

# INOVANDO O SERVIÇO DE REFERENCIA ATRAVES DAS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**Rejane Maria Rosa Ribeiro** (UEFS) - rribeiro@uefs.br

## **Resumo:**

*O trabalho aborda sobre as inovações no Serviço de Referência da Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS) advindas da adoção das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) que são as providas pelos recursos computacionais. A adoção das TICs agilizou e inovou os serviços tradicionais e possibilitou novos serviços como a reserva eletrônica de obras, a acessibilidade através dos programas de sistema de voz, a biblioteca 24 horas, etc., assim ao mesmo tempo que busca combater a info-exclusão a BCJC cria uma política de fidelização de seus usuários através da inovação e otimização de seus serviços.*

**Palavras-chave:** *Tecnologia de Informação e Comunicação; Serviço de Referência; Inovação.*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

## **Inovando o Serviço de Referência Através das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação**

### **1 Introdução**

O trabalho aborda sobre as inovações no Serviço de Referência da Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS) advindas da adoção das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) que são as providas pelos recursos computacionais.

A BCJC é responsável pela administração do SISBI-UEFS, composto por nove bibliotecas, sendo uma central, uma escolar, uma comunitária, duas setoriais e quatro especializadas. Diante de realidades e objetivos diferentes a BCJC tem a árdua missão de capacitar seu corpo funcional para atender a demandas tão distintas e é a Seção de Referência junto à Direção a responsável pela capacitação do seu corpo funcional e das atividades extensionistas como cursos, palestras, seminários etc.

De acordo com o manifesto da IFLA (2005) as bibliotecas e serviços de informação têm como papel responder às questões e necessidades do povo. Isso complementa a transmissão de conhecimento geral pela mídia, por exemplo, e faz com que as bibliotecas e os serviços de informação sejam vitais para uma sociedade da informação aberta e democrática. A IFLA afirma também que as bibliotecas desenvolvem a capacidade dos cidadãos com a promoção da alfabetização informacional fornecendo apoio e treinamento no uso eficaz dos recursos de informação, as TICs.

Com o desenvolvimento tecnológico e as mudanças que ocorrem quase que diariamente na sociedade os usuários buscam nas bibliotecas informação fornecida de maneira mais rápida e atualizada, com isso os bibliotecários tem que se adaptar a esta nova demanda, é preciso traçar um novo perfil deste profissional da informação, além de necessitar dos requisitos já conhecidos como atenção, criatividade, paciência, conhecimento técnico etc., ele deve desenvolver seu lado empreendedor. Segundo Souza e Santos (2002, p.52)

...Ser empreendedor é ser um diferencial no mercado de trabalho e para ser tal, faz-se necessário não apenas ser gerenciador de seu próprio negócio, pode-se também ser um intra-empendedor assumindo sua dimensão empreendedora, exercendo suas atividades na empresa com competência, inovação, dinamismo, e além de tudo paixão, obtendo assim um desenvolvimento não só pessoal, mas também empresarial.

Diante deste novo cenário o bibliotecário desenvolvendo seu lado empreendedor deve oferecer serviços criativos e inovadores visando captar, satisfazer e fidelizar os usuários. Assim a BCJC optou por uma equipe multidisciplinar, tendo em seu quadro de funcionários além dos bibliotecários e auxiliares, um relações públicas, um administrador e bolsistas da área de letras e artes para auxiliar na criação e aprimoramento dos serviços.

Acompanhando o manifesto da IFLA (2005) a Seção de Referência da BCJC busca minimizar a exclusão digital e desigualdade de acesso a informações através de treinamentos de acesso a bases de dados disponíveis no SISBI-UEFS, da instalação de programas de sistema de voz e de programa da troca do formato PDF para Word possibilitando a leitura pelo sistema de voz em dois computadores para os usuários cegos ou de baixa visão, a disponibilização de dois computadores com mesas para cadeirantes, a aquisição de livros sonoros e alguns exemplares em braile. Em projeto tem a identificação das estantes em braile.

Outra preocupação da Biblioteca foi com a comunicação. De acordo com Ribeiro (2009)

Não apenas a seção de Referência deve dirigir-se ao usuário, todos os funcionários devem estar aptos para perguntar pelas necessidades e oferecer auxílio ao usuário. A biblioteca deve informar sobre as mudanças, sobre os serviços extensionistas, tornar público os elogios e as críticas com as devidas respostas. Essa atitude de responder as críticas tem um fator positivo, o usuário se sente respeitado, valorizado. Vale lembrar que um usuário insatisfeito comenta sobre sua insatisfação cerca de 11 a 13 vezes.

A comunicação com o usuário é feita através do mural, do correio eletrônico, do jornal da biblioteca e das redes sociais, já a comunicação com os funcionários é através do mural, da intranet e nas reuniões que servem

também para avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços e acervo oferecidos. O instrumento de coleta de dados para sondar o grau de satisfação é a caixa de sugestões tanto no formato físico, uma caixa de acrílico colocada no *Hall* de entrada da BCJC quanto a caixa virtual disponibilizada na consulta *on line* ao acervo.

Serviços tradicionais como o levantamento bibliográfico, a consulta ao acervo através do catálogo da biblioteca, o boletim bibliográfico, a lista de novas aquisições são realizados com muita rapidez utilizando ferramentas do software de gerenciamento da biblioteca.

## **2 Materiais e Métodos**

A comprovação de que as TICs são instrumentos eficazes para inovação do Serviço de Referência foi feita através de uma pesquisa com características de estudo exploratório na forma de estudo de caso. O estudo foi sobre as mudanças ocorridas na Seção de Referência da BCJC através da informatização da Biblioteca e com a implantação de software gratuito de voz para os usuários cegos e de baixa visão.

A população objeto do estudo foi constituída por dirigentes, funcionários e usuários da Biblioteca Central Julieta Carteadó. Como amostra foi trabalhada 10% dos usuários/alunos, 100% dos dirigentes, 100% dos bibliotecários e 10% dos funcionários. O questionário foi o instrumento de coleta de dados. O tratamento dos dados foi feito através de estatística quantitativa e análise qualitativa das respostas, usando um pacote estatístico.

O resultado foi consenso na população estudada e descrito a seguir.

## **3 Resultados Parciais/Finais**

A adoção das TICs agilizou e inovou os serviços tradicionais a exemplo da consulta ao catálogo disponível 24 horas em linha e do levantamento bibliográfico realizado em segundos e pelo próprio usuário. Possibilitou novos

serviços como a renovação e reserva eletrônica de obras, a acessibilidade através dos programas de sistema de voz, a biblioteca 24 horas etc., contudo o SISBI-UEFS ciente da demanda por inovações tem projetos a exemplo de um *chat* para orientar e tirar dúvida quanto às normas da ABNT e Vancouver e o de intensificar o uso das redes sociais para divulgar as bibliotecas do sistema e aumentar a comunicação com os usuários.

#### **4 Considerações Parciais/Finais**

A Biblioteca Central Julieta Carteadó através da Seção de Referência em consonância com o manifesto da IFLA de 2005 visa promover uma sociedade inclusiva baseada no direito fundamental do ser humano ao acesso a informação onde se pode acessar, criar, utilizar e disseminar a informação e o conhecimento.

Assim ao mesmo tempo de busca combater a info-exclusão a BCJC cria uma política de fidelização de seus usuários através da inovação e otimização de seus serviços.

#### **5 Referências**

*IFLA. Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* (2005). Disponível em <http://www.ifla.org/en/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>. Acesso em 10.04.2011

RIBEIRO, R. M. R. Marketing de Serviços e Relacionamento: Solução para Melhoria do Status das Bibliotecas? In: XXIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 2009, Bonito, MS. **Anais do XXIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação**. Brasília: FEBAB, 2009.

SOUZA, Jader e SANTOS, Dayse Batista dos, org. **Temas administrativos: Ferramentas e tecnologias gerenciais**. Feira de Santana: UEFS, 2002.