

SERVIÇOS AO USUÁRIO
CBD 0129
2023– 1ºSEM
Profa. Asa Fujino

**Aula 1 – Fundamentos:
origem, atividades e
evolução, práticas e questões
contemporâneas**

Princípios e reflexões sobre SRI

- ▶ Edson Nery da Fonseca em sua obra *Introdução à Biblioteconomia* (1992, p. 77–8) “o livro e a biblioteca existem em face do leitor”.
- ▶ É neste sentido que se orienta o Serviço de Referência: “servir “ ao leitor.
- ▶ A evolução dos sistemas coopera para aprimorar os serviços que buscam as respostas mais adequadas, de acordo com o perfil de interesse dos usuários.

EBB 0129 - 2023

(Ass. Funes)

Serviço de Referência

- ▶ Macedo (1990, p.9) – o fundamento da atividade fim da biblioteca : é a interação usuário/bibliotecário.
- ▶ O profissional bibliotecário deve estar habilitado para manejar o potencial de uso dos recursos da biblioteca.

Serviço de Referência

Macedo propõe distinção entre as necessidades de infraestrutura para exercer as atividades do SR.

- ▶ A) atividade fim : transferência da informação
– significa garantir que o usuário receba o que ele precisa, basicamente na linguagem, no formato e no contexto desejados. (conceito atual: apropriação)
- ▶ B) atividade meio : organização e planejamento
– atividades que vão permitir a execução da atividade principal (conceito atual: mediação)

Serviço de Referência

Macedo (1990) : crítica à ênfase nos estudos sobre “estocagem e análise da informação”

- visão do SR que se confunde com atividades técnicas – associados ao empréstimo – reduzindo a importância que a atividade tem para “dar assistência direta e correta ao usuário, por um bibliotecário seguro de seu espaço profissional e das práticas de referência”.
- Considerar novos contextos e ambientes virtuais

➤ **Lembrete!**

Paradigmas da informação de Capurro (2003)

Raízes da Ciência da Informação

- **Biblioteconomia clássica** : Problemas relacionados com a transmissão de mensagens (foco na linguagem)
- **Computação digital**: impacto da computação nos processos de produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recepção, disseminação e uso

➤ Lembrete!

Paradigmas da informação de Capurro (2003)

- ▶ paradigma físico : foco na transmissão da mensagem (signos:codificação/decodificação)
- ▶ Paradigma cognitivo : como a informação transforma o sujeito (sujeito cognoscente)
- ▶ paradigma social : foco nos processos de construção social da necessidade de informação (compreensão dos diferentes contextos sócio-culturais que interferem na apropriação da informação).

Serviço de Referência – Atividades e evolução.

As cinco linhas de atuação dos SR.:

- ▶ 1. SR propriamente dito (Atendimento ao usuário);
- ▶ 2. Educação do Usuário;
- ▶ 3. Alerta e DSI – disseminação seletiva da informação;
- ▶ 4. Comunicação Visual/ Divulgação da Biblioteca;
- ▶ 5. Administração e Supervisão do Setor de Referência.

1. Serviço de Referência

Interação entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência;

- ▶ **Respostas às questões de informação;**
- ▶ **Mobilização de conhecimento profissional;**

2. Orientação ao Usuário

Orientação para o uso adequado dos recursos

- ▶ Identificar o grupo de usuários reais e potenciais da unidade de informação;
- ▶ Identificar as necessidades e contextos de uso;
- ▶ Mobilizar conhecimentos e planejamento pedagógico e didático.

3. Alerta e Disseminação da Informação

Serviços de Disseminação Seletiva de Informação em bibliotecas e unidades de informação com gestão estratégica da informação.

- ▶ Serviços ao Usuário: atendimentos pontuais e orientações
- ▶ Permanente atualização: RSS, twitter, facebook, chat, blogs, instagram...
- ▶ O desafio dos chatbots (assistente virtual)

4. Comunicação Visual/Divulgação da biblioteca

- ▶ Oferta e procura : o que o usuário deseja encontrar na biblioteca ? Expectativa x Avaliação (experiência do usuário)
- ▶ A unidade de informação deve oferecer condições e estimular a autonomia dos usuários para utilizar os recursos disponíveis.
- ▶ Desafios para a autonomia nos serviços virtuais

5. Administração/Supervisão do Setor de referência

- ▶ Atividades básicas de gestão da estrutura e das atividades organizacionais e administrativas
- ▶ Planejamento de cada etapa das linhas mestras apontadas – aquisição, organização da informação; comunicação, pessoal e políticas, tendo sempre em perspectiva a necessidade de informação, o contexto de uso e perfil do usuário.
 - ▶ OBS: Ver práticas informacionais do usuário/comportamento informacional

A produção científica sobre o usuário da informação. (Nascimento, M.J.)

- ▶ Origem dos estudos de comunidades e uso da informação baseados em pesquisas norte-americanas, desde a década de 1950;
- ▶ Histórico das linhas de pesquisa, incluindo os estudos no Brasil;
- ▶ Discussão sobre a inclusão da disciplina nos currículos dos cursos de biblioteconomia.

Linha do tempo: usuário da informação em foco.

- ▶ Primeira fase: décadas de 1970–80, aponta : “valor da informação dentro da perspectiva da utilidade” – foco é ainda considerar a coleção;
- ▶ Segunda fase: direcionamentos para as necessidades de informação, com os apontamentos de Lancaster (1974);
- ▶ Estudos e necessidades e uso no âmbito das ciências: Saracevic (1977);
- ▶ Visão psicossocial dos estudos de usuário com Ranganathan e Fosket – década de 1970.

Abordagens metodológicas

- ▶ Pesquisas quali e quantitativas, a exemplo das pesquisas de comunicação;
- ▶ A partir dos anos 1990, com a proliferação do uso das tecnologias surge um novo foco: estudos de usuários de bibliotecas digitalizadas (web sites) – elevando o termo usabilidade;
- ▶ Novos modelos Kuhlthau e Choo, Brenda e Dervin, com ênfase: construtivismo, estruturas emocionais e cognitivas; sense making (dar sentido).

Discussão: O'Connor – Leadership for future libraries.

- ▶ Dificuldades são também oportunidades; crise de identidade das bibliotecas;
- ▶ Necessidade de expertise profissional para referência, que supera o operacional;
- ▶ Aspectos da inteligência da informação : interação humana e tecnológica, liberdade de criação de uso, acesso remoto, novas habilidades requeridas.
- ▶ Superação da visão tecnicista: o staff de serviço computacional poderia ser contratado/temporário;

Reflexões

- ▶ Disponibilizar acervos em ambientes digitais envolve estratégias diferentes de comunicação com o usuário. Quais?
- ▶ Virtualização de comunidades de usuários exige reposicionamento por parte dos profissionais de informação em relação às formas de interação para atendimento, orientação e educação do usuário. Quais?
- ▶ O planejamento de serviços e produtos de informação ao usuário exige conhecimento de suas necessidades e contextos de uso. Quais são as estratégias utilizadas para elaborar o perfil do