



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

DANIELA DA SILVA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO
DE CASO NA BIBLIOTECA DO DNOCS**

**FORTALEZA
2023**

DANIELA DA SILVA

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO
DE CASO NA BIBLIOTECA DO DNOCS

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Dra. Gabriela Belmont de Farias.

FORTALEZA
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S579s Silva, Daniela da.
O serviço de referência na biblioteca especializada : um estudo de caso na biblioteca do DNOCS / Daniela da Silva. – 2023.
62 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2023.
Orientação: Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias..
1. serviço de referência e informação. 2. biblioteca especializada. 3. estudo de caso. I. Título.

CDD 020

DANIELA DA SILVA

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO
DE CASO NA BIBLIOTECA DO DNOCS

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia. Área de concentração: Ciências Sociais Aplicadas – Biblioteconomia

Orientador: Prof. Dra. Gabriela Belmont de Farias.

Aprovada em: 13/07/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Gabriela Belmont de Farias.(Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Me. Cyntia Chaves de Carvalho Gomes Cardoso
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Haroldo da Silva Abreu
Chefe de Comunicação social
Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer à minha orientadora, professora Gabriela Belmont de Farias, pelo seu tempo dedicado, sua paciência e pelos conselhos valiosos que me ajudaram a desenvolver esse trabalho.

Gostaria também de agradecer à minha família, em especial à minha mãe Aila Maria da Silva, que foi uma verdadeira fonte de apoio e inspiração ao longo da minha jornada acadêmica. Sua dedicação incansável, amor incondicional e incentivo constante foram cruciais para que eu chegasse até aqui.

Aos amigos e ao meu companheiro pela compreensão e pelo suporte durante todo o processo, especialmente nos momentos de estresse.

Agradeço aos professores da Universidade Federal do Ceará que me ajudaram em meus estudos e contribuíram para a evolução do meu conhecimento.

À Anésia Bayma, chefe da biblioteca do DNOCS, pelo acolhimento, apoio, reflexões, elogios e sugestões recebidas.

Não posso esquecer de agradecer a todas as pessoas que participaram da minha pesquisa, sem as quais este trabalho não seria possível.

Por último, mas não menos importante, gostaria de agradecer a Deus pela saúde e pela capacidade de concluir este trabalho.

“Com uma biblioteca se é livre, você não está confinado por climas políticos temporários. É a mais democrática das instituições porque ninguém, ninguém mesmo, pode dizer-lhe o que ler, quando e como” (Doris Lessing)

RESUMO

O serviço de Referência e Informação (SRI) é uma assistência oferecida pelo bibliotecário ao usuário, com objetivo de suprir suas necessidades informacionais. Esse serviço pode ocorrer tanto de forma presencial quanto virtual, através de uma entrevista estruturada para obter dados relevantes para a busca e localização das informações solicitadas. Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), o serviço de referência tem cada vez mais utilizado essas ferramentas para facilitar a interação e a mediação da informação com o usuário. Nas bibliotecas especializadas, o bibliotecário deve estar atento às características de seu público e das ferramentas de informação disponíveis para oferecer um serviço de qualidade. O objetivo deste trabalho é analisar o Serviço de Referência na biblioteca do DNOCS, apresentando os processos de referência presencial, virtual e educativo, buscando melhorias no atendimento ao público especializado. O estudo foi realizado tendo como base estudos prévios dos autores Grogan (1995), Nice Figueiredo (1992) e Rostirolla (2006), para tanto, optou-se por uma pesquisa qualitativa, na qual foi realizado um questionário elaborado e disponibilizado em meio digital à 40 usuários da biblioteca. Segundo o estudo analisado, percebe-se que o serviço de referência sofre influência de diversos fatores tais como: ambiente físico, recursos informacionais, experiências do bibliotecário, que juntos formam o processo de referência. Deste modo, nossos resultados mostram que a biblioteca do DNOCS possui um excelente serviço de referência, porém necessita de uma maior atenção devido suas especificidades, e que com as novas tecnologias de informação e comunicação, mudanças podem ocorrer no setor de referência, cabe ao profissional bibliotecário buscar as qualificações necessárias para a utilização dessas tecnologias na busca por melhorias na oferta de produtos e serviços de informação.

Palavras-chave: serviço de referência e Informação; biblioteca especializada; estudo de caso.

ABSTRACT

The Reference and Information Service (SRI) is an assistance offered by the librarian to the user, with the aim of meeting their informational needs. This service can take place both in person and virtually, through a structured interview to obtain relevant data for the search and location of the requested information. With the advancement of Information and Communication Technologies (ICTs), the reference service has increasingly used these tools to facilitate interaction and mediation of information with the user. In specialized libraries, the librarian must be aware of the characteristics of his public and the information tools available to offer a quality service. The objective of this work is to analyze the Reference Service in the DNOCS library, presenting the presential, virtual and educational reference processes, seeking improvements in the service to the specialized public. The study was carried out based on previous studies by the authors Grogan (1995), Nice Figueiredo (1992) and Rostirolla (2006). to 40 library users. According to the analyzed study, it is noticed that the reference service is influenced by several factors such as: physical environment, informational resources, librarian's experiences, which just form the reference process. Thus, our results show that the DNOCS library has an excellent reference service, but needs greater attention due to its specificities, and that with the new information and communication technologies, changes can occur in the reference sector, it is up to the professional librarians seek the necessary qualifications to use these technologies in the search for improvements in the supply of information products and services.

Keywords: reference and information service; specialized library; case study.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Missão, visão e valores	16
Figura 2 – Seis etapas do processo de referência segundo Figueiredo	23
Figura 3 - Oito etapas do processo de referência segundo Grogan	24
Figura 4 - Formação dos usuários	41
Figura 5 - Cargo dos usuários	42
Figura 6 - Área de interesse dos usuários	42
Figura 7 – Avaliação de STR da biblioteca	43
Figura 8 – Avaliação do SRV da biblioteca	44
Figura 9 – Competência do funcionário ao prestar o SRI	45
Figura 10 – Interesse do funcionário em resolver as necessidades de informação ..	45
Figura 11 – Recursos informacionais	46
Figura 12 – Recursos informacionais contribuem para o resultado da pesquisa	46
Figura 13 – Avaliação do espaço físico da biblioteca	47
Figura 14 – Soluções apresentadas aos usuários	49
Figura 15 – Feedback dos usuários em relação ao SRI	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Descrição do acervo da biblioteca.....	18
Quadro 2 – Descrição dos serviços da biblioteca.....	19
Quadro 3 – Descrição do processo de referência segundo Grogan.....	26
Quadro 4 – Descrição do processo de referência virtual segundo Rostirolla.....	28
Quadro 5 – Descrição do processo de referência educativo segundo Rostirolla.....	30
Quadro 6 – Fatores para a avaliação do espaço físico.....	48
Quadro 7 – Sugestões dos usuários.....	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E FUNÇÕES.....	11
3 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA ZENAIDE SÁ CARNEIRO DA CUNHA – DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS (DNOCS).....	15
3.1 Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha.....	17
4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA – CONCEITOS E OBJETIVOS.....	22
4.1 Processo de referência tradicional (PRT).....	25
4.2 Processo de referência virtual (PRV).....	27
4.3 Processo de referência educativo (PRE).....	29
5 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA.....	31
6 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	33
6.1 Finalidade da avaliação no serviço de referência.....	34
6.2 Métodos de avaliação do serviço de referência.....	35
7 METODOLOGIA.....	37
8 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	41
8.1 Perfil dos usuários.....	41
8.2 Avaliação do Serviço de Referência.....	43
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	58

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é uma instituição que busca disponibilizar informações para a comunidade a que serve. Com as constantes mudanças no mundo, impulsionadas pelas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a sociedade está cada vez mais dinâmica. A informação hoje é essencial para o desenvolvimento pessoal, científico, tecnológico, social, político e cultural de um indivíduo.

O serviço de referência é fundamental na biblioteca, sendo considerado o cartão de visita. Ele estabelece o contato entre o usuário e a informação a fim de disseminá-la, conforme afirmado por Guinchou e Menou (1994, p. 347), “a difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal”. O bibliotecário que atua neste setor, atua como intermediário entre os recursos informacionais e o usuário, mantendo relação com os demais setores da biblioteca.

Este trabalho tem como objetivo mostrar a importância do Serviço de Referência por meio da literatura acadêmica, verificar como funciona o processo de referência na biblioteca do DNOCS, ou se é possível aprimorá-lo de maneiras diferentes de acordo com os dados analisados através do questionário aplicado aos usuários.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com consultas em livros, artigos e buscas online. Dentre os autores consultados, Denis Grogan (1995), Nice Figueiredo (1992) e Gelci Rostirolla (2006) destacam-se como os mais citados ao longo do estudo.

Para compreender melhor o tema, é necessário explicar o que é Serviço de Referência e a biblioteca especializada, apresentando também a biblioteca especializada do Departamento Nacional de Obras Contra as Secas – DNOCS, com seus produtos e serviços.

É apresentado os processos de referência Tradicional/Presencial (PRT), Virtual (PRV) e Educativo (PRE). Destacando-se a importância do bibliotecário de referência e a interação necessária com os usuários.

A avaliação também é parte fundamental deste serviço, pois a avaliação do Serviço de Referência na biblioteca especializada garante melhorias contínuas, otimizando a eficiência e eficácia, utilizando-se de feedbacks para auxiliar no replanejamento dos serviços existentes e na implantação de novos quando necessário.

Isso ajuda a biblioteca fornecer um SRI de alta qualidade e atender as necessidades dos usuários de forma efetiva.

2 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E FUNÇÕES

O surgimento das bibliotecas especializadas remete ao início do século XX, advindas do desenvolvimento industrial e dos avanços da ciência e da tecnologia. Contudo, foi após a Segunda Guerra Mundial que se iniciou o período de crescimento dos acervos das bibliotecas especializadas (ANDERS, 1964; FIGUEIREDO, 1978 apud CARIBE, 2017).

Na literatura destinada ao tema é passível de se encontrar diversas conceituações de biblioteca especializada, correlativas ou paralelas dependendo dos autores e do contexto que estão trabalhando suas teorias. De modo conciso, Caribe (2017, p.193) define biblioteca especializada como “bibliotecas dedicadas a publicações sobre um assunto ou conjunto de assuntos específicos”. Compreende grupos sociais cujo interesse direciona-se a temáticas especializadas, direcionadas para fins de pesquisa.

Na conceituação da biblioteca especializada Ashworth (1967, p. 632) diz que:

A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos.

Seguindo a mesma linha de pensamento Figueiredo (1979) define biblioteca especializada como centro de informação de um assunto ou grupos de conhecimentos afins. A SLA (Special Libraries Association) é uma organização de bibliotecários especializados, que define biblioteca especializada através de alguns objetivos, como aquisição, manutenção, utilização e disseminação de materiais pertinentes às atividades-fim da organização. Cezarino (1978, p. 238) define a biblioteca especializada como um órgão, com objetivo de disseminar informações sobre um determinado campo do conhecimento.

As bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto.

Ainda sobre o conceito de biblioteca especializada Guinchat e Menou (1994) informam que essas unidades de informação também são conhecidas como centros de documentação e podem ter diversas categorias de serviços, como:

- Reprodução de documentos;
- Buscas retrospectivas de documentos;
- Serviços de orientação;
- Divulgação em conferência, exposições e manifestações culturais.

Desta forma, é importante ressaltar que não é só pelo acervo que a biblioteca especializada se difere das demais, vale salientar os seguintes pontos:

Usuários com elevado nível de formação e exigentes em sua pesquisa;
Os bibliotecários responsáveis pela biblioteca devem possuir conhecimento na área a que se destina a coleção;
Acervo composto por uma diversidade de suportes informacionais;
Interação e dependência continuam com outras bibliotecas e centros de informação da mesma especialidade;
Alto nível de automação dos serviços, a fim de possibilitar uma melhor recuperação da informação; (MIRANDA, 2007, p. 88)

Quanto aos objetivos, buscam facilitar o processo de recuperação de informações específicas, esperando dessa forma, satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários. Seus objetivos procedem também dos objetivos das organizações as quais estão comumente inseridas; quanto às características de seus usuários, geralmente são funcionários, pesquisadores, técnicos, cientistas, graduandos, mestrandos e doutorandos, com o mesmo intuito, interesse em uma temática específica.

Ressalta-se que:

Essas instituições têm objetivos específicos e direcionam as atividades da biblioteca dentro das áreas do conhecimento abrangidas pela instituição a qual ela serve, fornecendo serviços e tornando acessível qualquer conhecimento, informação ou experiência que possa ser adquirida para avançar os trabalhos da instituição e fazê-la atingir os seus objetivos. (SIMÕES, 2009, p. 29-30)

A biblioteca especializada tem a função de adquirir, organizar, manter, utilizar e disseminar materiais relacionados às atividades de organização a que pertencem. (SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION apud FIGUEIREDO 1979). Segundo a autora,

para que a biblioteca possa cumprir esses objetivos, deve-se cumprir as seguintes funções:

1. Desenvolvimento da coleção de acordo com as necessidades da organização;
2. Manutenção de catálogos, índices e referências sobre assuntos especializados;
3. Disseminação da informação corrente através de exposições fornecimento de cópias, notificações pessoais, preparação e distribuição de lista de novas aquisições de boletins e publicações especiais, como cópia de sumários de periódicos;
4. Empréstimos de livros e circulação automática de periódicos;
5. Indexação e de relatórios internos e de correspondência técnica;
6. Manutenção de serviço de referência para fornecimento de respostas a questões rápidas ou que requeiram maior tempo e para a localização de material ou informação em qualquer fonte ou em outra biblioteca;
7. Compilação de bibliografias e preparação de relatórios;
8. Assistência editorial às publicações da organização;
9. Serviço de tradução;
10. Serviços personalizados de vários tipos: buscas na literatura, compilação de dados, lista selecionadas com resumos de artigos periódicos, serviços de alerta, etc.
11. Orientação em levantamento da literatura e treinamento no uso da coleção. (FIGUEIREDO, 1976, p. 11-12)

Figueiredo (1976) ressalta que não é fácil manter economicamente uma biblioteca em uma instituição, pois a verba que esse setor necessita para cumprir suas obrigações é caro, ocasionando um alto investimento da instituição para que se possa manter esse setor em funcionamento.

Desta forma, a biblioteca necessita manter uma boa relação e comunicação com a administração da instituição. “A biblioteca especializada somente pode bem cumprir com as suas finalidades, se estas estiverem de acordo com os objetivos maiores da instituição a que servem, assim o sucesso da operação da biblioteca depende largamente do apoio administrativo”. (FIGUEIREDO, 1976, p.13).

Nesta lógica prevalece a especificidade informacional dos usuários dessa unidade de informação, da instituição a qual está inserida, e dos recursos informacionais característicos de suas necessidades, tendo por finalidade o desenvolvimento e formação de coleções inerente a temática; o domínio das fontes especializadas de informação, assim como a delimitação de metodologias para o tratamento, organização e representação do conhecimento, para fins de recuperação e disseminação do conhecimento especializado, além do suprimento das necessidades de seu público (CARIBE, 2017).

No contexto dos conceitos, objetivos, funções, serviços e produtos referente à biblioteca especializada, neste meio está a Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha, pois tendo em vista que seu acervo é voltado aos interesses da instituição a qual pertence o DNOCS – Departamento Nacional de Obras Contra as Secas; e aos interesses específicos de seu público, entende-se que esta seja uma biblioteca especializada.

Figueiredo (1978) afirma que além de disseminar informação, as bibliotecas especializadas também têm o dever de criá-las. A biblioteca do DNOCS compreende esse requisito, pois sua temática central é a solução da problemática das secas no semiárido nordestino, contudo, também possui outras temáticas específicas relacionada ao órgão a que pertence, como piscicultura, agricultura, perfuração de poços, criação de estradas, etc. Desta forma, além de disseminar informação da área específica, também é criadora de fontes especializadas através dos boletins, relatórios e outras produções científicas desenvolvidas por estudiosos e engenheiros que compunham a equipe do Departamento Nacional de Obras Contra as Secas.

Na seção que segue expõe-se o histórico e a importância do DNOCS no semiárido nordestino, assim como o acervo e serviços da biblioteca do órgão, para o atendimento das demandas informacionais de seus usuários e da instituição para a contribuição no desenvolvimento e desempenho de sua atuação.

3 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA ZENAIDE SÁ CARNEIRO DA CUNHA – DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS (DNOCS)

O Departamento Nacional de Obras Contra as Secas – DNOCS é uma autarquia federal criada pela Lei n.º 4.229, de 1º de julho de 1963, que possui sua Administração Central na cidade de Fortaleza, estado do Ceará.

Criado em 1909, por força do Decreto nº 7.619, sob a denominação de IOCS - Inspetoria de Obras Contra as Secas, o órgão recebeu ainda em 1919 frente ao Decreto nº 13.687/19, o nome de Inspetoria Federal de Obras Contra as Secas – IFOCS, e em 28 de dezembro de 1945 recebeu sua denominação atual DNOCS- Departamento Nacional de Obras Contra as Secas, pelo Decreto-Lei nº 8.846 vindo a se tornar uma Autarquia Federal, sob a Lei nº 4.220, de 1º de junho de 1963. Podemos associar pelas nomenclaturas três atividades marcantes do órgão no decorrer de sua existência:

- IOCS (Inspetoria de Obras Contra as Secas, 1909 - 1919) – Estudos em que predominaram os levantamentos e reconhecimentos da área, de suas potencialidades e recursos naturais.
- IFOCS (Inspetoria de Federal de Obras Contra as Secas, 1919 - 1945) – Implantação de Infra-estrutura caracterizada pela construção de estradas, portos, eletrificação, campos de pouso, açudes, poços e canais.
- DNOCS (Departamento Nacional de Obras Contra as Secas, a partir de 1945) – Aproveitamento hídrico, com ênfase especial na construção de açudes para abastecimento, piscicultura e irrigação, sendo está a mais ativada na última década. (José Amaury Araújo- conf. DNOCS – 1909 - 1984 – O DNOCS e o novo Nordeste, pág. 15)

Em sua trajetória o DNOCS atingiu um elevado nível de maturidade, conhecimento e experiência chegando ao patamar de agência nacional de ordem federal, capacitada a realizar com eficiência, obras que busquem minimizar os efeitos das secas no semiárido do Nordeste.

Dada a atual legislação básica interna do órgão, as atribuições do DNOCS são estabelecidas, planejadas e executadas com o objetivo de implementar a política do Governo Federal de estabelecer metas de uma Política Nacional de Recursos Hídricos, com ênfase nos serviços de “obras públicas de captação, acumulação, condução, distribuição, proteção e utilização de recursos hídricos; o beneficiamento de áreas através da irrigação, a promoção da aquicultura e a recuperação de áreas degradadas” (DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS, 2018, p. 6), objetivando o “beneficiamento de áreas e obras de proteção contra as secas e

inundações; irrigação; radicação de população em comunidades de irrigantes ou em áreas especiais, abrangidas por seus projetos; subsidiariamente, outros assuntos que lhe sejam cometidos pelo Governo Federal, nos campos do saneamento básico, assistência às populações atingidas por calamidades públicas e cooperação com os Municípios” (JÚNIOR, 2016).

Os princípios e objetivos institucionais são orientados e relacionados com a visão, missão e valores da instituição, frente aos fundamentos morais e éticos que regem e caracterizam sua atuação como órgão na região nordeste. Por tanto, destaca-se o tripé que confere identidade ao Departamento Nacional de Obras Contra as Secas.

Figura 1 - Missão, visão e valores

MISSÃO	VISÃO	VALORES
Promover a adequada convivência com a seca por meio da implantação de infraestrutura, do aproveitamento e da gestão integrada de recursos hídricos, assegurando o desenvolvimento socioeconômico e a melhoria da qualidade de vida da população do semiárido.	Impulsionar o reconhecimento, até 2020, como instituição de referência nacional em ações para a harmoniosa convivência com os efeitos da seca.	Valorização do ser humano, Ética e Transparência, Sustentabilidade, Gestão Meritocrática, Soluções Inovadora, Excelência Técnica

Fonte: DNOCS, 2018, p. 14

Seus 113 anos de prestação de serviços correspondentes a todos os requisitos de obras realizadas sob o tema efeitos da seca no Nordeste, resultaram em acumulação, desenvolvimento e produção intelectual/científica, permitindo uma série de obras e materiais, cujo armazenamento, preparo e guarda para posterior disseminação do conhecimento especializado, estão sob a direção e responsabilidade da Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha.

3.1 Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha

O DNOCS - Departamento Nacional de Obras Contra as Secas, acolhe em sua Administração Central a Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha, a qual atua como ambiente especializado em atendimento a demandas de um público específico. A Biblioteca fica localizada na Avenida Duque de Caxias, 1700, no 1º andar do Edifício Arrojado Lisboa, em Fortaleza – CE. O horário de funcionamento compreende o período de segunda a sexta, das 8:00 às 17:00 horas.

Anteriormente conhecida como Biblioteca da Administração Central, foi renomeada em 19 de outubro de 2009, conforme portaria n.º 472 – DG/CRH em homenagem à funcionária Zenaide Sá Carneiro da Cunha, pelos importantes serviços prestados na Biblioteca. Zenaide Sá foi precursora na organização do acervo da Biblioteca do DNOCS, a qual se caracteriza como unidade de informação especializada, compreendendo a temática das secas no Nordeste, além de expor as contribuições e desenvolvimento do órgão frente aos problemáticos efeitos das secas nesta região.

O objetivo da unidade é guardar, preservar e controlar o patrimônio bibliográfico da organização; orientar os diversos setores do órgão e, em maior medida, seus prestadores de serviços na utilização dos serviços da biblioteca; além de dar suporte às bibliotecas das coordenadorias estaduais.

Como é apresentado pela norma e regulamento interno da biblioteca, compete a esta a “conservação e o controle do acervo bibliográfico de interesse geral do órgão; orientar os diversos setores do DNOCS e, por extensão, os seus servidores para a utilização dos seus serviços bem como dar suporte às bibliotecas das coordenadorias estaduais” (DNOCS, 2019, p.1).

Os usuários dessa unidade de informação compreendem principalmente: engenheiros, alunos e pesquisadores cujo interesse permeia a temática da seca, bem como os processos e projetos que abrangem a execução de obras públicas voltadas às tecnologias e estratégias que acentuaram a questão de infraestrutura, aproveitamento e gestão hídrica. Este público qualifica-se como: interno – servidores, colaboradores e quadro geral de funcionários do DNOCS, na Administração Central e coordenadorias estaduais –, especial – o qual refere-se ao quadro de funcionários aposentados da instituição, terceirizados, estagiários, etc. – e público externo – caracterizado como pesquisadores, engenheiros, discentes (graduandos, mestrandos

e doutorandos) que possuam interesse na temática e nos materiais disponibilizados pela biblioteca.

A Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha é fonte e referência para o desenvolvimento e produção de novas pesquisas e produtos de teor técnico, tecnológico e científico. Suas obras estão organizadas, disponíveis e acessíveis ao público, para consulta e atendimento de suas demandas e necessidades informacionais no âmbito do arsenal científico e literário da instituição.

O acervo informacional da biblioteca compreende livros, folhetos, teses, dissertações, projetos e relatórios elaborados pelo DNOCS, obras de referência, periódicos, materiais cartográficos (plantas, cartas, mapas), fotografias, aerofotogrametria, CDs, DVDs, possui também um acervo mineralógico doado pelo engenheiro Luiz Hernani de Carvalho, composto por pedras preciosas, semipreciosas e geológicas.

O software utilizado pela biblioteca é o Multiacervo, utilizado para auxiliar na gestão do acervo. Além do software MultiAcervo, a biblioteca também dispõe de catálogo de fichas manuais de autor, título, assunto, topográfico e Kardex (periódicos) para fins de recuperação e gestão de itens documentais.

O processamento técnico da biblioteca compreende as normas de catalogação definidas pela AACR2 – Anglo-American Cataloguing Rules (Código de Catalogação AngloAmericano); a classificação utilizada para fins de organização dos itens bibliográficos é a CDU – Classificação Decimal Universal; e a Tabela Cutter-Sanborn para a composição do número de chamada. Frente ao que foi visto, expõem-se a descrição do acervo e os serviços da biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha.

Quadro 1 – Descrição do acervo da biblioteca

Acervo Zenaide Sá Carneiro da Cunha			
Livros e Periódicos	Cartografia	Arquivo	Mineralógico e Fotogramétrico
Acervo geral e de referência.	Mapas Cartas Plantas de engenharia	Projetos de Barragem Projetos de Irrigação	
Bibliotecas doadas: São Gonçalo Lohengrin			
Obras raras			
Reserva técnica			

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

As bibliotecas doadas à instituição, denominadas, Biblioteca de São Gonçalo e Biblioteca de Lohengrin, possuem temáticas diversas, bem como de assuntos pertinentes ao campo de atuação e interesse do órgão.

As coleções de obras raras da instituição compreendem a coleção da “Flora Brasiliensis” escrita entre 1840 e 1906 pelos cientistas, Carl Friedrich Philipp von Martius, August Wilhelm Eichler e Ignatz Urban, com a participação de biólogos e botânicos de diversos países. Disposta de 40 partes, divididos em 15 volumes, a coleção conta ainda com desenhos feitos a mão; e a coleção de Leis do Império de 1808.

O acervo arquivístico da instituição constituído pelos projetos de irrigação e projetos de barragem, são as principais fontes de consultas dos pesquisadores e engenheiros, constitui-se de acervo permanente, sendo mantido sob supervisão desta unidade de informação. Devido aos deslocamentos sofrido pelo acervo ao longo dos anos e a impossibilidade de abrigar todo o somatório em que o arquivo é composto, uma grande parte de seus documentos foram transferidos para o Campus do Pici, na Universidade Federal do Ceará, enquanto outra parcela encontra-se na Biblioteca para o tratamento necessário no sentido de posterior acesso e consulta.

Quanto ao acervo mineralógico, doado pelo engenheiro Luiz Hernani de Carvalho é composto por minerais, pedras preciosas e semipreciosas, são em média 795 pedras que compõem o acervo, expostas e disponíveis para apreciação do público. O acervo de aerofotogrametria é formado por fotos aéreas da região Nordeste, incluindo quadrículas, mosaicos, e cartas das respectivas localidades de pesquisa e interesse de geógrafos, engenheiros, etc.

Quadro 2 - Descrição dos serviços da biblioteca

Serviço técnico das coleções		
Livros	Periódicos	Cartográfico
Verificar a existência da obra no acervo (olhar no fichário e no Multiacervo).	Verificar a existência nas fichas de periódicos (Kardex)	Higienizar
Catalogar	Em caso de obra não existente no acervo, cadastrar obra em novo Kardex.	Registrar na planilha
Classificar	Em caso de obra existente no acervo, inserir informação adicional do número do periódico no Kardex.	Colocar tarjas

Indexar	Incluir no catálogo de publicações periódicas.	Etiquetar
Adicionar obra no livro de tomo.	Inserir no MultiAcervo.	Inserir no Multiacervo
Carimbar e adicionar o Reg./Doc. do livro de tomo na ficha catalográfica e no livro.	Adicionar Reg./Doc do Multiacervo na obra.	Carimbar
Adicionar obra no multiacervo	Guardar periódico	Adicionar Reg.Doc do Multiacervo no mapa
Carimbar e adicionar Reg./Doc. do Multiacervo na ficha catalográfica e no livro.	Registrar serviço na estatística	Acrescentar informativos do mapa na planilha correspondente a tipologia cartográfica ao qual pertence
Colar envelope com as fichas de empréstimo do usuário e de controle interno da biblioteca.		Guardar material na mapoteca correspondente a sua tipologia cartográfica
Alfabetar as fichas catalográficas.		Registrar serviço na estatística.
Etiquetar obra		
Guardar obra		
Registrar serviço na estatística.		
Gestão		
SEI		Metas
Verificar diariamente a plataforma.		Estabelecer metas institucionais
Responder aos processos.		Acompanhar o cumprimento das metas mensalmente.
Registrar número de processos (com respectivos assuntos), em agendas para controle interno.		Apresentar resultados à Diretoria Administrativa através de planilhas e documentos comprobatórios de serviços executados.
		Elaborar relatório anual de serviços executados.
Atendimento		
Rotineiro		Serviço de referência
Atender telefonemas		Solicitações de pesquisas
Cadastro de usuários		Digitalização e disponibilização de obras em meio digital para envio.
Empréstimo, devolução e/ou renovação		Registrar serviço na estatística
Cobrança documental		

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Nesse enquadramento, tendo em vista explicar a diversidade de acervos e serviços prestados por essa unidade de informação, a fim de proporcionar uma visão panorâmica das atividades desenvolvidas pela equipe da biblioteca para posterior análise do serviço de referência na Biblioteca em questão.

4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA – CONCEITOS E OBJETIVOS

O serviço de referência é o carro chefe de qualquer unidade de informação, para reforçar sua importância, Maciel e Mendonça (2000, p.34) afirmam: “Compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário, assim como atividades específicas voltadas para determinado segmento”.

A literatura especializada aponta os Anais da 1ª Conferência da American Library Association (ALA), ocorrida em 1876, na Philadelphia, Estados Unidos, onde foi publicado o primeiro documento utilizando o termo “auxílio aos leitores” em relação ao acervo, o autor deste trabalho precursor foi Samuel Swett Green.

1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo serviço de referência)

1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o serviço de referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “reference work” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 45).

Desta forma, fica claro que o termo “serviço de referência” não data da atualidade, pois foi no século XVIII que o termo começou a ser debatido. Isso mostra que ao longo do tempo o bom atendimento ao usuário sempre foi preocupação da biblioteca.

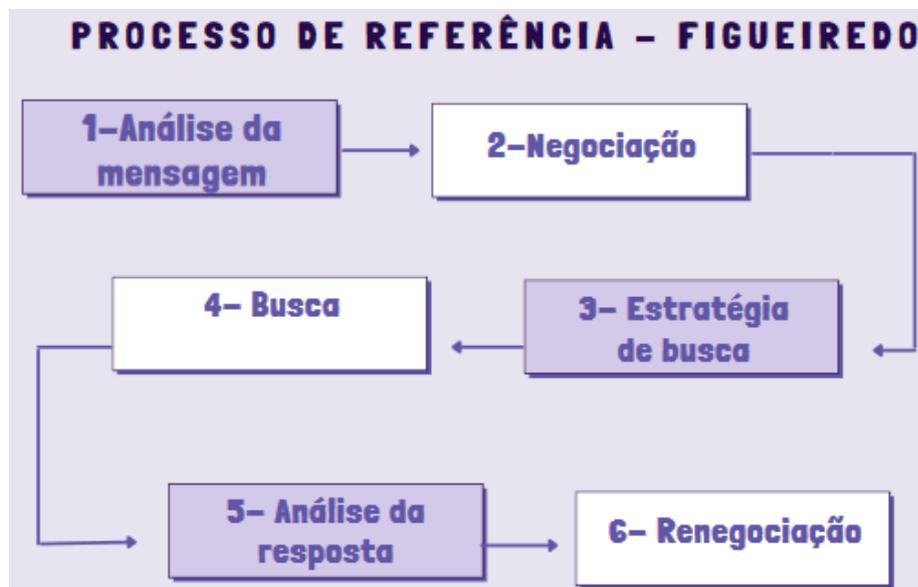
O serviço de referência se dá através da relação usuário e bibliotecário, pois como afirmam Martins e Ribeiro (1979), no momento em que se dá o primeiro contato entre o usuário em busca de informação e o bibliotecário, está estabelecido o serviço de referência.

Em concordância Shiyal Ranganathan (1961, p. 53) diz que o serviço de referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”. À vista disso o SR é um dos serviços da biblioteca cuja função é informar e orientar os usuários em suas buscas.

Figueiredo (1992) afirma que o processo de referência é composto por seis etapas, Figueiredo (1992) apresenta as fases do processo de referência: seleção da

mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e renegociação.

Figura 2 – Seis etapas do processo de referência segundo Figueiredo



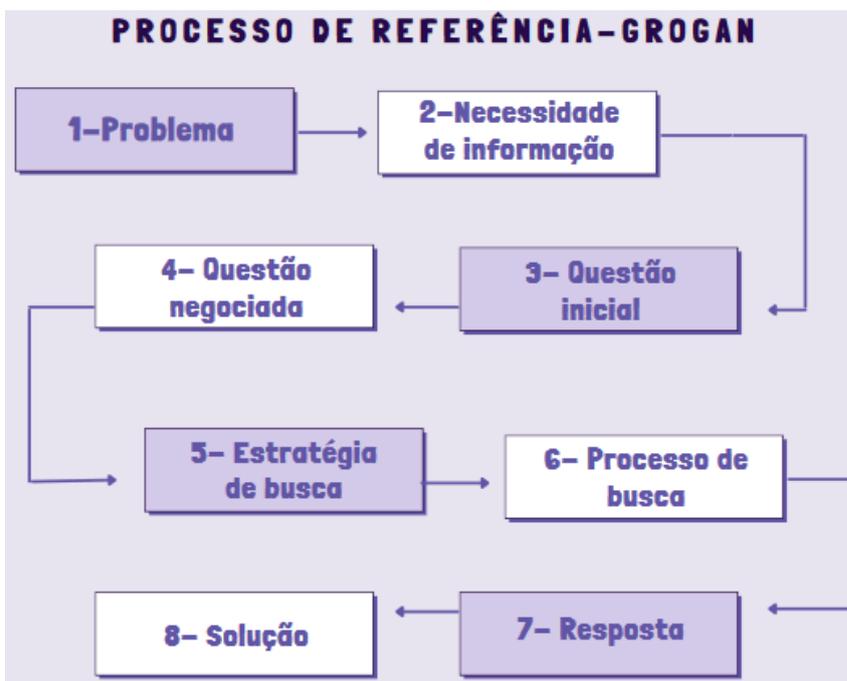
Fonte: Figueiredo (1992)

A autora afirma que diversos fatores podem provocar falhas no processo de referência, cabendo ao bibliotecário uma análise, pois a efetividade do processo se dá em decorrência da relação usuário/bibliotecário. Figueiredo (1992, p. 35) diz que a efetividade do serviço de referência “depende da habilidade do bibliotecário em se relacionar como o usuário e a sua necessidade de informação, bem como da capacidade do bibliotecário em encontrar e selecionar as respostas adequadas ao que é pedido pelo usuário”.

De acordo com Figueiredo (1991), o serviço de referência pode mudar dependendo da tipologia de biblioteca e de seus usuários, porém o processo para atender as demandas informacionais dos usuários permanece o mesmo.

Para Grogan (1995), o processo de referência é constituído de duas etapas: a primeira relacionada ao bibliotecário, as ações que o mesmo executa para localizar as informações pertinentes às questões de demanda; e a segunda etapa, a mais importante do processo, é a apresentação do problema por parte do usuário ao bibliotecário. Mas o processo completo do processo de referência segundo Grogan é constituído de 8 etapas, conforme apresentado na figura abaixo.

Figura 3 - Oito etapas do processo de referência segundo Grogan



Fonte: Grogan (1995)

Quanto aos objetivos, Placer (1968) destaca os objetivos que competem à referência:

- 1 - Atender a pergunta simples sobre problemas (rotineiros ou novos)
- 2 - Fazer: pesquisa de identificação (para completar dados já existentes); pesquisas de informação (da identificação do assunto até a solução final, através de fontes diversas)
- 3 - Proceder a pesquisas bibliográficas, compilando bibliografias:
 - a) seletivas (material considerado bom)
 - b) correntes (material limitado às obras publicadas até à data da compilação da bibliografia; também com a possibilidade de o órgão, periodicamente, informar sobre novas publicações referentes ao assunto). Cabe ao interessado esclarecer a extensão e o limite da bibliografia, especificando:
 - a) nacionalidade das obras que deseja;
 - b) língua que poderá incluir;
 - c) período de tempo que deverá abranger;
 - d) tipo de material (livros, folhetos, artigos, etc.)
- 5 - Localizar material a ser utilizado em trabalhos científicos, técnicos, literários e práticos;
- 6 - Guiar o leitor no uso do catálogo e orientá-lo no aproveitamento do acervo da biblioteca;

7 - Realizar as tarefas de relações humanas: recepção, promoção de conferências, comemorações, exposições, no recinto e fora, publicidade, etc.

Sendo a assistência ao usuário o principal objetivo do serviço de referência, é necessário conhecimentos e habilidades para que esse serviço seja prestado com eficiência e eficácia, dessa forma, é nítido que este é um serviço crucial e necessário na biblioteca, pois conforme sua aplicação pode contribuir positiva ou negativamente na frequência e uso da biblioteca e de seu acervo por parte dos usuários.

4.1 Processo de referência tradicional (PRT)

O serviço de referência presencial, é o auxílio prestado pelo bibliotecário a um usuário quando este se encontra com uma necessidade informacional, acontece no ambiente físico da biblioteca.

Como afirma Accart (2012, p. 13):

A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja no espaço da biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância.

O autor ainda enfatiza a importância desse serviço para a instituição, considerando desde o início do atendimento até a qualidade da informação:

Toda instituição deve preocupar-se com sua imagem perante o público. O serviço de referência, por desempenhar várias funções (recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitação dos usuários, etc.), é o primeiro ponto de contato com o usuário e representa a instituição. O serviço oferecido corresponde a uma abordagem de qualidade: qualidade do atendimento (amabilidade, importância dada à recepção, etc.), qualidade da informação fornecida (pertinência, atualidade, etc.), visibilidade do serviço (sinalização, logomarca, cores utilizadas, etc.). Quanto mais refletir o conceito de 'serviço de referência presencial', melhor será a imagem da instituição junto ao usuário. (ACCART, 2012, p. 33)

Por se tratar de uma relação presencial, face a face, é importante que desde o primeiro momento se construa uma relação amigável, entre bibliotecário e usuário, e sobretudo, que o bibliotecário se mostre interessado na demanda apresentada, pois, para além das habilidades técnicas é indispensável mostrar-se acessível para a prática de um serviço de referência eficaz e eficiente.

Para Grogan (1995), o processo de referência tradicional se inicia quando o usuário se encontra com uma necessidade informacional, seja de fonte externa em decorrência de seu contexto social ou situacional; ou de uma fonte interna psicológica,

surge na mente do usuário, e desta forma procura auxílio de um bibliotecário para ajudá-lo a suprir essa necessidade.

Para um melhor entendimento, descreve-se de modo sucinto cada etapa do processo de referência de Grogan (1995) no quadro abaixo.

Quadro 3 – Descrição do processo de referência segundo Grogan

Processo de Referência – Grogan (1995)	
Etapas	Descrição
Problema	Dificuldade encontrada e expressa pelo usuário.
Necessidade de informação	Anseio de conhecer ou compreender algo, ou simples curiosidade.
Questão inicial	Nem sempre o usuário sabe o que precisa, desta forma existe grande dificuldade em expressar o que se procura.
Questão negociada	Nesta etapa é feito um esclarecimento da questão, entre bibliotecário e usuário.
Estratégia de busca	Através da etapa anterior é possível identificar conceitos que serão transformados em enunciado de busca, logo após o bibliotecário decide como o acervo será consultado e quais documentos serão pertinentes para aquela demanda.
Processo de busca	Etapa realizada pelo bibliotecário, busca flexível para adaptar-se às mudanças de curso na pesquisa, com objetivo de redução, ampliação ou redefinição da questão de pesquisa.
Resposta	Nesta etapa, se a busca tiver sido bem executada, o bibliotecário terá um resultado, e este corresponderá a solução da questão.
Solução	A oitava etapa consiste na avaliação da resposta, por parte do bibliotecário e usuário, caso seja o que o usuário procura é chegado ao fim do processo; caso não corresponda a necessidade informacional do usuário é preciso voltar para a quarta etapa e seguir novamente o processo.

Fonte: Adaptado de GROGAN (1995)

É perceptível que o SRI, embora seja composto de produtos e serviços da biblioteca, tais como orientação em pesquisas, levantamento bibliográfico, etc., trata-se também de elementos imateriais, como conhecimento prévio sobre o acervo, respeito pelas necessidades de cada usuário, boa vontade em atender, paciência, acessibilidade e flexibilidade por parte do bibliotecário.

Desta maneira, através desse conjunto material e imaterial de características ressalta-se a engrandece o serviço de referência presencial mantendo seu real objetivo de prestar assistência ao usuário em suas necessidades de informação, atuando como mediador entre este, e as fontes de informação.

4.2 Processo de referência virtual (PRV)

Os avanços das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), ocasionam mudanças na maneira de os bibliotecários prestarem seus serviços e de se relacionarem com seu público, a tendência do SRV é ampliar cada vez mais o serviço de referência.

Figueiredo (1996), afirma que:

As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação *on-line* sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados *on-line*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação *on-line*.

A principal diferença entre o serviço de referência tradicional e virtual, está no “ambiente” que deixa de ser o espaço físico no tradicional e passa a ser digital/*on-line* no virtual. Apesar da mudança, o objetivo continua o mesmo: satisfazer as necessidades de informação do usuário.

Para Accart (2012, p. 163), “[...] o serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. ”

Diferentemente do tradicional, o usuário não está mais frente a frente com o bibliotecário, desta forma, cabe ao profissional saber utilizar os recursos tecnológicos para conduzi-lo ao uso desses recursos.

Grogan (GUINCHAT, p. 58) afirma que:

Existe sempre a possibilidade de em muitos casos ser necessário um intermediário humano entre o consulente e a máquina: não estão em causa aqui a intimidade do consulente com a tecnologia, sua ampla natureza amigável para o usuário.

No SRV o contato com o usuário é inteiramente *on-line*, utilizando recursos como: chats, e-mails, web conferências, telefone, redes sociais, etc., que possibilitam a interação em tempo real independentemente da localização de cada uma das partes.

Quanto ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, Macieira e Paiva (2007, p. 1) diz que:

[...] permitem o acesso a coleções digitais por usuários remotos e também possibilitam que o Serviço de Referência processe as informações e as disponibilize para o usuário de forma mais rápida. Os Serviços de Referência Virtual correspondem a mais moderna inovação desse serviço, onde o usuário pode fazer sua consulta via WEB sem precisar se locomover para centros informacionais e, assim, de qualquer computador, de qualquer lugar, desde que esteja conectado à Internet, o usuário poderá realizar sua pesquisa de forma rápida e precisa, minimizando o tempo de busca.

Em concordância Pessoa e Cunha (2007), afirmam:

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência permite localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Com isso, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram grandemente aumentadas e também a biblioteca economizou tempo de pessoal e recursos financeiros. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.70)

Para Rostirolla (2006), o processo de referência virtual (PRV) se dá através de cinco etapas, conforme o quadro abaixo:

Quadro 4 – Descrição do processo de referência virtual segundo Rostirolla

Processo de Referência Virtual (PRV) – Rostirolla (2006)	
Etapas	Descrição
Problema ou questão de referência	Identificação das necessidades de informação do usuário virtual através da questão inicial recebida por e-mail.

Negociação da questão	Reformulação da questão inicial enviada pelo usuário, se necessário.
Estratégia de busca	Elaboração de roteiro com a seleção das fontes de informação que serão pesquisadas; Seleção de palavras-chave ou expressões de busca; Busca em si (recuperação da informação).
Resposta	Elaboração da resposta; Transmissão e comunicação dos resultados obtidos (referências e/ou links de acesso pertinentes)
Avaliação	Confirmação e avaliação do usuário sobre resposta enviada por e-mail.

Fonte: Rostirolla (2006)

A utilização dos recursos tecnológicos agregou valores e fez com que a informação chegasse de modo mais rápido ao seu usuário, porém a mediação do bibliotecário ainda é fundamental, seja no presencial ou virtual, já que ambas as formas utilizam parâmetros específicos de recuperação da informação.

4.3 Processo de referência educativo (PRE)

Visto que o processo de referência tradicional se estabelece baseado no atendimento face a face, no ambiente físico da biblioteca; e que o processo de referência virtual se utiliza das tecnologias da informação e comunicação em seu ambiente virtual, surge a partir das evoluções no serviço de referência, o processo de referência educativo, onde o bibliotecário possui função de educador no uso dos recursos informacionais sejam eles físicos ou digitais.

De acordo com Rostirolla (2006) o processo de referência educativo (PRE):

O Processo de Referência Educativo (PRE) caracteriza-se pela orientação e capacitação do usuário ou de um grupo de usuários no acesso e uso de fontes de informação sobre uma determinada área ou tema de interesse. Geralmente, o PRE ocorre de modo presencial, através de cursos e treinamentos em laboratórios. Contudo, o PRE pode ser oferecido à distância, utilizando-se da tecnologia como vídeo ou teleconferência (ROSTIROLLA, 2006, p. 43)

O PRE visa capacitar o usuário, para que ele saiba selecionar os documentos pertinentes à sua demanda e consiga localizar a informação desejada.

Para Rostirolla (2006) o processo de referência educativo envolve 4 etapas, conforme o quadro abaixo:

Quadro 5 - Descrição do processo de referência educativo segundo Rostirolla

Processo de Referência Educativo (PRE) – Rostirolla (2006)	
Etapas	Descrição
Problema	Identificação das necessidades de informação do usuário ou grupo de usuários, por meio de entrevista prévia.
Roteiro	Seleção das fontes a serem acessadas e demonstradas (acesso local ou remoto); seleção de palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse do usuário ou grupo de usuários.
Ensino/Aprendizagem	Ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos de informação de interesse do usuário ou grupo de usuários.
Feedback	Momento em que bibliotecário e usuário, ou grupo de usuários, avaliam o ensino-aprendizagem.

Fonte: Rostirolla (2006)

Nesse sentido o bibliotecário pode atuar oferecendo cursos e treinamentos no uso das fontes e recursos informacionais, de forma presencial ou remota, operando de forma participativa na formação de seus usuários.

Ademais, as bibliotecas devem buscar utilizar as tecnologias a seu favor, com intuito de melhorar produtos e serviços, além de desenvolver e aperfeiçoar habilidades e competências, com foco nos usuários.

5 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência é o profissional responsável por auxiliar e orientar os usuários em suas necessidades informacionais.

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição (MACEDO, 1990, p. 12)

Este profissional atua como mediador na construção do conhecimento, seja de modo tradicional ou virtual, tornando-se um facilitador do acesso à informação independentemente do suporte a qual esteja inserida.

Destacando a importância do bibliotecário de referência, Grogan (2001, p.8) afirma: “Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência”.

Ainda segundo o autor, o bibliotecário precisa garantir a fluidez da informação de modo eficiente entre as fontes e os usuários que delas necessitam, utilizando os materiais do acervo de modo a proporcionar benefícios aos usuários. Sem o auxílio do bibliotecário de referência para realizar essas ações, esse fluxo não existirá ou será ineficiente.

Algumas das principais funções do bibliotecário de referência são: promover a biblioteca, seu acervo e seus recursos, oferecer treinamentos de buscas aos usuários, deve conhecer bem o acervo da biblioteca e a área de interesse de seu público, além de buscar conhecimento constantemente, de forma a se manter atualizado para atender as exigências e expectativas de seus usuários.

Accart (2012, p. 113) define algumas funções, que segundo o autor são de competência do bibliotecário de referência, são elas:

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

É nítida a importância das habilidades e técnicas na prestação do serviço de referência, porém a prática no serviço de referência é uma atividade essencialmente humana, desta forma, é indispensável e de igual importância às habilidades interpessoais necessárias para uma boa interação com o usuário facilitando desta forma o andamento do processo de referência.

Os conhecimentos advindos das experiências de vida do profissional bibliotecário contribuem para suas qualificações, pois o auxilia no seu relacionamento com os usuários, visto que cada usuário possui características e necessidades distintas que se percebido pelo bibliotecário facilitará o processo de referência.

6 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A avaliação do serviço de referência em bibliotecas desempenha um papel de extrema importância para o aprimoramento e efetividade desse serviço. Por meio dessa avaliação, é possível identificar pontos fortes e fracos, necessidades dos usuários e áreas de melhoria, a fim de oferecer um serviço cada vez mais qualificado e adequado às demandas dos usuários.

Para iniciar a avaliação do serviço de referência, é fundamental ter claro o objetivo do serviço e as metas a serem alcançadas. Ao estabelecer esses parâmetros, fica mais fácil analisar se o serviço está atendendo às expectativas dos usuários e se está cumprindo sua função principal, que é auxiliar na busca e obtenção de informações necessárias.

Uma das maneiras mais comuns de avaliar o serviço de referência é por meio de pesquisas de satisfação dos usuários. Essas pesquisas podem ser aplicadas de diversas formas, como por questionários impressos, entrevistas ou até mesmo por meio de formulários online. O importante é obter o feedback dos usuários sobre a qualidade do serviço recebido, atendimento prestado pelos bibliotecários e facilidade de localização e acesso às informações.

Além das pesquisas de satisfação, é válido realizar observações sistemáticas do serviço de referência. Observar como os bibliotecários atendem os usuários, como eles se comunicam e interagem com eles, quais estratégias utilizam para solucionar dúvidas e orientar na busca de informações. Essas observações podem fornecer informações valiosas sobre o desempenho do serviço e identificar possíveis melhorias na abordagem dos bibliotecários.

Outra forma de avaliação do serviço de referência é a análise de estatísticas e dados de uso. Ao analisar dados como quantidade de atendimentos realizados, temas de pesquisa mais frequentes, horários de maior demanda, pode-se ter uma visão mais objetiva sobre a utilização do serviço pelos usuários e entender quais são suas necessidades mais recorrentes. Esses dados podem ser coletados por meio de sistemas de registro de atendimento ou até mesmo por meio de formulários de registro preenchidos pelos bibliotecários.

É importante ressaltar que a avaliação do serviço de referência não deve ser feita apenas para cumprir uma obrigação burocrática, mas sim com o intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado. Todos os resultados obtidos por meio das

pesquisas, observações e análise de dados devem ser cuidadosamente analisados e utilizados para a implementação de ações de melhoria.

Essas ações podem incluir o aprimoramento da formação e capacitação dos bibliotecários, a atualização de recursos e ferramentas disponíveis para os usuários, a ampliação dos horários de atendimento, a criação de canais de comunicação mais acessíveis e eficientes, entre outras medidas que possam atender de forma mais efetiva às necessidades dos usuários.

Em resumo, a avaliação do serviço de referência em bibliotecas é fundamental para garantir a qualidade e eficiência desse serviço. Por meio das pesquisas de satisfação, observações do atendimento e análise de dados de uso, é possível identificar fragilidades e pontos fortes do serviço, implementar ações de melhoria e garantir que os usuários tenham acesso facilitado às informações necessárias. A constante avaliação e aprimoramento do serviço são essenciais para o crescimento e relevância das bibliotecas no contexto atual e o atendimento às demandas de uma sociedade cada vez mais ávida por informação de qualidade.

6.1 Finalidade da avaliação no serviço de referência

A avaliação no serviço de referência visa analisar a eficácia e a qualidade desse serviço, a fim de identificar pontos fortes e pontos a serem melhorados. Conforme salienta Almeida (2009, p. 12):

Avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância, medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação. (ALMEIDA, 2009, p. 12).

A avaliação pode incluir aspectos como a precisão das respostas fornecidas aos usuários, a rapidez no atendimento, a disponibilidade de recursos e materiais de referência, a acessibilidade do serviço, entre outros. Por meio da avaliação, a biblioteca pode tomar medidas para aprimorar o serviço de referência e proporcionar uma experiência satisfatória aos seus usuários. Neste sentido, avaliar um serviço de informação consiste em coletar dados sobre o serviço, estabelecer critérios de mensuração para avaliar a qualidade e grau de satisfação dos usuários.

A partir dos dados coletados na avaliação, as bibliotecas podem identificar os pontos a serem aprimorados no SRI e tomar medidas para melhorá-lo. Isso pode incluir a capacitação e treinamento contínuo dos profissionais, a atualização do acervo

e dos recursos de referência, a implementação de estratégias para agilizar o atendimento, etc.

6.2 Métodos de avaliação do serviço de referência

Como já visto, o serviço de referência é extremamente importante para auxiliar os usuários na busca e obtenção de informações. É necessário, portanto, que haja métodos de avaliação para verificar a eficácia e a qualidade desse serviço. Conforme destaca Almeida Júnior (2003, p. 107).

A avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo o fim de uma ação. Ela não só indica a necessidade dessa reorganização, como também determina os rumos, os caminhos, as trilhas a serem seguidas. Todo o planejamento, incluído os seus vários componentes, pode ser completamente alterado. Os instrumentos, as técnicas e os próprios objetivos podem ser modificados. Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados.

Figueiredo (1992) apud Weech (1974), mostra a avaliação do serviço de referência até a década de 70, nesse período os estudos se caracterizavam como sendo exploratórios, informais e sem rigor metodológico. Os métodos e os objetivos dos estudos de Weech foram:

- 1 Enumeração das questões recebidas, medindo o volume de trabalho.
- 2 Classificação das questões por categorias pré-definidas:
 - a. tipo da questão (referência, rápida, direcional, busca);
 - b. origem da questão (pessoalmente ou por telefone);
 - c. assunto da questão (literatura, ciências sociais);
 - d. propósito (trabalho, escola, pessoal).
- 3 Tipos de material usado para resposta.
- 4 Tempo despendido.
- 5 Caracterização dos usuários.
- 6 /Caracterização da coleção de referência.
- 7 Caracterização do pessoal de referência.
- 8 Organização dos Departamentos de Referência.
- 9 Tentativas de análise de custo.

Atualmente um dos métodos mais comuns de avaliação do SRI é a pesquisa de satisfação. Por meio de questionários ou entrevistas, os usuários são convidados a fornecer seu feedback sobre a qualidade do serviço recebido. Perguntas podem ser feitas sobre disponibilidade e acessibilidade dos bibliotecários, a precisão e a relevância das respostas dadas, a disponibilidade dos recursos informacionais, entre outros aspectos. Essa pesquisa pode ser realizada de forma presencial, online ou por telefone.

Outro método de avaliação é a observação direta. Nesse caso, um avaliador acompanha o atendimento dos bibliotecários aos usuários e registra aspectos como cortesia, eficiência, capacidade de resposta e uso adequado dos recursos disponíveis. Esta observação pode ser feita de forma discreta ou com o conhecimento e participação dos bibliotecários.

O uso de estatísticas também é um método importante de avaliação. Os registros de atendimento podem fornecer dados valiosos sobre o volume e o tipo de perguntas recebidas, o tempo médio de resposta e a taxa de sucesso na obtenção das informações desejadas. Essas estatísticas podem ser comparadas com metas estabelecidas pela biblioteca e também com dados de período, permitindo uma avaliação da efetividade do serviço de referência ao longo do tempo.

Além disso, a opinião dos próprios bibliotecários também é relevante. Eles podem ser convidados a participar de reuniões de avaliação, onde podem compartilhar suas experiências, desafios e sugestões de melhorias. Essas informações são valiosas para compreender melhor as necessidades dos usuários e criar estratégias para aperfeiçoar o SRI.

Por fim, feedbacks informais dos usuários, eles podem ser obtidos por meio de caixa de sugestões, comentários no site da biblioteca ou nas redes sociais. Essas opiniões podem ser utilizadas como indicadores da percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de referência, orientando ações de melhorias contínuas.

7 METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para atender os objetivos propostos nesta pesquisa. O objetivo geral consiste em apresentar, através da literatura, a importância do serviço de referência em uma biblioteca. Para que se possa alcançar o objetivo geral, determinamos como objetivos específicos: descrever a Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha; verificar os produtos, serviços e canais de comunicação utilizados para a realização do serviço de referência; e avaliar a qualidade do serviço de referência da biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha.

Esta pesquisa se caracteriza como pesquisa bibliográfica, visto que foi “[...] desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, p. 50) para o desenvolvimento do referencial teórico do tema em questão.

Gil (2002, p. 61) esclarece que:

A pesquisa bibliográfica é o meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema. Como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das ciências humanas. Como resumo de assunto, constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica. Os alunos de todos os 37 níveis acadêmicos devem, portanto, ser iniciados nos métodos e nas técnicas da pesquisa bibliográfica.

Quanto à forma de abordagem do problema, esta pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois esse tipo de pesquisa procura entender, descrever, classificar e explicar fenômenos, proporciona uma compreensão detalhada da realidade pesquisada apresentada pelos sujeitos. A pesquisa qualitativa preocupa-se em “analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo o comportamento humano” (MARCONI; LAKATOS, 2004, p. 269).

Do ponto de vista de seus objetivos, caracteriza-se com sendo uma pesquisa exploratória e descritiva, exploratória, pois proporciona uma visão geral de determinado fato, e descritiva, pois tem como finalidade o detalhamento da atuação da Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha para posterior análise do serviço de referência na mesma. Para Gil (1999, p. 43) o objetivo da pesquisa exploratória é “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. ”

Gil (2010, p. 27) afirma que:

As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria.

Para essa pesquisa será utilizada a abordagem do estudo de caso, cujo caso estudado foi o serviço de referência oferecido pela biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha aos seus usuários, essa abordagem tem por objetivo uma maior aproximação com o sujeito do estudado.

Fonseca (2002, p. 33) explica:

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma entidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõem ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende. Intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

O universo desta pesquisa será a biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha, e *corpus* da pesquisa será constituído pelos bibliotecários da biblioteca e seus usuários internos.

Desta forma, esta pesquisa se trata de um estudo de caso, de abordagem qualitativa para analisar o serviço de referência na Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha; de objetivo exploratório e descritivo.

A coleta de dados é essencial em um estudo de caso, pois os dados após analisados poderão trazer a resposta para o problema delimitado na pesquisa. Por se tratar de uma pesquisa de cunho qualitativo, os métodos de coleta de dados concentram-se principalmente na captura de ideias, fundamentos e motivação, possibilitando maiores aprofundamentos em pesquisas.

Gil (2010, p. 119) ressalta que:

Os estudos de caso requerem a utilização de múltiplas técnicas de coleta de dados. Isto é importante para garantir a profundidade necessária ao estudo e a inserção do caso em seu contexto, bem como para conferir maior

credibilidade aos resultados. Mediante procedimentos diversos é que se torna possível a triangulação, que contribui para obter a corroboração do fato ou fenômeno.

Para a coleta de dados desta pesquisa será utilizada a técnica de questionário. Para essa técnica de coleta de dados, Gil (1999, p.128), define “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

Sobre o questionário, Lakatos e Marconi (2003, p.201) afirmam:

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

Gil (1999, p.128/129) apresenta as seguintes vantagens do questionário para a coleta de dados:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Por outro lado, o autor aponta os pontos negativos dessa técnica para a análise dos dados:

- a) exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação;
- b) impede o auxílio ao informante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas;
- c) impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas;
- d) não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolvam-no devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra;
- e) envolve, geralmente, número relativamente pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos;
- f) proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem ter significados diferentes para cada sujeito pesquisado.

As questões apresentadas pelo autor são desvantagens que podem ser superadas, uma vez que elas oferecem oportunidades para direcionar melhor a elaboração das perguntas e o universo dos pesquisados.

Quanto à formulação das questões, estas podem ser classificadas em: abertas e fechadas. As questões abertas, são aquelas que possibilitam a liberdade de resposta ao respondente; as questões fechadas são aquelas que possuem alternativas específicas para que o pesquisado escolha uma delas.

Sobre a formulação das questões Gil (1999) destaca:

- a) as perguntas devem ser formuladas de maneira clara, concreta e precisa;
- b) deve-se levar em consideração o sistema de preferência do interrogado, bem como o seu nível de informação;
- c) a pergunta deve possibilitar uma única interpretação;
- d) a pergunta não deve sugerir respostas;
- e) as perguntas devem referir-se a uma única ideia de cada vez.

Após a elaboração das questões, vem a fase de aplicação do referido instrumento de coleta de dados, que pode ser realizado de forma tradicional via correio, ou de forma *online* através de e-mail ou outro meio digital.

A última etapa é o recebimento dos questionários pelos respondentes, ou seja, a tabulação, tratamento e interpretação das respostas. Os recursos das tecnologias da informação e comunicação facilitam esse processo no que diz respeito às questões fechadas, porém no que se refere às questões abertas, estas necessitam de uma maior atenção, pois requerem um maior trabalho na interpretação das respostas.

A análise dos dados obtidos através dos questionários possibilita uma percepção mais acurada da temática estudada, de sua problematização e dos objetivos do estudo.

8 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

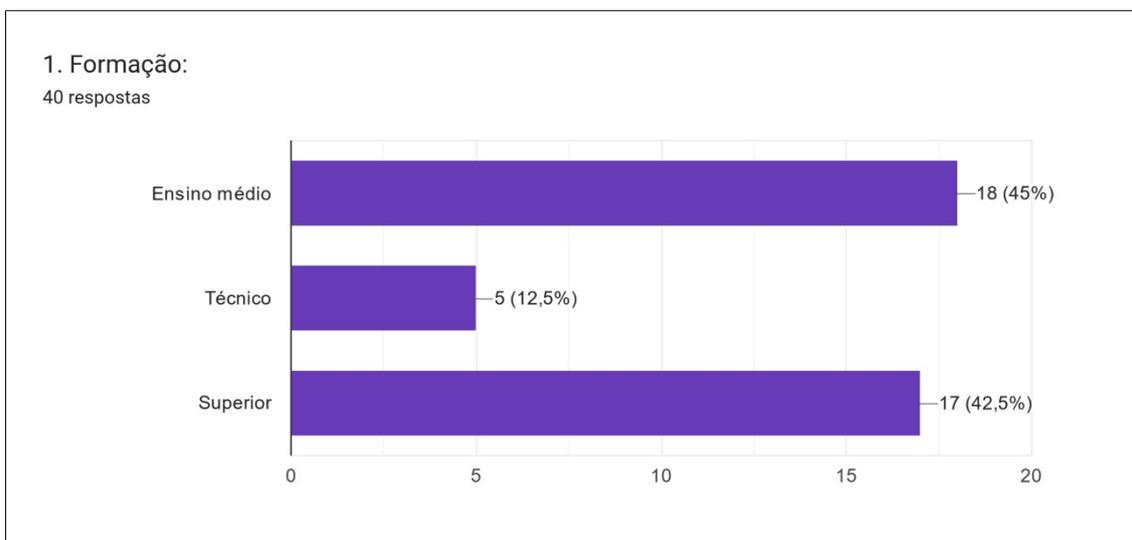
Os dados coletados foram organizados em tabelas e gráficos, para uma melhor visualização. Através da análise dos dados coletados no questionário, pretende-se verificar se as teorias de Grogan e Figueiredo ocorrem na prática da referência, pois todas as questões foram formuladas com base no levantamento bibliográfico sobre o serviço de referência conforme a literatura alusiva ao tema.

O questionário foi realizado com 40 colaboradores do órgão, a identidade dos pesquisados foram mantidas em sigilo, por uma questão de ética. Os gráficos e tabelas foram estruturados em duas categorias: a) perfil dos usuários; e b) avaliação do serviço de referência.

8.1 Perfil dos usuários

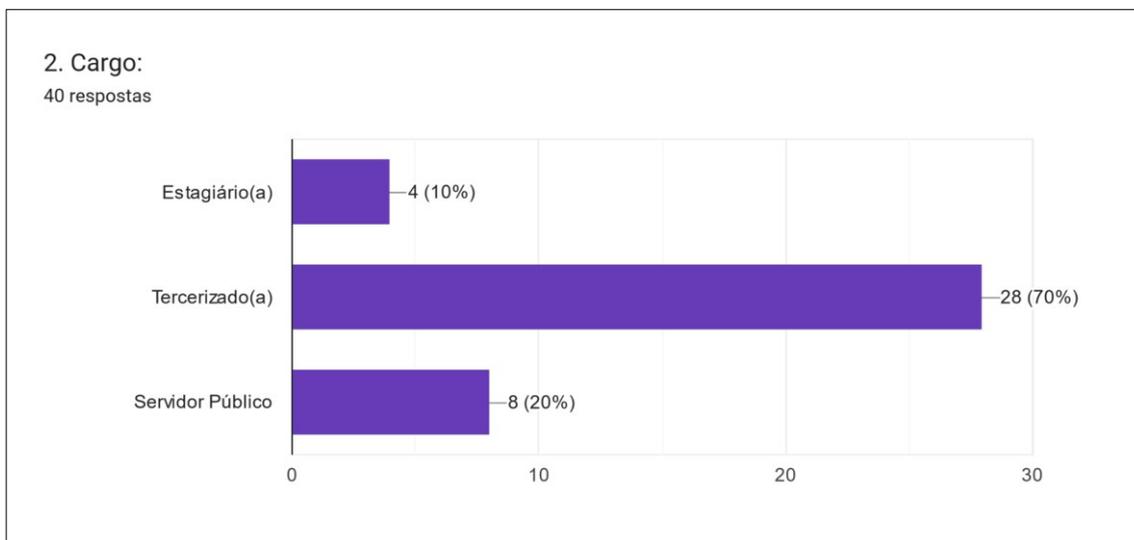
O perfil dos usuários que obtivemos foi: usuários com formação de ensino médio, técnico ou superior; com cargo de estagiário, terceirizado ou servidor público, conforme os gráficos abaixo.

Figura 4 - Formação dos usuários



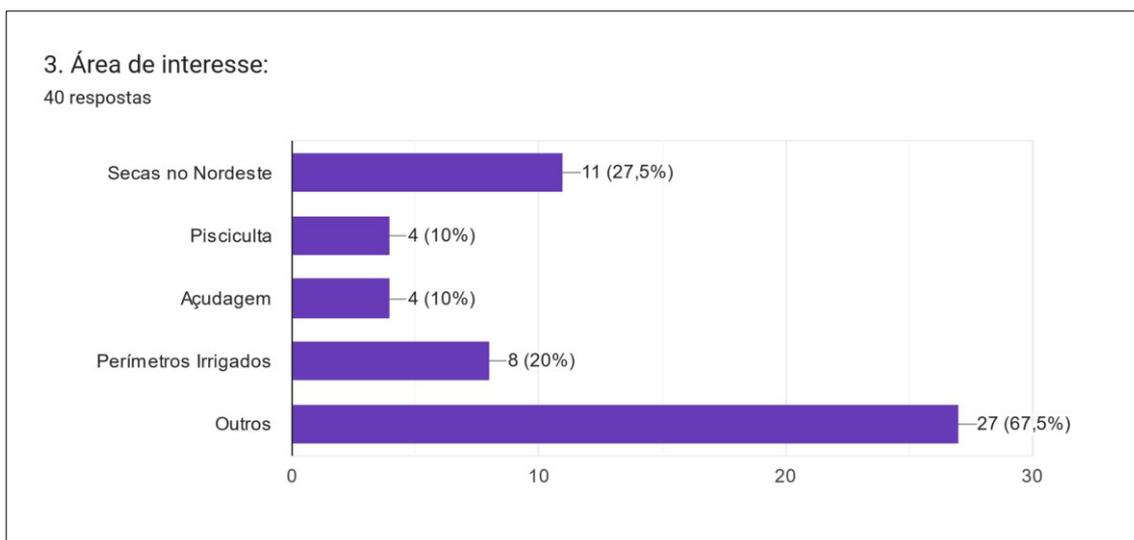
Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Figura 5 - Cargo dos usuários



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Figura 6 - Área de interesse dos usuários



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

De acordo com o perfil dos usuários obtido através do questionário, a maioria dos respondentes são de nível médio ou superior, terceirizados ou servidores públicos. Também foi possível conhecer as temáticas de maior interesse do público atendido pela biblioteca Zenaide Sá.

Foi possível confirmar que os assuntos mais pesquisados na biblioteca são secas no Nordeste e perímetros irrigados, seguidos de piscicultura e açudagem, no

campo “outros”, estão assuntos como: agricultura, barragens, recursos hídricos, geologia, aerofotogrametria, relatórios e boletins técnicos do DNOCS, documentos cartográficos, história do DNOCS, história da biblioteca, etc.

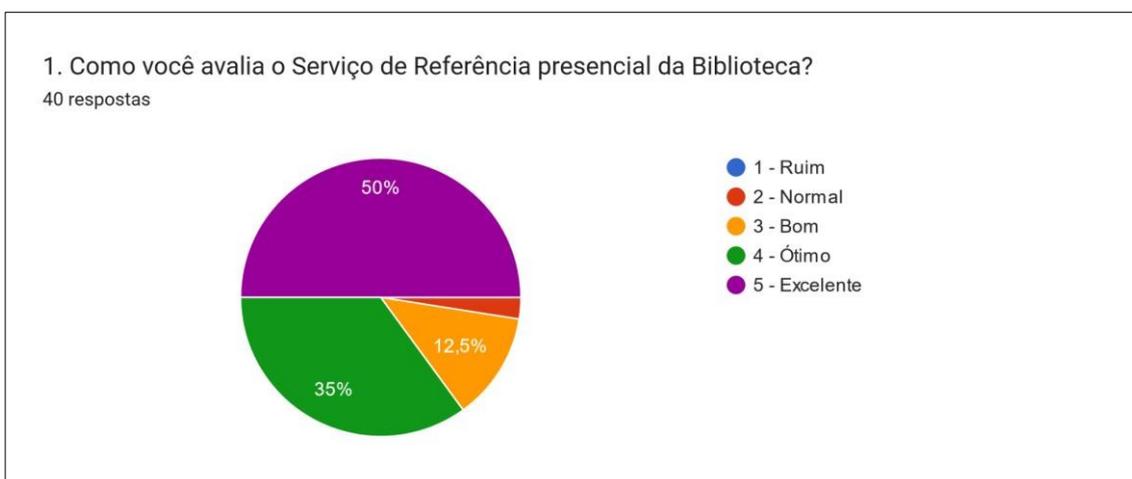
Como afirma Figueiredo (1978), a biblioteca especializada é como um sistema de informação de um assunto ou um grupo de assuntos em particular. No caso da biblioteca do DNOCS, trata de assuntos pertinentes às atividades do órgão.

8.2 Avaliação do Serviço de Referência

Sobre o serviço de referência foram elaboradas 10 questões sendo a última, uma questão aberta e opcional. Espera-se através deste estudo, entender melhor as principais características do serviço de referência, bem como seus objetivos, suas funcionalidades e sua importância para usuários e para a própria instituição.

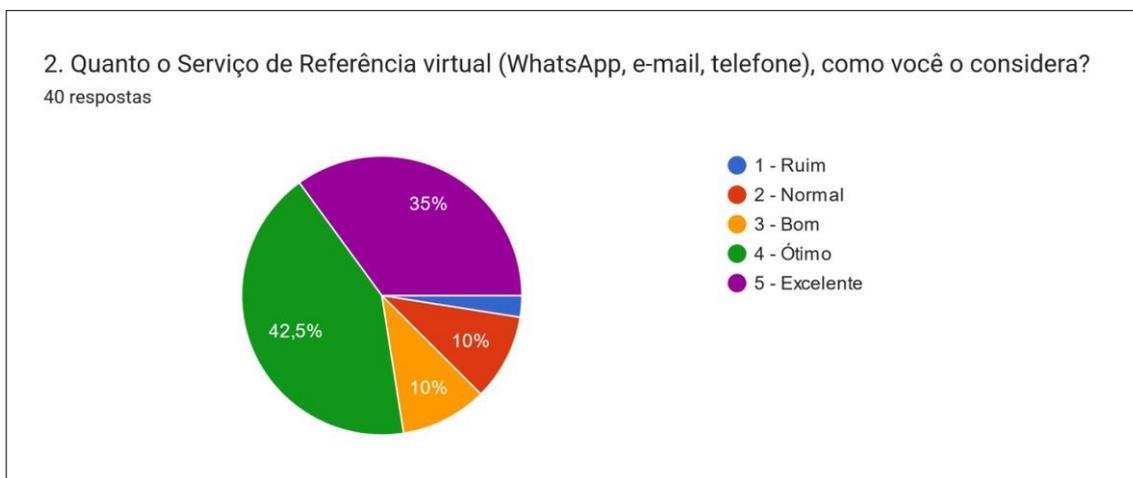
Além disso, espera-se contribuir para o desenvolvimento de novas práticas e modelos de serviço de referência que atendam às demandas e necessidades dos usuários da Biblioteca em um contexto cada vez mais complexo e dinâmico. Sobre a avaliação do atendimento presencial e virtual obtivemos:

Figura 7 – Avaliação do STR da biblioteca



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Figura 8 – Avaliação do SRV da biblioteca



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Nos gráficos 4 e 5, notamos que grande parte dos usuários consideram o Serviço de Referência tradicional e virtual da biblioteca bom, ótimo ou excelente. O que mostra que a biblioteca está cumprindo sua função de fornecer informação aos seus usuários independente do suporte.

Os supracitados autores discutem sobre a importância de uma abordagem integrada para o atendimento presencial e virtual. Eles destacam que as novas tecnologias estão transformando a forma como as pessoas se comunicam e que é necessário adaptar os serviços de atendimento para atender às demandas e desafios dessa era digital.

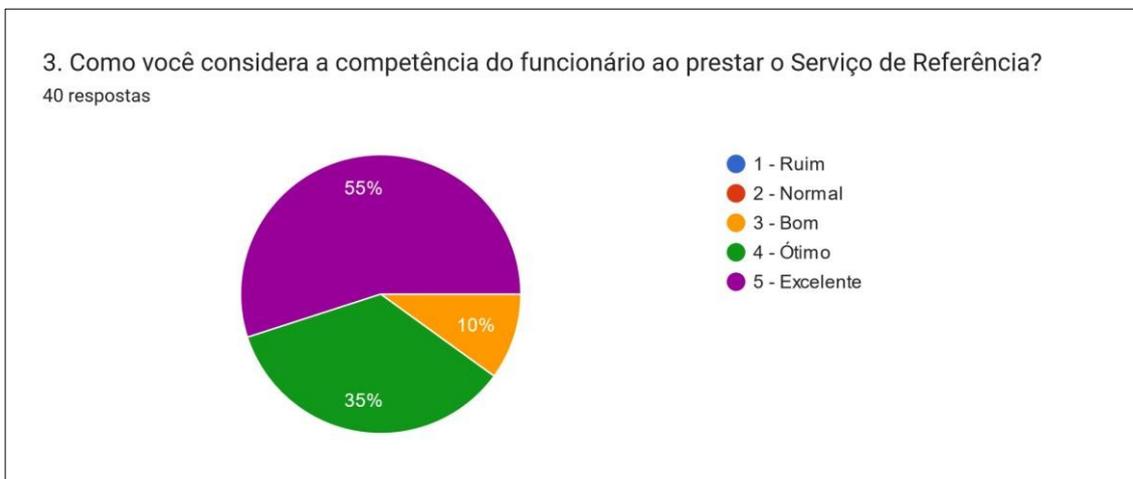
No atendimento presencial, os autores destacam a importância da empatia e da personalização dos serviços, que podem fazer a diferença na fidelização do público. Já no atendimento virtual, eles ressaltam a necessidade de fornecer informações claras e objetivas, além de proporcionar uma interface intuitiva e fácil de usar.

Em resumo, a interação do atendimento presencial e virtual é essencial para oferecer uma experiência completa e satisfatória ao usuário. Para isso, é necessário reconhecer as características e necessidades de cada canal e adaptar o serviço ao uso dessas novas tecnologias.

Diante das respostas, não podemos negar o bom atendimento por parte dos funcionários da biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha, porém deve-se sempre buscar melhorias. No que concerne ao atendimento prestado pelo bibliotecário de referência, solicitou-se aos participantes que avaliassem a competência e interesse

do profissional em atender as necessidades informacionais dos usuários, conforme os gráficos 6 e 7 a seguir:

Figura 9 – Competência do funcionário ao prestar o SRI



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Figura 10 – Interesse do funcionário em resolver as necessidades de informação



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

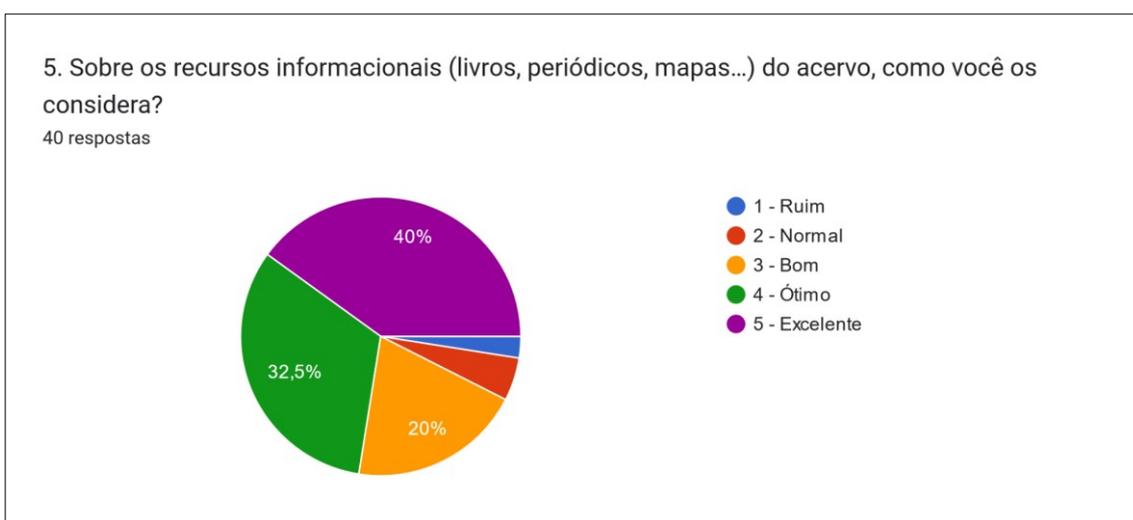
Em ambos os gráficos, mais de 50% dos participantes avaliaram a competência e o interesse do profissional como excelente; mais de 30% consideram ótimo e 10% acham bom. É importante frisar que não houve nenhuma resposta avaliando o profissional como “ruim”.

Com isso, constatou-se que o atendimento do profissional de biblioteconomia é de grande valia para o usuário, e que os funcionários da biblioteca do DNOCS

cumprem com o que diz a literatura alusiva ao tema, no que diz respeito as competências técnicas e empatia para se colocar no lugar dos usuários, contribuindo para o desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura.

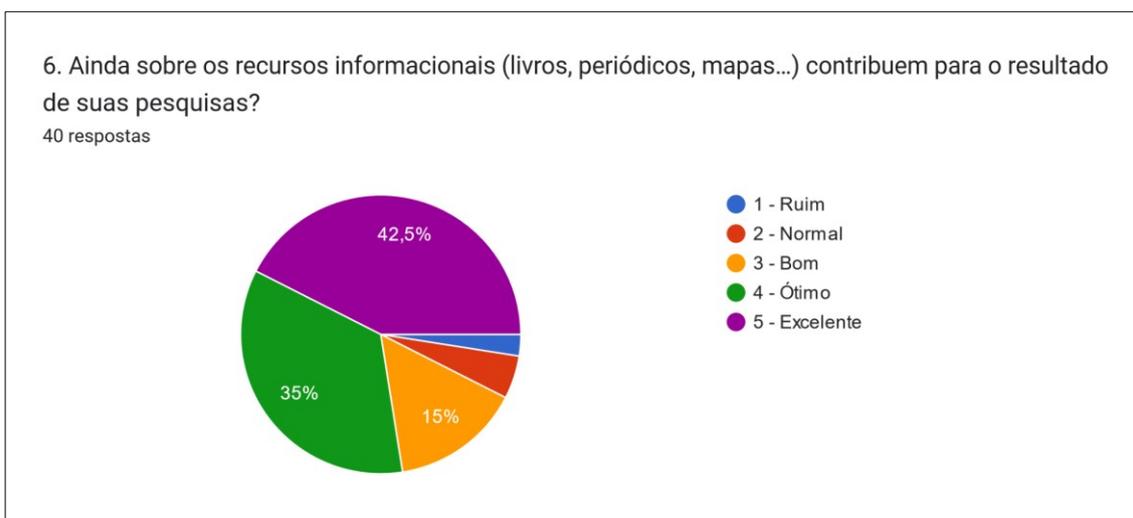
Sobre os recursos informacionais da biblioteca, notamos nos gráficos 8 e 9 respectivamente, mais de 40% dos participantes consideram os recursos informacionais da biblioteca excelente; mais de 30% consideram ótimo; entre 15% a 20% consideram bom; entre 2% a 5% consideram normal e 2,5% consideram ruim.

Figura 11 – Recursos informacionais



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Figura 12 – Recursos informacionais contribuem para o resultado da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

O principal ponto negativo no que diz respeito aos recursos informacionais é a desatualização do acervo, por se tratar de órgão que mantém e produz conhecimento técnico-científico, é fundamental manter seu acervo atualizado quanto suas realizações e obras.

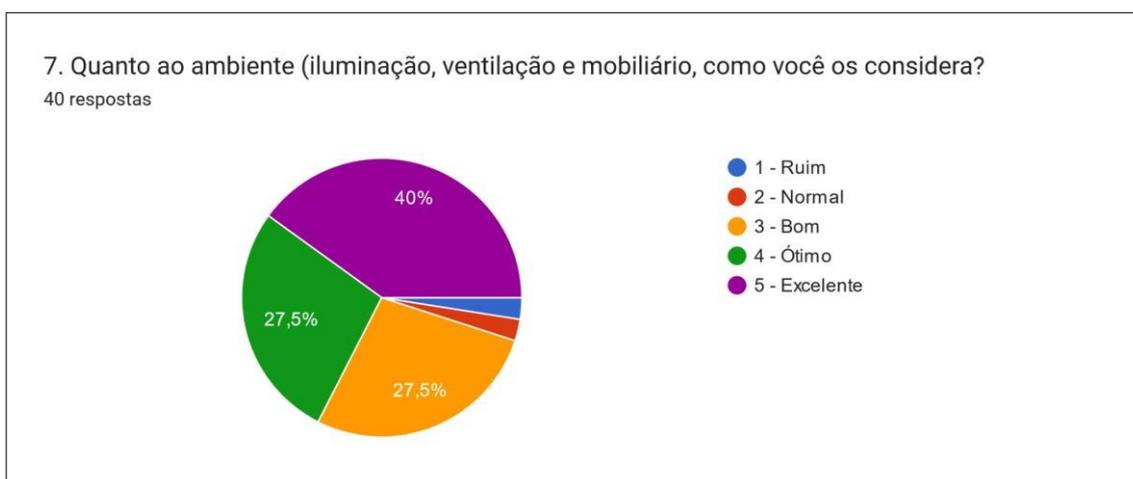
A biblioteca conta com uma diversidade de acervos, como exposto no Quadro 1, onde constam diferentes fontes de informação para atender às necessidades dos usuários, isso inclui livros, periódicos, teses, dissertações, publicações editadas pelo órgão, etc.

A atualização do acervo é de extrema importância para as bibliotecas especializadas, pois permite que elas ofereçam informações atualizadas aos seus usuários. Com a rápida evolução do conhecimento, novos estudos, pesquisas e descobertas surgem constantemente, e somente uma biblioteca atualizada com os mais recentes materiais poderá fornecer informações precisas e confiáveis.

Por fim, manter bons recursos informacionais é importante para incentivar a pesquisa e o desenvolvimento de novos estudos e teorias. Disponibilizar materiais atualizados aos pesquisadores pode contribuir para o surgimento de novas ideias e projetos, além de ser um estímulo para a produção científica.

Em relação ao espaço físico, foi solicitado aos participantes que avaliassem a biblioteca neste quesito.

Figura 13 – Avaliação do espaço físico da biblioteca



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Mais de 80% dos respondentes consideram o espaço físico da biblioteca bom, ótimo ou excelente e apenas 5% consideram normal ou ruim. A avaliação do espaço

físico de uma biblioteca é tarefa importante para garantir a eficiência e a eficácia dos serviços prestados aos usuários. Alguns dos fatores que devem ser avaliados incluem:

Quadro 6 – Fatores para a avaliação do espaço físico

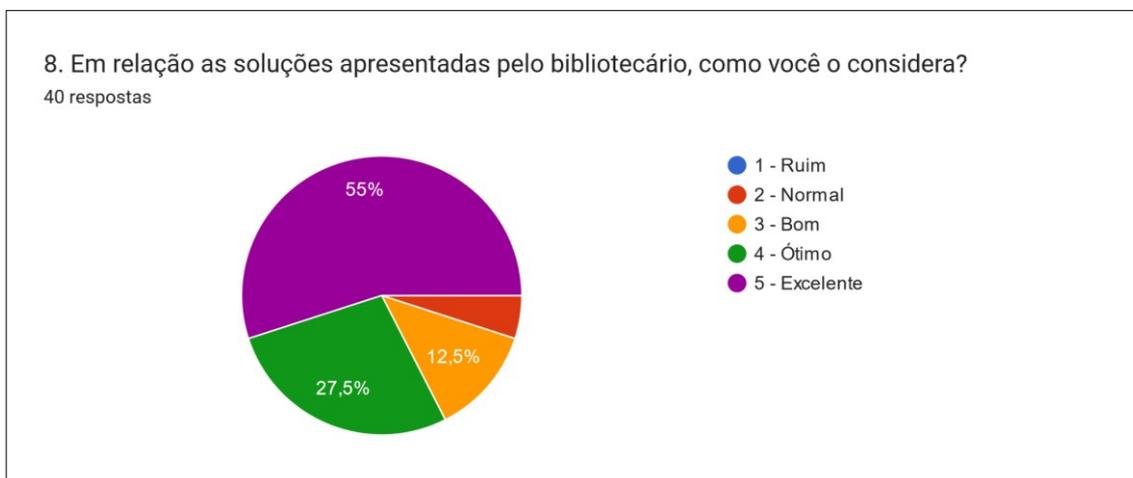
Tamanho	A biblioteca deve ser grande o suficiente para acomodar coleções de livros, espaços de estudos, além de espaço para circulação.
Layout	O layout deve ser fácil de navegar, com disposição lógica das estantes e equipamentos.
Móveis	Mesas, cadeiras, equipamentos de tecnologia devem ser apropriados para uso da biblioteca e estar em bom estado.
Iluminação	Iluminação adequada é importante para a leitura e pode afetar a saúde dos usuários e funcionários.
Condições climáticas	A temperatura e a umidade devem ser controladas para preservar o acervo e criar um ambiente confortável para os usuários.
Conectividade	É importante ter acesso a internet de alta velocidade e a equipamentos de tecnologia atualizados, como computadores e scanners.
Acessibilidade	O espaço físico deve ser acessível a todas as pessoas, independentemente de suas necessidades especiais.

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Por fim, é importante lembrar que a avaliação do espaço físico da biblioteca deve ser contínua e os ajustes devem ser feitos para garantir que a biblioteca atenda às necessidades dos usuários e ofereça um ambiente confortável e produtivo.

Sobre a questão 8 do questionário, que diz respeito às soluções apresentadas pelo bibliotecário durante o serviço de referência, 95% dos respondentes consideram as soluções apresentadas como bom, ótimo ou excelente, conforme o gráfico abaixo:

Figura 14 – Soluções apresentadas aos usuários



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

A solução da necessidade de informação é o ponto principal no processo de referência. O quinto passo no processo de referência de Figueiredo (seleção da resposta); o sétimo passo do processo de referência de Grogan (resposta); e o quarto passo do processo de referência virtual de Rostirolla (resposta), são destinados a esse ponto tão importante.

Dois pontos primordiais para se chegar à tão esperada resposta, são dois passos que estão presentes no processo de referência de cada um dos autores citados acima, que é o “problema”, saber interpretar a necessidade informacional do usuário; e a “estratégia de busca”, saber selecionar o melhor material para sanar essa necessidade. O sucesso da etapa de “solução” dependerá do quanto o profissional está capacitado para o serviço que executa, bem como do quanto conhece sua biblioteca e os recursos de que dispõe.

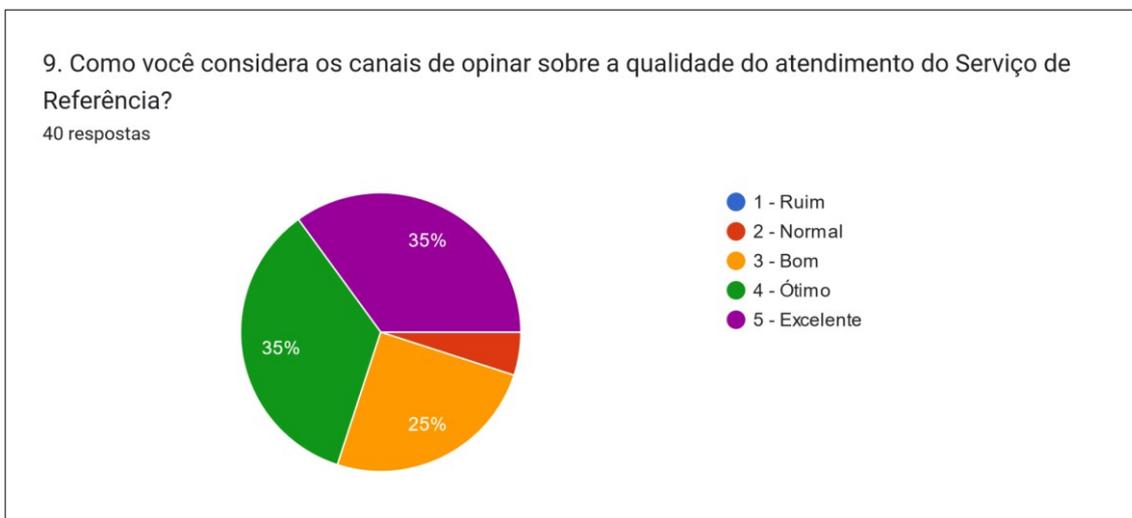
Caso a solução encontrada não seja suficiente ou não tenha sido encontrada, o bibliotecário deve iniciar uma nova discussão do problema e reiniciar todas as etapas do processo de referência.

Conforme afirma Figueiredo (1991, p. 52) “Todavia, o sucesso e ou a falha neste serviço depende ainda grandemente da correta negociação com o usuário e da estratégia de busca elaborada, pois da precisão da busca é que dependerá a descoberta ou não do que é solicitado pelo usuário”.

Em resumo, nesse quesito a Biblioteca Zenaide Sá Carneiro da Cunha, está cumprindo com sua função de ajudar o usuário a encontrar informações de qualidade de forma rápida e eficiente.

Outro fator importante é o feedback por parte do usuário em relação ao atendimento prestado pelo bibliotecário durante o serviço de referência.

Figura 15 – Feedback dos usuários em relação ao SRI



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Esses canais são extremamente importantes para avaliar a efetividade do SR e identificar pontos a serem melhorados. Por isso é essencial que os canais de opinião para avaliá-lo estejam disponíveis aos usuários, além disso as bibliotecas devem estar preparadas para lidar com críticas construtivas e feedbacks negativos, buscando sempre melhorar o serviço e se adaptar às necessidades dos usuários.

Uma forma de avaliar a qualidade do atendimento é por meio de questionários de satisfação, que devem ser elaborados com perguntas claras e objetivas e permitir que os usuários avaliem diversos aspectos do atendimento, como a clareza das respostas, a disponibilidade dos funcionários, a cordialidade, etc. Outra forma é a análise de registros de atendimento, como a quantidade de consultas diárias, o tempo de espera para atendimento, o tempo de resposta para solucionar os problemas, entre outros.

Na biblioteca do DNOCS utiliza-se o feedback direto, tanto face a face quanto por meio de e-mail e WhatsApp, onde os usuários são orientados a deixarem seus elogios, críticas ou sugestões sobre o atendimento. Esse método também pode ser muito útil, pois permite uma comunicação direta entre usuário e bibliotecário, a fim de discutir as necessidades do usuário e identificar possíveis melhorias no serviço.

Em suma, os canais de opinião são fundamentais para avaliar e aprimorar o serviço de referência nas bibliotecas, tornando-o mais efetivo para os usuários.

A última questão do questionário foi uma questão aberta, pedindo para que os respondentes deixassem sua sugestão para a melhoria do serviço de referência da Biblioteca. Para uma melhor visualização e compreensão dos dados, foi elaborada uma tabela onde serão utilizadas as seguintes siglas para se referir aos respondentes: Terceirizado - Colab.01; Servidor Público - SP01; Estagiário - Aprend.01.

Quadro 7 – Sugestões dos usuários

Colab.01	Sugiro a contratação de mais funcionários, sejam eles terceirizados ou não, pois é uma biblioteca de porte muito grande, de demanda muito grande para apenas duas bibliotecárias.
Colab.02	O serviço é de ótima qualidade de forma geral. Cabe sugerir, se for o caso, projetos para uma possível exposição sobre o acervo de forma geral na biblioteca trazendo assim a atenção do público tanto para a questão cultural quanto dos serviços prestados nela.
Colab.03	É muito ótimo o atendimento
SP01	Manter o bom atendimento
Colab.04	As profissionais da biblioteca são ótimas, porém as condições estruturais requerem mais atenção
Colab.05	Ótimo atendimento
Aprend.01	Maior divulgação sobre disponibilidade de atendimento para público externo (redes sociais)
Colab.06	Ótimo atendimento

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Como é possível ver, nenhuma crítica foi feita em relação ao atendimento ou aos profissionais, porém é nítida a importância de um quadro de funcionários maior para atender as demandas da Biblioteca.

Além do número de funcionários, foi citado também a questão de a biblioteca promover eventos culturais, de fato é uma questão importante pois os eventos culturais podem ser uma forma de aproximar os usuários à biblioteca

Fatores importantes para se promover eventos culturais na biblioteca são múltiplos:

1. Fomentar o acesso à cultura: A biblioteca é um espaço de cultura, e promover eventos culturais é uma forma de tornar esse espaço mais atrativo para o público, incentivando-o a frequentar a biblioteca e ter acesso às obras de diferentes formas e temas.
2. Preservar a memória cultural: Os acervos das bibliotecas são ricos em memória cultural, e os eventos culturais podem ser uma forma de preservar e difundir essa memória para as próximas gerações.
3. Incentivar a leitura: Os eventos culturais podem ser uma forma de incentivar a leitura, uma vez que eles podem instigar o público a conhecer mais sobre as obras presentes na biblioteca.
4. Estimular o diálogo e o pensamento crítico: Através dos eventos culturais, a biblioteca pode estimular o diálogo entre o público e os especialistas convidados, debatendo temas relevantes para a sociedade e estimulando o pensamento crítico.
5. Promover a inclusão social: A biblioteca é um espaço público e, como tal, deve ser acessível a todos. Através dos eventos culturais, a biblioteca pode promover a inclusão social, abrindo espaços para a diversidade cultural e para diferentes públicos.

Um ponto a ser melhorado na biblioteca, segundo os respondentes, é a questão da divulgação de produtos e serviços da biblioteca nos meios digitais, de fato é uma ação importante para manter o público externo informado sobre o que a biblioteca oferece. O DNOCS possui um site onde constam informações sobre a biblioteca e o catálogo online de seus títulos, porém seria interessante a divulgação nas redes sociais, pois tais redes se tornaram parte do cotidiano das pessoas, e esses canais de comunicação dentre eles: Instagram, Facebook e WhatsApp podem ser utilizados como forma de manter o público da biblioteca atualizado, sobre produtos, serviços, novas aquisições, etc., além de ser mais uma forma de interação entre o bibliotecário e usuário.

Com base nos processos de referência de Grogan, Figueiredo e Rostirolla, podemos afirmar que a biblioteca do DNOCS possui um serviço de referência eficiente e estruturado. Os dados analisados indicam que a equipe da biblioteca está capacitada e comprometida em atender as demandas dos usuários, principalmente quando se trata de busca e recuperação de informação. Além disso, a aplicação dos processos de referência supracitados autores, na biblioteca do DNOCS é uma estratégia que possibilita a identificação de dificuldades, necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados

A partir dessas informações, é possível aprimorar ainda mais o atendimento e o serviço de referência, garantindo um atendimento de qualidade e uma experiência satisfatória para o usuário. Dessa forma, concluímos que a biblioteca do Departamento Nacional de Obras Contra as Secas, está comprometida com a excelência na prestação de serviços a seu público, tanto na disponibilização de materiais quanto na oferta do serviço de referência.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos que o Serviço de Referência na biblioteca, especialmente na Biblioteca especializada, necessita que as informações armazenadas em diversos lugares e formatos sejam acessíveis e recuperáveis de forma rápida e eficiente por conta de sua especificidade.

À medida que a era da informação e do conhecimento avança, novas mudanças surgem no setor de referência das bibliotecas, influenciando a formação e as atividades dos bibliotecários. Isso resulta em uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação, mas também exige que o usuário filtre e avalie as informações disponíveis através da tecnologia. É necessário, portanto, mudar a maneira como as necessidades informacionais dos usuários são atendidas.

Com base em nossas pesquisas e de acordo com os resultados obtidos através da análise dos dados, recomendamos:

- Aumentar e atualizar o acervo bibliográfico;

- Envolvimento da Administração superior com a biblioteca na aplicação da qualidade e avaliação dos serviços/produtos;

- Estabelecimento de melhorias contínuas nos produtos e serviços prestados;

- Investimento na competência e habilidades dos profissionais da biblioteca (servidores, terceirizados e estagiários) valorizando sua formação profissional.

Esperamos que, no futuro, o bibliotecário de referência possa usar sua competência e habilidades para melhorar sua imagem profissional e buscar sua reprofissionalização. Isso é particularmente importante em uma sociedade em que os indivíduos devem ser formados com senso crítico e disposição para aprender continuamente.

Esperamos que este trabalho ofereça contribuições importantes para aqueles interessados no tema do serviço de referência e em especial à Biblioteca do Departamento Nacional de Obras Contra as Secas – DNOCS, ajudando a melhorar a qualidade deste e demais serviços oferecidos aos usuários.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J. P. **Serviço de Referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ASHWORTH, W. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.
- CARIBE, R. de C. do V. A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o público leigo. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 185–203, 2021. DOI: 10.26512/rici.v10.n1.2017.2511. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2511>. Acesso em: 20 maio. 2022.
- CEZARINO, M. A. da N. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia?. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 218-241. set. 1978. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36239>. Acesso em: 19 mai. 2022.
- DNOCS. **Planejamento Estratégico Institucional: 2017 – 2020**. Fortaleza: DNOCS, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/dnocs/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/pei/PEI%202017-2020.pdf/view>
- DNOCS. **Normas de funcionamento da biblioteca**. Fortaleza: DNOCS, 2019.
- FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 175– 198, 1974. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/28642>. Acesso em: 21 jul. 2023.
- FIGUEIREDO, N. M. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 7, n. 1, p. 9-25, 1979. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/2354> . Acesso em: 12 jun. 2022.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

FIGUEIREDO, N. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.11, n. 3/4, p. 155-168. jul./dez. 1978.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

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

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 500 p.

JUNIOR, P. B. **História**. Fortaleza: DNOCS, 2016. Disponível em: [História — Departamento Nacional de Obras Contra as Secas \(www.gov.br\)](#) . Acesso em: 17 jun. 2022.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**. João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/52169> . Acesso em: 17 jun. 2022.

MARCONI, M.A. & LAKATOS, E.M. **Metodologia Científica**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, M. G., RIBEIRO, M. de L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979.

MIRANDA, A. C. C. de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação e Sociedade**.: Est., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr., 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_49ba2f35c9_0012783.pdf . Acesso em: 03 jun. 2022.

NIEPCE. **O DNOCS e o novo nordeste: uma perspectiva histórica, 1909 – 1984**. Fortaleza: DNOCS, 1985.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. da. Perspectiva do serviço de referência digital. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v.17, n.3, p.69- 82, set./dez., 2007. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587> . Acesso em: 01 jun. 2022.

PLACER, X. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação brasileira de bibliotecários, 1968.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2 ed. London: Asian Pub, 1961. 432 p.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SIMÕES, S. M. P. **Biblioteca especializada em informação jurídica**: a biblioteca da Procuradoria-Geral do Município de Fortaleza. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/26927> . Acesso em: 02 maio 2022.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

A – PERFIL DO ENTREVISTADO

1 Formação:

Ensino médio Técnico Superior

2 Cargo:

Estagiário(a) Terceirizado(a) Servidor Público

3. Área de interesse:

Secas no Nordeste Piscicultura Açudagem Perímetros Irrigados Outros

B – O SERVIÇO DE REFERÊNCIA OFERECIDO PELA BIBLIOTECA ZENAIDE SÁ CARNEIRO DA CUNHA

1. Como você avalia o Serviço de Referência presencial da Biblioteca?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

2. Quanto o Serviço de Referência Virtual (WhatsApp, e-mail, telefone), como você o considera?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

3. Como você considera a competência do funcionário ao prestar o Serviço de Referência?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

4. Como você considera o interesse do funcionário em resolver suas necessidades de informação?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

5. Sobre os recursos informacionais (livros, periódicos, mapas...) do acervo, como você os considera?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

6. Ainda sobre os recursos informacionais (livros, periódicos, mapas...) contribuem para o resultado de suas pesquisas?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

7. Quanto ao ambiente (iluminação, ventilação e mobiliário, como você os considera?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

8. Em relação às soluções apresentadas pelo bibliotecário, como você o considera?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

9. Como você considera os canais de opinar sobre a qualidade do atendimento do Serviço de Referência?

Ruim Normal Bom Ótimo Excelente

10. Deixe sua sugestão para a melhoria do serviço de referência na biblioteca. (Opcional)