

BCH-UFC

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

GLACINÉSIA LEAL MENDONÇA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO NO
SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

**FORTALEZA
2005**



GLACINÉSIA LEAL MENDONÇA

Aluna de Graduação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará

A RESPONSABILIDADE SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, sob a orientação da Prof^a Ms. Maria de Fátima Fontenele.

FORTALEZA

2005

Monografia apresentada e aprovada, em junho de 2005, pela banca examinadora constituída pelos professores:

Prof^a Maria de Fátima Fontenele
Orientadora

Prof. Ms. Ruth Batista Pontes -Membro

Prof. Esp. Ivone Bastos B. Andrade- Membro

Dedico este estudo ao meu pai Onésio,
a minha mãe Glacimar, a minha irmã
Lídia e ao meu irmão Onésio Júnior.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela sua infinita bondade e fidelidade em minha vida.

Aos meus pais que sempre incentivaram meus estudos e que por mais difícil que a vida tenha sido sempre me apoiaram e acreditaram que juntos podemos transformar a realidade.

Aos meus irmãos que também tem colaborado para que eu pudesse concluir a minha graduação.

À Prof.^a Fátima Fontenele que sempre com a sua grande virtude que é a paciência ajudou-me a desenvolver este estudo.

Às colegas do curso de Biblioteconomia, Juscyara e Daniele pela amizade .

Às estagiárias do Esplar Sandra e Regilane pelo atenção oferecida.

Às bibliotecárias do Esplar Malvinier Macêdo e Fernanda Holanda os meus sinceros agradecimentos pelo apoio e amizade.

REFERÊNCIAS

“Gosto de ser gente porque, mesmo sabendo que as condições materiais, econômicas, sociais e políticas, culturais e ideológicas em que nos achamos geram o cumprimento de nossa tarefa histórica de mudar o mundo, sei também que os obstáculos não se eternizam”. (Paulo Freire)

RESUMO

Discute-se o serviço de referência sua necessidade e relevância dentro de uma unidade de informação. Analisa o serviço de referência da biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste, uma vez que esta biblioteca oferece suporte informacional para a comunidade permitindo o acesso ao conhecimento. A interação usuário e bibliotecário é mostrada como de extrema necessidade para um bom desenvolvimento desse serviço, seja ele tradicional ou virtual. É destacado também o papel social do bibliotecário bem como o serviço de referência on-line, este que é apresentado como uma necessidade dos usuários de serviços virtuais.

SUMÁRIO

1-INTRODUÇÃO.....	8
2- OBJETIVOS	
2.1- Objetivo geral.....	11
2.2 Objetivos específicos.....	11
3- ORIGENS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	12
4- NECESSIDADES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DO CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE.....	15
4.1- Obras de referência.....	15
4.2- A necessidade do serviço de referência na biblioteca do (CCBN).....	19
5- NECESSIDADE DA RELAÇÃO USUÁRIO X BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	20
5.1- A entrevista de referência.....	20
6- O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	27
6.1- O papel social da biblioteca.....	27
6.2- O papel social do bibliotecário.....	29
7- SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON- LINE.....	31
8- METODOLOGIA.....	34
9- ANÁLISE DOS DADOS.....	36
10- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
11- REFERÊNCIAS.....	49
12- APÊNDICE	

1- INTRODUÇÃO

O serviço de referência é uma assistência proporcionada pela biblioteca com o objetivo de levar a informação ao usuário de forma mais rápida e eficiente. Este serviço permite uma maior interação entre o usuário que é alguém que tem necessidade de informação, e o bibliotecário mediador entre o usuário e o conhecimento.

Em muitas bibliotecas o problema da falta de pessoal prejudica o serviço de referência uma vez que o bibliotecário se ocupa com atividades técnicas da profissão como: catalogação, classificação, questões administrativas e acabam por não oferecer de forma adequada um dos principais serviços, o de referência, em que o bibliotecário pode servir de forma direta orientando a busca por informações e proporcionando uma maior atenção ao usuário que sem dúvida é a razão da instituição.

O serviço de referência é portanto o único capaz de realizar de modo direto a finalidade da biblioteca: servir a comunidade através do usuário, informando – o ou proporcionando- lhe assistência capaz de enriquecer sua cultura e conhecimento. (MARTINS, 1979, p.26)

A biblioteca do Centro cultural Banco do Nordeste (BNB) de Fortaleza, desde 1998 é aberta ao público e tem procurado suprir as necessidades de informações dos funcionários do Banco como também do público em geral. A referida biblioteca também dispõe de salas de estudo, auditório, videoteca e computadores conectados a Internet. O acervo da biblioteca é composto por livros, periódicos e fitas de vídeo, todos dirigidos para áreas de desenvolvimento regional, direito, economia, administração, contabilidade e informática, além de mapas, dicionários, enciclopédias gerais e específicas, afim de proporcionar ao usuário fontes de informação capazes de solucionarem seus problemas.

Atualmente com o avanço das novas tecnologias da informação e comunicação (NTIC's) o bibliotecário e, conseqüentemente, as bibliotecas precisam se adequar para uma realidade que são os usuários remotos que através da Internet buscam informações e necessitam de um profissional competente que possa organizar a informação e indexar para que se tenha uma recuperação mais rápida da informação e de forma cômoda, ou seja o usuário remoto não precisa necessariamente sair de casa para que tenha a informação que deseja. Com isso, existe a biblioteca virtual do Banco do Nordeste que visa atender seus usuários disponibilizando artigos, resumos e pesquisas produzidas ou publicadas pelo Banco e seus parceiros. Disponibiliza catálogo on- line e pesquisa através do correio eletrônico.

Os motivos que impulsionaram a pesquisadora a desenvolver este estudo foi fato de na disciplina de Serviços de Informação, uma das atividades da disciplina era conhecer uma biblioteca que trabalhasse de forma ativa o serviço de referência. A instituição escolhida foi a biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste (CCBN), nesse trabalho percebi a importância do Serviço de referência de uma biblioteca e sua responsabilidade social. Percebi o quanto é interessante que o bibliotecário seja presente e ativo para orientar os usuários a solucionarem seus problemas informacionais, procurando sempre saber o seu grau de satisfação.

O presente estudo apresenta um questionário com o objetivo de identificar o grau de satisfação do usuário que utiliza o serviço de referência da biblioteca do (CCBN).

As vantagens de trabalhar com o questionário são: economia de tempo, obtenção de grandes números de dados, atinge maior número de pessoas simultaneamente, obtêm respostas mais rápidas, há maior liberdade nas respostas em razão do anonimato.

Após a aplicação do questionário é feita uma análise dos dados o que permite que se verifique como o usuário vê o serviço de referência e também permite uma maior reflexão do papel do bibliotecário no serviço de referência a fim de que o usuário saiba que o referido serviço tem como objetivo suprir suas necessidades junto a biblioteca pois, em síntese o serviço de referência busca a satisfação do usuário.

2- OBJETIVOS

2.1 Geral

Estudar o serviço de referência da biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste.

2.2 Específicos

- Analisar a necessidade do Serviço de referência da biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste.
- Mostrar a necessidade da relação usuário e bibliotecário no contexto do Serviço de Referência da biblioteca do Centro cultural Banco do Nordeste.
- Discutir o papel social do bibliotecário no serviço de referência.
- Apresentar o serviço de referência virtual.
- Verificar como o usuário vê o serviço de referência.

3- ORIGENS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.

O serviço de referência nem sempre fez parte da Biblioteconomia, pois segundo (GROGAN, 1995, p.23) o Serviço de referência é relativamente novo se comparado com a aquisição e catalogação de livros. No século XIX, os estudiosos só procuravam as bibliotecas quando não encontravam em suas coleções aquilo que procuravam. E quando procuravam a biblioteca não sentiam dificuldades, por serem conhecedores das bibliografias e dos assuntos de seus interesses, apenas o catálogo de autor resolvia. Nessa época, os livros eram limitados e os acervos das bibliotecas eram pequenos, portanto o serviço de referência não era muito importante.

Mudanças aconteceram a partir do crescimento da indústria editorial e da alfabetização. Os estudos especializados cresceram e conseqüentemente com isso, o número de livros publicados sobre assuntos específicos, e as bibliotecas começaram a crescer também. Com esse crescimento os estudiosos já não conheciam os nomes de quem escrevia sobre assuntos de seu interesse, então agora procuravam os livros pelos assuntos. Com o avanço da alfabetização e a ampliação do ensino público nasce um novo público leitor e é na assistência desse novo tipo de leitor que pode se localizar a origem do que hoje conhecemos como Serviço de referência.

Em 1876, o primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado por Samuel Swett Green, formado em Teologia por Haward e bibliotecário da biblioteca pública da cidade de Worcester, Massachusetts(EUA). O trabalho de Green foi lido em outubro de 1876 durante

o *Centennial Conference of Librarian*, em Filadélfia, e que resultou na *Fundação da América Library Association*(ALA). O título do trabalho de Green na íntegra é: “*The desirableness of establishing personal intercourse between librarians and readers in popular libraries*”. “A conveniência de promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares”. Um ano mais tarde Green encontrava-se em Londres, pronunciando uma conferência sobre o tema “Access to Librarians”(acesso aos bibliotecários). Já nessa época as bibliotecas vinham desempenhando um Serviço de referência voltado para o público, ainda que com outros nomes como: “ajuda pessoal”, auxílio aos leitores ou “assistência aos leitores”. Ainda segundo (GROGAN, 1995, p. 8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, tem melhores condições de aproveitarem o acervo do que o fariam sem essa assistência”.

Green na Inglaterra, fora antecedido por Edward Edwards, que formulou em 1859, no seu *Handbook of library economy*, que a “assistência aos leitores em suas pesquisas” é uma das funções que precisam ser desempenhadas diariamente pelas bibliotecas públicas em geral. Edward Edwards foi o primeiro bibliotecário da biblioteca pública de Manchester.

O início do trabalho de referência como profissão coincidiu com a expansão da publicação de periódicos em meados e no final do século XIX. Com o aumento do número de artigos que constituem o fascículo de um periódico não estava presente no catálogo, então os leitores começaram a buscar a ajuda dos bibliotecários. Estes profissionais por sua vez constataram que não podiam mais encontrar artigos de tópicos específicos, então bibliotecários de várias bibliotecas compilaram listas dos artigos periódicos.

“Aproximadamente em 1888, Mevil Dewey utilizava a expressão bibliotecário de referência, no entanto a efetivação desse serviço não era universalmente aceita para a biblioteca pública, o que só veio a acontecer nos primeiros anos do século XX.”(GROGAN, 1995).

Segundo (MARTINS; RIBEIRO, 1979, p.9) “no Brasil a expressão serviço de referência, ou simplesmente referência, foi adotada para designar a prestação de serviços de informação e assistência aos leitores, na biblioteca”. O objetivo do serviço de referência é recuperar as informações para que os usuários tenham acesso a elas. Daí a importância de se ter pessoal qualificado, para exercer a atividade de referência de forma a oferecer um bom atendimento ao usuário.

Algumas pessoas que se dirigem a uma biblioteca, não sabem manusear as obras de referência, essas pessoas precisam de ajuda, de uma orientação de pessoal qualificado para responder as suas dúvidas. O trabalho de referência se caracteriza principalmente por ser um serviço personalizado. Atualmente com a Internet, os usuários remotos buscam também esse atendimento personalizado, portanto é importante que o bibliotecário trabalhe para atender as necessidades de informação desse público que busca qualidade da informação e no atendimento.

A presença do bibliotecário no serviço de referência da biblioteca do (CCBN) se faz necessário para que os usuários tenham um bom aproveitamento do acervo, bem como das informações nele contidas.

4. NECESSIDADES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DO CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE.

4.1 Obras de referência

O bibliotecário é responsável por selecionar e coletar informações, desenvolver o acervo, organizar a informação desenvolvendo ferramentas para uma melhor recuperação das mesmas. Também auxilia os usuários no serviço de referência nas buscas por informações fornecendo instruções para que o usuário possa fazer suas pesquisas, ajudando o leitor na seleção de documentos.

Alguns documentos são considerados dentro de uma biblioteca de obras de referência. “As obras de referência são usadas principalmente para se verificar partes definidas de informação, ou para consulta, mais do que para uma leitura contínua”(FIGUEIREDO, 1996, p.16).

As obras de referência são organizadas com o objetivo de permitir o acesso mais rápido a consulta de informações específicas. “Obras de referência é uma expressão usada pelos bibliotecários e documentalistas para designar as enciclopédias, anuários bibliográficos, catálogos, repertórios bibliográficos etc”(SALOMON, 1971, p.52).

Os materiais de referência, podem proporcionar a informação desejada ou remeter o usuário a outras obras. Uma coleção de referência pode ser composta pelas obras definidas*¹ a seguir: atlas que são coleções de mapas. Mapas são representações de superfícies que apresenta distância e tamanhos de acordo com uma escala.

¹ USO de obras de referência. Universidade Vale do Acaraú. Fortaleza, 2004.(apostila) 15

As bibliografias mostram biografias resumidas para autores escolhidos, listando a produção bibliográfica deles, e às vezes listando, também obras sobre a vida do biografado, ou críticas do trabalho do mesmo. A bibliografia brasileira mais famosa é o Dicionário Bibliográfico Brasileiro de Augusto Vitoriano Alves de Sacramento Blake.

Os dicionários biográficos apresentam verbetes que informam sobre a vida de pessoas selecionadas. Os dicionários biográficos classificam-se em: dicionário biográfico geral, que seleciona as pessoas biografadas pela importância e fama. O dicionário biográfico especializado tem dois subgrupos, um que agrupa os biografados de acordo com alguma característica inata, como nacionalidade, grupo étnico, sexo, etc. O outro subgrupo dos dicionários biográficos apresentam biografados de acordo com características adquiridas durante a vida como: profissão, religião etc. O dicionário biográfico contemporâneo apresenta somente pessoas vivas. O dicionário biográfico misto inclui pessoas importantes, vivas ou mortas.

Os catálogos são usados para verificar a localização de material bibliográfico e, geralmente, seguem uma ordem alfabética única. Algumas bibliotecas disponibilizam catálogos coletivos que são registros completos das coleções de um grupo de bibliotecas, pode ser restrito a materiais em uma área de assuntos ou a um certo tipo de material, como periódicos. O catálogo também auxilia a identificar e localizar onde um título pode ser encontrado. Muitos desses catálogos existem no formato on-line ou CD-ROM, substituindo os tradicionais em fichas, impressos ou em listagens de computador.

Os dicionários são documentos com um conjunto de palavras organizadas geralmente em ordem alfabética. Normalmente apresenta informações gramaticais, semânticas e pragmáticas. Alguns dicionários apresentam também aspectos relativos ao gênero gramatical das palavras, sua forma gráfica e sonora, etimologia, significação e valores expressos, modo de emprego, grau de especialização em função dos diferentes níveis da língua, etc.

As enciclopédias são obras que tratam de vários assuntos, estão geralmente organizadas, alfabeticamente por assunto, e apresentam artigos que dão uma visão geral do material tratado, e listam uma bibliografia de leitura adicional mais profunda. Enciclopédias gerais ou universais tratam de todos os ramos de conhecimento, como por exemplo a Enciclopédia Mirador. Enciclopédias especializadas tratam de um assunto específico. O objetivo das enciclopédias é apresentar a informação de forma imediata ou oferecer uma orientação geral, geralmente são atualizadas através do anuário.

Os guias de literatura são listas contendo títulos básicos em uma área de assunto específico. São utilizados para seleção e são úteis para dar início ao levantamento bibliográfico.

Indicadores ou diretórios são publicações que apresentam informações além de biográficas, geográficas, estatísticas, etc., registram dados sobre organizações, agências, firmas, clubes, sociedades, associações etc. Em geral possuem arranjo alfabético ou classificado.

O índice é um guia para itens, termos, palavras, idéias, concertos ou dados contidos em uma fonte ou grupo de fontes de dados similares. É organizado em ordem alfabética ou

sistemática. São úteis para orientar o usuário a buscar outras fontes de informações além de livros, como periódicos e jornais.

A bibliografia é uma publicação que consta de materiais como livros e artigos de periódicos. Oferece informação para os materiais serem recuperados, geralmente na forma de citação bibliográfica, isto é, servem como fontes que encaminham à obra.

Os resumos são uma forma bibliográfica corrente que fornecem, de maneira sucinta, o conteúdo de um documento precedido por referência bibliográfica que possibilita a recuperação do documento.

Manuais são instrumentos compactos de referência que tratam de maneira concisa da essência de assunto. Oferecem tratamento simples mas, amplo sobre assuntos especializados.

As monografias são obras que oferecem um tratamento sistemático sobre um assunto particular ou classes de assuntos. Contém geralmente, bibliografias extensas e ao contrário das bases dos textos, dissertações e relatórios de pesquisa são freqüentemente editorados de pesquisa original. As teses, dissertações e relatórios de pesquisa, são publicações que obedecem a normas rígidas quanto à concepção e apresentação e que são publicadas sem qualquer modificação no formato do conteúdo.

As obras que formam a coleção de referência de uma biblioteca deve estar próxima do bibliotecário para consultas rápidas. Para que o bibliotecário ofereça um serviço de referência eficiente ele deve conhecer bem a biblioteca e principalmente as obras de referência

com as quais deve trabalhar, a sua relação com os catalogadores e indexadores é muito importante no momento da busca da informação, pois o bibliotecário de referência deverá saber como foi feita a indexação para assim, efetuar a busca com sucesso.

A coleção de referência deve estar localizada em lugar de fácil acesso, para que uma vez que o usuário tiver alguma dúvida ele possa recorrer as obras de referência.. Porém é importante que o bibliotecário fique atento para saber se o usuário sabe utilizar os documentos de referência, pois muitas vezes o usuário não sabe manusear nem o dicionário, por isso é interessante que o bibliotecário sempre que puder faça um treinamento com os usuários.

4.2 A necessidade do serviço de referência na biblioteca do (CCBN).

Um serviço de informação é criado para atender a demanda de usuários que necessitam de informação em tempo hábil, uma vez que a sociedade vive em constante transformação.

A função social de um serviço de informação é investigar o que se conhece acerca de determinado assunto e proporcionar ao consultante tanta informação quanto seja necessária, afim de preencher uma lacuna em seu conhecimento. (FOSKETT, 1969)

Os serviços de informação devem ser planejados no intuito de orientar o usuário, fornecer informações, auxiliar a difusão do conhecimento e desenvolvimento da pesquisa.

A educação pública passa por crises, uma vez que existe professores recebendo salários muito baixos, salas de aula sem uma infra- estrutura básica. Quando existe biblioteca esse espaço é gerenciado por pessoas que na maioria das vezes não tem qualificação

profissional adequada para trabalhar em uma biblioteca. Com isso, a população não tem costume ou melhor não é familiarizada com a realidade de uma biblioteca.

O Centro Cultural do Banco do Nordeste é um espaço criado para a transmissão e valorização da cultura e da arte, é também um espaço de lazer. A biblioteca do CCBN procura atender a demanda de usuários que algumas vezes são de pessoas que não sabem como utilizar os serviços de uma biblioteca ou manusear as obras de referência .

O serviço de referência procura sempre poupar o tempo do leitor, realizando assim, a quarta lei de Ranganathan pois, esse serviço tem por objetivo recuperar a informação para o usuário; oferecer instruções de busca por informações, levar o usuário as fontes de pesquisa, permitindo que mesmo as pessoas que não tem costume de estarem freqüentemente utilizando bibliotecas possam obter soluções para os seus problemas.

5. NECESSIDADE DA RELAÇÃO USUÁRIO X BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.

5.1- A entrevista de referência.

O bibliotecário de referência pode observar de maneira mais privilegiada as reações e necessidades de informação do seu usuário. Todo usuário que chega ao bibliotecário de referência é porque tem alguma dúvida, esta deve ser identificada pelo bibliotecário a fim de que seja esclarecida.

A comunicação é um processo de troca de mensagem e é composta por: um emissor ou seja aquele que emite uma mensagem; o receptor que recebe a mensagem; a mensagem que é o objeto da comunicação; o canal da comunicação que é o meio o qual se transmite uma mensagem, como por exemplo: os meios sonoros e visuais.

Falar, ler e escrever são formas de comunicação. O ser humano necessita se comunicar para viver em sociedade. A comunicação pode ser unilateral ou seja, é estabelecida de um emissor para um receptor sem reciprocidade, a comunicação passa em um único sentido. Existe também a comunicação bilateral que se estabelece quando um emissor e o receptor alternam seus papéis. A comunicação passa em ambos os sentidos alguém transmite para alguém e vice-versa, são exemplos as discussões em grupo.

Todos tem o direito de se comunicar. A comunicação é um processo social fundamental que capacita os indivíduos e as comunidades a trocarem informação e opinião. É uma necessidade humana básica e o fundamento de toda a organização social. O direito de comunicar pertence aos indivíduos e às comunidades que eles compõem.(FISHER, 1984, p. 32)

A comunicação entre o bibliotecário e o usuário no âmbito do serviço de referência tem por objetivo que o bibliotecário entenda que tipo de informação o usuário deseja. É importante que o bibliotecário esteja disposto a dialogar com o usuário ou seja, algumas pessoas chegam sem saber explicar direito o que querem, mas também existirá aqueles que serão mais diretos apresentando termos específicos de uma determinada área do conhecimento, o que exigirá do bibliotecário uma visão ampla acerca principalmente dos assuntos que são temáticas da instituição.

É assim sumamente necessário e importante que o bibliotecário na função de referência sinta o usuário como ser humano à busca de uma ajuda para resolver o problema de informação, como um elemento que pode se sentir totalmente adverso, ao ambiente da biblioteca(FIGUEIREDO, [s.d].)

Com isso, fica claro que é importante o bibliotecário seja paciente quando estiver exercendo a atividade de referência para que saiba o que realmente o usuário necessita e assim, ajudá-lo. Principalmente para usuários mais indecisos quanto a que tipo de informação desejam é que o bibliotecário precisa realizar a entrevista de referência que segundo (GROGAN, 1995, p. 62) “é o cerne do processo de referência”.

Quando o bibliotecário não conhecer determinado assunto o qual o usuário solicitou, é importante que o bibliotecário dialogue com o usuário e solicite que o mesmo possa esclarecer melhor o que está pedindo. O bibliotecário precisa dedicar muita atenção ao usuário com o intuito de que este se sinta à vontade para solicitar quantas buscas forem necessárias, pois muitos usuários acham que podem estar importunando o bibliotecário.

Alguns problemas de comunicação podem ocorrer no processo do serviço de referência, por exemplo: problemas de audição, uma vez que o bibliotecário pode ter entendido algo bem diferente do que foi realmente pedido; problemas de dicção o usuário não conhece falar direito o que quer; outro problema o qual o se deve ter atenção é a ambigüidade. Para todos esses problemas é importante que o bibliotecário procure ter uma interação com o usuário afim de solucionar esses problemas.

O bibliotecário de referência precisa ser uma pessoa acessível para que o usuário não se sinta intimidado ao procurá-lo. É importante também que o bibliotecário mantenha-se interessado em compreender as questões propostas pelo usuário.

A entrevista de referência tem por objetivo esclarecer possíveis ruídos de comunicação; permitir que a busca seja realizada de forma mais rápida e com um maior grau de precisão, pois é nesse momento que o bibliotecário filtra a informação o que tornará a busca mais eficiente.

5.2 A busca no processo de referência.

A busca por informação no serviço de referência é o momento que vai exigir do bibliotecário desenvolvimento de estratégias, a entrevista é uma delas, na qual o usuário deverá ter delimitado o assunto. É interessante que o bibliotecário conheça bem em primeiro lugar as obras de referência disponíveis na biblioteca. A partir da experiência e conhecimento do bibliotecário com as fontes de informação é que cada vez mais a busca por informações será mais rápida e eficiente.

Embora a entrevista e a busca sejam claramente muito diferentes e facilmente reconhecidas, muitas vezes na prática parecem fundir-se numa só. As vezes uma estratégia de busca provisória começa a tomar forma na mente do bibliotecário durante a entrevista de referência. Há muitas ocasiões em que a entrevista continua mesmo depois de a busca ter começado, percebendo-se que as duas etapas do processo ocorrem ao mesmo tempo.(GROGAN, 1995, p.144)

É comum que o público que procura o serviço de referência apresente perguntas vagas, seja pelo fato do usuário não explicar direito o que quer, como também por não ter

certeza do que realmente procura. Nesse caso o bibliotecário precisa conversar com o usuário e tentar buscar informações que definam o que na verdade o usuário deseja. Uma vez que o bibliotecário sabe o que o usuário quer, ele poderá colocar o usuário no caminho da busca, ou seja no caminho da informação.

O bibliotecário no processo da busca pela informação deve buscar as obras de referência como: catálogos, enciclopédias, dicionários, anuários, guias, periódicos etc. Se todas essas obras não contemplam a informação desejada, o bibliotecário deverá pedir ajuda aos colegas com maior experiência no serviço de referência, ou que dispõem de coleções mais especializadas, pode também recorrer a instituições e estudos específicos sobre a pesquisa do usuário.

O bibliotecário de referência deve ter a sua disposição as obras de referência da biblioteca e recorre a elas quantas vezes forem necessárias. É evidente que o bibliotecário de referência não deve saber de tudo, porém deve estar preparado para orientar o usuário de forma confiante, pois o bibliotecário não precisa conhecer o assunto com profundidade, mas deve saber onde encontrar a informação solicitada pelo usuário. Para isso, é importante que o bibliotecário tenha conhecimentos gerais suficientes para responder questões cotidianas, sobre ciência, manifestações literárias, arte e assuntos atuais. É importante também conhecer elementos de informação que permitam realizar buscas sobre informações solicitadas.

No processo de busca da informação o bibliotecário de referência percebe o quanto seu trabalho está ligado aos outros serviços da biblioteca pois, para que a busca seja realizada com sucesso é importante que no processo técnico os termos usados na indexação possam ser

reconhecidos pelo usuário, por isso, é importante que o sistema possa ser planejado e adequado a atender as necessidades do usuário.

A necessidade do bibliotecário procurar estratégias no processo da busca é uma maneira também de não cometer exageros na busca, apresentando ao usuário muitos documentos os quais ele não precisa, pois isto pode tomar muito tempo do usuário, o que não é interessante uma vez que um dos objetivos do serviço de referência é poupar o tempo do leitor.

É necessário procurar a informação em seus mais variados suportes. Buscar ajuda em outras bibliotecas ou instituições, enfim todo esforço possível deve ser empreendido para que o usuário receba a informação de forma satisfatória.

5.3 A resposta no processo de referência

A última fase da consulta de referência é a resposta, é neste momento que todo esforço empreendido pelo bibliotecário na entrevista de referência e na busca, serão transformados na apresentação da informação. É muito importante portanto, que o bibliotecário apresente respostas corretas ao usuário, ou seja as fontes pesquisadas devem ser confiáveis e atualizadas.

Desde o final da década de 60, quando foram feitos os estudos pioneiros de avaliação do nível de correção das respostas fornecidas às questões de referência não se parou mais de buscar metodologias que pudessem especificar este processo. (GROGAN, 1995, p.37)

O momento que segue a localização da informação é a fase mais importante de todo o processo de busca. O resultado da busca deve atender as necessidades do usuário, para isso, é preciso que o bibliotecário fique atento para saber se a resposta realmente está superando as expectativas do usuário.

O bibliotecário deve permitir que o usuário determine o seu grau de satisfação referente a informação encontrada. Caso surja alguma dúvida uma nova busca poderá ser feita no intuito de que o usuário termine a consulta satisfeito com o serviço de referência.

O tempo dedicado a resposta da questão de referência pode variar de acordo com a questão proposta pelo usuário. Algumas questões serão respondidas rapidamente, outras podem demorar mais para serem encontradas. Tudo isso, devido a todo o processo já exposto de entrevista, busca e por fim a resposta.

É importante destacar que muitas vezes o usuário que não consegue uma resposta fica frustrado, porém o bibliotecário tem o dever de pelo menos indicar um outro lugar, uma outra referência a qual o usuário poderá se dirigir para obter mais informações para sua pesquisa ou seja, é importante não deixar que o usuário saia da biblioteca sem noção de onde continuar a sua busca.

A seção de referência eficiente estará em condições de poder fornecer, sempre a curto prazo, aos consulentes os documentos devidamente processados ou pelo menos poder localizar as fontes onde tal documento possa ser copiado ou consultado (MARTINS; RIBEIRO, 1979 p. 49)

Avaliar a resposta, ou seja verificar a qualidade das informações oferecidas ao usuário é de fundamental importância, pois só assim, existe condições de conhecer o verdadeiro uso e benefício das fontes de informação.

6. O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

6.10 papel social da biblioteca

O principal objetivo de uma biblioteca ou unidade de informação é servir de fonte de informação para a comunidade. Atender aos interesses e necessidades da comunidade bem como preservar a memória da mesma.

A biblioteca para trabalhar em favor da comunidade precisa conhecê-la em seus aspectos sociais, políticos e culturais com o objetivo de identificar seus problemas e necessidades e a partir daí atuar na solução dos mesmos.

A importância de uma biblioteca também é a de informar para a cidadania ou seja, permitir que o usuário de uma biblioteca seja alguém que goze dos plenos direitos civis e políticos do Estado.

É inquestionável que a “descamisados, descalços e desnudos”, são negadas as condições mínimas de uma vida decente e digna, contrariando violentamente os princípios mais elementares que garantem o direito à cidadania e formalizando o divórcio entre direitos sociais e cidadania”(TARGINO, 1991, p. 153).

É papel da biblioteca ajudar no desenvolvimento da sociedade incentivando os usuários a buscarem uma vida digna com participação política, cobrando do Estado melhorias para toda a sociedade.

O uso da informação proporciona a inclusão do homem no sistema das relações sociais. Permite a interação humana não somente na produção de bens materiais e culturais, mas também, na vida social. Neste contexto as bibliotecas têm um papel fundamental enquanto centros de círculos de informação. (CARVALHO, 1991, p. 1172).

Os serviços de informação da biblioteca devem estar planejados para permitir o acesso à informação de maneira que o usuário tenha o maior aproveitamento possível dessas informações principalmente, para permitir cada vez mais a sua inclusão na sociedade.

De um modo geral, os professores, pesquisadores, artistas, escritores, jornalistas e outros intelectuais não decidem; são apenas dirigidos. As suas reivindicações, hoje, são apenas no plano econômico- corporativo, ou seja eles são apenas capazes de lutar por melhorias e de trabalho. Enquanto não houver uma conscientização de que as mudanças sociais decorrem essencialmente de um processo político, jamais haverá modificação desta situação.(NASCIMENTO, 1983, p. 98)

A biblioteca tem como dever servir a comunidade, então ela deve desenvolver serviços para disponibilizar informações que possam ser úteis para o cotidiano das pessoas da comunidade. Informação sobre saúde, educação, trabalho e direitos são importantes para despertar no usuário o sentimento de cidadania.

É preciso que a biblioteca trabalhe a favor da conscientização política para que através desta a sociedade se torne mais justa e democrática valorizando o cidadão. O bibliotecário precisa atuar na sociedade como difusor do conhecimento, sendo assim um agente transformador da sociedade.

6.2 O papel social do bibliotecário

O trabalho social do bibliotecário surge uma vez que existe problemas na sociedade e que o bibliotecário como cidadão precisa também estar inserido no processo de melhoria da qualidade de vida principalmente das pessoas excluídas da sociedade.

A interdisciplinaridade da Biblioteconomia permite que o bibliotecário atue em muitas áreas, e na parte social o profissional pode trabalhar levando informação a pessoas de classes sociais menos favorecidas com o objetivo de democratizar a informação.

O prioritário é democratizar a informação, o primordial é possibilitar de todas as maneiras, condições para o acesso da comunidade da informação, permitindo, principalmente, que ela possa também gerar e produzir, não só informação, mas cultura, veiculando seus interesses suas idéias suas propostas, suas soluções. (ALMEIDA JUNIOR, 1997, P. 23).

Portanto conhecer os usuários é muito importante uma vez que este é a razão da existência da unidade de informação. Para que se tenha em prática serviços de informação de qualidade, é preciso que se conheça os problemas da comunidade e a partir daí desenvolver estratégias para disseminar a informação favorecendo o crescimento intelectual da comunidade, permitindo que pessoas excluídas possam participar da vida política tornando-se cidadãos com poder de transformar a realidade.

É no serviço de referência que o bibliotecário pode sentir as necessidades do usuário, as dificuldades que ele está enfrentando para encontrar a informação. É a partir das observações feitas pelo bibliotecário que este pode não somente responder ou fazer a busca da questão formulada pelo usuário mas, pode ir mais além. Um exemplo disso ocorreu na

biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste: um usuário que não tinha muito estudo procurou a bibliotecária do serviço de referência para que a mesma lhe dissesse qual o conteúdo de uma carta que recebera da empresa a qual trabalhava. A bibliotecária leu a carta e disse que se tratava de uma carta de demissão. A consulta à bibliotecária poderia ter terminado por ali mas, a bibliotecária observando que o usuário não tinha condições nem de ler a carta decidiu levar a questão de referência mais adiante, ou seja mostrou algumas leis trabalhistas ao usuário e indicou os lugares onde ele poderia encontrar ajuda para assegurar seus direitos como trabalhador. São exemplos talvez simples como esse que podem fazer a diferença na vida de um usuário. É em um momento como esse que o bibliotecário pode exercer o seu papel social, levar a informação para que os usuários possam exercer a sua cidadania “O bibliotecário deve estar consciente que é um agente de mudanças ou que pode tornar-se um agente de mudanças.” (CUNHA, 2003, p.5). A função social do bibliotecário pode e deve ter o poder de transformar a sociedade permitir o acesso a informação para que todos tenham acesso à informação e ao conhecimento.

O bibliotecário precisa ter em mente que o seu trabalho não é exclusivamente o de informar, mas também o de formar pessoas no intuito de que as mesmas tenham consciência de seus direitos e deveres na sociedade.

Permitir a todos o acesso a informação é crucial para o desenvolvimento individual e coletivo estado, e o caminho a ser percorrido para capacitar o cidadão ao uso crítico da informação é uma tarefa que as escolas, as universidades e todos os tipos de bibliotecas, públicas, universitárias, e outras, devem assumir. Preparar o cidadão para a sociedade da informação constitui tarefa prioritária para o governo, as organizações e seus profissionais.(TARAPANOFF, 2000).

É dever do bibliotecário trabalhar para um bom desenvolvimento da sociedade. Viabilizar o acesso a informação para todas as classes sociais, para isso é necessário que o

bibliotecário conheça bem a comunidade a qual serve para que os usuários tenham um bom aproveitamento das informações.

O bibliotecário ao por em prática os ensinamentos da Academia, necessita se adaptar ao ambiente. Considerando que as realidades e necessidades são diversas, é imprescindível, portanto, o uso da flexibilidade e da criatividade. Percebe-se assim a importância da adaptação das técnicas biblioteconômicas às necessidades do ambiente.²

A partir do momento que o bibliotecário supri as necessidades de informação de um pesquisador, ele estará contribuindo para o desenvolvimento científico do país. A atuação do profissional da informação nas escolas pode contribuir desde cedo para que os alunos tomem gosto pela leitura

É importante que o bibliotecário saiba que o seu trabalho é necessário para o desenvolvimento da sociedade, pois a partir do momento que é permitido que os usuários tenham acesso as informações sobre seus direitos, isto pode garantir o exercício da cidadania.

7 SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON- LINE

Atualmente com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação(NTICs), a sociedade passa por mudanças uma vez que:

O processo atual de transformação tecnológica expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada , armazenada, recuperada, processada e transmitida. (CASTELLS, 2000, p. 50)

² CARVALHO, Luciana Moreira. O bibliotecário e o mercado da documentação popular: CPDCs. Disponível em <www.InformaçãoSociedade.Ufpb.br/929920>. Acesso 15abr.2005.

Com todo o avanço tecnológico atual, o bibliotecário enfrenta neste momento o desafio de dominar técnicas que possibilitem uma boa organização e conseqüentemente uma boa recuperação da informação no mundo virtual, pois a quantidade de informações disponíveis na Internet é muito grande, cabe ao bibliotecário desenvolver estratégias inovadoras para organizar e recuperar a informação.

A organização das informações são realizadas por processos técnicos da Biblioteconomia como por exemplo; a catalogação e indexação, esta última que se deve ter uma atenção maior, pois o processo de recuperação da informação irá depender muito dessa atividade

As bibliotecas passam por mudanças uma vez que precisam acompanhar o desenvolvimento tecnológico, dentro desse contexto, surgem as bibliotecas virtuais estas que contém informações disponíveis na Internet, são organizadas para ser uma ferramenta de apoio à pesquisa na Internet. Com as bibliotecas virtuais surgem os usuários remotos, ou seja aqueles que utilizam a Internet para fazer sua busca e que muitas vezes precisam da ajuda do bibliotecário para conseguir êxito em suas pesquisas. Esse tipo de usuário procura rapidez, segurança e comodidade na busca por informação.

A Internet principalmente nos últimos anos tem se tornado uma grande ferramenta de busca por informação. Sendo assim, o bibliotecário profissional responsável por filtrar e disseminar a informação, precisa estar atuando na Internet com o objetivo de ajudar os usuários a solucionarem seus problemas informacionais.

O serviço de referência via telefone tem sido usado tradicionalmente pelas bibliotecas como a melhor forma de oferecer seus serviços para usuários remotos, mas o custo pode ser considerável ao se tratar de chamadas de longa distância. O serviço de referência via correio eletrônico possui as mesmas vantagens, como também permite o envio e recebimento da informação no horário mais conveniente para o usuário. Outras vantagens do correio eletrônico usado no serviço de referência são o anonimato e a permissão da impressão de todo processo de consulta e do resultado da pesquisa (ARELLANO, 2001).

O serviço de referência tradicional ou seja, aquele realizado na biblioteca (real) em que o usuário tem um contato direto com o profissional bibliotecário, já permite que o usuário conheça melhor o trabalho desenvolvido por esse profissional. No serviço de referência virtual o usuário pode interagir com o bibliotecário via e-mail ou vídeo conferência. O primeiro serviço de referência on line do mundo a funcionar 24hs por dia foi o da North Carolina State University Virtual Reference ([www. Lib.ncsu.edu/ libref](http://www.Lib.ncsu.edu/libref)).

Em pesquisa desenvolvida em bibliotecas universitárias americanas encontrou-se serviços de referência centrados no e-mail e em videoconferência, sendo que o primeiro é o que apresenta melhor desempenho mas a video conferência promete ser um excelente recurso. (BLATTMAN; ALVES, 1998)

A evolução do serviço de referência acontece uma vez que este serviço está centrado no usuário e que este muda de acordo com a sociedade, então o serviço de referência tem mudado ou melhor evoluído. Os bibliotecários de referência precisam manter-se atualizados diante das transformações tecnológicas e assim evoluírem o serviço de referência de acordo com as necessidades da sociedade.

No Brasil existe a lista de discussão em referência digital que pode ser acessado através do endereço eletrônico: listas.ibict.br/mailman/listinfo/ref_digital. Esta lista é o primeiro fórum de discussão em Português sobre o serviço de referência digital. Tem por

objetivo informar e contribuir para o desenvolvimento do serviço de referência na língua portuguesa na Internet. A lista que foi criada pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia) procura levantar questões, esclarecer dúvidas e até mesmo gerar polêmicas sempre observando o caráter construtivo dos termos em debate.

Os serviços de referência virtuais do Brasil precisam ser organizados, planejados com melhores estratégias de recuperação da informação. Tudo isso, deve ser pensado de acordo com as necessidades dos usuários.

8 METODOLOGIA

O presente trabalho utiliza o método da Dialética. Para Hegel a lógica e a história da humanidade seguem uma mesma trajetória dialética, nas quais as contradições transcendem, mas dão origem a novas contradições.

Marx e Friederich Hegel apresentam as bases materialistas, ou seja, materialismo dialético pode ser entendido como um método de interpretação da realidade, que se fundamenta em três grandes princípios: a unidade dos opostos em que todos objetos e fenômenos apresentam aspectos contraditórios, que são organicamente unidos e constituem a indissolúvel unidade dos opostos. Quantidade e qualidade: são características imanentes a todos os objetos e fenômenos e estão inter- relacionados. Negação da negação: a mudança nega o que é mudado e o resultado, por sua vez, é negado, mas esta segunda negação conduz a um desenvolvimento e não a um retorno como era antes. Este método foi escolhido por fornecer bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece

que os fatos sociais não podem ser entendidos quando isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais etc.

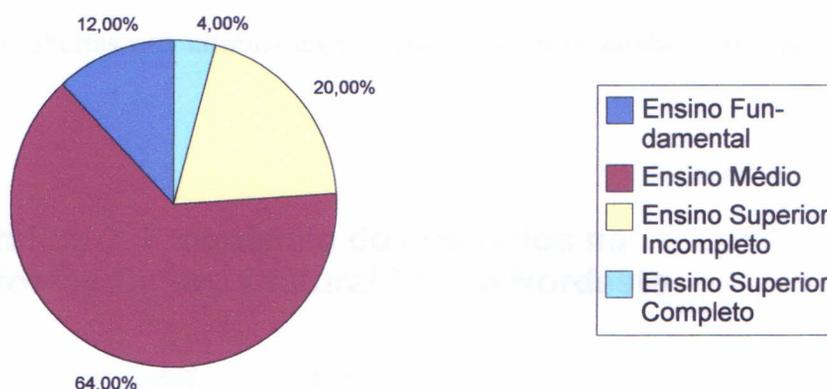
A pesquisa é do tipo exploratória porque tem por finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Envolve levantamento bibliográfico documental e estudos de casos. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados.

Os questionários devem ser respondidos por usuários da biblioteca do CCBN que formarão a amostragem. “O questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito”. (LAKATOS, 1991).

9 ANÁLISE DE DADOS

O questionário (apêndice) foi aplicado na biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste, com o objetivo de verificar o grau de satisfação dos usuários da referida biblioteca no serviço de referência. Foram aplicados cinquenta questionários de forma individual.

Gráfico1. Grau de instrução dos usuários da biblioteca do Centro Cultural Banco Nordeste



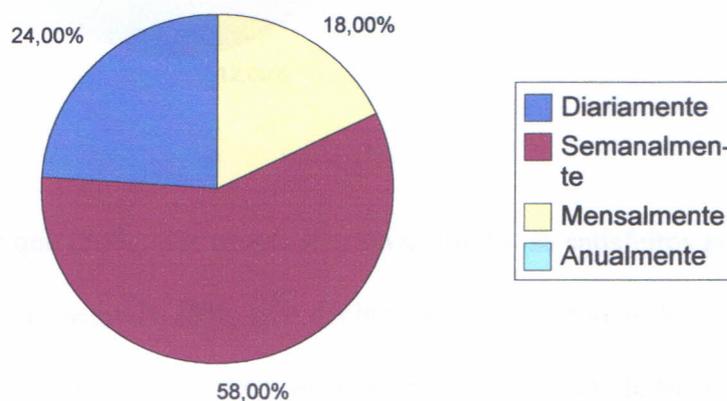
Segundo as bibliotecárias do Centro Cultural Banco do Nordeste, o público da biblioteca é bem heterogêneo, atendendo desde funcionários do banco, até pessoas do ensino fundamental. Analisando os resultados obtidos pelo questionário temos que: a maioria das pessoas que frequentam a biblioteca tem como grau de instrução o ensino médio (64%) em seguida, ensino superior incompleto (20%), ensino fundamental (12%) e ensino superior completo (4%).

Esta questão analisa dois pontos importantes o primeiro é que muitos estudantes não conseguem realizar suas pesquisas na escola onde estudam, isso pode significar que nessa escola não existe biblioteca ou, se existe, esta não consegue supri as reais necessidades dos

usuários, pois isso é uma realidade das escolas públicas, sendo assim, muitos estudantes encontram na biblioteca do CCBN uma fonte de informação que consegue atender as suas necessidades.

O outro ponto a ser destacado é o fato de apenas um pequeno número de usuários ser do ensino superior. O número de pessoas que tem acesso ao ensino superior ainda é pequeno, no Estado do Ceará apenas 136. 579 pessoas (PNAD, 2003), mesmo com um número maior de faculdades que foram abertas nos últimos anos o ensino superior ainda é privilégio para poucos.

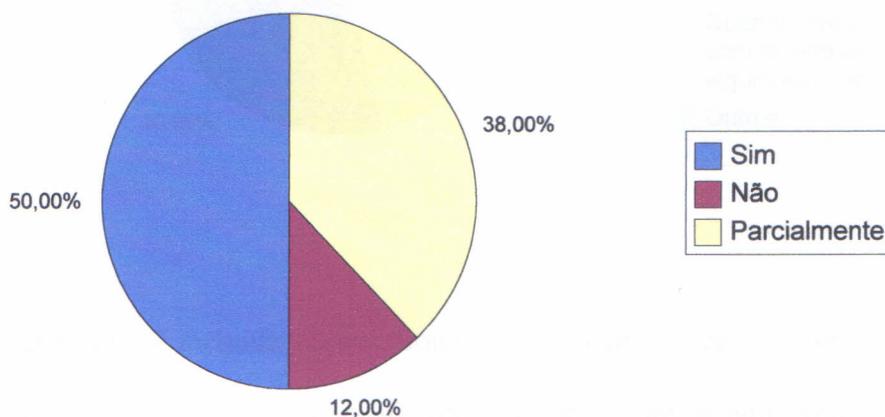
Gráfico 2. Frequência dos usuários na biblioteca Centro Cultural Banco Nordeste



A maioria dos usuários afirmaram frequentar a biblioteca semanalmente(58%), em seguida diariamente(24%) e mensalmente(18%). Percebe-se que os usuários tem uma assiduidade ou seja, a biblioteca deve estar conseguindo atender às necessidades de informação dos usuários.

Os resultados dessa questão afirmam que os usuários sentem necessidade de frequentemente estarem na biblioteca em busca de alguma informação, isso significa que os usuários já conseguem enxergar a biblioteca como um ponto de referência no qual suas questões ou dúvidas podem ser solucionadas.

Gráfico 3. Usuários satisfeitos com o serviço de referência



Verificou-se que (50%) dos usuários estão sentindo-se satisfeitos no que se refere a busca por informação em seguida (38%) que declararam que o serviço de referência chega a suprir suas dúvidas parcialmente, e (12%) afirmaram não estar satisfeitos com o serviço de referência o que significa que o atendimento ao usuário sem dúvidas, ainda precisa de melhorias.

Apesar de 50%, ou seja a metade dos usuários estarem satisfeitos, muito ainda precisa ser feito para que esse número possa aumentar. Para isso, é preciso estudar melhor o

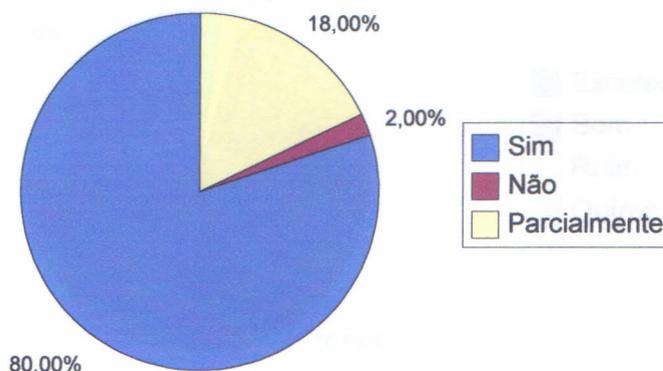
informações, assim o usuário não costuma procurar o bibliotecário por ser o consulente um conhecedor do acervo. Outra resposta que deve ser analisada é a de que (24%) dos usuários geralmente procuram o bibliotecário quando estão com dúvidas de como utilizar os serviços da biblioteca. É importante que a biblioteca deixe claro quais os serviços oferecidos e as suas normas para que o usuário fique ciente de como utilizar a biblioteca.

No item que foi destinado para que o usuário que não se achasse contemplado pelos outros itens da questão obteve como resposta que; os usuários procuram saber também do bibliotecário opinião sobre filmes, DVDs e livros. E alguns que não acham o bibliotecário uma pessoa acessível.

Esta questão prova que o bibliotecário é um profissional importante na biblioteca para ajudar o usuário que é alguém que tem dúvidas e precisa ser atendido com respeito.

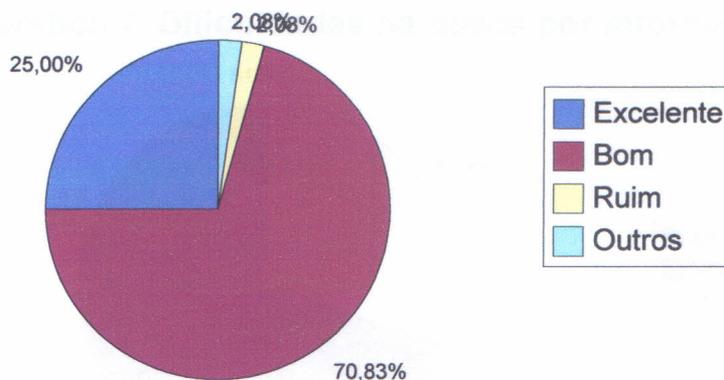
É comum encontrarmos bibliotecas que não tem bibliotecário, outras existe o profissional mas, este não tem muito contato com o usuário, pois precisa trabalhar no processo técnico. Na biblioteca do CCBN, as bibliotecárias ficam revezando seus trabalhos alguns dias no processo técnico outros na referência de acordo com a necessidade.

O serviço de referência precisa da presença do bibliotecário por ser este profissional alguém que deve estar preparado para realizar um processo de busca mais profunda da informação. É neste momento inclusive que o usuário tem um contato maior com o bibliotecário e pode conhecer melhor o seu trabalho, tornando a profissão do bibliotecário mais conhecida.

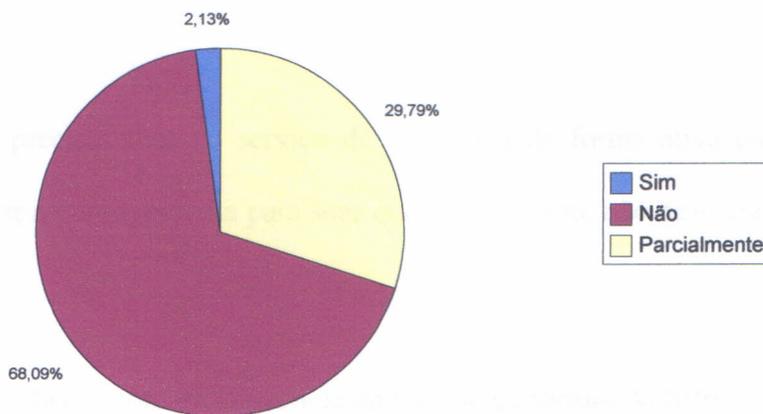
Gráfico 5. Aproveitamento das informações

O aproveitamento das informações obtidas na biblioteca mostram como as atividades da unidade de informação estão sendo desempenhadas. Entre os usuários (80%) disseram que fazem um bom aproveitamento das informações obtidas, em seguida (18%) responderam que não tem um bom aproveitamento das informações e (2%) declararam que esse aproveitamento é parcial. Essa pergunta procura saber se o usuário está realmente encontrando o que procura e se a informação está sendo útil.

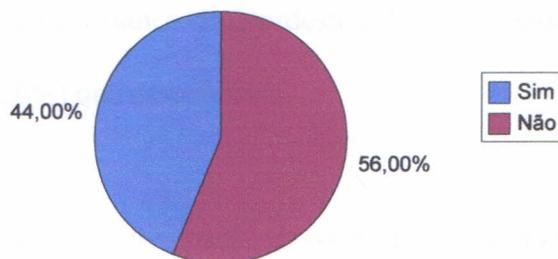
O resultado obtido de 80% dos usuários que afirmaram ter um bom aproveitamento das informações, é bastante positivo, demonstrando que o usuário está encontrando o que precisa. Percebi que uma vez que o usuário encontra a informação desejada a biblioteca passa a ser uma fonte de informação de referência para o usuário.

Gráfico 6. Atendimento ao usuário

Os resultados desta questão demonstram que (68%) dos usuários acham que o atendimento da biblioteca é bom, (24%) consideram excelente, (2%) afirmaram ser ruim e mais (2%) deram como sugestão que os funcionários fossem mais simpáticos. O resultado é considerado satisfatório, levando-se em consideração que uma pequena porcentagem de usuários não estão satisfeitos, no entanto é importante que se avalie essa insatisfação por parte dos usuários.

Gráfico 7. Dificuldades na busca por informação

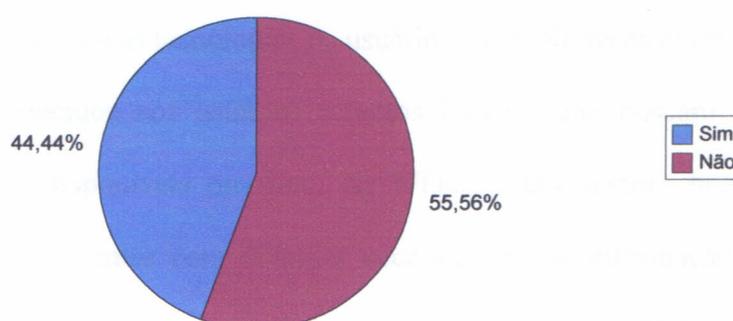
A maioria dos usuários ou seja, (64%) responderam que não sentem dificuldades em realizar buscas na biblioteca. Já (28%) responderam que sentem algumas dificuldades e 2% responderam que sim; sentem dificuldades na busca de informação. Mais uma vez é demonstrado a necessidade da presença de um profissional qualificado para auxiliar o usuário, a realizar a sua pesquisa de forma satisfatória.

Gráfico 8. Desistência na busca

Existem usuários de bibliotecas que quando não conseguem realizar uma busca, desistem da pesquisa, (56%) dos usuários responderam que não desistem contra (44%) que responderam que desistem.

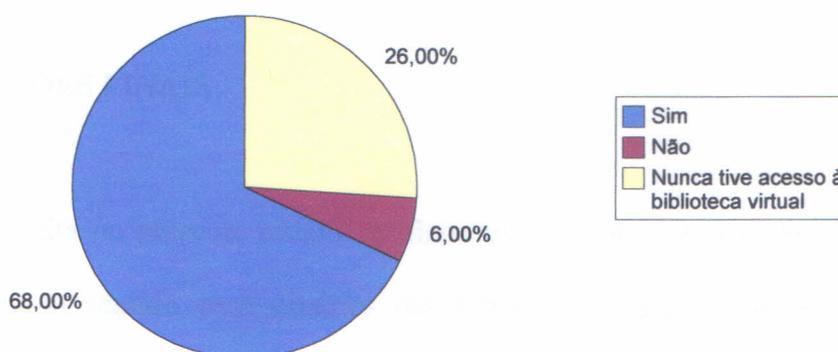
O bibliotecário precisa atuar no serviço de referência de forma ativa para que os usuários possam encontrar alguma resposta para suas questões e assim, não desistirem de suas pesquisas.

Gráfico 9. Conhecimento da existência da Biblioteca Virtual do BNB



Esta questão procurou analisar se os usuários da biblioteca do CCBN também conhecer a biblioteca virtual do Banco do Nordeste e foi constatado que (74%) conhecem a biblioteca virtual contra (26%) que desconhecem.

É importante uma maior divulgação dessa biblioteca virtual uma vez que a Internet hoje é uma grande ferramenta de pesquisa.

Gráfico 10. Satisfação do usuário pela Biblioteca virtual do BNB

Com a advento das novas tecnologias os usuários das bibliotecas exigem que serviços de qualidade sejam oferecidos aos usuários remotos buscam que buscam comodidade e eficiência nos serviços disponíveis on- line. As NTICs estão sempre buscando atender usuários cada vez mais exigentes com diversas necessidades de informação. A biblioteca virtual do Banco do Nordeste dispõe de catálogo on- line e um serviço: “fale conosco” o qual qualquer dúvida que o usuário tiver pode ser resolvida através deste serviço que é respondido pelas bibliotecárias do BNB. Foi constatado que (68%) dos usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela biblioteca virtual, (26%) nunca tiveram acesso a biblioteca virtual o que demonstra outro problema em nossa sociedade que é o da infoexclusão, pessoas que não tem acesso a rede de informação como a Internet. O CCBN tenta minimizar esse problema com sala de computadores conectados a Internet. No entanto o problema da infoexclusão é um problema social que precisa ser discutido com o intuito de formar políticas que permitam ao cidadão ter o direito ao acesso as fontes de informação independente do suporte . Já (6%) dos usuários declararam que não estão satisfeitos com os

serviços oferecido. Portanto, é preciso que o bibliotecário esteja sempre pronto para ajudar os usuários e tornar os serviços da biblioteca seja ela real ou virtual, acessíveis.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise feita no presente estudo verificou que o termo serviço de referência no Brasil, não faz muito sentido para usuários das bibliotecas, esse termo vem do inglês “reference work”. Ainda que os usuários de bibliotecas no Brasil não se familiarizem com esse termo é perceptível a necessidade que os usuários sentem de um serviço que os auxilie em suas pesquisas. Os usuários precisam solucionar dúvidas e com isso, solicitam a ajuda do bibliotecário afim de resolver seus problemas de informação.

O bibliotecário de referência busca solucionar as dúvidas dos usuários utilizando estratégias de busca que começam com uma entrevista de referência. Vale ressaltar que essa entrevista ocorre de modo informal, com o objetivo de que o usuário colabore na solução da questão que apresentou e esclareça melhor a sua dúvida.

O processo de referência que inclui entrevista, busca e resposta da informação devem ser bem planejadas permitindo um acesso mais fácil a informação. Deve-se buscar serviços que oriente o usuário a responder às suas questões. Os serviços de informação precisam ser melhor organizados para que o conhecimento seja disseminado e assim contribua para um melhor desenvolvimento da sociedade.

Sem dúvida alguma a acessibilidade do bibliotecário de referência é um ponto de fundamental importância, pois o usuário espera alguém que possa ajudá-lo, então essa acessibilidade deve ser tanto física quanto uma qualidade pessoal do profissional.

Atualmente com o desenvolvimento das NTICs, existe uma maior discussão sobre o serviço de referência digital, isso mostra a necessidade do usuário no serviço de informação, ou seja, assim como nas bibliotecas reais os usuários sentem dificuldades em buscarem informação nos serviços virtuais, os usuários remotos também têm dúvidas e esperam que um profissional qualificado seja capaz de esclarecê-las. As tecnologias devem ser melhor aproveitadas com o objetivo de que todos participem da era da informação.

O profissional da informação deve saber dominar as ferramentas de recuperação e acesso da informação para disponibilizar ao usuário a informação solicitada.

No Brasil as bibliotecas demoraram para colocar seus serviços na rede, porém com o desenvolvimento de softwares livres é que está começando a surgir algo parecido com o serviço de referência americano.

Os bibliotecários no Brasil precisam se esforçar mais para terem um serviço de referência “on-line” que possa realmente atender as solicitações de usuários remotos como também centrarem sua atenção nos usuários presenciais, afim de desenvolverem serviços de informação que possam ser utilizados por usuários e torná-los satisfeitos.

A análise dos questionários permitiu uma maior visualização sobre o desenvolvimento do serviço de referência da biblioteca do CCBN. Percebi que esse trabalho está sendo bem desenvolvido, porém precisa de melhoras. No que se refere a satisfação do usuário, 12% responderam que não estão satisfeitos com o serviço de referência, então é interessante que seja feito um estudo de usuário com o intuito de verificar quais as suas necessidades.

Os resultados obtidos foram satisfatórios, pois na maioria das respostas os usuários declararam que o serviço de referência está atendendo as suas necessidades.

A biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste, tem buscado atender tanto a usuários presenciais, como também os remotos através da biblioteca virtual. Essa biblioteca através do seu serviço de referência tem ajudado seus usuários na busca de informação e favorecendo a eles o acesso ao exercício da cidadania.

A sociedade atual exige profissionais dinâmicos, que ofereçam serviços de qualidade. O bibliotecário precisa então, buscar adequar-se cada vez mais a essa sociedade e assim, mostrar que seus serviços são importantes para o desenvolvimento da sociedade.

O bibliotecário com o seu trabalho deve buscar permitir o acesso a informação a todas as classes sociais. Atuar em unidades de informação no intuito de fortalecer os usuários a assumirem seu papel de cidadãos conscientes de suas potencialidades e viabilizar o processo de transformação social.

11 REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis: APB, 1997. 129p.
- ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. *Ciência da informação*, Brasília, v. 30, n.2, p. 7- 15, 2001.
- BLATTMANN, Ursula; ALVES, Maria Bernadete Martins. Organizações virtuais da informação. Santa Catarina: 1998. Disponível < www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/orgvirt.htm > .
- CARVALHO, Kátia de. Informação: direito do cidadão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16, 1991, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação Profissional dos bibliotecários do estado da Bahia., 1991. 1172- 1179.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São paulo: Paz e Terra, 2000. 617p.
- CERVO, A.L; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 3ed. São Paulo: Mcgraw- Hill do Brasil, 1983.
- FIGUEIREDO, Nice M. de. O Usuário e o processo de referência. In: _____. [s.l : s.n., s.d]. p. 59- 89.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996.
- FISHER, Desmond. **O Direito de comunicar**. São Paulo: Brasiliense. 1984. p.37.
- FOSKETT, D.J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.
- GROGAN, Denis. **A Prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos/ Livros, 1995.
- HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973. 294p.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em <www.sidra.ibge.gov.br/?/pesquisas/pnad > Acesso 20 de mai. 2005.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ed. Rev. e amp__ São Paulo: Atlas, 1991.
- MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. **Equivalências do serviço de referência convencional e novos ambientes de redes digitais em bibliotecas**. *Revista brasileira de Biblioteconomia e documentação*. Nova série. São Paulo, v.1, p. 38- 72, 1999.

MARTINS, M.G; RIBEIRO, M.L.G: **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: editora da URS.

NASCIMENTO, Dinalva Melo de. O Papel dos intelectuais em Gramsci. **Revista FESPI**, Ilhéus, n.1. p. 97- 105, jan. 1983.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luiza Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. Disponível : <www.snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/t013.doc >

PESQUISA nacional por amostra por domicílios: síntese de indicadores 2003. Rio de Janeiro: IBGE, 2004. 277p.

SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. Belo Horizonte: Instituto de Psicologia da UEMG, 1971.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG.**, Belo Horizonte, v. 20, n.2, p. 149- 160, jul- dez. 1991.

USO de obras de referência. Universidade Vale do Acaraú. Fortaleza, 2004.(apostila)

12 APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Este questionário tem por objetivo verificar o grau de satisfação do usuário no Serviço de referência da Biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste.e contribuir para a elaboração de uma monografia do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará.

1- Qual o seu grau de instrução?

- Ensino Fundamental
 Ensino Médio
 Ensino superior incompleto
 Ensino Superior Completo

2- Com que frequência você vem a biblioteca?

- Diariamente
 Semanalmente
 Mensalmente
 Anualmente

3- O serviço de referência, ou seja, aquele que orienta o usuário a utilizar serviços na biblioteca , utilizando estratégias de busca da informação, está suprimindo as suas necessidades?

- sim não parcialmente

4- Em que situação você consulta o bibliotecário?

- Geralmente quando estou com dúvidas de como utilizar os serviços da biblioteca.
 Não costumo incomodar o bibliotecário.
 Quando estou com dúvida em algum assunto.

(_____)

Outros: _____

5- Na busca por informações nesta biblioteca você faz um bom aproveitamento das informações?

- Sim Não Parcialmente

6- O que você acha do atendimento da biblioteca?

- Excelente Bom ruim outros _____

7- Você encontra muitas dificuldades na busca por informações nesta biblioteca?

- Sim Não Parcialmente

8- Alguma vez você desistiu de fazer uma pesquisa por não ter encontrado o que desejava?

- Sim Não

9- Você conhece a biblioteca virtual do Banco do Nordeste?

Sim Não

10- Você está satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca virtual do Banco do Nordeste.

Sim Não Nunca tive acesso a biblioteca virtual