 6). Desse modo, pode-se dizer que as bibliotecas híbridas são anteriores às digitais, designando-se como mediadoras entre as bibliotecas analógicas e as digitais, o que favorece a diversidade de serviços, oferecidos tanto em ambiente físico (atuação presencial) como em ambiente digital (atuação remota).

Para Guy (2000, p. 46, tradução nossa), é importante considerar “a infraestrutura, as formas de aquisição de material, as formas de acesso à informação, as formas de retenção do material e as formas de preservação da informação em âmbitos interno e externo”. Entende-se, portanto, que a biblioteca híbrida é um modelo útil de como todas as bibliotecas um dia irão se transformar para outros tipos de bibliotecas e SRI.

Como destacam Prakasan, Swarna e Kumar (2000, p. 293), “[...] uma biblioteca híbrida integra tanto funções das bibliotecas tradicionais, como das bibliotecas digitais [...] aumenta as funções de uma biblioteca tradicional, em vez de substituí-las”. Dito isso, de acordo com Russell, Gardner e Miller (1999), os requisitos básicos de uma biblioteca híbrida são: 1) providência de serviços para descoberta, localização, requisição, envio/entrega e utilização dos recursos; 2) fornecimento de serviços consistentes para recursos locais ou remotos, independentemente do tipo de seu suporte; 3) estrutura organizacional flexível; e 4) sistemas baseados em normas internacionais.

O conceito de bibliotecas híbridas “[...] parte de uma visão extensionista do conceito de bibliotecas, nas quais, por meio do conhecimento construído, exige-se o exercício da cidadania” (SILVA *et al.*, 2018, p. 406). O exercício da cidadania ocorre, sobretudo, quando a

biblioteca subsidia serviços que propiciem ao usuário desenvolver sua habilidade de ser pensante, que interpreta a informação que recebe de modo crítico, não aceitando tudo como verdadeiro. Ao mediar experiências para a formação do senso crítico, a biblioteca proporciona que o indivíduo gere conhecimento e, assim, participe mais ativamente da sociedade, compartilhando saberes. Dessa maneira, a estrutura da biblioteca híbrida “[...] entrelaça todos os conceitos em um único pensamento, e cria uma nova versão de biblioteca, que se utiliza das tecnologias e usufrui de um acervo digital, mas também mantém o formato tradicional ao disponibilizar um acervo físico” (CAVALCANTE; BRITO; VLAXIO, 2016, p. 48). O foco deste artigo, por sua vez, é suscitar discussões no âmbito do SRI de bibliotecas híbridas, conforme se discute na seção seguinte.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

O serviço de referência e informação, segundo a *Reference and User Services Association* (RUSA, 2020), é constituído por consultas de informação que o bibliotecário recomenda, interpreta, avalia e/ou utiliza recursos de informação para auxiliar os usuários a encontrar a informação e satisfazer suas necessidades informacionais, o que envolve as atividades relacionadas com a criação, gestão e avaliação de informações ou de investigação de recursos, ferramentas e serviços.

O SRI é, de acordo com Martins e Ribeiro (1972), o único serviço capaz de realizar de modo direto a finalidade da biblioteca, isto é, servir a comunidade por meio do usuário, informando-o ou prestando-lhe assistência capaz de enriquecer sua cultura e seu conhecimento. Pereira e Brenha (2011) também ressaltam o protagonismo do SRI devido ao fato de ser um dos principais serviços da biblioteca que trabalha diretamente com o público. Devido a esses motivos é que dentre os serviços/espacos físicos de uma biblioteca, o mais lembrado ou reconhecido pelos usuários é o SRI, onde acontece o encontro físico ou remoto entre usuário e bibliotecário de referência, sendo aquele imprescindível para que o processo de referência ocorra.

Conforme Accart (2012), o SRI oferece uma resposta integral ou os meios de responder a uma consulta, o que permite instruir o usuário sobre o uso das ferramentas de pesquisa disponíveis (física ou remotamente), a fim de que a resposta procurada seja encontrada por ele mesmo, tornando-o um pesquisador autônomo.

Um dos aspectos essenciais na composição de um SRI, para Mangas (2007), é definir seus objetivos: cabe ao SRI indicar o que se propõe a oferecer em termos de serviços e produtos, a quem e em que condições os usuários deverão ter acesso a um determinado documento. As principais funções desempenhadas pelo SRI, ainda de acordo com o autor, são: (i) acolher: receber com simpatia e profissionalismo os usuários, já que as primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato, além disso, a qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos usuários, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço; (ii) informar: resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários; (iii) formar: ensinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca; (iv) orientar: aconselhar os usuários na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.

Accart (2012) destaca três objetivos que devem ser considerados na concepção do SRI: (1) apresentar uma imagem positiva da instituição através do cuidado dispensado quanto ao lugar físico, organização do espaço, contar com pessoal qualificado, dando ao SRI uma identidade própria; (2) atingir a excelência na recepção, orientação e pesquisa de informação; e (3) ser intermediário entre uma necessidade de informação e as fontes de informação, valendo-se de todos os recursos disponíveis para melhor atender às necessidades de informação.

Nessa perspectiva, Belluzzo e Macedo (1993) definiram cinco linhas de atuação do SRI:

1. Serviço de referência e informação propriamente dito: é a assistência direta ao usuário, respondendo a diversos tipos de questões e encaminhamentos;
2. Educação do usuário: linha em que se destaca a preocupação com o usuário, determinando as atribuições do bibliotecário de referência para observar questões de uso, habilidades e necessidades do usuário;
3. Alerta e disseminação da informação: envolve as atividades que alertam o usuário para o que existe de novo e corrente em sua linha de interesse, intervindo em sua atualização e no aumento de sua produtividade;
4. Comunicação visual / divulgação da biblioteca: atividade relacionada às questões de interação do usuário à ambientação física da biblioteca;
5. Administração / supervisão do setor de referência: voltada ao planejamento da estrutura do setor e de vários estudos como o intuito de identificar as necessidades informacionais dos usuários.

Para que o SRI possa ser adequadamente executado, se faz necessário destacar o papel do bibliotecário de referência que, conforme Arellano (2001), não se resume a oferecer respostas, mas, principalmente em preparar os usuários de todos os níveis para resolver efetivamente suas necessidades de informação e ajudar a formar um pensamento crítico de suas fontes para pesquisa. Para Rostirolla (2006), o bibliotecário de referência é o facilitador do acesso a fontes de informação, que fornece aos usuários atalhos para obter os recursos informacionais que possibilitam a criação de novos conhecimentos e a satisfação de suas necessidades informacionais. A figura do mediador nesse contexto é fundamental, visto que o bibliotecário de referência é quem dará subsídio para a autonomia do usuário. Assim, compreende-se que o termo mediador seja mais adequado e abrangente que o termo facilitador, tendo em vista a complexidade e subjetividade presentes no processo de referência.

Ainda em relação a execução adequada do SRI, ressalta-se a necessidade desse serviço ser frequentemente avaliado. A única maneira eficaz de avaliar este serviço é por meio da satisfação do usuário (FIGUEIREDO, 1992). Para Carvalho e Lucas (2005), a satisfação das necessidades de informação dos usuários do SRI se dá através da antecipação das respostas por meio da atualidade e variedade de produtos e serviços oferecidos, necessitando, para tanto, de um estudo prévio de usuário para identificar as necessidades de informação do grupo em questão.

Para Rostirolla (2006), a identificação antecipada dos serviços que atendem às necessidades dos usuários de SRI é o caminho mais adequado para melhorar os processos e rotinas do SRI e, assim, oferecer um atendimento de qualidade aos usuários. As percepções e as necessidades dos usuários são, de acordo com a RUSA (2020), importantes medidas da qualidade que impactam o SRI.

As principais razões para que o SRI seja avaliado regularmente, segundo Mangas (2007), são: assegurar e verificar quantitativa e qualitativamente a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários; obter o máximo de rendimento do serviço, tanto em relação à instituição quanto em relação aos usuários; e justificar, do ponto de vista administrativo, a existência do serviço. Por ser a biblioteca uma instituição do terceiro setor – serviços – faz-se necessária uma avaliação contínua e sistemática dos produtos e serviços oferecidos, sejam eles deflagrados no espaço físico ou no ambiente digital. O usuário e sua satisfação, são compreendidos como razão final para o serviço dos bibliotecários e é a partir dessa perspectiva que os serviços e produtos devem, também, ser avaliados.

Como o SRI deve ser organizado em função dos usuários reais a quem a biblioteca serve (MANGAS, 2007), se faz necessário identificar os usuários atendidos pelas bibliotecas híbridas para, assim, adequar, de modo efetivo, o SRI disponibilizado. No entanto, quando se vislumbra a atuação do SIR no cenário híbrido, cabe às bibliotecas ir ao encontro dos usuários potenciais, isto é, aqueles que ainda não conhecem e não consomem os produtos e serviços da biblioteca. As TIC são um importante aliado nesse encontro, conforme será discutido mais a diante.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo enfoca questões de natureza básica e tipologia exploratória, que “[...] é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado [...]” (MORESI, 2003, p.9). A pesquisa foi desenvolvida a partir da revisão de literatura, por ser um método desenvolvido e estruturado como um estudo teórico, elaborado a partir da leitura e análise criteriosa de materiais como artigos científicos, dissertações, teses, trabalhos publicados em anais de eventos e livros (MARCONI; LAKATOS, 2008).

A busca foi realizada no Catálogo Integrado e Serviço de Descoberta das bibliotecas da Unesp², que abrange tanto o acervo físico quanto diferentes bases de dados científicas eletrônicas. A escolha dessa fonte deve-se a abrangência de materiais e período coberto. Não foi delimitado o tipo de material, base de dados ou idioma, apenas restringiu-se a busca as áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A escolha da abordagem de natureza qualitativa pautou-se no objetivo da pesquisa, isto é, das relações entre o SRI e as bibliotecas híbridas, que podem ser observadas na realidade e contrapostas à teoria, conforme argumentam Marschall e Rossman (1989).

Ressalta-se que estudos dessa natureza são necessários para o embasamento de ações de SRI em bibliotecas, dada a necessidade de envolvimento dos serviços dessas instituições ao contexto da hibridez.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir das leituras e evidências identificadas na pesquisa bibliográfica, destacam-se as semelhanças e diferenças dos serviços entre as bibliotecas tradicionais e as bibliotecas híbridas. Quanto às semelhanças, destaca-se que em ambas o usuário é o foco dos serviços e produtos; coexistem usuários e profissionais de diferentes gerações, o que pode causar conflitos entre eles; e há dificuldades quanto ao acesso, recuperação, uso e apropriação da informação pelos usuários, devido a quantidade expressiva de conteúdos disponíveis (impressos e digitais).

Com relação às diferenças, elaborou-se um Quadro um para destacar tais elementos.

Quadro 1. Diferença dos serviços entre as bibliotecas tradicionais e as bibliotecas híbridas

BIBLIOTECAS	TRADICIONAIS	HÍBRIDAS
	Disponibilizam recursos bibliográficos de modo analógico São limitadas ao espaço físico O foco é na coleção impressa e sua custódia	Disponibilizam recursos bibliográficos de modo analógico e digital Não se limitam ao espaço físico O foco está no acesso à informação e aos recursos disponíveis

² Disponível em: https://unesp.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=55UNESP_INST:UNESP. Acesso em: 15 fev. 2021.

DIFERENÇAS	<p>Serviços são oferecidos e consumidos presencialmente</p> <p>Empréstimo é limitado à coleção local</p> <p>Acesso limitado aos horários e dias de funcionamento</p> <p>Descrição bibliográfica limitada ao texto escrito</p> <p>Serviços padrão</p> <p>Estrutura organizacional e gestão rígida</p> <p>Destinação do espaço físico ao acervo impresso</p> <p>Uso limitado da tecnologia e seus recursos</p> <p>Trabalha-se sem o intuito de inovar</p> <p>Preocupação em manter os usuários reais</p> <p>Serviços padrão</p> <p>Estrutura organizacional e gestão rígida</p> <p>Uso limitado da tecnologia e seus recursos</p>	<p>Serviços são oferecidos e consumidos presencialmente e remotamente</p> <p>Empréstimo entre bibliotecas (parceiras ou não)</p> <p>Acesso por tempo e período ilimitado</p> <p>Descrição bibliográfica mescla texto escrito e imagético</p> <p>Serviços personalizados e customizados</p> <p>Estrutura organizacional e gestão flexíveis</p> <p>Espaço físico projetado para que os usuários permaneçam nele</p> <p>Uso avançado da tecnologia e seus recursos</p> <p>Trabalha-se com inovação</p> <p>Preocupação em manter usuários reais, mas, também, conquistar usuários potenciais</p> <p>Serviços personalizados e customizados</p> <p>Estrutura organizacional e gestão flexíveis</p> <p>Uso avançado da tecnologia e seus recursos</p>
-------------------	---	---

Fonte: Elaborado pelos autores.

Compreende-se que, além das diferenças elencadas no quadro anterior, existem outras aqui não apresentadas. As que foram incluídas no quadro referem-se a diversos aspectos, desde a estruturação física, arquitetura do edifício, processos informacionais, modelos de gestão, desenvolvimento de coleções, atendimento ao usuário, entre outras. Conforme evidenciado, nas bibliotecas híbridas é efetivado e explorado o uso de TIC e inovação, sobretudo no SRI. O Quadro 2 aprofunda os elementos existentes no SRI das bibliotecas tradicionais e híbridas, e propõe sugestões de adequações.

Quadro 2. Diferença dos serviços entre as bibliotecas tradicionais e as bibliotecas híbridas

ASPECTOS SRI (BELLUZZO; MACEDO, 1993)	SRI EM BIBLIOTECAS TRADICIONAIS	SRI EM BIBLIOTECAS HÍBRIDAS
Serviços existentes	<p>Atendimento presencial</p> <p>Atendimento individual e limitado à coleção impressa</p> <p>Tutoriais, treinamentos e capacitações presenciais;</p> <p>Serviços de alerta gerais (por grandes áreas)</p> <p>Guia de novas aquisições em formato tradicional</p>	<p>Atendimento presencial e remoto (síncrono e assíncrono)</p> <p>Atendimento compartilhado e com acesso ilimitado à coleção digital, bases de dados, repositórios institucionais, repositórios de dados de pesquisa, etc.;</p> <p>Tutoriais, treinamentos e capacitações presenciais e online (síncronos) ou disponíveis no site da Biblioteca ou no YouTube</p> <p>Curadoria de conteúdos e recursos</p>
	<p>Implantação das TIC nos serviços oferecidos, de modo que a biblioteca possa gravar suas capacitações e treinamentos, disponibilizando-os para acesso posterior</p>	<p>Tutoriais, treinamentos e capacitações online (assíncronos), ficam disponíveis no site da Biblioteca ou no YouTube</p>

<p>Alerta e disseminação da informação</p>	<p>Serviços personalizados e possibilidade do próprio usuário customizar sua experiência no catálogo (selecionando opções que gostaria de ver mais, assim como nos sites de e-commerce de editoras e livrarias);</p> <p>Envio de alertas direcionados com base no perfil e histórico do usuário (muitas vezes os alertas e boletins são pouco atrativos e não atendem a real necessidade do usuário);</p> <p>Uso de boletins atrativos, pautando-se no uso de cores e em estratégias do <i>design da informação</i> e da arquitetura da informação;</p> <p>Boletins direcionados de acordo com as informações pesquisadas pelos usuários no catálogo e/ou empréstimos realizados (criptografia de dados).</p>
<p>Comunicação visual / divulgação da biblioteca</p>	<p>Comunicação interna (espaço físico e digital) e externa (na ambiência da biblioteca);</p> <p>Comunicação instrucional (dar a localização dos produtos e serviços presenciais e digitais);</p> <p>Comunicação direcional (informa o que a biblioteca oferece); comunicação de alerta (instrui os usuários no manuseio dos itens impressos quanto a conversação e prevenção);</p> <p>Comunicação normativa (apresenta as normas e regulamentos de forma clara e objetiva);</p> <p>Comunicados especiais (que não se enquadram nos tipos anteriormente elencados).</p> <p>Marca da biblioteca (envolve a identidade visual – escolha das cores, fontes, etc.) que deve estar posicionada estrategicamente em toda a comunicação da biblioteca – requer um projeto de comunicação visual elaborado por um designer gráfico, que trabalhe, para além da estrutura física da biblioteca, com serviços online e computação na nuvem;</p> <p>Criação e manutenção de redes e mídias sociais digitais (Facebook, Instagram, YouTube).</p>
<p>Administração / supervisão do setor de referência</p>	<p>Avaliação dos produtos e serviços ofertados, bem como da instalação, equipamentos, fontes e recursos, recursos humanos, e localização da biblioteca em si na instituição/cidade/bairro e de sua estrutura interna;</p> <p>Inovação na oferta de serviços e produtos próprios de uma biblioteca híbrida e de recursos digitais;</p> <p>Avaliação do site, do catálogo, das redes e mídias sociais digitais.</p>

Fonte: Elaborado a partir de Belluzzo e Macedo (1993).

A partir do exposto, é possível identificar que a principal mudança na linha de atuação de Belluzzo e Macedo (1993) se refere à ênfase dada pelo SRI ao acesso informacional digital, o que recai sobre a atuação digital do SRI. No que se refere à educação do usuário (linha de atuação dois), destaca-se a gravação de serviços de capacitação para posterior disseminação dessas gravações via internet e o apoio à pesquisa. Além disso, identifica-se como essencial que esta linha de atuação enfoque no desenvolvimento de competências informacionais digitais, que permeiam o processo de produção, busca, uso e apropriação da informação. Ainda sob a ótica da referida linha de atuação, compreende-se que as visitas e treinamentos, durante a pandemia causada pelo novo coronavírus, ficaram suspensos presencialmente (devido às medidas de

distanciamento social). Quando realizados de forma remota, registrados e disponibilizados nos canais digitais da biblioteca, um maior número de usuários poderá ter acesso e passará a conhecer o que a biblioteca representa para ele e quais são os serviços e produtos disponíveis tanto presencial quanto remotamente.

Além disso, esse cenário da pandemia fez com que o movimento das bibliotecas híbridas fosse intensificado, devido não apenas a uma tendência no contexto das bibliotecas mas a uma necessidade premente. Isso fez com que muitos serviços e produtos ofertados presencialmente fossem repensados pelas bibliotecas, tornando-as ainda mais organizações híbridas. No que diz respeito à linha de atuação três (alerta e disseminação da informação), ressalta-se a possibilidade de o usuário customizar a sua navegação no catálogo, o que garante maior usabilidade do mesmo. Além disso, programas de alerta direcionados de acordo com o histórico do indivíduo devem ser destacados. Esta ação poder-se-à realizar de duas maneiras: a partir tanto da análise dos algoritmos coletados pelo sistema quanto pela curadoria de conteúdos realizada pelos bibliotecários. Na primeira, o sistema monitora a navegação e o histórico dos usuários, cliques, leituras, download e sugere opções de títulos similares ou de um mesmo autor por exemplo. Na segunda, por sua vez, o bibliotecário monitora os insights de suas mídias sociais e identifica o que mais tem despertado a atenção dos usuários, seja a partir de curtidas, comentários ou compartilhamentos.

Em relação à comunicação visual / divulgação da biblioteca (linha de atuação quatro), as comunicações precisam se estender para as redes e mídias digitais, visando maior propagação da informação. Nessa mesma perspectiva, a administração / supervisão do setor de referência (linha de atuação cinco) passa a dar ênfase à avaliação de plataformas e recursos via internet.

A Figura 2 ilustra as linhas de atuação de Belluzzo e Macedo (1993), do SRI no cenário híbrido e suas características:

Figura 2. SRI no cenário híbrido e seus elementos característicos



Fonte: Elaborada pelos autores

A partir da Figura 2 ressalta-se o uso das TIC como ferramentas estratégicas para o SRI, colocando a biblioteca em um cenário de hibridez cada vez maior. Compreende-se, assim, que o objetivo é possibilitar o maior acesso à informação, incluindo recursos informacionais digitais em diferentes plataformas, dentre elas a internet, e enfatizando-se o protagonismo do usuário na biblioteca, fim último do trabalho dos bibliotecários.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que a hibridez pode se fazer presente em distintas tipologias de bibliotecas: pública, escolar, universitária, especializada, comunitária, popular, etc. O que conferirá à biblioteca sua denominação e reconhecimento como “biblioteca híbrida” não é apenas o modo como a instituição adquire, trata, organiza, gerencia, dissemina e medeia os suportes informacionais (disponíveis no espaço físico ou não), mas também outros elementos fundamentais, como: a cultura organizacional que deve ser alinhada à visão híbrida da biblioteca; a gestão que precisa ser compartilhada e conduzida de modo holístico, levando em consideração o todo da biblioteca; os serviços e produtos necessitam atender aos aspectos sociais da comunidade a que atende; as normas que regem a instituição necessitam se adequar a padrões internacionais, de modo a promover maiores possibilidades de acesso à informação; e as TIC precisam ser utilizadas como ferramentas estratégicas para se atender a objetivos organizacionais.

Conclui-se, conforme previsto, que existem necessidades de adequações do serviço de referência e informação para que as bibliotecas se configurem como híbridas. O SRI é

diretamente afetado pelo conceito de biblioteca híbrida, o que traz a necessidade de (re)pensar em todo o seu escopo e visão.

Os aspectos de hibridez devem envolver todas as linhas de atuação do SRI, isto é, 1. o serviço de referência e informação, 2. a educação do usuário, 3. o alerta e disseminação da informação, 4. a comunicação visual / divulgação da biblioteca e 5. a administração / supervisão do setor de referência. As principais mudanças dizem respeito ao trabalho com recursos informacionais digitais e ao oferecimento de serviços via internet.

Pôde-se identificar que, no presente contexto – pandemia COVID 19 – muitas bibliotecas, sobretudo as universitárias, têm realizado atendimento remoto, com profissionais trabalhando de suas próprias residências. Além disso, a necessidade de restrição ao acesso a tais espaços fez com que muitos usuários (re)conhecessem os serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas, até mesmo os mais tradicionais, como empréstimo e renovação on-line. Por outro lado, a pandemia levou a biblioteca, a partir de sua dimensão híbrida, a aproximar-se ainda mais da sua comunidade, reforçando o seu papel essencial na sociedade.

CRedit

RECONHECIMENTOS: Não é aplicável.

FINANCIAMENTO: Não é aplicável.

CONFLITOS DE INTERESSE: Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.

APROVAÇÃO ÉTICA: Não é aplicável.

DISPONIBILIDADE DE DADOS E MATERIAL: Não é aplicável.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES: Concepção e elaboração do manuscrito: Ieda Pelógia Martins Damian. Coleta de dados: Ieda Pelógia Martins Damian; Rafaela Carolina da Silva; João Arlindo dos Santos Neto. Análise de dados: Ieda Pelógia Martins Damian; Rafaela Carolina da Silva; João Arlindo dos Santos Neto. Discussão dos resultados: Ieda Pelógia Martins Damian; Rafaela Carolina da Silva; João Arlindo dos Santos Neto. Revisão e aprovação: Ieda Pelógia Martins Damian; Rafaela Carolina da Silva; João Arlindo dos Santos Neto.

| 15

REFERÊNCIAS

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

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. *In:* OLIVEIRA, M. (coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. Disponível em: http://books.google.com.br/books?id=UGrv24g0u8C&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 25 set. 2019.

ARELLANO, M. A. M. Serviços de Referência Virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da informação**, v. 22, n. 2, p. 124-131, 1993.

- BRAGA, M. F. A. Meios e modos de apropriação da informação e do conhecimento. *In*: CASTRO, C. A. (org.). **Ciência da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luís: EDUFMA; EDFAMA, 2002.
- BREAKS, M. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned publishing**, Hertfordshire, v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002.
- CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CIFORM, 6., 2005. **Anais [...]** Salvador: UFBA, 2005.
- CAVALCANTE, K. V.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F. As metamorfoses da biblioteca para a Geração Z: proposta de implementação para o Espaço Cultural Bezerra de Menezes. **Revista Analisando em Ciência da Informação**, v. 4, n. 2, p. A03, 2016. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/28284>. Acesso em: 18 jul. 2019.
- DAMIAN, I. P. M.; SILVA, M. R. Serviço de Referência Virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz SWOT. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 7, n. 2, p. 118-135, 2016.
- FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de Referência & Informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- FUNARO, V. M. B. O.; CARVALHO, T.; COSTA, L. M. S. V. **Inserindo a disseminação seletiva da informação na era eletrônica**. São Paulo: Serviço de Documentação Odontológica da Faculdade de Odontologia da USP, 2000.
- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652002000200005&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 14 jul. 2019.
- GUY, R. F. Developing the hybrid library: progress to date in the national library of Scotland. **Electronic Library**, v. 18, n. 1, p. 40-50, 2000. Disponível em: <https://search.proquest.com/docview/57500478?accountid=8112>. Acesso em: 01 maio 2020.
- LEVACOV, M. Tornando a informação disponível: acesso expandido e a reinvenção da biblioteca. *In*: SAYÃO, L.; KURAMOTO, H.; TOUTAIN, L. B.; MARCONDES, C. (Orgs.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005. p. 207-224.
- MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o SRI. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990.
- MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, 2007.
- MARCIAL, V. F. La biblioteca, espacios culturales em desuso: análisis crítico de las estrategias de promoción. **Revista Biblios**, Madrid, v. 7, n. 25-26, p. 1-9, jul. 2006. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172510>. Acesso em: 16 jan. 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostras e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1972.

MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002. Disponível em: http://books.google.com.br/books?id=jxD9Myg1xQC&printsec=frontcover&hl=ptBR&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 25 set. 2019.

MONTEIRO, A. I. V.; MEDEIROS, M. N.; FERNANDES, M. C. P.; CAVALCANTE, M. S. Estratégias para a implantação de bibliotecas híbridas como apoio à aprendizagem semipresencial de cursos a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 1-13, 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/4367>. Acesso em: 18 jul. 2019.

MORESI, E. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação, 2003. Disponível em: <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2021.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D. What is the hybrid library? **Journal of Information Science**, v. 25, n. 2, p. 97-112, out./nov. 1999. Disponível em: <http://jis.sagepub.com/content/25/2/97.full.pdf+html>. Acesso em: 17 jan. 2020.

PEREIRA, M. R. S.; BRENHA, T. C. P. Serviço de Referência em bibliotecas: reflexões. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO SOCIAL, 24., 2011. **Anais [...]** Maceió: FEBAB, 2011.

PINFIELD, S.; EATON, J.; EDWARDS, C.; RUSSELL, R.; WISSENBURG, A.; WYNNE, P. Realising the hybrid library. **New Review of Information Networking**, v. 4, p. 3-21, 1998. Disponível em: <http://search.proquest.com/docview/57469110?accountid=8112>. Acesso em: 19 maio 2019.

PRAKASAN, E. R.; SWARNA, T.; KUMAR, V. Human resource development in hybrid libraries. *In*: NATIONAL CONVENTION ON LIBRARY AND INFORMATION NETWORKING, 2., 2000, Madras, Chennai. **Anais [...]** Madras, Chennai: India, 2000. p. 292-299. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/5864/1/pdf.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2020.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

RUSA. **Measuring and assessing reference services and resources**: a guide. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide>. Acesso em: 05 maio 2020.

RUSSELL, R.; GARDNER, T.; MILLER, P. **Hybrid information environments**: overview and requirements. 1999. Disponível em:

<http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/requirements/overview/>. Acesso em: 20 jan. 2020.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em:

http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf. Acesso em: 11 fev. 2020.

SERRA, L. G. **Bibliotecas do futuro**: gestão de acervos híbridos. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=ksdmYYDnUT0>. Acesso em: 05 out. 2020.

SILVA, R. C. da. **Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido**: um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em prol do desenvolvimento de comunidades. 2017. 288 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília. 2017. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/150798>. Acesso em: 31 jul. 2019.

SILVA, R. C. da; OTTONICAR, S. L. C.; CALDAS, R. F.; CASTRO FILHO, C. M. de. A competência em informação e o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas híbridas: um estudo comparativo no Brasil e na Escócia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 1, p. 398-423, jan./abr. 2018. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/30906>. Acesso em: 15 jul. 2019.

SUTTON, S. Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant. In: LOW, K. (ed.). **The roles of reference librarians, today and tomorrow**. Nova Iorque: Haworth Press, 1996, pp. 125-143.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 15/02/2021 – Aprovado em: 04/03/2021 – Publicado em: 24/03/2021
