



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UECE¹

Thelma Marylanda Silva de Melo¹, Virgínia Bentes Pinto²

¹Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará (UECE), Fortaleza, Ceará

² Pós-Doutorado em Filosofia-Tratamento cognitivo da informação, Doutorado em Sciences de l'Information et de la Communication, Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará

Resumo

A Biblioteca Universitária (BU), também conhecida como acadêmica, é responsável pelo armazenamento, tratamento, organização e gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento das áreas vinculadas ao universo acadêmico, sendo o serviço de referência o setor principal da biblioteca, que pode ser visto como um conjunto de atividades ofertadas, com o objetivo de dar apoio ao usuário em consultas locais e/ou remotas no uso dos recursos informacionais da BU e ao bibliotecário de referência como mediador assertivo/pró-ativo e crítico, para a construção do conhecimento científico. Tem-se como objetivo avaliar a qualidade dos serviços disponibilizados pelo setor de referência da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Ceará (UECE), aos estudantes dos cursos de pós-graduação *strictu sensu*. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, bibliográfico e documental, de natureza quantiquantitativa, utilizando como procedimento de abordagem o método funcionalista. A coleta de dados foi feita, mediante questionário semiestruturado. Diagnosticou-se que os estudantes desconhecem os serviços oferecidos pelo setor. No referente ao incentivo dos professores na procura dos serviços, é de vital importância a pesquisa. No que tange à satisfação do usuário quanto ao acervo houve discrepância nas respostas. Quanto ao atendimento dos bibliotecários em relação às demandas e orientações ao usuário, não existe ainda a qualidade preconizada, apesar da presteza e responsabilidade do profissional setorizado. Acredita-se que o serviço de referência das bibliotecas, em especial as universitárias, seja a porta de entrada para os usuários, pois iria direcioná-los em suas consultas locais ou remotas e no uso dos recursos informacionais.

Palavras-Chaves:

Biblioteca universitária; Serviço de referência; Avaliação de serviços.

Abstract

The University Library (UL), also known as academic, is responsible for the information storage, processing, organization and management and the material that are used to record the knowledge of areas related to the academic world. The reference service is the main sector in the library, which can be seen as a set of activities offered, aiming to support the user in local and/or remote queries on the use

¹ Trabalho (parte) retirado da dissertação de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará (2012).

of information resources of the UL and the reference librarian as an assertive/proactive critical mediator to the construction of scientific knowledge. Thus, this research aims to evaluate the quality of the services provided by the reference sector of the Central Library from the Universidade Estadual do Ceará (State University of Ceara/UECE), to the *strict sensu*. This is an exploratory, bibliographic and documentary search, and also qualitative and quantitative, using the functionalist method as the approach procedure. Data collection was done through a semi-structured questionnaire. It was diagnosed in the results that the students do not know the services offered in the sector. Regarding the teachers' encouragement in demand for services is of vital importance to the research. On the user's satisfaction concerning the collection there was discrepancies in the answers. Concerning the librarian service related to demands and orientations to the user, the quality is not yet recommended, despite the readiness and the professional responsibility in the sector. It is believed that the reference service in libraries, especially university, is the gateway for users, because it would direct them in their local or remote consultations and use of information resources.

Keywords:

University library; reference services; services evaluation.

1 Introdução

Culturalmente, nas bibliotecas, armazena-se e preserva-se grande quantidade de acervo de conhecimentos humanos, registrado sob diversidade de formas e suportes, que, ao longo da evolução dos aparatos tecnológicos e comunicacionais, foram concebidos pelo Homem. Como paradigmas² iniciais, ainda em voga, a preservação e a conservação, bem como a ordem e a técnica. Na realidade, estes paradigmas permanecem essenciais para o entendimento em como as gerações passadas gestaram e deram continuidade a tudo o que as gerações hodiernas compreendem, conhecem e produzem, em termos de novos conhecimentos que, por sua vez, sinalizam com realizações que garantem a continuidade das gerações futuras. As bibliotecas têm, pois, um papel social e educacional de visibilidade notória, suplantando, a organização de atividades diversas e díspares, que só a elas podem ser atribuídas; isto no sentido mais abrangente em que possa ser compreendida a afirmação. Em sendo lugares de memória e democratização da Informação, as bibliotecas continuam com a primazia de serem ambientes cujos elos “[...] ligam os acontecimentos, os personagens e os lugares [...]” (ARARIPE, 2001, p. 1), confirmando, assim, sua condição de elementos construtores, aglutinadores da significação de um tempo e de um lugar, sendo, esta sua característica mais marcante, como lugar de memória e, portanto, de garantia da identidade de um povo, sem descurar da sua condição de lugar de formação para a vida, dentre outras possíveis leituras que se possa extrair dessa instituição fundamental para a descoberta de si e do outro; da continuação e transformação do meio social que a retém.

As Bibliotecas Universitárias (BUs) são conceituadas tradicionalmente, como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), destinadas a suprir as

² Paradigmas são realizações científicas reconhecidas universalmente, e que durante algum tempo fornecem modelos de problemas e soluções para a comunidade de praticantes de uma determinada ciência (KUHN, 1962, p. 13).

necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, tanto na graduação como na pós-graduação. Sob o olhar de Bentes Pinto (1993), as Bibliotecas Universitárias são instituições e, como tal, constituídas por um conjunto de funções responsáveis, que vão desde o planejamento, a organização, até a recuperação da Informação. Portanto, sua estrutura organizacional é formada por “departamentos, denominados de divisões e seções, que, em muitos casos, são designados com outros nomes. A cada departamento cabe a responsabilidade pelo desenvolvimento de algum produto e/ou serviço formando uma cadeia até a execução final.”

As BUs, pela própria natureza são essencialmente dinâmicas. É nesse sentido que Silva (2009, p. 14) argumenta serem as bibliotecas

[...] espaços transdisciplinares que atuam como agentes de produção, circulação e uso de formas particulares de capital cultural e simbólico. Enquanto unidade do campo científico-universitário, também contribui para o fortalecimento da produção e da educação científica e tecnológica, através das suas práticas voltadas para a prestação de serviços de informação e de socialização do conhecimento.

Com esse entendimento, a biblioteca deve desenvolver suas atividades de forma a poder disponibilizar a informação na quantidade e qualidade desejadas pelo usuário, ou seja, tornar possível e viável um atendimento que atinja às demandas de sua clientela, em termos de qualidade. A qualidade no atendimento deve ser entendida de maneira completa, abrangendo uma série de atividades planejadas e executadas de acordo com o perfil da clientela. Essas atividades também fazem parte dos propósitos do bibliotecário em julgar o que acredita ser importante para o usuário. Para atingir essa qualidade, as instituições mantenedoras das bibliotecas devem investir em informação científica e tecnológica na diversidade dos seus suportes, via serviços e produtos que venham satisfazer às necessidades competitivas de mercado ou não (BAPTISTA, [199-]). Isto torna evidente que as bibliotecas podem e devem cumprir seu papel social, no que diz respeito a facilitar o acesso à informação, desde que a infraestrutura física, humana, informacional, material e financeira, venha ao encontro da melhoria do seu funcionamento, como um todo. Em outras palavras, urge que as BUs, de modo geral, e aquelas de instituições públicas em particular, empenhem-se no sentido de criar políticas públicas de modo a contemplar a elaboração de produtos e a execução de serviços pautados pela qualidade.

Assim, a intenção da pesquisa em questão se insere, tendo como tema central a avaliação da qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará (UECE): uma proposta de política de informação. Efetivamente, nosso intuito é buscar soluções ao seguinte problema: a) De que modo está sendo avaliada a qualidade dos serviços oferecidos pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da UECE, aos estudantes dos seus Cursos de Pós-Graduação?

Ao enfatizar a qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central da UECE, nosso intuito foi avaliar os serviços inerentes ao setor de referência/informação, com que se realiza a transferência de informação necessária ao usuário para seu estudo/pesquisa. Desta maneira, expõe Guinchat e Menou (1994, p. 347): “A difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal.”

Acredita-se, assim, que esta pesquisa venha a contribuir para o aprimoramento do serviço de referência, uma vez que as BUs são destinadas a atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e estudantes universitários e, que elas possam acentuar melhorias sobre o serviço de referência da Biblioteca Central da UECE, assim como trazer à baila a importância de que este serviço seja conduzido através de um planejamento e ou políticas públicas de formação de acervo.

Como justificativa do ponto de vista prático, destaca-se a importância deste trabalho pelo fato de perceber que as mudanças que vêm ocorrendo na sociedade contemporânea exigem o atender os usuários com qualidade, visando à satisfação e avaliação dos serviços prestados, em busca de uma política de informação. Do ponto de vista pessoal, a pesquisa justifica-se em função de seu interesse particular, que se deu a partir de observações feitas no setor de referência, daí, o intuito de conhecer e contribuir para a melhoria do setor.

Conforme as considerações expostas, o objetivo geral desta pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará (UECE), aos estudantes dos Cursos de Pós-Graduação desta universidade, a partir de uma política pública de informação para o setor.

2 Revisão de Literatura

Como objeto de estudo desta pesquisa, o serviço de referência é o processo de comunicação tendo como principal objetivo, satisfazer às necessidades de informação de determinado grupo de usuários em uma unidade de informação (bibliotecas). Na biblioteca universitária, como em qualquer outra, todos os serviços de tratamento e organização da informação devem ser destinados ao usuário, visando a atender suas necessidades de modo eficiente e eficaz.

Onde encontrar informações? Como saber o que é conhecido? Será que houve alguém que dominou todo o saber do conhecimento humano? Talvez tenha havido, segundo Grogan (1995, p. 7), Leibniz teria sido este alguém, pois era considerado um célebre universal, o “maior bibliotecário do seu tempo”. Com o passar do tempo e o advento da explosão documental, as informações foram intensificadas e tornou-se difícil encontrá-las, para aqueles que faziam delas seus estudos, suas experiências e pesquisas, surgindo então o serviço de referência nas bibliotecas, beneficiando a sociedade em geral com total confiança, com a participação dos bibliotecários na composição do uso do acervo, justificando o que diz Ranganathan (2009) sobre a primeira lei da biblioteconomia: “os livros são para usar”.

Na concepção de Silva (2002), o serviço de referência, é entendido como um serviço de informação; é um campo de atividade que o bibliotecário exerce com abrangência. Conceituá-lo pode tornar-se complexo, uma vez que o mesmo está direta ou indiretamente relacionado a outras atividades desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que todas se referem ao tratamento e recuperação da informação.

Várias são as definições mostradas por renomados estudiosos acerca do serviço de referência, dentre eles, Shera (apud FIGUEIREDO, 1992, p. 9), quando diz que o serviço de referência abrange todos os aspectos, incluindo desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação esotérico, abstrato

e altamente especializado, isto é, torna-se complexo porque os objetivos do serviço de referência mudam à medida em que as bibliotecas diferem em tipo, características e finalidades inseridas na realidade de cada uma. Na mesma linha de pensamento, Pessoa e Cunha (2007) dizem existir várias formas utilizadas para definir o Serviço de Referência. Mesmo assim, quando se busca observar tais diferenças, em cada uma delas se constata que estas são poucas, e que todos os estudos buscam investigar a interação bibliotecário *versus* usuário como foco central.

O serviço de referência das bibliotecas universitárias veio a se desenvolver com o impulso da nova tendência do ensino superior, nos primórdios do século XX, nos EUA, tornando essencial a pesquisa, em que se lê e produz conhecimento caracterizando o serviço.

Conforme o entendimento de Figueiredo (1992, p. 108), no serviço de referência é indispensável que sejam levadas em conta às políticas adotadas no sistema, no planejamento da coleta de dados e do quadro de pessoal, o ambiente físico e a coleção a ser constituída, especificações, definições das atividades a serem desenvolvidas pelo setor e os métodos de avaliação continuada para replanejamento. Considerando estes elementos, pode-se atender uma maior demanda, adequando os serviços à qualidade de informações ao usuário. Nas bibliotecas universitárias, não basta somente haver uma boa coleção de referência para suprir a necessidade do usuário; é desejável que haja um “entendimento que possibilite a ação integrada e o intercâmbio de informações ou mesmo o remanejamento de partes da coleção ou de fontes de informação onde for mais adequada.”

Muitas são as atividades prestadas pelo serviço de referência que cerca o usuário na busca pela informação, muito embora sejam elas simples, como por exemplo, informar a quantidade de habitantes de uma cidade ou ainda um serviço mais complexo, como é o caso de uma resposta técnica em forma de um dossiê especializado em plantas medicinais, tendo em vista atender às necessidades dos usuários. Desse modo, Figueiredo (1992, p. 9) expressa que o serviço de referência “pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca” e que eles não podem estar atentos somente aos métodos de proporcionar serviços de referência aos usuários. “Dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos”.

Dentro desse contexto, podemos citar como serviços de referência: empréstimo de material, consulta, comutação bibliográfica, normalização de trabalhos acadêmicos, pesquisa em bases de dados, reprografia, Disseminação Seletiva da Informação (DSI), serviço de alerta, intercâmbio de informações, orientação ao usuário (local e remoto) quanto aos serviços de busca, recuperação e localização do material bibliográfico, orientação de trabalhos acadêmicos, levantamento bibliográfico *on-line* e impresso e sumários correntes. Entretanto, é inegável que, com o avanço tecnológico às informações, ocorrem mudanças, tanto na sociedade como no meio acadêmico, principalmente pela rapidez e precisão no acesso. Para isso, é de suma importância trabalhar com o serviço de referência virtual, que, segundo Garcia e Robledo (2008, p. 3), é definido nos seguintes termos:

Servicio de referência iniciado eletrónicamente a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u outra tecnologia da Internet para

comunicar-se com los bibliotecários, sin estar fisicamente presentes. Los canales de comunicaci3n, usados frecuentemente em referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo eletr3nico y mensajería instantánea.

Além dos serviços de referênci3a convencionais, existem também os virtuais, cada vez mais utilizados, tendo em vista o novo cenário tecnológico em que os mesmos est3o inseridos, como: acesso à base de dados *on-line*, bibliotecas digitais, periódicos digitais, livros digitais, entre outros.

O Serviço de Referênci3a é uma atividade altamente cognitiva, que exige conhecimento da quest3o de referênci3a ou da situaç3o-problema, a seleç3o e implementaç3o de uma estratégia de busca e a obtenç3o da informaç3o que responde a quest3o.

3 Materiais e Métodos

Neste trabalho, foi adotada a pesquisa de caráter exploratório, que proporciona uma vis3o geral de determinado fato. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental, cuja finalidade é colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu e registrou a respeito do tema investigado. Na estratégia de pesquisa, adotou-se a postura metodológica do estudo de caso, que se caracteriza por abordar um caso particular. Quanto ao método de procedimento, foi utilizado o método funcionalista.

O campo de realizaç3o do estudo empírico foi a Biblioteca Central (BC) Professor Antônio Martins Filho, da Universidade Estadual do Ceará.

O instrumento de coleta de dados constituiu-se de um questionário. Este questionário, com questões abertas e fechadas, foi elaborado conforme os objetivos da pesquisa e embasado pela revis3o bibliográfica. A utilizaç3o do questionário serviu para avaliar a opini3o dos respondentes com relaç3o ao objetivo proposto. A estrutura desses questionários consistiu de um conjunto de questões sistematicamente articuladas com o objetivo proposto pela pesquisa. Comp3e-se de 25 questões, sendo 13 delas abertas, para conhecer a opini3o dos participantes, sua vis3o pessoal do serviço de referênci3a, tecendo comentários adicionais. As outras 12 fechadas.

A pesquisa empírica foi realizada com os estudantes dos Cursos de Pós-Graduaç3o *Stricto Sensu*, do *Campus* do Itaperi da UECE, selecionados de modo intencional, em funç3o dos cursos presentes no *Campus* do Itaperi e por meio de dados fornecidos pela Pró-Reitoria de Pós-Graduaç3o e Pesquisa da UECE. A coleta de dados foi realizada com a aplicaç3o, por meio eletr3nico, de 414 questionários, de acordo com o número ofertado de vagas dos mestrados e doutorados do *Campus* do Itaperi da UECE, com um total de 22 cursos: 13 mestrados acadêmicos, quatro mestrados profissionais e cinco doutorados. Desse total, a pesquisadora recebeu 50 questionários, dos quais foi possível realizar análises estatísticas cabíveis. Esses questionários foram enviados durante os meses de novembro e dezembro de 2011.

Ap3s o levantamento dos dados, foram estes organizados em tabelas e gráficos, quando foi realizada uma análise quantitativa. Fez-se ainda, uma análise qualitativa, compreendendo uma realidade específica e investigando um fenômeno atual dentro do seu real contexto.

4 Resultados Finais

De posse dos dados coletados, passou-se à análise e interpretação dos mesmos. As identidades dos pesquisados foram protegidas, por uma questão ética, não sendo registradas no relatório final de pesquisa. Visando a uma melhor compreensão dos resultados, adotou-se, para cada fala dos sujeitos da pesquisa, letras maiúsculas seguidas de algarismos arábicos, conforme ilustrado a seguir: Mestrandos (M1 a M43) e Doutorandos (D1 a D50).

Os dados foram estruturados 04 (quatro) categorias: a) perfil dos respondentes; b) conhecimento do potencial do setor de referência da BC; c) papel dos professores no incentivo ao uso dos serviços de referência da BC; d) avaliação do setor de referência da BC.

a) Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes estava matriculada no Curso de Mestrado Acadêmico em Educação (24,00%), seguido do Mestrado Profissional em Saúde da Criança e do Adolescente, com (12%), conforme tabela abaixo.

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Cursos de Pós-Graduação <i>Strictu Sensu</i>	Área	Nº Respondentes	%
Educação	Educação	12	24,00
Saúde Pública	Ciências da Saúde	02	4,00
Cuidados Clínicos em Saúde	Ciências da Saúde	04	8,00
Computação	Ciências e Tecnologia	01	2,00
Mestrados Acadêmicos	Geografia	05	10,00
	Ciências Físicas Aplicadas	01	2,00
	História	02	4,00
	Administração	01	2,00
	Políticas Públicas e Sociedade	03	6,00
	Planejamento e Políticas Públicas	05	10,00
Mestrados Profissionais	Planejamento e Políticas Públicas	05	10,00
	Saúde da Criança e do Adolescente	06	12,00
Doutorados	Saúde Coletiva	03	6,00
	Biotecnologia	05	10,00
TOTAL		50	100,00

Fonte: Pesquisa da autora.

Conforme se pode observar, embora que a maioria dos respondentes pertença ao Curso de Mestrado em Educação, o maior número de respostas foi na área de Ciências da Saúde. Isto pode ser decorrente de que os estudantes dos Cursos de Mestrado, nessa área, têm a cultura de consultar os acervos das bibliotecas. Inclusive, nos treinamentos de usuários, esses estudantes são os que mais participam.

b) Conhecimento do potencial do setor de referência da BC

No setor de referência da BC são oferecidos inúmeros produtos e serviços para os usuários, destacando-se, entre eles: treinamento ao uso das bases de dados, serviço de alerta, catalogação na fonte das teses e dissertações, comutação bibliográfica, normalização, acesso ao Portal de Periódicos da CAPES. Contudo, no regime cotidiano de trabalho, tem-se a impressão de que muitos desses serviços não são realmente utilizados, inclusive pelos estudantes da pós-graduação.

Diante disso, buscou-se saber se esses estudantes conhecem os referidos serviços, quais deles utilizam, qual é o objetivo e a frequência de uso de serviços.

Em relação ao conhecimento dos serviços, 46% dos participantes apontaram a Pesquisa no “Portal de periódicos da CAPES”, seguido da normalização de trabalhos acadêmicos com 24%, conforme pode ser observado no Gráfico 1.

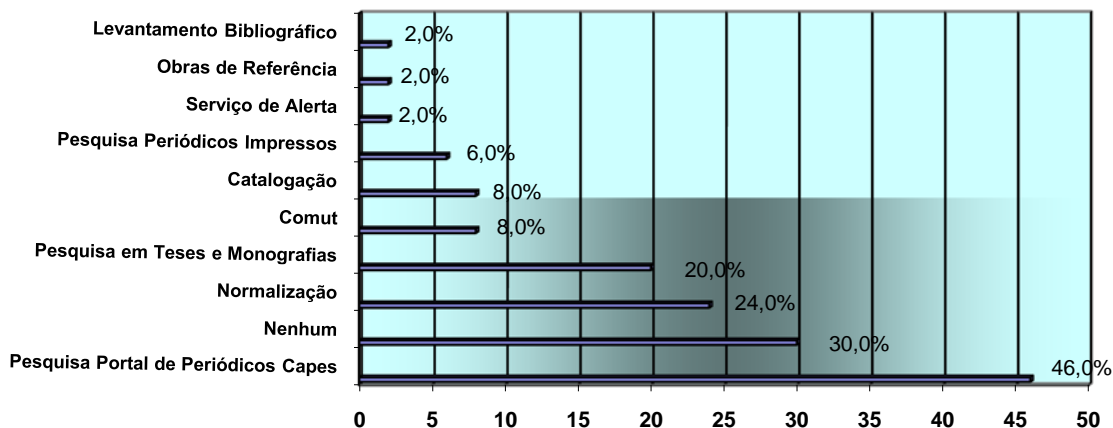


Gráfico 1 – Conhecimento dos Serviços Oferecidos pelo Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

As respostas, de certa forma, surpreendem, pois se supunha que a maioria deles apontasse um maior percentual de indicação desses serviços, haja vista que, em cada início dos cursos de pós-graduação, são feitas visitas orientadas e treinamento no Portal, que abriga inúmeras bases de dados, inclusive, BVS, Web of Science, Scielo, entre outras, fontes de pesquisa fundamentais para qualquer pesquisa acadêmica, seja na graduação ou pós-graduação. Contudo, os dados se revelam positivos, mesmo que, em certos casos, a porcentagem seja muito pequena, no uso desses serviços, pois, na questão, não listamos os serviços, solicitamos apenas que eles apontassem os que conheciam.

Os serviços que os estudantes conhecem e mais utilizam são as pesquisas no Portal de Periódicos da CAPES (30%), Pesquisa (consulta) nas teses e dissertações (14%) e normalização (10%). Veja-se o Gráfico 2.

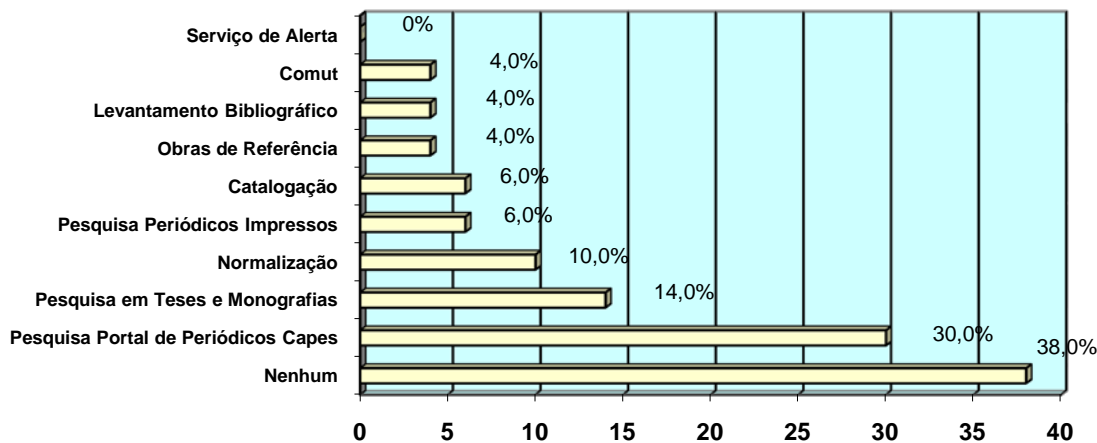


Gráfico 2 – Dos Serviços Oferecidos pelo Setor de Referência da BC quais utilizam

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Na realidade, essas respostas, na surpreendem. Afinal, como já mencionado anteriormente, o Portal é uma das maiores fontes de informação para a pós-graduação. Com relação às teses e dissertações, pode ser porque essas fontes disponibilizam registros correspondentes a textos completos, impressos, proporcionando ao usuário comodidade, agilidade e eficiência na recuperação da informação, além de que trazem resultados novos de pesquisas e, normalmente, uma boa bibliografia. Já no aspecto da normalização, utilizam o serviço, devido à orientação de trabalhos tecnocientíficos, baseados nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), estabelecendo também regras para outros assuntos relacionados à documentação, tais como abreviação, numeração e ordenação, entre outros. E, ainda, por se tratar de um serviço gratuito.

c) Papel dos professores no incentivo ao uso dos serviços de referência da BC

No Gráfico 3, 74% afirmaram eles que “sim”, que existe incentivo por parte dos professores a procurar os serviços do setor. Dos 24% restantes, observou-se um eco, um grito clamando por melhores condições de material bibliográfico no setor, professores mais atentos e informados com o que se passa a sua volta e não somente na sala de aula. Outras dependências da universidade são importantes para o bom convívio e aproveitamento intelectual do aluno e, a biblioteca, faz muitíssimo parte deste universo. A biblioteca poderia trabalhar com os diretores e coordenadores de cursos e, juntos, incentivarem os usuários na busca dos serviços com qualidade. Apenas 2% dos usuários não responderam à questão.

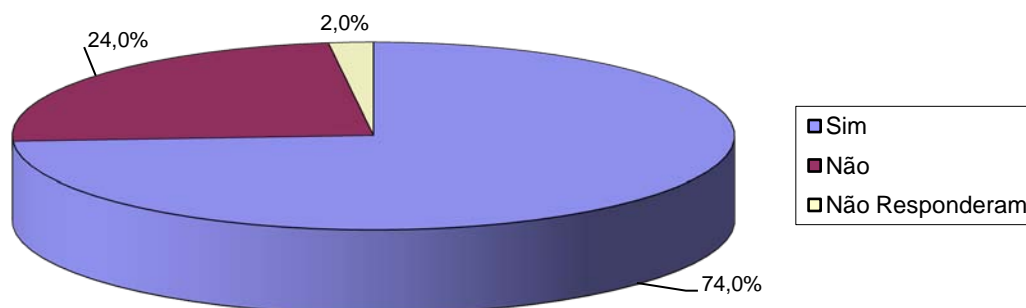


Gráfico 3 – Incentivo dos Professores aos Usuários a Procurarem os Serviços do Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

d) Avaliação do setor de referência da BC

Esta categoria foi subdividida nas seguintes subcategorias: avaliação dos tipos de produtos e de serviços, conhecimento e uso dos serviços da BC, avaliação do atendimento às necessidades dos usuários e espaço físico.

Notamos, no Gráfico 4, que 48% dos respondentes disseram “sim”, ou seja, consideram os serviços relevantes às suas necessidades acadêmicas, isto é, o que eles conhecem, satisfaz o que é procurado para suas atividades. Os 46% restantes responderam “não”, afirmando que alguns dos serviços são limitados e desatualizados, longe do desejável em relação à quantidade, qualidade e variedade. Estes fatores são observados nos relatos abaixo:

“o pouco acesso às bases de dados.” (M6)
“falta de organização e planejamento da biblioteca em geral, inclusive, esse setor.” (M5)
“periódico impresso, desatualizado e não corrente para pesquisa.” (M4)
“demora na abertura dos setores, áudio, vídeo e no levantamento bibliográfico.” (M2)

Outros participantes apontaram desconhecer os produtos e serviços oferecidos pela BC, como pode ser observado nos depoimentos

“desconheço os serviços do setor.” (M27)
“não sei só visitei” (M34)
“pouco utilizei a biblioteca da UECE” (M46)

Essas respostas nos dão uma pista da necessidade de se pensar em um planejamento de marketing, de modo a visibilizar as ações da BC junto à comunidade acadêmica da UECE. Reconhecemos que os treinamentos de usuários, feitos sempre no início de cada semestre, são uma forma de divulgação. No entanto, devido a não continuidade deles ao longo do semestre, em razão da deficiência de pessoal para esta atividade, é de se esperar que os usuários nem se deem conta de que esses serviços existem, continuamente, na BC.

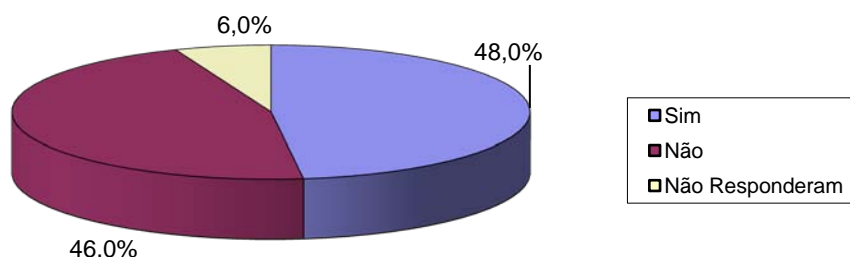


Gráfico 4 – Os Serviços Oferecidos no Atendimento pelo Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Em relação ao espaço físico, solicitamos aos participantes que fizessem uma avaliação a esse respeito. Por se tratar de uma questão aberta, as respostas foram estruturadas levando-se em consideração o número de vezes que apareciam os conceitos (excelente, ótimo, bom, regular e ruim) na fala dos sujeitos. Assim, ficou evidente que 50% consideram o espaço bom, enquanto que os demais o avaliaram como sendo regular ou ruim (30%). Contudo, constatamos que 12% consideram tal espaço excelente e ótimo. O restante, (8%) não respondeu, conforme indica o Gráfico 5.

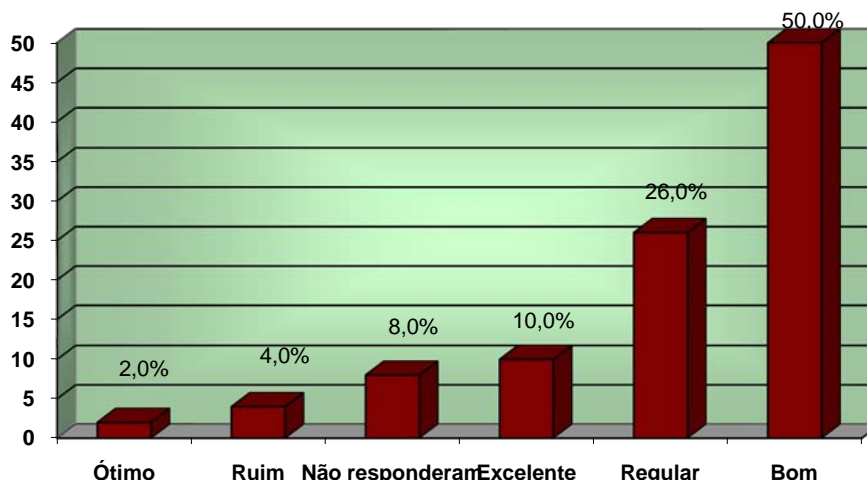


Gráfico 5 – Avaliação do espaço físico do Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

Nos discursos dos participantes que consideram o espaço do setor de referência bom, excelente ou ótimo, percebe-se:

- “Bom claro e arejado.” (M23)
- “Adequado. Com disponibilidade de acesso remoto (via proxy) da UECE aos portais periódicos, Ibict, etc., facilitou a disponibilidade presencial.” (D47)
- “o ambiente é propício para meu objetivo.” (M8)
- “Acredito que está satisfatório.” (D47)
- “Considero logisticamente adequado.” (M30)
- “A estrutura física teve muita melhora. Dispomos de um ambiente amplo limpo e agradável.” (M4)

Outros participantes, embora tenham apontado que o espaço é bom, chamaram a atenção para a necessidade de sua ampliação, mais mobiliário e outros recursos.

- “[...] Falta cadeira para as pesquisas com o computador” (M38)
- “Bom. Mas às vezes o espaço fica pequeno pela quantidade de usuário que se utiliza do espaço” (M21).
- “Considero um espaço adequado [...] falta uma maior disponibilidade de tomadas de energia para facilitar a utilização de notebooks” (M20).

No tocante aos respondentes que avaliaram o espaço como regular e ruim, fica expresso em sua fala que há precariedade de instalações e equipamentos, sujeira, deficiência de material bibliográfico e de funcionários, além da desorganização, como enunciado nos seguintes depoimentos.

- “Desorganizado, insuficiente e inadequado.” (M5)
- “Apertado, pouco conforto.” (M27)
- “Precário, instalações antigas, pouco espaço, poucos profissionais para atendimento, poucos equipamentos dentre outros.” (M28)
- “Precisaria de uma melhor infra-estrutura.” (M9)

Diante dessas respostas, não podemos negar que, esta situação, ainda é a realidade do serviço de referência da BC. Efetivamente, o quadro de profissionais ainda deixa a desejar, haja vista que existem apenas quatro bibliotecários e dois bolsistas de biblioteconomia, pela manhã, e dois da UECE, no turno da noite. Lembramos que esse setor funciona de 8 horas da manhã às 21 horas, sem interrupção de horário. Portanto, os resultados desta pesquisa demonstram a necessidade de investimentos em pessoal, espaço e equipamentos. Afinal, a UECE está crescendo cada vez mais. Isso faz com que se conclua ser impossível resistir às mudanças. Deve-se moldar a conjuntura segundo as sugestões e clamores dos estudantes, como também utilizar os padrões inerentes às bibliotecas.

No aspecto concernente ao atendimento prestado pelo bibliotecário de referência, solicitou-se aos participantes que avaliassem tal atendimento e justificassem suas respostas. 58% das respostas consideram o serviço de atendimento bom; 16% acham regular; 14% excelente, 4% ótimo e 8% não responderam à pergunta. Veja-se o Gráfico 6.

Com isso, constatou-se ser o atendimento do profissional de biblioteconomia de grande valia para o usuário. A maioria dos participantes indicou presteza, agilidade, conhecimento, rapidez nas respostas, solicitude e boa vontade dos profissionais bibliotecários desta unidade de ensino. Abaixo seguem algumas falas:

- “Precisaria de mais livros” (M1)
- “Nem o acervo, nem o atendimento são satisfatórios ainda.” (M4)
- “Deixa muito a desejar.” (M5)
- “Porque não são atualizadas.” (M6)

A respeito daqueles que apontaram “regular” como resposta, as justificativas foram várias, destacando-se:

- “Bom. Acho que pode sempre pode melhorar.” (D45)
- “Não. A quantidade e qualidade das obras são ainda deficientes.” (M28)
- “Não. Às vezes, só tem 1 ou 2 exemplares e geralmente estão emprestados.” (M21)

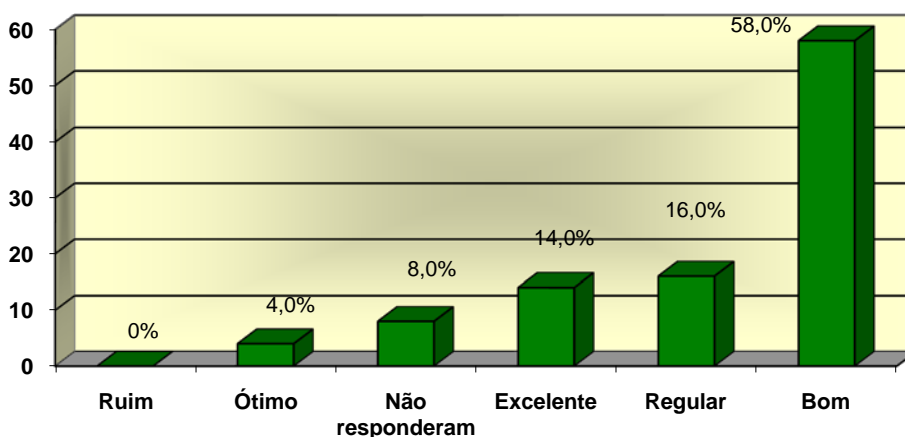


Gráfico 6 – Atendimento Prestado pelos Bibliotecários no Setor de Referência da BC

Fonte: Dados diretos da pesquisa.

É importante que os bibliotecários do setor de referência assumam cada vez mais seu papel de educador/mediador, agilizando o uso dos recursos informacionais. Em sendo assim, o bibliotecário de referência, cuja atribuição no espaço informacional é o atendimento ao público, deverá conscientizar-se de que seu fazer cotidiano é a interação com os usuários. Sua prática profissional é educativa, ao vivenciar com usuários situações de troca, ao informar e ser informado, ao orientar o uso do espaço e recursos de informação, ao formar habilidades, valores e atitudes para o acesso, detenção e uso da informação.

Tanto o *staff* do setor de referência quanto qualquer dos setores da biblioteca deverá treinar e capacitar todo o pessoal da biblioteca, para acolher, informar, formar e orientar os usuários nas fontes de recursos de informação e nos instrumentos de pesquisa. Todos os funcionários, e não somente os bibliotecários, devem atender satisfatoriamente os usuários, o corpo docente e discente, pesquisadores que almejam o enriquecimento de seus saberes com eficiência, eficácia e qualidade.

5 Considerações Finais

Entendemos que os serviços de referência, nas em bibliotecas, possibilitam o acesso e a recuperação das informações que, em algum lugar e sob alguma forma, foram preservadas.

Da maneira em que progride na chamada Era da Informação e do Conhecimento, novas mudanças nascem nas bibliotecas, na formação dos bibliotecários e em suas atividades, no setor de referência, principalmente, ocasionando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação, dando responsabilidade ao cidadão, na medida em que ele deve filtrar a informação que lhe é disponibilizada pelas tecnologias da informação e da comunicação e aprender que este processo é interminável. Dentro desta realidade, é necessário introduzir mudanças no perfil original das necessidades informacionais do usuário.

Nesta perspectiva e ainda como resultado da pesquisa, recomenda-se:

- aumento e atualização do acervo bibliográfico pertinente as obras de referência;
- envolvimento da administração superior com a biblioteca no processo de aplicação da qualidade e avaliação dos serviços/produtos;
- melhoria na infraestrutura física e equipamentos para atender a demanda com qualidade;
- estabelecimento de melhorias contínuas dos produtos e serviços a serem prestados;
- investimento na competência e habilidades dos profissionais tecnoadministrativos, valorizando seu lado profissional.

Espera-se que o futuro do bibliotecário de referência faça valer sua competência e habilidade para projetar uma nova imagem do seu trabalho, envidando sua reprofissionalização, particularmente numa sociedade em que precisamente se deve formar indivíduos com senso crítico, disponíveis a um paradigma centrado no aprender a aprender.

Espera-se ainda, que este trabalho possa fornecer contribuições para todos aqueles que se interessam pelo tema “serviço de referência” e, também, para que a UECE utilize esses resultados a fim de proporcionar alternativas com relação à

biblioteca central, de modo geral, pois, com a expansão dos novos cursos de graduação e pós-graduação, é de se esperar que nas ações de planejamento da universidade a biblioteca seja efetivamente contemplada.

Não se pode deixar de falar nas dificuldades e obstáculos enfrentados na realização desta dissertação, que foram inúmeros, desde a orientação e até a concretização do estudo empírico, o que, em muitos momentos, provocou o estresse que sempre acompanha quem está fazendo um trabalho dessa natureza. Contudo, a vontade da autora foi maior e cada obstáculo se tornou um desafio, com resultados gratificantes, além de necessário e imperativo perante os dilemas inerentes à própria biblioteca, à universidade e à sociedade da Informação e do Conhecimento. Em nenhum momento pensou-se em desistir e sim em continuar enfrentando os problemas, as dificuldades e os obstáculos antepostos. Por isso, pode-se dizer que parte do caminho foi trilhada, apesar de que essa viagem deve ser itinerante e centrada.

6 Referências

- ARARIPE, F. M. A. Biblioteca: lugar de memória. In: VASCONCELOS, J. G.; MAGALHÃES JÚNIOR, A. G. (Orgs.). **Memórias no plural**. Fortaleza: LCR, 2001. p. 71-76. (Coleção Diálogos Intempestivos).
- BAPTISTA, I. **Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Maringá com vistas à qualidade**. Maringá, PR: UEM, [199-]. 12 p.
- BENTES PINTO, V. Informação: a chave para a qualidade total. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.
- BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. Rio de Janeiro, RJ. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. 12 p.
- FIGUEIREDO, N. M. **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1992. 167 p. (Coleção Palavra Chave, 3).
- GARCÍA, C. S.; ROBLEDO, V. B. La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. In: CONGRESO DE ANABAD MEMORIA Y TECNOLOGÍA, 8., 2008, Madrid. **Anais...** Madrid: Anabad, 2008. p. 1-18. Disponível em: <<http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2008/02/serviciosde-referencia-en-la-web-20.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2009.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.
- GUINCHAT, C.; MENO, M. J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.
- KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1962.
- NEVES, F.; MELO, M. O "Status Quo" dos serviços de referência em bibliotecas brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 39-44, jan./jun. 1986. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cient/index.php/ciinf/article/view/1413/1036>>. Acesso em: 28 jun. 2010.



PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Tradução de Tarcísio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009. p. 180-183.

SILVA, A. M. M. **Bibliotecas universitárias federais da Amazônia**: desbravando fronteiras, administrando improvisos. 159 f. 2009. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2009.

SILVA, D. A. da. Política de formação e desenvolvimento de acervo para o sistema de bibliotecas da UFMG. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife, PE. **Anais...** Recife, PE: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.