



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

O boletim informativo no serviço de referência: relato de experiência

The newsletter in the reference service: experience report

Júccia Nathielle do Nascimento Oliveira – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
juccianathielle@gmail.com

Edilson Targino de Melo Filho – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
edilsondmelo@gmail.com

Febrânia Fernandes Vieira Braga – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
febrania@gmail.com

Lucianna Silvestre de Castro Azevêdo – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
lucianna.silvestre@gmail.com

Resumo: Este artigo aborda a descrição do serviço de referência realizado a partir do Boletim Informativo da Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres, da Universidade Federal da Paraíba. O Boletim foi retomado em 2019, objetivando auxiliar a Biblioteca na disseminação da informação, compartilhando seus produtos e serviços, fazendo uso das tecnologias da informação e comunicação. O trabalho conta com metodologia de estudo de caso, no setor de referência da Biblioteca. Os resultados apontam que este produto é mais um aliado no desafio ao uso das novas tecnologias em fornecer novas maneiras de acesso e uso da informação, atingindo toda a comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Boletim Informativo. Serviço de Referência. Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres.

Abstract: This article addresses the description of the reference service carried out from the Newsletter of the Francisco Tancredo Torres Sectoral Library, of the Federal University of Paraíba. The Bulletin was resumed in 2019, aiming to help the Library in the dissemination of information, sharing its products and services, making use of information and communication technologies. The work has a case study methodology, in the reference sector of the Library. The results indicate that this product is one more ally in the challenge of using new technologies to provide new ways of accessing and using information, reaching the entire academic community.



Keywords: Informative report. Referral Service. Francisco Tancredo Torres Sectoral Library.

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência de uma Biblioteca Universitária pode contar com inúmeras ações desenvolvidas, cujo objetivo é sempre suprir e antecipar a demanda de informação e atendimento ao usuário. Essa ação é urgente, e deve ser prestada com excelência. A Biblioteca Universitária precisa pautar tais ações, uma vez que são produtoras e difusoras do conhecimento.

Macedo (1990) discute sobre serviço de referência:

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário, profissional preparado para este fim [...] ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisa de orientação; ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição [...] (Macedo, 1990, p.12).

A autora ainda complementa: “um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades” (Macedo, 1990, p.12). As atividades, produtos e serviços desenvolvidos internamente devem ser alargados e disseminados para toda a comunidade acadêmica, não somente aos usuários que frequentam a biblioteca, pois tal ação pode resultar na conversão de maior número de usuários, ampliando o atendimento. A informação e comunicação precisa circular entre os usuários, e o bibliotecário de referência precisa atender a demanda imposta, auxiliando os usuários.

Adicionalmente, pensemos o conceito de Biblioteca Universitária, que para Nunes e Carvalho (2016, p.179) são:

Instituições de ensino superior e estão voltadas para atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade.

O objetivo deste trabalho, incide na análise do serviço de referência e informação, traduzido no Boletim Informativo, elaborado pela Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres (BSFTT). Tal serviço contempla o atendimento e interação

com o usuário, orientando-o quanto os serviços, ações e produtos da Biblioteca, disseminando os recursos informativos.

A BSFTT está localizada no Centro de Ciências Agrárias, campus II, na cidade de Areia, no estado da Paraíba, e integra o Sistema de Bibliotecas da UFPB. A Biblioteca está completando 50 anos de existência, neste 2023, e oferta suas atividades aos cursos de graduação e pós-graduação do campus: a) Graduação - Agronomia, Zootecnia, Medicina Veterinária, Ciências Biológicas (licenciatura e bacharelado), Química (licenciatura e bacharelado); b) Pós-Graduação – Agronomia, Ciência Animal, Ciência do solo, Zootecnia e Biodiversidade.

A ideia de desenvolvimento do Boletim Informativo surgiu no ano de 2019, quando organizando o arquivo setorial, foram encontrados Boletins antigos, alguns números impressos criados por profissionais pioneiros na instituição que divulgavam informações e números sobre o acervo, quantidades de empréstimos e ações realizadas. Compreendemos ali, que aquele serviço deveria ter continuidade, uma vez que dispomos hoje de mais recursos tecnológicos e informativos para criação e divulgação de um Boletim Informativo. Aproveitamos também o momento que a BSFTT incidia: estava numa efervescência de mudanças, novos profissionais e projetos de extensão sendo desenvolvidos.

O Boletim de Informação da BSFTT é uma iniciativa dos bibliotecários da instituição para o enfrentamento dos desafios impostos as bibliotecas em ofertar produtos e serviços aos seus usuários, de modo que otimize a prestação de serviços de informação de forma dinâmica, divulgando o conhecimento científico.

2 METODOLOGIA

A metodologia empregada no constructo da pesquisa, compreende uma abordagem qualitativa a partir de um estudo de caso, para apresentar todo o processo na elaboração do Boletim Informativo, desde a criação até a divulgação.

O estudo de caso, conforme Marconi e Lakatos (2022, p.32):

O estudo de caso refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. [...] Ele reúne grande número de informações detalhadas, valendo-se de diferentes técnicas de pesquisa. Seu objetivo é apreender determinada situação e descrever a complexidade de um fato.

Para criação do Boletim Informativo, foi utilizada plataforma de design gráfico *Canva*¹, na versão paga. Na disseminação do produto, a BSFTT conta com uma gama de recursos informacionais digitais para replicar em ambientes digitais o conteúdo, são eles: *e-mails*, *site* (<http://www.cca.ufpb.br/bscca>), *instagram* (@bibliotecacca_ufpb), *facebook* (Biblioteca Setorial do CCA) e *whatsapp*. No próximo capítulo será detalhado como se dá a construção do produto Boletim Informativo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A velocidade com que informações percorrem e são processadas na rede digital deve ser percebida pelas bibliotecas como uma possibilidade para a construção coletiva de conhecimento. O Boletim Informativo elaborado pela BSFTT nasce no digital e percorre diversas redes e perfis na internet.

O Boletim Informativo foi criado para divulgar as ações da biblioteca, apresentar agenda de ações a serem desenvolvidas como convite ao usuário, fornecer informações sobre os produtos e serviços ofertados, aproximar-se do público, permitir ser um espaço para troca de conhecimento e saberes do discente e docentes do centro (como em quadros onde eles escrevem sugerindo livros) e divulgar as ações dos projetos de extensão desenvolvidos pela BSFTT.

Originalmente, não há nos registros a data em que ocorreu a primeira publicação. Encontramos no arquivo setorial alguns números de boletins elaborados pela primeira bibliotecária da BSFTT. Ao que tudo indica, esta primeira publicação ocorreu na década de 80. Daí para frente, passaram pela instituição muitos profissionais bibliotecários e o projeto do boletim não teve continuidade. Passada algumas décadas, novos profissionais chegam a Biblioteca e decidem retomar este projeto. A primeira publicação sai em julho de 2019, volume 1, com publicação mensal, sendo publicados naquele ano 5 números.

No ano de 2020, afetados pela pandemia da covid-19, a publicação torna-se inviável, pois estávamos ainda tentando a adaptação para o virtual das demais atividades da Biblioteca. No ano de 2021, com as atividades já organizadas, o projeto do Boletim foi retomado em março, o volume 2, dessa vez com publicação trimestral,

¹ www.canva.com

sendo publicado naquele ano 4 números e segue neste mesmo formato até os dias atuais. Esta mudança ocorreu devido uma reestruturação, tanto de conteúdo como de design gráfico. O Boletim agora contava com um número maior de páginas, em média 30 páginas por número, quadros e melhor elaboração gráfica.

No quadro abaixo é possível acompanhar as publicações dos Boletins Informativos realizadas:

Quadro 1 – Acompanhamento da publicação dos Boletins Informativos

Ano / Volume	2019 (Volume 1)	2021 (Volume 2)	2022 (Volume 3)	2023 (Volume 4)
	Julho (número 1)	Março (número 1)	Março (número 1)	Março (número 1)
	Agosto (número 2)	Junho (número 2)	Junho (número 2)	-
	Setembro (número 3)	Setembro (número 3)	Setembro (número 3)	-
	Outubro (número 4)	Dezembro (número 4)	Dezembro (número 4)	-
	Novembro (Número 5)			
Total de Números publicados	5	4	4	1

Fonte: Elaborado pelos autores

Descrição: Quadro que apresenta a quantidade de publicações anuais dos Boletins Informativos, sendo 5 em 2019, 4 em 2021, 4 em 2022 e 1 em 2023.

O Boletim Informativo é uma atividade elaborada pelos bibliotecários da instituição que pensam o produto, editam, elaboram o design gráfico, escrevem matérias e entrevistam os convidados. Neste ano de 2023, a estagiária da biblioteca também se uniu a equipe e participa de todas as atividades na construção do Boletim. Há reuniões periódicas para debater as temáticas, quadros e convidados a serem entrevistados ou para que escrevam nos quadros.

Foi neste ano de 2023 também que uma nova etapa foi alcançada. A publicação do Boletim Informativo ganhou uma coleção dentro do Repositório Institucional da UFPB². Nos números anteriores a publicação acontecia no site da BSFTT³, e era divulgado no *mailing* da Biblioteca, nos grupos de *whatsapp*, no perfil da biblioteca no *instagram* e no *facebook*. Além disso, a Biblioteca fica os três meses de intervalo de

² <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26457>

³ <http://www.cca.ufpb.br/bscca/contents/menu/a-biblioteca/boletins-de-servico>

uma publicação para outra do Boletim, replicando os conteúdos dele nos perfis do *instagram* e *facebook*, como matéria.

Na figura abaixo é possível acompanhar algumas capas dos Boletins publicados:

Figura 1 – Capas dos Boletins Informativos.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Descrição: Capas de três boletins. Elas seguem o mesmo padrão. No canto superior o cabeçalho com informações institucionais e de volume e número. No fundo como papel de parede, imagens que permeiam o universo da biblioteca e do livro com personagens, e no canto inferior destaque de alguma matéria do boletim.

Quanto a concepção do design gráfico, o Boletim Informativo foi pensado de modo que dialogue com a identidade da BSFTT, no sentido de cores, quadros, e mensagem a ser transmitida quanto ao conteúdo, como por exemplo, tem sido adotado nas capas personagens negros para que possamos imprimir representatividade.

O Boletim Informativo é dividido em 3 seções: 1) Elementos pré-textuais - Capa, Expediente, Editorial e Sumário; 2) Elementos Textuais - Quadros; e 3) Elementos pós-textuais - Errata, Nossos Serviços e Contra Capa.

Os quadros contemplados nos números dos Boletins estão abaixo descritos (nem sempre todos eles compoem o mesmo número):

- a) **Pesquisadoras CCA:** Este quadro vai narrar a trajetória de vida pessoal e acadêmica de professora do Centro a partir de uma entrevista com a convidada;
- b) **Datas Comemorativas:** faz homenagem a pessoas, movimentos, instituições ou profissões;

- c) **Entrevista:** Convidamos algum profissional do sistema de bibliotecas ou do CCA para escrever sobre alguma atividade ou evento;
- d) **Atividades:** Neste quadro é descrito atividades e ações realizadas na biblioteca, pois parte do serviço interno geralmente não é publicizado e o público precisa ter conhecimento do desenvolvimento da prática profissional;
- e) **Vultos Areienses:** Este quadro apresenta a história de algum personagem da cidade, originalmente publicado nos jornais das nossas coleções especiais;
- f) **Laboratórios:** Apresentação de laboratórios e pesquisas desenvolvidas no CCA;
- g) **Pesquisa:** Neste quadro os técnicos do CCA têm a oportunidade de apresentar suas pesquisas de mestrado e doutorado;
- h) **Extensão/Iniciação Científica:** O discente ou professor apresenta o projeto e as ações realizadas;
- i) **Leia Mulheres:** este quadro é uma parceria realizada com o clube de leitura⁴ da cidade que divulgam uma obra escolhida e comentam como foi o encontro;
- j) **Dica de Leitura:** são convidadas três pessoas, sendo um aluno, um professor e um técnico, para recomendarem um livro;
- k) **Laureados:** os alunos que recebem láurea acadêmica são entrevistados e comentam sobre sua história de vida;
- l) **Aconteceu na Biblioteca:** é apresentado os eventos, prêmios e ações de extensão desenvolvidas na BSFTT; e,
- m) **Emprestômetro:** divulgação do número de empréstimos de livros realizados, bem como o curso e os alunos que mais se destacaram;

O Boletim Informativo é o principal instrumento de divulgação das ações da Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres e das atividades desenvolvidas pelo Centro de Ciências Agrárias da UFPB. Este instrumento passou a ser um aliado na projeção da Biblioteca, de seus produtos e serviços de informação.

⁴ Clube de leitura inspirado no projeto #readwomen2014, de Joanna Walsh. O primeiro encontro aconteceu na cidade de São Paulo, mediado por Juliana Gomes, Juliana Leuenroth e Michelle Henriques. O Clube foi se espalhando por todo o Brasil e pelo exterior, com reuniões mensais para discutir livros escritos por mulheres. Atualmente são mais de 400 mediadores, espalhadas em mais de 100 cidades.

A pauta é definida em reuniões com a equipe de produção e sempre avalia sugestões, lacunas e barreiras que foram encontradas no processo de desenvolvimento do número.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de referência da Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres ganhou um importante aliado – o Boletim Informativo, que auxilia na divulgação das ações da Biblioteca e das atividades do Centro de Ciências de Agrárias da UFPB.

A análise deste produto conduz a Biblioteca para o fortalecimento de suas ações, visando estabelecer uma relação de proximidade entre toda a comunidade acadêmica (docentes, discentes e técnico-administrativos), e mais ainda, com a inclusão de quadros que são disponibilizados para a comunidade externa, como é o caso do quadro Leia Mulheres, a Biblioteca busca cumprir sua missão de prestar serviços e informação à comunidade acadêmica e à sociedade em geral, contribuindo com a construção do conhecimento e o progresso da ciência.

As adversidades encontradas na elaboração do Boletim estão relacionadas ao processo de comunicação com as pessoas convidadas que em algumas ocasiões não enviam o material no tempo hábil para a diagramação ou não enviam, o que prejudica a pauta do boletim. Quando isto acontece, a equipe tenta sanar a lacuna adaptando os quadros enviados.

Por fim, esperamos que a consolidação deste produto provoque o reconhecimento da Biblioteca como promotora da ciência e da inovação. Acreditamos, que é possível aprimorar as ferramentas de gestão do boletim inserindo-o como uma publicação da própria universidade.

REFERÊNCIAS

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, p. 9-37, jan./dez.1990.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. 8. ed. Barueri [SP]: Atlas: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 24 mai. 2023.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38665>. Acesso em: 09 jun. 2023.