

Os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras

Ana Roberta Sousa Mota

Universidade Federal da Paraíba (ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6663-504X>)

Maria Manuel Borges

Universidade de Coimbra (ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7755-6168>)

Resumo

Os serviços de referência evoluíram e modificam-se a partir da introdução das tecnologias da informação e da comunicação no meio acadêmico. Desde seu surgimento, no final do século XIX, até os dias atuais, ocorreram grandes mudanças, principalmente quando nos referimos ao acesso à enorme gama de dados e informações disponíveis. O artigo aborda conceitos de serviços de referência e retrata os serviços de referência nas bibliotecas universitárias brasileiras. A sociedade da informação tem acessado informações com variados formatos e extensões através das plataformas digitais móveis e não móveis. O conceito inicial dos serviços de referência se mantém - atender à necessidade informacional do usuário - porém, o lugar onde estão ocorrendo as interações, e, as habilidades exigidas ao profissional da informação se modificaram, demandando maior diálogo com áreas tecnológicas e de estudos de comportamento para utilização de sistemas informacionais. Dentro desta perspectiva e mudança paradigmática, do tradicional para o digital, da guarda para a sociabilização do acesso, apresenta-se como objetivo deste estudo a caracterização dos bibliotecários de referência brasileiros e do meio no qual ocorrem os serviços de referência. A metodologia empreendida integra elementos de pesquisa qualitativa e quantitativa. Para recolha de dados, fez-se uso do instrumento questionário, elaborado e disponibilizado em meio digital à 40 bibliotecários atuantes em serviços de referência de bibliotecas universitárias brasileiras. Os resultados revelam uma maioria, feminina, com idades entre 35 e 40 anos, pós-graduadas há no máximo dez anos, com formação superior em biblioteconomia atuando em biblioteca universitária, há no máximo, dez anos e em serviços de referência há no máximo cinco anos, ligadas a alguma biblioteca central ou sistema de bibliotecas e que buscam a capacitação contínua, em cursos, treinamentos e eventos na área em que atua, em curtos períodos. Os serviços de referência ocorrem em meio digital e presencial, as principais fontes informacionais são o periódico, as teses e as dissertações, disponibilizadas e acessadas por meio dos recursos informacionais portal de periódicos eletrônicos e bases de dados, principalmente pelas áreas da saúde e biológicas. O processo de comunicação para a transação de referência ocorre predominantemente com a utilização de e-mail e telefone fixo. Das redes sociais, também utilizadas pela maioria das bibliotecas, o Facebook e o Twitter são as mais empregadas, principalmente na divulgação de produtos e serviços. A comunicação é realizada por bibliotecários, prevalecendo-se da língua portuguesa. Pode-se se dizer que os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras estão em plena expansão pela inclusão da tecnologia digital na prática bibliotecária e os bibliotecários estão em busca de qualificação profissional com vistas a melhoria dos serviços que ofertam nas bibliotecas que atuam. As lacunas identificadas permitem recomendar novas investigações neste campo.