

Serviço de Referência Virtual síncrono nos ambientes informacionais digitais do sistema EMBRAPA de bibliotecas

Nashila Fernanda Soares^a e Jacquelin Teresa Camperos Reyes^b

Resumo: Objetiva-se através desta pesquisa caracterizar o Serviço de Referência Virtual síncrono nas unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas, observando a forma de disponibilização desses serviços, e se existe um direcionamento particular ao tipo de usuário pequeno e médio produtor rural. Trata-se de uma pesquisa exploratória que utiliza revisão bibliográfica, e observação direta como técnica de coleta de dados mediante navegação nos sites das 43 unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas. Através das informações coletadas nas respectivas páginas das unidades de informação, possibilitou-se elucidar sobre a dinâmica de ações do serviço de referência virtual, observando que contatos por e-mail ou telefone sejam realizadas, mas não divulgadas nesses ambientes digitais, com outros aspectos como horário de atendimento via telefone, ou tempo para responder questões enviadas por e-mail. Identificou-se que as bibliotecas não disponibilizam Serviço de Referência Virtual Síncrono por meio de chat ou videoconferência, e não incluem informações direcionadas especificamente sobre serviços prestados para produtores rurais de pequeno e médio porte.

-
- a Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: nashilasoares@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4396-1181>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5084388944604506>.
- b Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: jacquelin.camperos-reyes@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0078-5376>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5415219564237576>.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual síncrono. Bibliotecas Embrapa. Mediação da Informação.

Synchronous Virtual Reference Service in the digital informational environment of the EMBRAPA library system

Abstract: The objective of this research is to characterize the synchronous virtual reference service in the Embrapa Library System units, observing the way in which these services are made available, and whether there is a particular targeting for the type of small and medium rural producer. It is an exploratory research that uses bibliographic review, and direct observation as a technique of data collection through navigation on the websites of the 43 units of the Embrapa library system. Through the information collected on the respective pages of the information units, it was possible to elucidate the dynamics of actions of the virtual reference service, observing that contacts by email or phone are made, but not disclosed in these digital environments, with other aspects such as opening hours by phone, or time to answer questions sent by email. It was identified that the libraries do not provide Synchronous Virtual Reference Service through chat or video conference, and do not include information specifically directed to services provided to small and medium sized rural producers.

Keywords: Synchronous Virtual Reference Service. Embrapa libraries. Information mediation.

1 Introdução

A popularização da internet na década de 1990 impactou vários segmentos da sociedade, dentre eles, a economia. Neste aspecto, a rede tornou-se a essência tecnológica organizacional da sociedade da informação, onde o internauta compreende que a web é uma vasta fonte de informações, onde as ferramentas de busca caracterizam-se como a porta para realizar a pesquisa almejada (VALQUEZ, 2017).

O grande volume das informações que são disponibilizadas diariamente, e fatores como “[...] dificuldade em formular expressão de busca, utilização de interfaces de busca com diversas formas de geração de expressão de busca e formas de visualização” (MORENO, 2005, p. 16) são alguns dos impasses causados aos internautas, e, considerando a parcela da população brasileira que não possui familiaridade com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), entre eles, pequenos e médios produtores rurais, pressupõe-se que além de enfrentarem tais impasses, possuem baixas competências digitais informacionais, tornando o acesso e uso a dados e informações digitais ainda mais difícil.

Observa-se a mediação da informação como um processo determinante na aproximação dos usuários aos recursos informacionais existentes em determinado ambiente, e ela encontra o ápice no serviço de referência de uma unidade de informação. A mediação é conceituada por Almeida Júnior (2003, p. 113) “[...] como o processo pelo qual o profissional da

informação faz a relação entre a necessidade da informação (questão real) com a informação que satisfaz essa necessidade” (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 113), e

[...] apesar dos avanços tecnológicos, as etapas do Processo de Referência¹ não têm mudado ao longo do tempo. A própria concepção do Processo de Referência Tradicional (PRT) alterou-se para um Processo de Referência Virtual (PRV). Basicamente, o que mudou foi a presença física e o momento de conexão ou contato que pode existir entre os principais atores do processo [...] (MORENO, 2005, p. 15).

O Serviço de Referência Virtual pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona, sendo que a utilização da tecnologia para exercer tal serviço, de acordo com a *International Federation of Library – IFLA* (2020) pode interferir ou expandir o número de usuários de uma unidade de informação, pois, sem as barreiras geográficas, existe a possibilidade de surgir novos e diferentes usuários para aproveitar do serviço de forma virtual.

Ao identificar a urgência das soluções para suprir necessidades informacionais, Nakano (2014, p. 142) apresenta em suas considerações que “se uma questão não é atendida no momento em que surge, ela simplesmente se esvai, muda, passando então para outra necessidade”.

Neste aspecto, o Serviço de Referência Virtual síncrono, deve ser um meio ágil para solucionar problemas dos internautas podendo ser um recurso de aproximação entre o usuário e a

1 Aqui os autores usam Processo de Referência de forma sinônima a Serviço de Referência.

unidade de informação, usufruindo das TIC, que possibilitam o acesso aos materiais sem a necessidade do deslocamento físico, “pois uma informação necessária poderia ser atendida à distância, a informação se desloca ao indivíduo” (NAKANO, 2014, p. 140).

A Empresa Brasileira de Pesquisa em Agropecuária (EMBRAPA) é uma “empresa de inovação tecnológica focada na geração de conhecimento e tecnologia para agropecuária brasileira” (EMBRAPA, 2020c). Ela possui o Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB), com 43 unidades de informação espalhadas pelas diversas regiões do Brasil, e “tem como finalidade promover, de forma integrada a gestão da informação científica e tecnológica no âmbito da Embrapa” (EMBRAPA, 2020b).

Diante disso, surge o seguinte questionamento: De que forma as bibliotecas da Embrapa promovem a aproximação entre pequenos e médios produtores rurais e o mundo digital através do Serviço de Referência Virtual síncrono?

Justifica-se esta pesquisa, pelo fato de que “página web com ofertas de serviços a pessoas com necessidades especiais”, é um dos critérios para a observação crítica de bibliotecas (LUBISCO; VIEIRA, 2009, p. 47), e também, pela importância de Serviços de Referência Virtual Síncrono que sejam acessível a pequenos e médios produtores rurais, ponderando que a mediação da informação observa, sobretudo, um papel social, podendo influenciar as diversas esferas de pessoas e comunidades.

Observa-se o Serviço de Referência Virtual como uma ferramenta de democratização, sendo que

[...] estudar os processos que envolvem o SRV e o seu poder de mediação da informação para produção de conhecimento é primordial na ampliação dos meios e estratégias de disseminação e compartilhamento da informação, principalmente aqueles dos meios digitais, pois esses são emancipadores das restrições de lugar e tempo (NAKANO, 2014, p. 142).

Deste modo, estabeleceu-se o objetivo de caracterizar o Serviço de Referência Virtual Síncrono nas unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas, observando evidências nas plataformas quanto a elementos de disponibilização desses serviços de forma especial ao pequeno e médio produtor rural.

2 Mediação da informação e Serviço de Referência

Considera-se a mediação da informação como uma das funções primordiais do profissional da informação, cujo

[...] fim não deve ser a informação, mas, sobretudo, o usuário. Independente da sua especialidade, do suporte informacional e do local onde ele trabalha, o bibliotecário é um mediador – submetendo os processos técnicos em favor da disseminação da informação (SALCEDO; SILVA, 2017, p. 29).

Barros (2003), na mediação da informação, remete-se a figura do profissional da informação e à sua postura quanto seu papel cidadão e político para intervir e promover a cidadania por meio da disseminação da informação.

Dantas e Garcia (2016, p.15) trabalham com a relação da responsabilidade social dentro da ciência da informação, observando-a como uma

Prática que pretende oferecer, por meio da informação, liberdade aos indivíduos. Os meios de comunicação de massa e a comunicação científica aproximam a responsabilidade social da ciência da informação e os aspectos gerais da comunicação. Por outro lado, comunicar também é educar. E o fenômeno informacional evidencia a importância da educação e os colocam como extensão da responsabilidade social da ciência da informação. O combate à exclusão tecnológica inclui digitalmente os menos favorecidos e excluídos da sociedade da informação. A inclusão social acontece quando é observada a extinção da exclusão digital, mas também a dos diversos tipos de exclusão social. É a responsabilidade social que caminha para a inclusão dos socialmente excluídos, notada pela práxis das mais variadas pessoas, localizadas nos mais variados setores da sociedade, inspirados e empenhados na idealização e recomendação de políticas públicas (DANTAS; GARCIA, 2016, p.15).

Diante disso, elucida-se o papel fundamental da responsabilidade social dos bibliotecários com o público de pequenos e médios produtores no aprimoramento dos seus fluxos informacionais. Auxiliar esses sujeitos com suas necessidades informacionais contribui, como indica Maluf (2004), na promoção dos seus cenários buscando equidade e inclusão social como alternativas para fortalecer em quantidade e qualidade sua produtividade.

Em uma unidade de informação, ou quaisquer instituições, seja de caráter público ou privado, o Serviço de Referência é um dos principais componentes dentre a política de comunicação e

disseminação da informação; e possui como foco suprir as necessidades informacionais (FIGUEIREDO, 1992).

Almeida Júnior (2003) considera que é o profissional da informação que deve atuar nos Serviços de Referência, pois há a necessidade de conhecimento sobre as etapas deste processo, saber aplicá-las, e tais questões são concebidas a partir da sua formação profissional, conhecimento que outorga confiabilidade na matéria do cargo que ocupa, pois sua função trata-se, sobretudo, de grande valor social.

Neste aspecto, o Serviço de Referência é tratado, portanto, como um processo, e Grogam (1991, p. 50) a caracteriza como um que

Gravita em torno do ponto de contato inicial, quando o consultante formula sua consulta ao bibliotecário, mas remonta ao momento em que o consultante reconheceu a existência do problema e se estende durante e além da busca da informação solicitada, realizada pelo bibliotecário, e a entrega da resposta, até o ponto em que se chega mutuamente ao entendimento de que o problema original foi solucionado (GROGAM, 1991, p.50).

Apresenta-se então, uma linearidade de fatos que envolvem o processo do Serviço de Referência, mas, na prática, eles não ocorrem desta forma, por isso, tal processo adentra desde a consciência da existência de um problema/necessidade informacional, até a solução deste, mas, a complexidade que abrange estes fatos, ocasiona muitas vezes o retrocesso do sistema, ou uma readequação na ordem da aplicação das etapas

do serviço, com isso, o profissional da informação deve atuar tanto na análise do problema que foi formulado, como na busca pela informação que possa solucioná-lo, e tornar a analisá-lo caso haja vista alguma interferência em um/umas dessas etapas, que possivelmente impediram a resolução do problema (GROGAM, 1991, p. 50).

Diante disso, Grogam (1991) traçou oito etapas que condiziam ao processo subsequente do Serviço de Referência:

1. O Problema – compreende-se o desejo motivacional;
2. A Necessidade de Informação – quando o usuário identifica que para resolver o problema há a necessidade de saber algo além do seu conhecimento atual;
3. Questão – A formulação de uma pergunta;
4. Questão negociada – Reformulação da questão com linguagem compatível;
5. A Estratégia de Busca – “Como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem?”.
6. O Processo de Busca – Flexibilidade das estratégias;
7. A Resposta – Os preliminares resultados de uma pesquisa;
8. Solução – O profissional da informação e o consulente avaliem em conjunto o produto da pesquisa, e entrem em acordo quanto à conclusão do processo.

3 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa exploratória que utiliza revisão bibliográfica, e, como técnica de coleta de dados a observação direta mediante navegação pelas páginas das 43 unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas² que estão disponibilizados no portal.

A navegação pelas páginas ocorreu nos dias 22 e 23 de agosto de 2020 e foram acessados especificamente os menus intitulados “serviços” e “contatos”. Os dados foram sistematizados em planilha eletrônica, e consideraram-se informações sobre Região em que estas bibliotecas estão localizadas, Nome da Unidade, Serviços de Referência Virtuais oferecidos, a existência ou não de profissionais bibliotecários para contato e evidencia de elementos especiais ao público de pequenos e médios produtores.

4 Resultados

O ambiente informacional digital da Embrapa disponibiliza em uma de suas páginas o Sistema Embrapa de Bibliotecas; na página, encontram-se os links para acesso as páginas das 43 unidades de bibliotecas que estão organizadas de acordo com a região do Brasil.

Ao navegar pelas páginas, constatou-se que algumas unidades estavam com o link de acesso quebrado: Biblioteca Embrapa Centro-Oeste de Informação e Tecnologia; Biblioteca

2 Disponível em: <https://www.embrapa.br/seb/biblioteca-das-unidades>. Acesso em: 13 jul. 2021.

Embrapa Rondônia; Biblioteca Embrapa Semiárido; e, Biblioteca Embrapa Tabuleiro; da mesma forma, as unidades Biblioteca Gestão Territorial e Biblioteca Embrapa Trigo remetem à Base de Dados da Pesquisa Agropecuária – BDP@, mas não ao site da unidade, em função disso, em seis unidades não foi possível acessar informações propostas nesta pesquisa.

Continuando, também não foi possível acessar informações de Três unidades (Biblioteca Embrapa Informática Agropecuária, Biblioteca Embrapa Pecuária Sul e Biblioteca Embrapa Pesca e Aquicultura) que estavam com o link do menu “serviços” quebrado. Portanto, não foi possível acessar os menus “serviços” de nove bibliotecas no total.

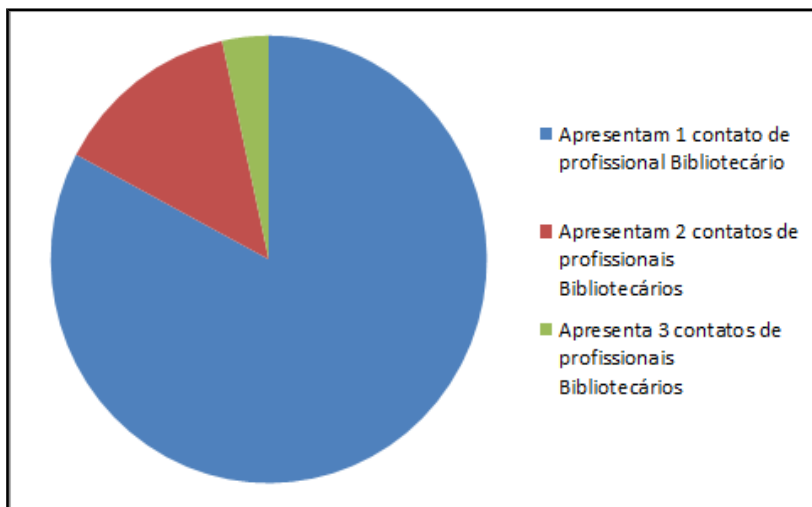
Destaca-se então, que foi possível acessar os dados divulgados apenas dos serviços de 34 unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas, encontrando após navegação que nenhuma delas possuía informações sobre Serviço de Referência Virtual Síncrono por meio de chat ou videoconferência, sendo importante ponderar o fato de que 25 dessas unidades, após clicar em “serviços”, remeteram em todos os casos para a mesma página. Portanto, os serviços divulgados por estas bibliotecas eram homogêneos, e são destinados para um público genérico, nomeado como público externo e interno, sem direcionamento especial para pequenos e médios produtores, não foi observado nenhum elemento que remetesse a orientações ou serviços direcionados a eles.

Identificou-se que as unidades de biblioteca em sua maioria destacam que o público externo pode consultar o acervo das bibliotecas do sistema, mas não pode realizar empréstimos, e, em relação ao Serviço de Referência, foi possível coletar informação colocada de forma genérica, de que tais unidades possuem uma equipe especializada de bibliotecários e de técnicos preparada para atender aos usuários, orientando-os na busca e recuperação de informações, tanto nas bases de dados institucionais como em outras fontes de informação (EMBRAPA, 2020a), e, o atendimento é realizado pessoalmente, por telefone ou e-mail (EMBRAPA, 2020a).

Considera-se importante pontuar o fato de que informações sobre serviços destinados especificamente ao público de agricultores não foram encontrados, e, não possui nenhuma informação quanto a estratégias destes serviços, nem horário de atendimento via telefone ou dinâmica (tempo) para responder questões enviadas por e-mail, todos eles, elementos que configuram um Serviço de Referência Virtual.

Identificou-se que 29 unidades disponibilizaram o contato dos profissionais bibliotecários, sendo que 24 delas informaram contatos de um bibliotecário, quatro unidades informaram dois contatos de bibliotecários e uma unidade informou três contatos de bibliotecários (Figura 1).

Figura 1 – Números de Bibliotecários por bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa.

Deste modo, tendo que grande parte das bibliotecas apresentam apenas 1 profissional bibliotecário para contato, possivelmente atuando nas diversas linhas dos serviços da biblioteca na que está vinculado, é essencial que tais profissionais também estejam disponíveis através do Serviço de Referência Virtual, pois é uma função que se caracteriza sobre tudo, pelo papel social; profissionais bibliotecários da Embrapa que atuam neste tipo de serviço serão de grande valor às comunidades, e de forma especial, aos pequenos e médios produtores rurais, levando em conta que a utilização do meio virtual pode aumentar o número de acesso ao serviço para tais públicos, além dos usuários de modo geral.

5 Considerações finais

Mediante as informações coletadas, foi possível elucidar sobre a disponibilidade de profissionais bibliotecários nas unidades da Embrapa, sob a ótica da quantidade de profissionais bibliotecários, e dos Serviços de Referência Virtual Síncrono oferecidos, apresentando uma situação díspar na relação entre profissionais ofertados de forma presencial e a total ausência de tais serviços de atendimento síncrono, além de falta de informações a respeito de estratégias da instituição para ofertar tais serviços.

Identificou-se que as bibliotecas não disponibilizam Serviço de Referência Virtual Síncrono por meio de chat ou videoconferência, e não incluem informações específicas sobre serviços prestados a produtores rurais de pequeno e médio porte, oferecendo somente a possibilidade de contato telefônico, mas sem indicações de horários nem formas de retorno de contato por e-mail.

Cientes de que os Serviços de Referência Virtual, disponibilizados pelas unidades do Sistema Embrapa de Bibliotecas, são de grande importância, entre outros os usuários, a pequenos e médios produtores rurais, fortalecendo a relação de mediação de dados e informações com tal público, para que estes serviços sejam oferecidos de maneira profícua, devem ser pautados por estratégias institucionais e evidenciados em tais plataformas da organização. Sugere-se refletir sobre a criação de serviços síncronos por meio de chat e/ou videoconferência, ou

como apontado pelos Richardson et al. (2013), até considerar uso de mídias sociais, para atender às necessidades informacionais dos usuários estabelecendo comunicações por meios ágeis e eficientes.

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003.

BARROS, M. H. T. C. de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [s. n.], 2003.

DANTAS, E. R. F.; GARCIA, J. C. Responsabilidade Social na Ciência da Informação: a reescrita do conceito. *In*: XVII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27., 2016, Bahia. **Anais [...]**. Bahia: ENANCIB, 2016. p. 1-21. Disponível em: http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/3319/2016_GT5-CO_08.pdf?sequence=1. Acesso em: 10 maio 2020.

EMBRAPA. **Sistema Embrapa de Bibliotecas**. Brasília, DF, 2020a. Disponível em: <https://www.embrapa.br/seb/biblioteca-das-unidades>. Acesso em: 27 ago. 2020.

EMBRAPA. **Sistema Embrapa de Bibliotecas**. Brasília, DF, 2020b. Disponível em: <https://www.embrapa.br/seb>. Acesso em: 27 ago. 2020.

EMBRAPA. **Quem somos**. Brasília, DF, 2020c. Disponível em: <https://www.embrapa.br/quem-somos>. Acesso em: 27 ago. 2020.

FIGUEIREDO, N. **Serviço de referência & informação**. São Paulo: Polis/APB, 1992.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos /Livros, 1991.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS (IFLA). **Diretrizes para Serviço de Referência Digital**. Holanda, 2020. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>. Acesso em: 27 ago. 2020.

LUBISCO, N. M. L. VIEIRA, S. C. **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão visando a avaliação do seu desempenho. Salvador: Edufba, 2009.

MALUF, R. S. Mercados agroalimentares e a agricultura familiar no Brasil: agregação de valor, cadeias integradas e circuitos regionais. **Ensaio Fee**, Porto Alegre, v. 1, n. 25, p.300-322, abr. 2004.

MORENO, P. S. **Serviço de Referência Digital**: uma Análise Apoiada em Agentes de Interface. 2005. 153 f. Dissertação

(Mestrado Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

NAKANO, N. **Serviço de Referência Virtual via chat**: uma análise comparativa em bibliotecas universitárias norte-americanas e brasileiras. 2014. 170 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

RICHARDSON, R. *et al.* A Mightier Pin: creating a credible reference library on pinterest at murray state university. **Internet Reference Services Quarterly**, Binghamton, v. 18, n. 3-4, p. 247-264, jul. 2013.
<http://dx.doi.org/10.1080/10875301.2013.8493>. Acesso em: 25 maio 2020.

SALCEDO, D. A.; SILVA, J. R. P. A disseminação da informação: o papel do bibliotecário-mediador. **Revista ACB**: Associação Catarinense de Bibliotecários, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 23-30, mar./dez. 2017.

SOUSA, L. F.; FEITOZA, R. A. B. Responsabilidade social do bibliotecário enquanto mediador literário: análise nos currículos dos cursos de graduação em biblioteconomia no nordeste do Brasil. **Informação@profissões**, Londrina, v. 7, n. 1, p. 58-76, 9 jun. 2018. Disponível em:
<http://www.uel.br/seer/index.php/infoprof/article/view/33492/23695>. Acesso em: 25 maio 2020.

VALQUEZ, A. A. **Serviço de Referência e informação em Bibliotecas universitárias da América Latina: análise de seus websites.** 2017. 2003 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidade de Informação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.