

Bibliotecas escolares: proposta de implantação de serviços de referência tradicional e on line

Josiane Mello (UFRN) - mellojosi@hotmail.com

Resumo:

Apresenta uma proposta de implantação de dois serviços de referência para as bibliotecas escolares, baseado nos conceitos definidos para este serviço por Ranganathan (1961), Hutchins (1973), Grogan (1995) e Chagas (2010). Trata-se de um serviço de referência tradicional e outro on-line, denominados respectivamente de Letras Brasileiras e Diário da pesquisa escolar. Acredita-se que a implantação destes serviços tornará a disseminação da informação nas bibliotecas escolares mais atrativas, capacitando os usuários quanto à busca e avaliação das fontes de informação, incluindo os usuários potenciais na cadeia de informação e ampliando a abrangência de atendimento às necessidades informacionais dos usuários em geral.

Palavras-chave: *Biblioteca Escolar. Serviço de referência. Disseminação da informação.*

Área temática: *Bibliotecas Escolares*

Bibliotecas escolares: proposta de implantação de serviços de referência tradicional e on line

Josiane Mello¹

Resumo:

Apresenta uma proposta de implantação de dois serviços de referência para as bibliotecas escolares, baseado nos conceitos definidos para este serviço por Ranganathan (1961), Hutchins (1973), Grogan (1995) e Chagas (2010). Trata-se de um serviço de referência tradicional e outro on-line, denominados respectivamente de Letras Brasileiras e Diário da pesquisa escolar. Acredita-se que a implantação destes serviços tornará a disseminação da informação nas bibliotecas escolares mais atrativas, capacitando os usuários quanto à busca e avaliação das fontes de informação, incluindo os usuários potenciais na cadeia de informação e ampliando a abrangência de atendimento às necessidades informacionais dos usuários em geral.

Palavras-chave: Biblioteca Escolar. Serviço de referência. Disseminação da informação.

Área Temática: V: Bibliotecas Escolares

1 Introdução

A disseminação de informação é uma atividade central em qualquer biblioteca, arquivo ou centro de documentação e informação, cuja função está voltada para a divulgação e acesso às informações, que atendam as necessidades dos usuários, bem como, contribuam para a construção de conhecimentos dos mesmos. A disseminação da informação está vinculada diretamente aos serviços de referência (CHAGAS, 2010).

De acordo com Chagas (2010, p.3) os serviços de referência são “àqueles que representam toda a atividade desenvolvida na biblioteca com o objetivo de proporcionar acesso à informação e ao conhecimento”.

Para que ocorra um serviço de referência eficiente em uma biblioteca escolar, é necessário que a mesma conte com um acervo diversificado e atualizado, cobrindo as áreas do conhecimento, a fim de suprir as inúmeras questões apresentadas pelos usuários. (CHAGAS, 2010).

Assim, o acervo deve dispor, principalmente, de fontes primárias e secundárias de informação, de modo a fornecerem suporte para a formulação de resposta às perguntas elaboradas pelos usuários.

Mas isso por si só não é suficiente, é preciso que o profissional bibliotecário estabeleça uma estreita relação com as crianças e adolescentes, visto que este terá uma missão importante a cumprir: capacitar essas crianças e adolescentes, para aprenderem a lidar com qualquer tipo de informação a fim de se tornarem cidadãos plenos para atuar na sociedade. Para isso, esse profissional precisa dispor de algumas habilidades e competências para um bom desempenho desta função.

De acordo com Grogan (1995, p. 60) as qualidades necessárias a um bom bibliotecário de referência, incluem os seguintes atributos pessoais: “segurança, cortesia, tato, interesse pelas pessoas, imaginação, adaptabilidade, iniciativa, diligência e paciência, superando em muito as habilidades profissionais”.

Outras características como: ética, humildade, curiosidade e inteligência também fazem parte dos atributos necessários para o exercício desta função.

Sabe-se que, geralmente, são nas bibliotecas escolares que as crianças têm seu primeiro contato com uma gama diferenciada de materiais bibliográficos e com a leitura. Por isso, é fundamental que estes espaços contemplem ações para estimular o gosto pelo ato da leitura e pesquisa, para isso, faz-se necessário que a biblioteca disponha de um serviço de disseminação da informação eficiente.

Nesta ótica, elaborou-se uma proposta com dois serviços de referência para as Bibliotecas Escolares, um tradicional denominado de Letras brasileiras e outro on-line denominado de Diário da Pesquisa Escolar, com o objetivo de torná-las mais ativas, atraindo seus usuários potenciais: alunos, professores, funcionários e comunidade escolar.

2 Serviços de referência nas bibliotecas escolares: por que implementá-los?

Com o emaranhado de materiais bibliográficos ao nosso alcance, seja impresso ou eletrônico e também com a variedade de tecnologias que temos hoje a nossa disposição, é inconcebível esperar que a biblioteca escolar seja apenas um local destinado à guarda destes materiais e, que as perguntas formuladas pelos usuários deste tipo de biblioteca, sejam todas de caráter pontual, demandando pouco esforço de pesquisa.

Para facilitar o acesso dos usuários à informação, o bibliotecário tem inúmeras opções de serviços de referência, que pode implantar em uma biblioteca escolar, desde os mais tradicionais até serviços em formato on-line.

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é largamente difundida e válida, no entanto buscar formas virtuais para melhor atender as necessidades de informação do usuário, pode tornar o serviço de referência mais dinâmico.

Assim, com o desenvolvimento dos serviços de referências (tradicional e on-line) propostos, espera-se: que a disseminação da informação nas bibliotecas escolares seja mais atrativa, que seja desenvolvido as habilidades e competências dos usuários quanto à busca e avaliação das fontes de informação, que os usuários potenciais sejam incluídos na cadeia de informação e que ocorra a ampliação da abrangência de atendimento às necessidades informacionais dos usuários em geral.

2.1 Serviços de referência: tradicionais e on-line

Em qualquer tipo de biblioteca, os serviços de referência são aqueles que representam toda a atividade desenvolvida neste ambiente, com o objetivo de proporcionar acesso à informação e ao conhecimento.

Para Ranganathan (1961), o serviço de referência é o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos. Este autor enfatiza a necessidade do usuário em relação à informação e destaca a importância da proximidade entre ele e o bibliotecário, numa relação que define como pessoal.

Já Hutchins (1973) afirma que o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

Embora as definições expressas por Ranganathan (1961) e Hutchins(1973) sejam muito utilizadas para definir o serviço de referência, este conceito vem sendo repensado, pois conforme aponta Siqueira (2010, p.125)

está cada vez mais latente o impacto das novas tecnologias na sociedade contemporânea, fato que desencadeia não só a necessidade e ansiedade de se obter uma informação útil, mas também a difusão de métodos e

sistemas que efetivamente garantam um acesso especializado, voltado a preencher as lacunas informacionais dos usuários.

Nesta direção, Grogan (1995) ressalta que a função do serviço de referência vai além da coleção da biblioteca. Devendo o profissional bibliotecário localizar a informação desejada utilizando recursos tecnológicos, a fim de se obter e fornecer a mesma ao usuário em um menor intervalo de tempo possível.

Assim, o serviço de referência on- line está cada vez mais ganhando espaço nas bibliotecas (sejam elas universitárias, especializadas, escolares e entre outras), por ser desenvolvido a partir do uso dos recursos eletrônicos disponíveis na internet, com a capacidade de atingir a um número grande de usuários com investimentos financeiros poucos significativos.

No tocante às bibliotecas escolares (em solo brasileiro), sabe-se que, o número de usuários que possuem acesso à internet ainda é muito pequeno. O que não significa afirmar, que por este motivo, os bibliotecários e educadores devem fazer uso somente os serviços tradicionais.

É necessário que estes profissionais repensem suas práticas, incorporando aos poucos, as novas tecnologias da informação e comunicação em seu fazer diário, pois o número de usuários com acesso à internet vem crescendo a cada dia. E de acordo com Chagas (2010, p.46), “Crianças e adolescentes nascidos em uma sociedade que inclui diferentes recursos automatizados em sua rotina, cada vez mais exigirão a presença das *TIC* em seu processo de aprendizado”.

Diante do exposto, sugere-se à implantação de serviços de referência, tanto tradicionais como on-line, para as bibliotecas escolares, conforme item a seguir.

3 Serviços de referência propostos para as bibliotecas escolares

3.1 Serviço de referência tradicional: “Letras brasileiras”

A literatura brasileira é rica e sólida, e como em qualquer outro país, proporciona aos seus leitores, uma viagem pelas terras da herança cultural literária da humanidade.

De acordo com Calvino (1993), ler clássicos é melhor do que não os ler, com essa afirmação o escritor italiano tenta convencer os leitores atuais a ler livros de peso da literatura universal. Para ele, obras clássicas não são livros “antigos”, mas ocupam “um lugar próprio numa continuidade cultural”.

Sob estas perspectivas, elaborou-se o serviço de referência denominado de “Letras brasileiras”, pensando em divulgar as obras clássicas brasileiras, que são excelentes veículos culturais e de extrema importância para o enriquecimento intelectual dos alunos em fase escolar.

Sobre isso, Chagas (2010) pontua que, muitos livros clássicos permanecem por muitos meses, às vezes até por anos, esquecidos nas estantes das bibliotecas. Resgatá-los e, a partir de uma boa exposição e colocá-los novamente à disposição dos usuários, pode levar as crianças e os adolescentes a descobrirem um mundo novo do qual não tenham ainda conhecimento.

No tocante a exposição, Chagas (2010) diz que,

esse é um serviço que não requer grandes investimentos financeiros para sua consolidação. Com o envolvimento da comunidade e um pouco de criatividade, é possível criar exposições bonitas e atraentes aos pequenos e grandes usuários.

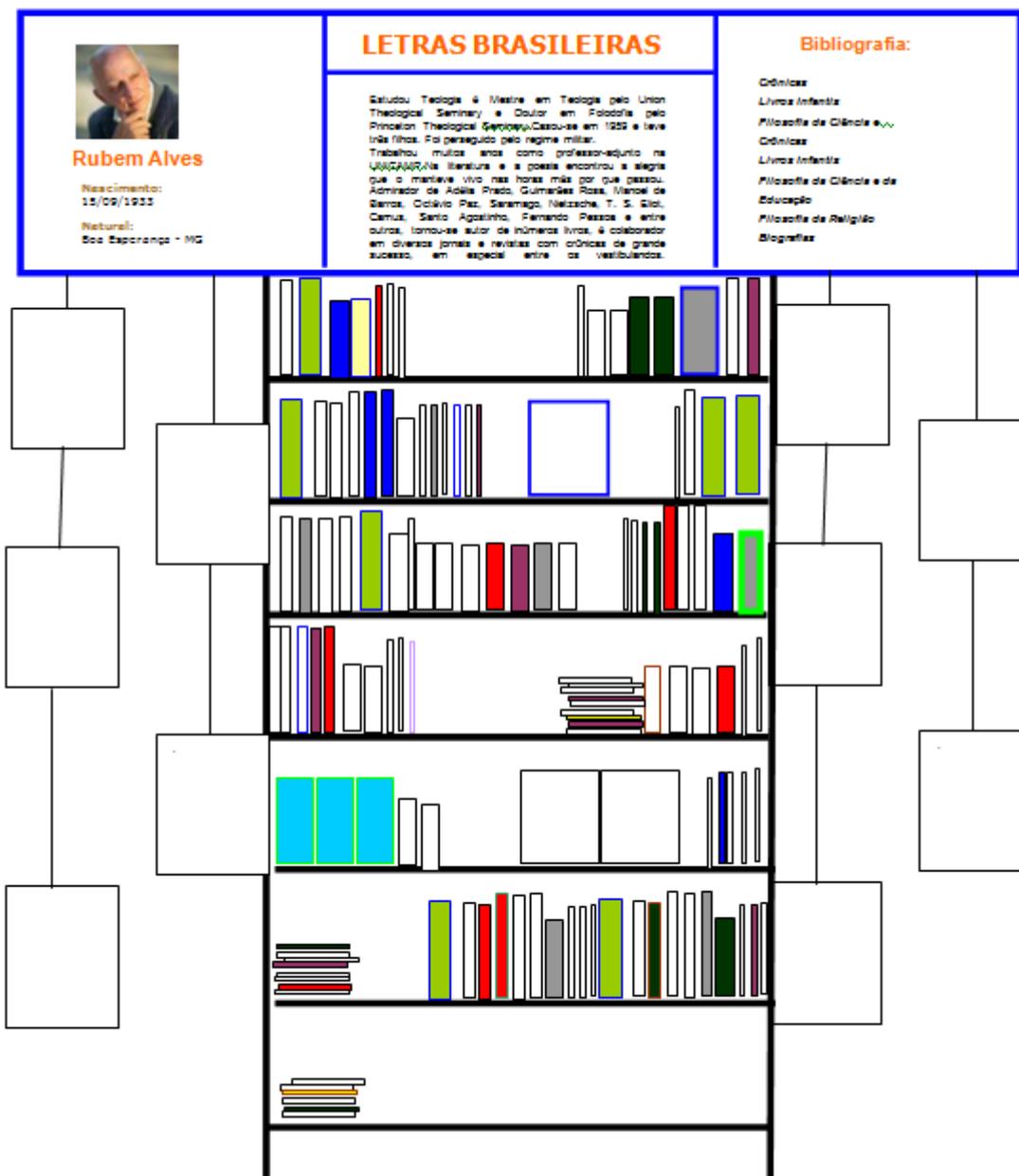
Nesta ótica, propôs-se esse serviço, em virtude do benefício aliado ao baixo investimento financeiro, haja vista que as bibliotecas escolares, principalmente as da rede pública, não dispõem de orçamentos destinados a realização de suas atividades. Por outro lado, muitas delas dispõem de um acervo significativo de livros de Literatura Brasileira, fruto de doação e de programas de distribuição de livros do Governo Federal, os quais, muitas vezes, estão armazenados em caixas de papelão dentro das próprias bibliotecas, ou, estão esquecidos nas estantes e só saem quando algum professor propõe atividades, como por exemplo, a ficha de leitura.

A elaboração do referido serviço de referência tradicional, dar-se-a por meio da criação de um espaço localizado próximo as portas de entrada das Bibliotecas Escolares. O espaço contará com uma estante exclusiva onde serão colocados todos os livros da literatura brasileira, incluindo poesia, romance, ficção, aventura, contos e crônicas. Acima da estante será colocado um painel que receberá uma exposição de esboços biográficos dos autores e obras disponíveis na Biblioteca, conforme figura 1. Em cada lateral das estantes serão colocados biombos móveis onde os alunos, professores, funcionários e comunidade poderão deixar suas cartas com trechos marcantes das obras lidas, ou ainda sugestões de leituras.

Com o serviço “Letras Brasileiras” espera-se proporcionar vários benefícios aos usuários, tais como:

- a) acesso à produção literária nacional;
- b) contato com a cultura nacional;
- c) diversão;
- d) ampliação do vocabulário e melhora na fala;
- e) desenvolvimento do pensamento crítico.

Figura 1 – “Letras brasileiras”



Fonte: Mello e Hahn (2010)

3.2 Serviço de referência on line: “Diário da Pesquisa Escolar”

Aos poucos as tecnologias da informação são incorporadas às escolas, sendo estas, importantes veículos de disseminação da informação.

De acordo com Figueiredo (1996 p. 124), “as tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação on-line sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações.”

Aliado a isso, observa-se que cada vez mais os estudantes vêm fazendo uso da internet, principalmente na realização de pesquisas escolares. Um serviço on-line de informação pode ser um grande aliado para que os estudantes efetuem suas pesquisas de forma eficiente e segura.

Nas escolas, há uma demanda muito grande de trabalhos de pesquisa escolar. Os professores solicitam às turmas a elaboração de trabalhos escolares que envolvem variados temas, e exigem desde uma pesquisa bibliográfica até confecção de maquetes, peças teatrais entre outras formas de apresentação.

Nesta ótica, propôs-se a criação do Blog: “Diário da Pesquisa Escolar”, conforme figuras de 2 a 8 .Com o objetivo de dar subsídios informacionais aos alunos, desde a orientação à busca de fontes de informação até a divulgação das atividades escolares propostas. Com a ferramenta do Blog, a comunidade escolar terá um serviço on-line para acompanhar o dia-a-dia das pesquisas escolares que estão acontecendo na escola.

O Bibliotecário ficará responsável pela criação e manutenção do “Diário da Pesquisa Escolar”, mas toda a comunidade escolar poderá interagir com este novo formato de consumo e disseminação de informação. Os professores em especial, terão uma grande participação, tendo em vista que são eles quem define as atividades escolares.

A cada nova ocorrência sobre as atividades de pesquisa escolar será lançado um post no Blog como, por exemplo:

Notícias: Quando um professor lançar um a nova atividade de pesquisa escolar, poderá fazer um post no Blog detalhando o tema da pesquisa, objetivo e que formato de apresentação deverá ser feito.

Acompanhamento: Pelo Blog o Professor poderá dar orientação sobre a execução da pesquisa e confecção do trabalho final, alerta de prazos e etc.

Fontes de informação: A partir de um novo trabalho o Bibliotecário poderá apresentar uma lista de quais fontes de informação a Biblioteca possui do tema a ser pesquisado, como também uma lista com indicação de fontes on-line.

Orientações: Espaço para publicar orientações como: onde encontrar fontes de informação; como avaliá-las; como fazer citações; como fazer referências; apresentação de trabalhos e etc.

Galeria de Fotos: Este ambiente pode ser utilizado para colocar fotos do processo de pesquisa e do resultado final dos trabalhos.

Livro de Visitas: Formulário que receberá perguntas, sugestões, comentários de qualquer integrante da comunidade escolar.

Contato: Dados de contato para o serviço como endereço, telefone, e-mail e mapa.

Enquetes: O Blog terá espaço para enquetes, que o Professor poderá sugerir ou sobre o próprio Blog.

A criação do “Diário da Pesquisa Escolar” proporcionará os seguintes benefícios aos usuários e aos professores:

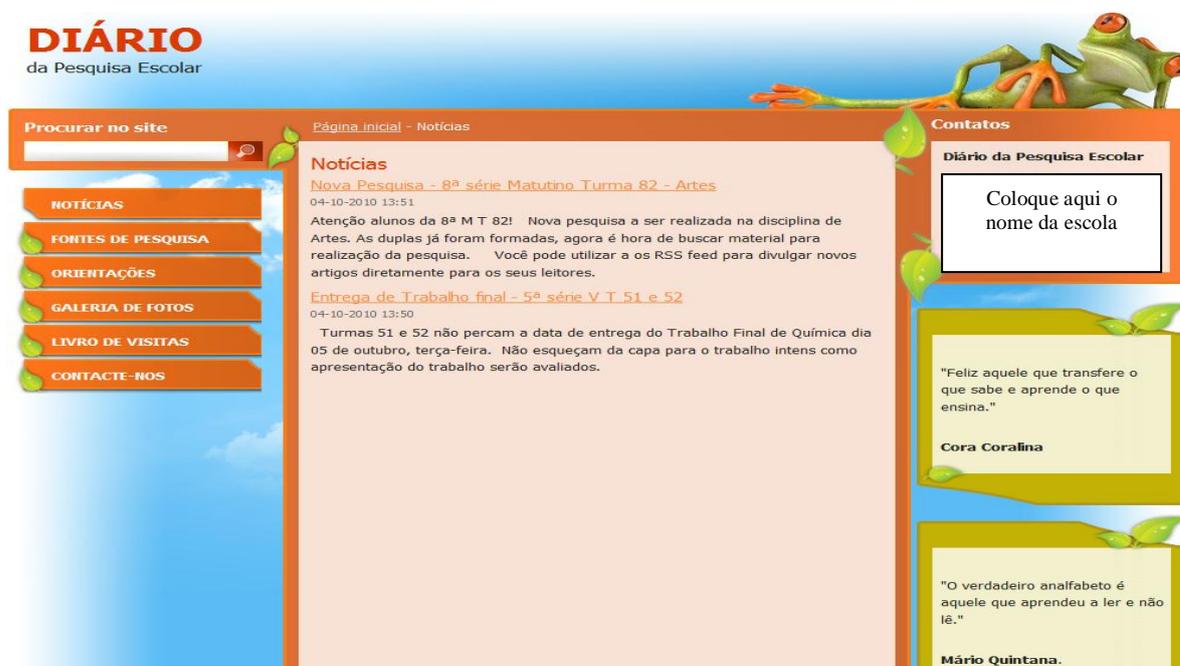
- a) estímulo na execução e acompanhamento dos trabalhos escolares;
- b) acesso a informações sobre as atividades fora do horário das disciplinas;
- c) novo canal de comunicação entre professor, bibliotecário e aluno;
- d) divulgação e dinamização das atividades e seus resultados finais;
- e) desenvolvimento de habilidades e competências, conforme descritos a seguir:
 - competências: recorrer aos conhecimentos sobre as linguagens dos sistemas de comunicação e informação para resolver problemas.
 - habilidades: relacionar informações geradas nos sistemas de comunicação e informação, considerando a função social desses sistemas.

Figura 2 – Diário da Pesquisa Escolar – Página inicial



Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 3 – Diário da Pesquisa Escolar - Notícias



Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 4 – Diário da Pesquisa Escolar – Fontes de pesquisa



Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 5 – Diário da Pesquisa Escolar – Orientações



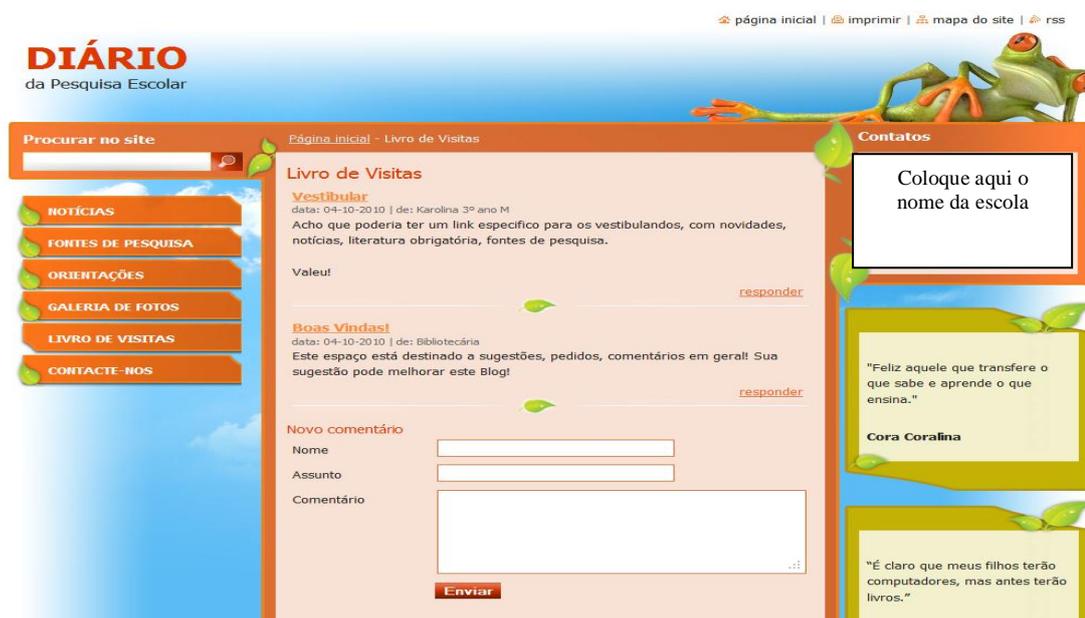
Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 6 – Diário da Pesquisa Escolar – Galeria de fotos



Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 7 – Diário da Pesquisa Escolar – Livro de visitas



Fonte: Mello e Hahn (2010)

Figura 8 – Diário da Pesquisa Escolar – Contato

🏠 página inicial | 🖨️ imprimir | 📍 mapa do site | 📡 rss

DIÁRIO

da Pesquisa Escolar



Procurar no site

Página inicial - Contacte-nos

Contato

Endereço e telefone da escola

Nome do bibliotecário responsável

E-mail: pesquisaescolar@ig.com.br

Diário da Pesquisa Escolar

Coloque aqui o nome da escola

pesquisaescolar@ig.com.br

"Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que"

NOTÍCIAS

FONTES DE PESQUISA

ORIENTAÇÕES

GALERIA DE FOTOS

LIVRO DE VISITAS

CONTACTE-NOS

Fonte: Mello e Hahn (2010)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foram abordados neste artigo, os serviços de referência, sejam eles tradicionais ou on line, são essenciais aos usuários, devido sua contribuição para a divulgação e acesso a informação e ao conhecimento.

Assim, espera-se que as bibliotecas escolares brasileiras coloquem em prática estas propostas de serviços de referência apresentadas, tornando a disseminação da informação nestes espaços mais atrativa e dinâmica, capacitando os usuários quanto à busca e avaliação das fontes de informação, incluindo os usuários potenciais na cadeia de informação e ampliando a abrangência de atendimento às necessidades informacionais dos usuários em geral.

REFERÊNCIAS

CALVINO, Ítalo. **Por que ler os clássicos**. São Paulo: Companhia das letras, 1993.

CHAGAS, Magda. **Disseminação da informação nas bibliotecas escolares**. Florianópolis: CED/CIN/UFSC, 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 124p.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

MELLO, J. ; HAHN, M. **Serviços de referência em bibliotecas escolares**. Florianópolis: [s.n.], 2010. Trabalho não publicado. (Trabalho apresentado no disciplina de: Disseminação da informação em Bibliotecas escolares, do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Escolares, da Universidade Federal de Santa Catarina).

RANGANATHAN, S.R. **Reference Service**. 2. ed. London: Asia, 1961.

SIQUEIRA, J. C. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <www.pontodeacesso.ici.ufba.br>. Acesso em: 24 jan. 2013.

Sobre a Autora:

¹ Bibliotecária/Documentalista da UFRN. Mestre em Engenharia de Produção. Especialista em Gestão de Bibliotecas Escolares.