

Atuação dos profissionais do serviço de referência da biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba

Thiago de Lima Silva (IFPB) - thiagoufpb@yahoo.com.br

Resumo:

Este trabalho trata de um estudo sobre a atuação dos profissionais do Serviço de Referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba por ser este serviço um dos mais importantes da Biblioteca. Fundamenta a importância do Serviço de Referência, os usuários e o bibliotecário de referência. Na coleta de dados perguntas foram voltadas para identificar o perfil profissional, os serviços oferecidos, os serviços mais procurados e os instrumentos utilizados pelos profissionais para atender aos usuários. Na análise e interpretação dos dados foi utilizada tabela expondo os resultados.

Palavras-chave: *Biblioteca. Serviço de Referência. Profissionais do Serviço de Referência.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Atuação dos profissionais do serviço de referência da biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba

Resumo

Este trabalho trata de um estudo sobre a atuação dos profissionais do Serviço de Referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba por ser este serviço um dos mais importantes da Biblioteca. Fundamenta a importância do Serviço de Referência, os usuários e o bibliotecário de referência. Na coleta de dados perguntas foram voltadas para identificar o perfil profissional, os serviços oferecidos, os serviços mais procurados e os instrumentos utilizados pelos profissionais para atender aos usuários. Na análise e interpretação dos dados foi utilizada tabela expondo os resultados.

Palavras-chave: Biblioteca. Serviço de Referência. Profissionais do Serviço de Referência.

Área Temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência envolve três elementos essenciais: o usuário, o bibliotecário e os recursos informacionais. O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca, a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade.

Para o Serviço de Referência ser considerado completo é preciso ter a presença de um bom bibliotecário de referência, pois este profissional é o elo de ligação entre o acervo da biblioteca e o usuário. É atribuição do Serviço de Referência tornar a informação tão acessível quanto possível ao usuário, com maior brevidade possível.

No estudo em questão, pretende-se traçar o perfil do profissional do Serviço de Referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba, identificar os serviços mais procurados pelos usuários e saber quais instrumentos são utilizados pelos profissionais para atender os usuários.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O primeiro trabalho sobre serviço de referência foi publicado em 1876, por Samuel Sweet onde o mesmo afirma a necessidade de um profissional para auxiliar o usuário na utilização dos recursos da biblioteca.

A expressão “serviço de referência” é traduzida do inglês “reference work” e tem como raiz o verbo referir, do latim refere, que significa: indicar, informar.

O serviço de referência é o processo de estabelecimento de contato entre o usuário e as fontes de informação onde a necessidade desse usuário em relação à informação é destacada pela proximidade entre ele (usuário) e o bibliotecário de referência.

Para Hutchins (1973, p.4):

O trabalho de referência inclui 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 possível.

O primeiro manual sobre o trabalho de referência foi de autoria de James I. Wyer apresentando três teorias sobre os padrões de desempenho para os bibliotecários responsáveis pelo atendimento: a conservadora, a moderada e a liberal.

A teoria conservadora indica que o material de referência deve ser organizado de forma eficiente, possibilitando ao usuário realizar a sua pesquisa, sem o auxílio do bibliotecário de referência. Esta teoria não considera como atribuição do serviço de referência encontrar respostas para os usuários.

A teoria moderada oferece mais assistência ao usuário, utilizando recursos locais. Esta teoria admite que as bibliotecas devem prestar informações por telefone, correspondências e outros meios.

Já a teoria liberal considera que a biblioteca deve prestar ajuda ilimitada aos usuários, utilizando o material existente na biblioteca e recursos externos para facilitar o trabalho dos mesmos.

O sucesso de um serviço de referência dependerá em grande parte das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço. Um dos aspectos essenciais na constituição de um serviço de

referência é a definição de seus objetivos, ou seja, o que este serviço tem a oferecer ao usuário para satisfazer suas necessidades informacionais.

3 PROCESSO DE REFERÊNCIA

Tradicionalmente, o processo de referência se estabelece no momento em que o usuário procura o auxílio de um bibliotecário de referência e lhe apresenta um problema de pesquisa. A identificação do problema de pesquisa do usuário pode ocorrer antes ou durante o primeiro contato do usuário com o bibliotecário.

Grogran (2001) apresenta uma sequência de oito passos para a realização do processo de referência, que são:

- a) problema: dificuldade expressa pelo usuário;
- b) necessidade de informação: desejo de conhecer, compreender ou apenas curiosidade sobre um assunto;
- c) questão inicial: pergunta expressa pelo usuário para obter a informação;
- d) questão negociada: esclarecimento da questão inicial realizada pelo usuário;
- e) estratégias de busca: definição das categorias onde serão realizadas as buscas;
- f) processo de busca: realização da busca pelo acervo;
- g) resposta: resultado da busca;
- h) solução: avaliação da resposta.

As necessidades de informação dos usuários nem sempre são verbalizadas de um modo claro e objetivo. Muitas perguntas devido à sua complexidade obrigam a um diálogo mais demorado entre o usuário e o bibliotecário de referência até conseguir identificar o conteúdo da pergunta. A melhor forma de identificar e determinar o conteúdo das perguntas é através do processo que os bibliotecários chamam de entrevista de referência.

A entrevista de referência exige paciência e competências de comunicação por parte do bibliotecário de referência, pois é através desta entrevista que o bibliotecário delimita e determina aquilo que o usuário procura e obtém informações adicionais sobre profundidade e os objetivos da pesquisa. Quanto mais complexo for o tema da pergunta mais demorada e detalhada será a entrevista de referência.

Segundo Mangas (2007), uma entrevista de referência completa deve incluir perguntas do tipo:

- a) assunto principal da pergunta e assuntos relacionados;
- b) informação que o usuário já consultou;
- c) objetivo da pesquisa;
- d) quantidade de informação;
- e) formato das respostas;
- f) tempo de resposta.

Com o advento da internet, as bibliotecas vêm criando o serviço de referência *on line*, como meio de propiciar a transferência de direta da informação, favorecendo a disseminação e o uso do conhecimento científico. A proporção crescente das fontes de informações disponíveis *on line*, ao lado de ferramentas de busca, representam um progresso para o serviço de referência, e em muitos casos, a solução esperada pelo usuário.

4 USUÁRIO DE REFERÊNCIA

O usuário é a razão de ser da biblioteca e é em função dele que a unidade de informação existe e que são organizados os serviços, a coleção e até mesmo o prédio e os equipamentos que farão parte da unidade de informação.

O ideal é que o usuário saiba da existência do serviço de referência, quais serviços estão à sua disposição na biblioteca e que possui liberdade de opinar e sugerir novas ideias ao bibliotecário. O usuário espera que a biblioteca seja um lugar agradável para se pesquisar e estudar, ele anseia por uma boa recepção por parte do bibliotecário de referência, e este deve demonstrar interesse pelo assunto.

Os usuários precisam da biblioteca assim como os bibliotecários de referência precisam dos usuários para realizar suas funções, estes devem ser bem recebidos e a biblioteca deve estar sempre atualizada e o bibliotecário de referência deve identificar a necessidade de informação e solucioná-la da melhor maneira.

5 BIBLIOTECÁRIO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada. Martucci (2000,

p.110) afirma que “o bibliotecário de referência é o profissional que ao longo do seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão”.

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.

Segundo Martins e Ribeiro (1979), as aptidões do bibliotecário de referência são bastante variadas, tais como:

- a) inteligência;
- b) precisão;
- c) critério;
- d) conhecimento profissional;
- e) cortesia;
- f) vigilância;
- g) interesse no trabalho;
- h) interesse nas pessoas;
- i) perseverança;
- j) cooperação.

É essencial que o bibliotecário de referência tenha a capacidade de ouvir e entender o que é pedido, como também saber colocar com clareza suas ideias, a fim de atingir o objetivo de servir ao usuário, sem interferir ou influenciar de maneira alguma nas questões.

6 BIBLIOTECA NILO PEÇANHA

A Biblioteca Nilo Peçanha foi criada através do decreto da lei nº 3.532 de 16/02/1959, que estabelece no seu artigo 10 a criação de bibliotecas apropriadas ao ensino desenvolvido nas instituições de Ensino Profissionalizante, na época denominadas de Escolas Técnicas Federais.

Os primeiros registros da existência dessa biblioteca, que se tem conhecimento, datam de 1968. No entanto, somente em 1976, na gestão do professor Itapuan Bôtto de Meneses, a biblioteca adquire sede própria. Inaugurada

em 03 de dezembro do referido ano, tendo como função reunir, organizar e difundir as informações necessárias ao ensino e a pesquisa exigida nos cursos ministrados pela instituição.

Com a finalidade de atender às grandes mudanças ocorridas nas áreas da informação e da documentação, a Biblioteca Nilo Peçanha passou por uma reforma na sua estrutura física com ampliação do espaço físico, novas instalações elétricas e sistemas de climatização. Foi reinaugurada em 18 de dezembro de 2001, na gestão do professor Almiro de Sá Ferreira.

A biblioteca não pertence a uma categoria específica em razão do público que atende. Antes, funcionava como biblioteca escolar e especializada porque atendia a alunos do ensino médio e do ensino técnico, atualmente é considerada também universitária porque faz parte de um Instituto de Ensino Superior, atendendo a um público universitário – aluno, professor e pesquisador – devendo assim, cumprir seus objetivos que atender de forma eficiente as necessidades de informação dos seus usuários.

7 METODOLOGIA

Para Barros e Lehfeld (2000, p. 2), metodologia é “um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento”. A metodologia tem com objetivo analisar e avaliar as características dos vários métodos disponíveis, nos levando a avaliar as técnicas, procedimentos e a conhecer os caminhos do processo científico. Em suma, método está relacionado às técnicas utilizadas para a coleta de dados, organizadas em uma sequência lógica, para uma futura análise de seus conteúdos.

Logo após a escolha do tema a ser trabalhado realizou-se um levantamento bibliográfico, seguido de leituras de artigos de periódicos e livros sobre o assunto e fichamento das informações consideradas mais importantes. Assim deu-se início à elaboração do referencial teórico, buscando na literatura específica da área, fundamentação para pesquisa em pauta.

7.1 SUJEITOS DA PESQUISA

O Serviço de Referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba é muito restrito em relação à quantidade de funcionários. Dispõe de, apenas três profissionais para atender fluxos de usuários na biblioteca durante o período de funcionamento, manhã, tarde e noite.

7.2 INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados o instrumento escolhido para ser aplicado na pesquisa foi o questionário, cuja elaboração é feita pelo pesquisador e seu preenchimento é realizado pelo informante. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta para que o respondente compreenda com clareza o que está sendo perguntado.

O questionário dessa pesquisa constitui-se de 20 questões, das quais 6 são fechadas, mas com abertura para o respondente justificar sua resposta, 11 são de múltipla escolha e 3 são abertas, tendo sido aplicado no período de 22 a 24 de outubro de 2012, nos turnos manhã e tarde.

8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo trata da análise e interpretação dos dados obtidos no decorrer da pesquisa através da aplicação do questionário. A seguir, serão examinados e analisados os dados obtidos juntos aos profissionais que atuam no Serviço de Referência da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba.

Tabela 1 – Gênero

Gênero	Respondentes	Porcentagem
Feminino	02	67%
Masculino	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012

Dos profissionais pesquisados 67% são do gênero feminino e 33% do gênero masculino e apenas um respondente afirmou que possui graduação em Biblioteconomia e especialização em Gestão Pública.

Tabela 2 – Tempo de trabalho no Serviço de Referência

Tempo de Trabalho	Respondentes	Porcentagem
De 1 a 5 anos	02	67%
Mais de 15 anos	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012

Neste item percebemos que 67% dos respondentes afirmaram que estão de um a cinco anos atuando no Serviço de Referência, enquanto que 33% estão atuando há mais de quinze anos no Serviço de Referência o que mostra bastante experiência e maturidade para desenvolver suas atividades.

Tabela 3 – Serviços mais procurados pelos usuários

Serviço	Respondentes	Porcentagem
Consulta ao acervo através dos terminais	03	100%
Orientação ao usuário	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012 Questão permite múltiplas respostas

O serviço mais procurado pelos usuários é a consulta ao usuário através dos terminais, seguido pelo serviço de orientação ao usuário. E perguntados se os usuários saem satisfeitos com Serviço de Referência apenas um respondente afirmou que sim constatando pelo fato do usuário encontrar a informação que necessita, ou seja, a necessidade informacional do usuário é atendida. Os demais respondentes não comentaram se os usuários saem satisfeitos com o Serviço de Referência.

Tabela 4 – Obras de Referências mais procuradas pelos usuários

Obras de Referência	Respondentes	Porcentagem
Dicionários	03	100%
Periódicos	03	100%
Atlas	01	33%
Enciclopédias	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012. Questão permite múltiplas respostas

Os respondentes afirmaram (100%) serem os dicionários e os periódicos as obras de referências mais procuradas pelos usuários, em seguida aparecem atlas e enciclopédias com 33% da cada uma.

Tabela 5 – Instrumentos para melhor desempenhar suas funções

Instrumentos	Respondentes	Porcentagem
Visitas Dirigidas	01	33%
Vídeos sobre a Biblioteca	01	33%
Folders	01	33%
Não dispõe de nenhum instrumento	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012. Questão permite múltiplas respostas

Houve controvérsia, nessa questão, pois apesar de um dos respondentes afirmar que não dispõe de nenhum instrumento, houve quem afirmasse que existe sim instrumentos para melhor desempenhar suas funções como as visitas dirigidas, vídeos sobre a biblioteca e folders.

Tabela 6 – Meios utilizados pelos usuários para trazer suas questões de referência

Meios	Respondentes	Porcentagem
Pessoalmente	03	100%
Telefone	01	33%
E-mail	01	33%

Fonte: Pesquisa realizada em outubro/2012. Questão permite múltiplas respostas

Neste item percebemos que 100% dos respondentes afirmaram que os usuários vêm pessoalmente à biblioteca em busca de resposta para suas questões, seguida do telefone e e-mail com 33% cada uma.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o desenvolvimento dessa pesquisa foi possível analisar a atuação dos profissionais do Serviço de Referência, da Biblioteca Nilo Peçanha, do Instituto Federal da Paraíba, onde apenas um profissional possui graduação em Biblioteconomia e especialização em Gestão Pública.

Os usuários costumam ir pessoalmente à biblioteca em busca de resposta para suas questões, sendo a consulta ao acervo através dos terminais o mais procurado dentro da seção. Quanto às obras de referência, os usuários costumam manusear aquelas que estão mais presentes no seu dia a dia como os dicionários e os periódicos, seguidos de atlas e enciclopédias.

Foi possível também descobrir que os instrumentos utilizados pelos profissionais para desempenhar suas funções são a visita dirigida, a utilização de folders e vídeos sobre a biblioteca. Tudo na tentativa de oferecer um bom serviço aos usuários e torná-los conhecedores daquilo que a biblioteca tem para oferecer e uma forma de promover o marketing bibliotecário

O trabalho do bibliotecário de referência é cada vez mais importante, unindo a capacitação técnica à compreensão de que ele exerce um papel dinamizador. Cabe ao bibliotecário, o desafio de criar novas formas de mediação, tanto na recuperação como na disseminação de informação.

A real satisfação do usuário depende do planejamento adequado dos produtos e serviços das unidades de informação, pois o desempenho eficaz das bibliotecas é fator decisivo para a satisfação da demanda dos usuários e democratização da informação.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aíde Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**. n. 28, p. 10-19, abri/jun. 2007.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979.