


BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA ON-LINE

REFERENCE AND TUTORING LIBRARIAN IN ONLINE DISTANCE EDUCATION

 Paula Pinheiro da Nóbrega¹

 Gabriela Belmont de Farias²

 Andréa Soares Rocha da Silva³

¹ Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará.

E-mail: ppnjcd@gmail.com

² Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará.


E-mail: gabibfarias@gmail.com

³ Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará. Docente do Departamento de Fisioterapia, do Mestrado Profissional em Saúde da Família e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFC.

E-mail: andreasrs07@gmail.com



ACESSO ABERTO

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 

Conflito de interesses: As autoras declaram que não há conflito de interesses.

Financiamento: Não há.

Declaração de Disponibilidade dos dados: Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

Recebido em: 15/03/2021.

Aceito em: 28/04/2021.

Como citar este artigo:

NÓBREGA, Paula Pinheiro da; FARIAS, Gabriela Belmont de; SILVA, Andréa Soares Rocha da. Bibliotecário de referência e tutoria em educação a distância *on-line*. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 6, n. especial, p. 53-70, maio 2021. DOI: <https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v6iespecial.2021.67920.53-70>.

RESUMO

Introdução: Com o surgimento da pandemia da Covid-19 em 2020, o mundo teve que mudar hábitos para conter a doença, e um deles foi cumprir o isolamento social. Vários setores tiveram que usar a Internet, e a Educação foi um deles. Na cidade de Fortaleza, uma universidade pública, em caráter de urgência, promoveu oficinas para docentes e discentes monitores, com o intuito de eles planejarem suas aulas e produzirem seus materiais didáticos. Nestas oficinas, a presença de uma bibliotecária de referência colaborou com o processo de tutoria on-line. **Metodologia:** A partir da vivência de atuação bibliotecária em tutoria de EaD on-line foi adotada uma pesquisa bibliográfica e descritiva com cunho qualitativo, servindo de base para o relato de experiência. **Resultados:** Observou-se que o bibliotecário, na tutoria on-line, possui habilidades para desenvolver funções, como: orientações sobre fontes de informações, pesquisa, curadoria, entre outras. **Conclusão:** O bibliotecário de referência tem em sua formação competências e habilidades, seja para atuar presencialmente ou virtualmente, e, portanto, está apto para realizar a tutoria informacional em EaD on-line.

Palavras-chave: Bibliotecário de referência. Educação a distância on-line. Tutoria.

ABSTRACT

Introduction: With the emergence of the Covid-19 pandemic in 2020, the world had to change habits to contain the disease, and one of them was to fulfill social isolation. Several sectors had to use the Internet, and Education was one of them. In the city of Fortaleza, a public university, on an urgent basis, promoted workshops for teachers and student monitors, in order to plan their classes and produce their teaching materials. In these workshops, the presence of a reference librarian contributed to the online tutoring process. **Methodology:** Based on the experience

of librarian practice in online Distance Education tutoring, a bibliographic and descriptive research with a qualitative nature was adopted, serving as a basis for the experience report. **Results:** It was observed that the librarian, in online tutoring, has skills to develop functions, such as: guidance on sources of information, research, curatorship, among others. **Conclusion:** The reference librarian has skills and abilities in his training, whether to act in person or virtually, and, therefore, is able to carry out informational tutoring in online distance education.

Keywords: Reference librarian. Online distance education. Tutoring.

1 INTRODUÇÃO

Desde o advento da Internet percebeu-se um aumento no volume de informações compartilhadas e, com o surgimento da pandemia do coronavírus em 2020, ficou notória a velocidade de divulgação das informações relacionadas com o tema covid-19 nas redes sociais, mídia jornalística e nas publicações científicas.

A área da Educação também passou por algumas adaptações, pois devido ao isolamento social, os alunos e professores precisaram permanecer em suas casas, e devido a isto, em caráter emergencial, as aulas presenciais precisaram ser adaptadas para o modelo remoto.

Diante desse contexto, o bibliotecário, que já ocupa no modelo presencial um papel muito relevante, que é o de organizar, gerenciar e disseminar informações de modo eficiente, tem também uma grande contribuição a oferecer. Isso porque, além de ele dispor de competências e habilidades técnicas e estratégicas para identificar qual a fonte que suprirá a busca pelo saber, conhece por meio de estratégias de referência as necessidades informacionais dos usuários, pois em sua formação aprende conceitos e concepções de áreas cruciais, tais como a Psicologia e a Comunicação, ambas salutares para um atendimento eficaz, por meio do qual o profissional não deixa o usuário sem resposta à sua questão de pesquisa inicial.

Justamente por ter ciência sobre o usuário, o bibliotecário ocupa, hoje, várias funções, não estando seu trabalho mais restrito apenas ao ambiente de bibliotecas físicas, mas desponta em assessorias, consultorias, serviços *on-line* e atua no campo da educação

a distância (EaD) *on-line*. São vários os papéis em uma equipe multidisciplinar de EaD, dentre eles, curadoria de materiais didáticos e acompanhamento de direitos autorais, normalização bibliográfica, orientação de trabalhos acadêmicos, arquitetura da informação, websemântica, catalogação, a própria docência, tutoria e outros.

No caso da tutoria, nota-se pela literatura que existem poucas abordagens discorrendo a respeito dessa atuação do bibliotecário de referência. Assim, enxerga-se, aqui, o potencial deste profissional para assumir tutorias na EaD *on-line*, isso porque ele trata o usuário da informação de maneira personalizada e em um curso/disciplina, o aluno necessita de um acompanhamento minucioso e individualizado, para que dúvidas sejam sanadas, conteúdos sejam aprofundados, cheguem a ele informações específicas e confiáveis, e seus objetivos de aprendizagem sejam alcançados.

Desse modo, percebendo a escassa literatura na área e por considerar a discussão da temática fundamental, no ano passado, durante o VIII Simpósio Internacional Trabalho, Relações de Trabalho, Educação e Identidade (SITRE), as autoras do presente artigo escreveram e apresentaram o trabalho intitulado “O Bibliotecário de Referência: Proposta para Efetivação da Tutoria Informacional em Equipes de EaD *On-line*”. Tratou-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória.

Neste artigo, “fruto” e extensão do trabalho apresentado no SITRE, traremos o relato de experiência de uma das autoras como bibliotecária de referência tutora em EaD *on-line*, vivenciada em 2020, na oferta de oficinas que auxiliaram os docentes pertencentes a uma universidade pública na cidade de Fortaleza a planejarem suas aulas e a construírem seus materiais didáticos de forma adaptada ao ambiente remoto.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E O BIBLIOTECÁRIO

O serviço de referência, seja presencialmente ou *on-line*, é primordial, pois por meio dele as necessidades das pessoas que o buscam são conhecidas e o bibliotecário poderá direcionar seu atendimento de modo eficiente, no sentido de traçar um planejamento e ações que facilitem ao usuário acesso ágil e preciso das informações que deseja.

Ratificando, Macedo (1990, p. 12) define o serviço de referência como:

interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação Bibliotecário/Usuário é tipicamente o Processo de Referência.

Pelo exposto, comprova-se que para o entendimento a respeito do que o usuário está demandando, ou seja, para uma questão proposta por ele ser clarificada, alguns aspectos são cruciais e três deles configuram-se primordiais; dois foram mencionados no parágrafo anterior, o bibliotecário e o serviço de referência, e o terceiro trata-se de um processo de entrevista.

Em um bom processo de entrevista, o bibliotecário consegue interagir com o usuário e extrair dele detalhes que colaborem para um resultado de pesquisa assertivo, principalmente quando a pessoa que está sendo atendida esboça introspecção. Em todos os casos e, especialmente, neste, o diálogo é muito importante, já que em um serviço de referência podem chegar indivíduos querendo encontrar desde notícias diárias ou novidades sobre o seu time de futebol até pesquisas científicas complexas, como as que envolvem descobertas e inovações.

Iniciando pelo histórico do serviço de referência, houve alguns estudiosos que se destacaram. Um deles foi Samuel Stweet Green, com sua tese de que, se o bibliotecário e o usuário da informação estabelecem um relacionamento pautado na empatia, consequentemente, o profissional conseguirá descobrir minuciosamente o que esse usuário deseja e, por conseguinte, a biblioteca ganhará reconhecimento. Anos depois, o serviço de referência foi considerado especializado. Os debates sobre a temática continuaram e Douglas John Foskett trouxe a ideia de que um serviço de referência deve observar a diferença entre formas de dar respostas às questões de pesquisas e o modo de disseminar a informação. Ele explica que a disseminação da informação está ligada aos recursos que têm como propósito a atualização dos usuários. Já William Warner Bishop acredita que todos os integrantes da equipe de uma biblioteca dedicam-se ao uso de livros produtivamente (MACEDO; MODESTO, 1999).

Como se vê, no decorrer dos anos, as concepções sobre o serviço de referência vêm mudando, e isso se deve a muitos fatores, e o mais significativo está no surgimento das tecnologias que fizeram a Internet apontar como um canal que transformou a vida da humanidade nos mais diversificados segmentos e áreas.

Por essas razões, a Associação Americana de Bibliotecas, no ano de 2017, por intermédio de sua divisão denominada Associação de Serviços de Referência e Usuário, publicou diretrizes que trazem recomendações para implantação e manutenção de serviços de referência virtual. Lembrando que, tais iniciativas que incentivam o uso das tecnologias por parte da Associação Americana de Bibliotecas não são recentes, pois em 1979, ela já havia lançado um documento com propósito semelhante (REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, 2017).

Conforme Damian e Castro Filho (2018, p. 3), um serviço de referência virtual concerne à “disponibilização do serviço de referência por meio de tecnologia de informação, de modo a agregar valor tanto para as bibliotecas quanto para os usuários que interagem por meio desta ferramenta.”

Segundo Souza e Souza (2016, p. 9-10), há diversos tipos de serviços de referência *on-line*, dentre eles:

Chat e Mensagem Instantânea: permitem a troca de mensagens em tempo real, em texto ou voz. Videoconferência: permite o contato visual. Web Contact Centers Softwares ou Real-Time Live Web Reference: permitem a sincronização da página do usuário com a página do bibliotecário. Chatterbot: permite que ambas as partes dialoguem em linguagem natural. Ferramentas de relacionamento social: permitem mensagens instantâneas em blogs, streaming media, tags e social bookmarking, MySpace, FaceBook, Del.icio.us, Flickr, Youtube, LibraryThing e twitter, exemplos desses, de sites de redes sociais. Mundos virtuais: ambientes de simulação, baseados em computadores, que permitem a interação entre os usuários via avatars e a representação da própria imagem do usuário no mundo virtual. Short Message Service (SMS): serviço de troca de mensagens entre celular/celular e celular/computador. Correio eletrônico: troca de mensagens através do e-mail. Listas de discussão: perguntas e respostas são publicadas em linha.

Vale salientar que, o serviço de referência virtual pode ser estendido a outros campos, não somente a bibliotecas (físicas e digitais). A tutoria bibliotecária em EaD é um exemplo, onde o profissional pode assumir múltiplas funções, acompanhando tanto discentes quanto docentes no processo de ensino-aprendizagem, pois essa relação entre bibliotecário e quem busca/precisa da informação, está prevista nas diretrizes da Associação Americana de Bibliotecas.

Tais diretrizes dizem respeito a: 1) prestação de serviços em si (relação cliente, serviço, políticas e instituição; 2) parâmetros (como serão prestados os serviços); 3) pessoal que presta serviços, com atenção especial para a sua educação continuada; 4)

comportamento do serviço (tem a ver com a equipe, exigindo-se habilidades para boa comunicação) (REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, 2017).

Depreende-se que, as diretrizes construídas pela Reference and User Services Association (2017), visam à qualidade dos serviços de referência virtual e tal aspecto está relacionado às próprias funções do serviço de referência, o qual existe para atender bem e com presteza. Conforme Mangas (2007, p. 4), essas funções configuram-se em “acolher, informar, formar e orientar”.

Entretanto, para se alcançar um atendimento com qualidade, é necessária a mediação do bibliotecário, cujo profissional em sua escuta ativa ao usuário da informação, poderá colocar em prática as quatro funções supracitadas, de modo que ele o acolha, receba com atenção, procure ouvi-lo e interprete fidedignamente o que o usuário deseja; o informe com exatidão, satisfazendo, assim, a sua demanda por conhecimento, e mais, ao estabelecer vínculos com o usuário, busque sua fidelização, pois esta facilitará no momento de formá-lo, isto é, treiná-lo quanto ao uso dos serviços informacionais e também no tocante à orientação de onde encontrar a informação correta, confiável.

Portanto, a mediação realizada pelo bibliotecário é muito relevante, não apenas por ter o intuito de fornecer informações precisas aos usuários, mas porque a partir do diálogo estabelecido entre eles, o bibliotecário auxilia o usuário a descobrir o seu problema de pesquisa (SILVA, 2006).

Lima (2018, p. 22) diz que

O bibliotecário de referência atua como mediador na construção do conhecimento, ele é acessível ao usuário, sendo capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada, usando todos os mecanismos disponíveis.

Com a sociedade atual, que exige mudanças constantemente, bem como existe uma gama de informações, os usuários também apresentam diversificadas demandas, cada um com suas peculiaridades, valores e ótica de encarar a realidade, sendo assim, o bibliotecário precisa estar no ritmo e necessita conhecê-los. Por estes motivos, torna-se essencial que o profissional estude as particularidades e trace o perfil de cada um deles.

3 O USUÁRIO DA INFORMAÇÃO, QUESTÃO DE REFERÊNCIA E ENTREVISTA

As bibliotecas, logo em seus primórdios, da Antiguidade à Idade Média, mantinham a função de guardar e armazenar livros, porém, após esses períodos, com sua abertura franquearam ao público a oportunidade de frequentá-las. Hoje, com uma sociedade virtual/digital, o acesso expandiu-se, inclusive, com a criação de outros espaços, serviços que dão apoio aos mais variados usuários.

Segundo Carvalho (2018), as expressões “estudo de usuários” e “usuários da informação” foram bastante difundidas nos anos de 1940, contudo apenas foram institucionalizadas como linha de pesquisa quando a Ciência da Informação emergiu. Todavia, o autor enfatiza que os estudos de usuários, de fato, foram evidenciados na década de 1960. Corrêa (2014) corrobora e fala que os estudos de usuários tiveram destaque a partir dos campos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

Nascimento (2011, p. 43) afirma que:

Os estudos de usuário da informação entrelaçam necessidades de informação, hábitos de busca e uso da informação com o fluxo da informação científica e tecnológica, com as tecnologias da informação, e com dados e informações que suprem as carências informacionais de especialistas e do cidadão comum.

Pela definição do autor, ao estudar os usuários, estão interligadas respostas que correspondem, além do conhecimento sobre as suas necessidades informacionais, ao que costumam fazer para conseguir tais informações e de que maneira as usam; sendo, ainda, identificados fontes, canais e tipos de informações. E em relação aos tipos de informação, ao se obter o perfil do usuário, fica mais fácil detectar a complexidade ou a simplicidade da pesquisa.

Nascimento (2011) também aborda a evolução histórica dos termos utilizados para chamar o usuário da informação. O primeiro deles foi consultante, e o autor explica que as bibliotecas tradicionais mudaram para leitor devido aos estudos de comunidade. Logo em seguida, surgiu o nome consumidor, que, como denota, foi escolhido por causa do consumo de informações nas bibliotecas. Finalmente, chegou-se a usuário, que, segundo ele, é o mais empregado, e exprime o sentido de que é aquele que usa bibliotecas e demais serviços informacionais. No entanto, ainda cita cliente, cujo verbete está presente em ambientes empresariais. Todavia o autor explica que para o sentido de cliente de informação quase não se adota.

Foram surgindo outros interesses nos estudos de usuários e, segundo Berti e Araújo (2017), iniciou-se uma ênfase quanto à análise do comportamento informacional dos usuários.

Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 122-123) relatam que

A partir dos anos 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação. Na mesma época, as técnicas qualitativas começaram a substituir as quantitativas para este tipo de pesquisa. Em 1981, Wilson concebeu um modelo de comportamento informacional, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. O contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam.

Percebe-se pela fala dos autores que, naquela década, iniciou uma mudança no modo de olhar para o usuário, pois ele passou a ser visto de maneira mais ampla, ou seja, sistêmica, tornando-se ator social, o qual constrói novos conhecimentos, faz interferências na realidade, participa ativamente e interage. Por isso Corrêa (2014) prefere chamar o usuário de interagente, principalmente devido à sociedade estar conectada em rede, e argumenta que, a interatividade do usuário configura-se em um impulso para que ele se torne um autor de conteúdos na Internet. Daí Corrêa (2014) afirmar que o termo usuário está sendo analisado por alguns campos do saber, dentre eles a Informática, a Comunicação e a Educação.

Independentemente da nomenclatura, o usuário é a razão de ser de todo tipo de biblioteca, serviço, unidade e sistema de informação, e ele precisa ser valorizado. Andrade e Andrade (2016, p. 113) afirmam que

Esses usuários definem não apenas os produtos e serviços oferecidos pelas unidades informacionais, mas acabam por se tornar elementos essenciais no que concerne o seu funcionamento de maneira geral. [...] Os usuários auxiliam o movimento dos sistemas de informação como um todo, e a informação, por eles buscada, passa a ser a mola propulsora e objeto de pesquisa assim como suas inter-relações.

Desse modo, é necessário saber o que ele precisa. Então há duas estratégias para identificar a sua necessidade de informação: a questão de referência e a entrevista.

É a partir da questão de referência que começa todo o atendimento ao usuário, quando ele chega com uma necessidade de informação a ser satisfeita. No que concerne aos serviços virtuais, pode haver uma vantagem, já que existe a possibilidade de

disponibilizar a informação de modo síncrono e assíncrono. Neste segundo, ela pode ficar armazenada e o sujeito pode acessá-la quantas vezes desejar e lhe for conveniente.

As questões de referência para Grogan (1995) são: 1) administrativas e de orientação espacial (não requerem conhecimento especializado); 2) pesquisa por autor e título (o usuário definiu a fonte e traz os nomes do autor e/ou do título); 3) localização de fatos (é mais apurada e bastante solicitada; verifica fatos reais); 4) consultas de localização material (pesquisas por assunto e/ou tema); 5) consulta mutável (a consulta pode mudar sua espécie ou soma a outras); 6) consultas de pesquisa (embasam-se em método científico e podem gerar outros conhecimentos); 7) consultas residuais (sem coerência, não são inteligíveis e podem não existir respostas para elas).

Atualmente, com o ambiente virtual, a questão de referência passa a agregar alguns outros componentes. Sobre isso, Lima e Araújo (2020, p. 7) conceituam o problema ou questão de referência virtual como a: “identificação das necessidades de informação do usuário virtual através da questão inicial recebida por e-mail.” Estendendo para o âmbito da EaD, essa questão pode estar ligada a demandas que surgem desde à fase do planejamento de um curso até a sua avaliação. Um exemplo está na etapa onde conteudistas irão desenvolver seus materiais didáticos e surgem com uma questão sobre normalização bibliográfica; certamente, o bibliotecário o orientará.

Portanto, para que uma questão de referência seja bem compreendida e resolvida, a princípio, o bibliotecário precisa identificar qual tipo de questão o usuário está trazendo. Fazendo isso, o profissional discernirá o grau de complexidade da pesquisa, o tempo, as estratégias e, assim, poderá encontrar as informações que realmente subsidiarão o usuário no que ele deseja saber; e o processo de entrevista deve ser elaborado com o intuito de captar todos os detalhes que ajudem nesse planejamento de busca da informação.

Para Figueiredo (1977), a entrevista é uma das etapas do serviço de referência e ela afirma que aquela apresenta três tipos de perguntas: abertas, fechadas e neutras (FIGUEIREDO, 1996).

Uma pergunta fechada pode distanciar o usuário, pois, por exemplo, se o bibliotecário indaga o que ele deseja e não abre um diálogo, o sujeito pode sentir-se inibido. Por outro lado, uma pergunta aberta precisa ter foco, porque em decorrência de outras discussões que não envolvam o objeto de investigação, poderá acarretar divagações. A pergunta nula é tida como aberta e é provável que o bibliotecário consiga

compreender a questão de referência, considerando a natureza e lacunas da busca, e as perspectivas que o usuário detém sobre as informações (FIGUEIREDO, 1996).

Figueiredo (1996) afirma que todas as entrevistas podem ser realizadas, mas é salutar que o bibliotecário analise cada situação e, a partir da questão de referência, escolha a entrevista que conseguirá extrair informações que auxiliarão na tomada de decisão sobre em quais canais buscar aquele conhecimento que o usuário está demandando.

Cunha (1982, p. 9) conceitua entrevista como “uma conversação séria, cujas finalidades são: recolher dados, informar e motivar.” A motivação é muito importante para que o usuário sinta-se à vontade para compartilhar seus anseios, inquietações ou dúvidas, e o bibliotecário precisa criar mecanismos que o incentivem a falar, objetivando um processo de comunicação assertivo e efetivo. É fundamental que o usuário não saia sem resposta.

O sucesso de uma entrevista depende significativamente de qualidades do bibliotecário, e Silva (2013, p. 6) fala que

O bibliotecário de referência deve possuir qualidades necessárias para o contexto e o diálogo permanente com os usuários como a paciência, a capacidade de ouvir, o dinamismo, o bom senso, a curiosidade intelectual, o gosto pela pesquisa e investigação.

Muitas vezes em EaD não acontecem encontros presenciais, principalmente se o curso for cem por cento na modalidade *on-line*, por isso as qualidades do bibliotecário tornam-se ainda mais relevantes para uma comunicação ativa. E suas ações, produtos e/ou serviços precisam despertar a motivação dos discentes, docentes e demais participantes do ambiente acadêmico virtual, pois um diálogo permanente suscita maior interação, cria vínculos e, evidentemente, o processo de ensino-aprendizagem flui com êxito.

Alguns dos serviços *on-line* que o bibliotecário pode realizar são: normalização bibliográfica de trabalhos acadêmicos, levantamento de informações e instruções sobre pesquisa. Já no que diz respeito aos produtos, o profissional pode oferecer catálogos *on-line*, livros eletrônicos, repositórios institucionais, elaboração de fichas catalográficas, catálogos na fonte, *links* de bases de dados (NASCIMENTO *et al.*, 2012).

Na EaD, em relação à normalização bibliográfica, o bibliotecário poderá auxiliar professores na confecção de seus materiais didáticos e alunos no momento de construir seus trabalhos acadêmicos/científicos, pois é primordial eles conhecerem as regras, como cita autoria, organiza referências, quais componentes de um trabalho, entre outros. Já no tocante a produtos, um deles precisa de uma atenção especial: a pesquisa em bases de dados. O bibliotecário poderá fornecer estratégias de buscas que ajudem aos alunos, professores e demais interessados a encontrarem fontes atuais e condizentes à temática demandada.

Esses serviços virtuais ou presenciais fazem parte integrante do trabalho do bibliotecário de referência e para aplicá-los, é de suma importância o profissional traçar o perfil de cada usuário, desde os que são potenciais, isto é, não frequentam aqueles serviços com tanta assiduidade, como também os reais, os quais já estão acostumados a usar os serviços e sempre estão presentes. Cabe ao bibliotecário continuar estimulando os usuários reais e adotar medidas que atraiam a atenção dos usuários potenciais.

4 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Durante a pandemia do coronavírus em 2020, o mundo foi surpreendido. Para conter a doença, medidas de segurança e proteção foram tomadas, uma delas foi o cumprimento do isolamento social. Por este motivo, a rotina mudou e muitos segmentos precisaram redirecionar suas ações, trabalhos em *home office*, comércio não essencial *on-line*, e com a Educação não foi diferente. As aulas, antes presenciais, tiveram que passar para o ambiente virtual, e surgiram, dessa forma, aulas remotas, para que os déficits na aprendizagem não fossem maiores do que já estava acontecendo, pois antes de iniciarem esse modelo remoto, várias universidades e escolas pararam por alguns meses e depois decidiram continuar o semestre de modo *on-line*.

Assim, umas das autoras, que atua como docente de uma universidade pública da cidade de Fortaleza e coordena um grupo de pesquisa que trabalha com educação, tecnologias e saúde, teve a ideia de planejar, produzir e ofertar oficinas emergenciais que preparassem os docentes e seus monitores para conduzirem suas aulas no formato remoto. A proposta foi implementada com a colaboração de alguns membros do grupo de pesquisa, e contou com o apoio das Pró-Reitorias de Graduação e de Extensão daquela instituição.

Uma das autoras deste artigo, por ser bibliotecária de referência e membro voluntário do grupo de pesquisa, participou ativamente de todo o processo de planejamento e implementação das referidas oficinas, inclusive assumindo a tutoria de algumas turmas. Suas experiências como aluna e tutora de EaD ajudaram no acompanhamento das turmas.

Ao todo, foram 259 participantes das oficinas de planejamento e de produção de aulas remotas, divididos em turmas por cursos da área da Saúde e por função (docente/técnico apoiador/discente). As atividades ocorreram entre os meses de junho a agosto de 2020.

As oficinas foram organizadas na plataforma gratuita Google Sala de Aula, em cuja ferramenta foi estabelecido um canal de comunicação por meio de fóruns. As oficinas contemplaram conteúdos referentes ao desenvolvimento do planejamento de uma disciplina remota; como atividades principais foram solicitados o planejamento de aulas de uma disciplina remota e a produção de materiais didáticos para serem disponibilizados no ambiente virtual.

Foram diversas as atividades realizadas como bibliotecária de referência tutora. A primeira delas, de fato, foi a tutoria em si, pois por meio da plataforma Google Sala de Aula, acompanhou os participantes em suas tarefas, dirimindo dúvidas, emitindo *feedbacks*, contribuindo com dicas e sugestões, estimulando a participação e a interação dos interlocutores.

Sobre o tutor, Villela (2018, p. 59) considera que a tutoria

desempenha um papel essencial na educação a distância. [...] Dessa maneira, a interação com a tutoria é uma forma de se garantir ao aluno a distância, uma relação que somente outro indivíduo (ser humano) poderá fornecer, auxiliando com suas experiências, com sua formação e com sua subjetividade.

Para a efetivação da interação durante as oficinas, foi muito importante a comunicação, que se deu em alguns momentos por aulas síncronas, via webconferência pelo Google *Meet*; e em outros de forma assíncrona, por meio do fórum, bem como via mensagens pessoais dentro do espaço reservado a cada aluno no ambiente virtual, as quais tinham o objetivo de individualizar e personalizar o atendimento. Os *feedbacks* para os participantes se configuraram extremamente salutares, pois naquele momento eles tiravam dúvidas, expunham suas necessidades de informações. E a bibliotecária pôde

prestar um serviço de referência considerando as peculiaridades de cada questão de referência, e, de maneira solícita, entrevistando individualmente cada participante.

Outro fato importante que merece destaque está na necessidade presente em todo curso, e especialmente os de formato *on-line*, como no caso das referidas oficinas, haver comunicação diariamente para não dispersar os participantes. Por este motivo, a bibliotecária todos os dias emitia mensagens e *feedbacks* às suas turmas, e o que se constatava era a participação da maioria dos cursistas.

Mais uma vez, aqui, comprova-se a relevância do bibliotecário de referência conhecer os usuários da informação e dar atenção para cada um, isso porque cada indivíduo tem seu modo de interpretar a realidade e necessidades de informações diferentes.

Pires (2004, p. 6) ratifica e diz que

Conhecer as necessidades informacionais da comunidade a ser atendida constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante no decorrer da prestação dos serviços. Deve-se ter em mente que acessibilidade e facilidade são fatores determinantes no uso de serviços de informação e dos canais de informação.

Durante os diálogos foram recebidas algumas indagações, como em uma situação na qual um dos professores participantes da oficina solicitou indicações de fontes que dessem embasamento científico quanto ao direcionamento de horas máximas para que uma aula remota síncrona pudesse acontecer. A bibliotecária, prontamente realizou uma pesquisa e sugeriu títulos de autores especialistas em EaD que abordavam essa questão.

Percebe-se que, na situação citada acima, duas funções do bibliotecário de referência tutor foram contempladas: a de orientação sobre o uso de fontes confiáveis e a de realizar uma pesquisa, a qual foi mais apurada e de cunho científico.

Araújo (1997, grifo nosso) afirma que o bibliotecário

seleciona materiais dos mais diversos formatos para compor os acervos de sistemas de informação;
organiza, com base em sistemas e códigos internacionais, esses acervos;
divulga as informações através de serviços de disseminação seletiva;
orienta usuários na busca de informações e na utilização correta das fontes de referência e bibliográficas;
administra e gerencia sistemas de informação.

Na citação acima, confirma-se o quanto o bibliotecário de referência tutor pode contribuir para o aprendizado de participantes em cursos EaD *on-line*, quando ele orienta o usuário quanto às fontes que agregarão valor para a construção do seu conhecimento.

Além dessa orientação sobre em quais fontes o participante da oficina iria encontrar estudos que comprovassem a carga horária mais adequada às aulas remotas síncronas, a bibliotecária também efetuou uma pesquisa com critérios que levaram em consideração a experiência, especialidade dos autores e ano da publicação, uma vez que o assunto fazia parte de uma nova realidade, seria interessante uma obra não muito antiga.

Accart (2012, p. 113, grifo nosso) afirma que dentre a função de um serviço de referência, encontra-se a pesquisa:

Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários.

Serviço de perguntas/respostas.

Pesquisa de informações.

Execução e acompanhamento da pesquisa de informações.

Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto.

Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários.

Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas.

Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

É interessante frisar que o autor acrescenta que, além da pesquisa de informações, o bibliotecário de referência também acompanha os usuários em suas pesquisas de informações.

Durante as oficinas, outra atividade realizada pela bibliotecária correspondeu a orientações de curadoria, tanto para os organizadores da oficina quanto para os participantes, pois no momento em que eles foram desenvolver a produção dos seus materiais didáticos, como *podcasts*, áudios, vídeos, jogos, entre outros, consultaram a bibliotecária para saber a respeito se podiam usar determinados *sites* e/ou outros suportes para elaborarem seus recursos. Isso porque tal atividade envolveu e envolve, também, a questão de direitos autorais. Constatando-se, então, mais uma vez funções de um bibliotecário de referência tutor.

Para Abbot (2008 *apud* LIMA; LIMA, 2019, p. 108), a curadoria digital é interpretada como “todas as atividades envolvidas na gestão de dados, desde o planejamento da sua criação, passando pelas boas práticas de digitalização, seleção de formatos, documentação e garantia de disponibilidade para reuso imediato e futuro.”

A curadoria de conteúdo para EaD é um processo detalhado, o qual perpassa desde a escolha de fontes até o exame para saber se elas são protegidas por direitos autorais. Nesse aspecto, a participação do bibliotecário em EaD torna-se primordial, pois ele conhece a área de direitos autorais, uso de licenças *Creative Commons* e obras de domínio público; assuntos que precisam ser mais conhecidos, pois com aulas *on-line* e a produção cada vez mais intensificada de materiais didáticos, torna-se essencial o respeito à ética e aos direitos morais, patrimoniais e de propriedade intelectual dos autores.

Após o término das oficinas, foram desenvolvidas funções e ações voltadas para a EaD, e como exemplo aponta-se a produção de um livro em formato de *e-book*, idealizado pela coordenadora do grupo de pesquisa que também é a idealizadora e organizadora das oficinas. O livro versa sobre produção de aulas remotas, apresentando tutoriais e guias didáticos para desenvolvimento de estratégias adequadas a essa modalidade (SILVA; MENDES; NÓBREGA, 2020). A participação da bibliotecária englobou algumas funções: autora de dois capítulos, configurando-se conteudista, já que o livro estava sendo publicado para suprir as necessidades dos professores naquela época em que as aulas mudaram bruscamente para o formato remoto. As outras funções foram a de curadoria e a de normalização bibliográfica da publicação.

Anna (2019, p. 222) diz que “O objetivo da normalização bibliográfica extravasa a mera padronização da estrutura do trabalho, visto que ela possibilita que o aluno apresente o resultado da sua pesquisa com clareza de ideias e o prepara para refletir [...]”.

É importante lembrar que, a normalização bibliográfica colabora para a organização de trabalhos acadêmicos, científicos e editoriais. E, aqui, acrescenta-se que, além de atender aos discentes, também é base para pesquisadores e professores.

Diante da experiência vivida nas oficinas, a bibliotecária constatou de maneira prática que, o bibliotecário de referência pode exercer tanto a função de tutoria em EaD *on-line* quanto outras que existem nesse contexto e demais que surgirem.

5 CONCLUSÃO

O bibliotecário de referência tem em sua formação, competências e habilidades, tais como: tecnológicas, comunicacionais, informacionais, técnicas, as quais estão voltadas para organizar, gerenciar, disseminar informações e, principalmente, atender ao usuário da informação eficientemente, estando ele presencialmente ou virtualmente.

No presente século XXI, observa-se que, por ele dispor das referidas competências e habilidades, o profissional está pronto para atuar como tutor informacional ou em outras funções que existem ou que poderão a vir a surgir.

E, no tocante à tutoria informacional, a socióloga Zoara Failla, do Instituto Pró-livro, enxerga o bibliotecário, em sua essência, como tutor desde a Antiguidade, quando na Biblioteca de Alexandria o profissional já era uma espécie de tutor e conselheiro, pois ele costumava sugerir a leitura de obras à realeza.

Pela experiência vivida durante as oficinas, a bibliotecária deste artigo constatou e empregou, na prática, as competências citadas acima sendo efetivas, como a comunicação, que ajudou bastante na mediação de informações entre a profissional e os participantes; as tecnológicas, pois como se tratou de uma ação educacional na modalidade EaD *on-line* foi necessário, além de conhecimentos em informática e habilidades para o manuseio de funcionalidades de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA), saber, também, manusear ferramentas que dão suporte a alguns materiais didáticos, como plataformas de jogos, *slides* com filmagens, produção de *podcasts*, entre outros.

De modo prático, outros aspectos que se confirmaram nas oficinas foram os vários serviços bibliotecários apontados na literatura, dentre os quais: curadoria, normalização bibliográfica, pesquisa, orientações, tutoria etc. Todos contemplando o objetivo maior de um serviço de referência/informação, que é o de atender aos usuários da informação, os quais, na oficina, foram os professores, técnicos apoiadores das aulas e alunos de uma universidade.

REFERÊNCIAS

ANNA, Jorge Santa. Atuação profissional na normalização bibliográfica: um campo promissor para o bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, p. 216-236, maio/ago. 2019.

ACCART, Jean Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; ANDRADE, Wendia Oliveira de. Usuários da informação perfilados com base na ciência da informação. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 105-114, jan./jun. 2016.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Centros de informação popular e o bibliotecário. *Revista ACB*, v. 2, n. 2, 1997. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/318/366>. Acesso em: 25 fev. 2021.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago. 2017.

CARVALHO, Jonathas. Estudos de usuários da informação. **Revista Biblio Cultura Informacional**, ano 8, n. 2, jun. 2018. Disponível em: <https://biblio.info/estudos-de-usuarios-da-informacao/>. Acesso em: 24 fev. 2021.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DAMIAN, Ieada Pelógia Martins; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, p. 3-18, jan./abr. 2018.

FIGUEIREDO, Nice. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 87-98, 1977.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996. (Coleção Palavra-chave, n. 6).

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995. Título original: Practical reference work.

LIMA, Arabelly Ascoli de; LIMA, Marcos Galindo de. Curadoria digital como parte da formação do bibliotecário: identificando competências em perfis curriculares. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 105-118, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/46176>. Acesso em: 25 fev. 2021.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 25 fev. 2021.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. 2018. 193 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/18785>. Acesso em: 24 fev. 2021.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, p. 1-31, abr./jun. 2007.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceitualização e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do *et al.* Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no website do sistema de bibliotecas do Senac-RN. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 41 n. 2/3, p. 165-173, maio/dez. 2012.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1933>. Acesso em: 24 fev. 2021.

PIRES, Maria Matilde Kronka Dias Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. [S.l.]: Reference and User Services Association, 2017. Disponível em: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 24 fev. 2021.

SILVA, Andréa Soares Rocha da; MENDES, Luan dos Santos; NÓBREGA, Paula Pinheiro da (org.). **Produção de aulas remotas: tutoriais e guias didáticos**. Fortaleza: Grupo Educação, Tecnologia e Saúde da Universidade Federal do Ceará, 2020. 107 p.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina.** 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Thiago de Lima. Atuação dos profissionais do serviço de referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba. *In:* CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...].** Florianópolis: [s.n.], 2013.

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; SOUZA, Sônia Luiz. Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2016.

VILLELA, Ana Paula. **O papel do tutor na educação a distância.** 2018. 124 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Sapucaí, Pouso Alegre, 2018.