

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
NÚCLEO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS
ESPECIALIZADAS DA CIDADE DE ARACAJU, SE**

SÔNIA REGINA DOS SANTOS LIMA

SÃO CRISTÓVÃO, SE
2014

SÔNIA REGINA DOS SANTOS LIMA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DA CIDADE DE ARACAJU, SE**

Monografia apresentada ao Núcleo de
Ciência da Informação da Universidade
Federal de Sergipe como requisito parcial
para obtenção do grau de bacharel em
Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Telma de Carvalho

SÃO CRISTÓVÃO, SE
2014

L732s

LIMA, Sônia Regina dos Santos

O Serviço de Referência e Informação em bibliotecas
Especializadas na cidade de Aracaju, SE / Sônia Regina dos Santos
Lima; orientadora Telma de Carvalho. – São Cristóvão, SE, 2014.

51 f. : il.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso – Biblioteconomia
e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe.

1. Biblioteconomia. 2. Biblioteca Especializada. 3. Bibliotecário
Especialista 4. Bibliotecário de Referência. 5. Serviço de Referência e
Informação. I. Título. II. Telma de Carvalho, orient.

CDU: 025.5

CDD: 025.52

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DA CIDADE DE ARACAJU, SE**

SÔNIA REGINA DOS SANTOS LIMA

Monografia apresentada ao Núcleo de
Ciência da Informação da Universidade
Federal de Sergipe como requisito parcial
para obtenção do grau de bacharel em
Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Telma de Carvalho

Nota: _____

Data de apresentação: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr^a Telma de Carvalho
Orientadora

Prof. Me. Antônio Edilberto Costa Santiago
Membro convidado

Prof. Me Fernando Bittencourt dos Santos
Membro convidado

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, especialmente a minha família, aos meus pais, João e Maria que sempre foram meus maiores incentivadores no que diz respeito educação, acreditando incondicionalmente em meu potencial, pois sabiam que um dia chegaria aqui e teria meu momento de conclusão nesse ponto.

À minha irmã Marta e ao meu sobrinho Christian, lindos e sempre amáveis comigo.

Dedico também ao meu esposo Flávio que, com muita sabedoria soube entender meus momentos de ausência e impaciência.

Aos mestres que não medem esforços para o desenvolver de trabalhos/projetos, contribuindo para um grande acervo de novas publicações dando bagagem aos que assim também efetuarão seus TCC's.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus!

Sou grata a muitas pessoas pela contribuição para a realização desse projeto.

Em particular agradeço ao meu esposo Flávio que com muito carinho soube ser afável em momentos de muito estresse.

Agradeço aos meus pais João e Maria pela dedicação no ato de educar e por ensinar-me o porquê de não desistir nos momentos de fraqueza e desânimo, ou seja, lutar sempre. Hoje entendo perfeitamente que o conhecimento transforma o homem e que educação é um bem duradouro na vida do ser humano.

Agradeço a minha orientadora Prof^a Dr^a Telma de Carvalho pelo tempo dedicado aos esclarecimentos e revisões e também pela sua maneira afetuosa em fazer acreditar que tudo daria certo.

Agradecer à equipe da Documentação Técnica da Petrobras Sergipe / Alagoas que de algum modo souberam se doar para que fosse possível essa prática antecipada, ou seja, um “conhecimento especializado”. A vocês o meu agradecimento eterno.

Agradeço aos colegas de turma, que hoje apesar da distância sei que posso chamá-los de meus amigos, Thiago Dias e Patrícia Bezerra. Esses, terão morada agora eterna em meu coração. Amigos inseparáveis, parceiros de luta, entusiasmo nas horas de desânimo. A vocês dois, o meu “muito obrigada”.

Agradeço aos profissionais das Bibliotecas que me receberam de portas abertas para que assim pudesse colher as informações necessárias e dessa forma essa pesquisa fosse realizada e se fizesse realidade.

Finalmente agradeço aos professores do Núcleo de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe que sempre se mostraram bastante atenciosos e dedicados aos acadêmicos em suas necessidades e anseios.

“Provavelmente o serviço de referência continuará sendo uma arte pelo menos enquanto um dos seus elementos principais, a comunicação humana, resistir à completa sistematização.”

(Denis Grogan)

RESUMO

Apresenta uma revisão da literatura sobre o serviço de referência e informação, especialmente voltado às bibliotecas especializadas, enfocando aspectos relacionados ao seu processo, a evolução das tecnologias e a presença do profissional bibliotecário dentro das unidades de informação especializadas. O questionário foi utilizado como o instrumento de coleta de dados para levantar a formação profissional, o tempo de atuação na área e as tarefas executadas por bibliotecários em ambiente informacional especializado na cidade de Aracaju, SE. Os resultados indicam que as bibliotecas especializadas têm basicamente as mesmas funções de outras bibliotecas, respeitando as características de seu público predominante.

Palavras-chave: Biblioteconomia. Biblioteca Especializada. Bibliotecário Especialista. Bibliotecário de Referência. Serviço de Referência e Informação.

ABSTRACT

Presents a literature review on the service information and referral, especially geared to the specialized libraries, focusing on aspects related to the process, the evolution of technology and the presence of librarians within units specialized information. The questionnaire was used as the instrument of data collection to raise vocational training, work experience in the area and the tasks performed by librarians specializing in information environment in the city of Aracaju, SE. The results indicate that the specialized libraries have basically the same functions of other libraries, respecting the characteristics of its predominant audience.

Keywords: Librarianship. Specialized Library. Librarian Specialist. Reference Librarian. Reference and Information Service.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese das Instituições e mapeamento dos retornos dos questionários.....	20
Quadro 2 - Dados relacionados à formação e o tempo na função.....	39
Quadro 3 - Formas de ingresso dos profissionais na instituição.	40
Quadro 4 - Atividades exercidas na biblioteca.....	40
Quadro 5 - Responsáveis pelo atendimento ao público no Serviço de Referência.....	41
Quadro 6 - Treinamento e Capacitação do profissional responsável pelo setor e sua área e a que público atende.....	42
Quadro 7 - Tipos de obras que constituem o acervo, produtos e serviços....	43

LISTA DE SIGLAS

APBDSE	Associação Profissional dos Bibliotecários e Documentalistas de Sergipe
BIS	Biblioteca Interativa SEBRAE
CJF	Conselho de Justiça Federal
CODEVASF	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
CODISE	Companhia de Desenvolvimento Industrial e de Recursos Minerais de Sergipe
EMBRAPA	Empresa brasileira de Pesquisa Agropecuária
RDs	Repositórios Digitais
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas
SRI	Serviço de Referência e Informação
TIC	Tecnologia da informação e Comunicação
TJSE	Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe
TRT	Tribunal Regional do Trabalho – 20ª Região – SE

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Justificativa.....	16
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo Geral.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Metodologia.....	17
2 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: características e conceitos.....	21
3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO.....	24
3.1 O processo de referência.....	30
3.2 A tecnologia e o serviço de referência.....	32
3.3 Serviço de Referência e Informação Virtual.....	35
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	39
5 CONCLUSÕES.....	45
REFERÊNCIAS.....	46
ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	48
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....	49

1 INTRODUÇÃO

As mudanças ocorridas dentro de um ambiente informacional tem sido de modo dominador e rápido. Dentro desse encadeamento informação x usuário, existe o profissional da informação que é o bibliotecário.

O profissional da informação exerce o papel constantemente de disseminador da informação, pois o bibliotecário de referência é o profissional responsável em atender as necessidades informacionais do usuário.

O bibliotecário diante da grande massa documental e da exigência cada vez maior do seu usuário busca atualização constantemente para atender as necessidades que o público busca.

Temos a Biblioteconomia uma atividade que abrange os conhecimentos obrigatórios para armazenar, recuperar e disseminar informações de maneira célere e hábil.

É dada ao bibliotecário de referência a incumbência em dar a assistência necessária ao usuário dentro de um ambiente informacional. O profissional bibliotecário de referência faz a intermediação entre a informação e o usuário.

O profissional bibliotecário trabalha como mediador da informação precisando pesquisar tanto no acervo físico assim como no espaço virtual. Assim sendo, precisa cada vez mais se atualizar para desempenhar melhor a sua função seja dentro do ambiente informacional comum ou mesmo no virtual.

O conhecimento do usuário é adquirido de forma mais ampla a partir do momento em que o profissional bibliotecário no seu ambiente de trabalho executa especificamente as atividades para o desenvolvimento da pesquisa, ou seja, a recuperação das informações ali solicitadas.

O ambiente informacional é o local exato para buscar informações e adquirir o conhecimento.

Com o avanço tecnológico e constantes atualizações cada vez mais as pessoas buscam o aperfeiçoamento e vão ao encontro das bibliotecas a fim de adquirirem conhecimento.

A necessidade de o bibliotecário buscar atualização é vista de forma positiva devido ao fato de que cada vez mais os usuários também estão buscando um atendimento com mais eficácia.

O bibliotecário de referência tem por competência primordial o domínio das fontes de informações assim como é necessário ter habilidade comunicativa com seus usuários.

Grogan (2001), enfatiza que alguns atributos são indispensáveis para o bibliotecário de referência, são elas: criatividade, simpatia e confiança, essa última característica, o profissional irá com o passar do tempo, lapidando-a, pois, o conhecimento em relação ao acervo ou mesmo o dia a dia no trato com os usuários.

Junto a essa busca de informações o usuário se depara com o profissional bibliotecário para auxiliá-lo, pois com agilidade e precisão poderá encontrar a informação desejada. Uma vez que as necessidades são cada vez maiores e também que o nível de exigência aumenta, o usuário passa a solicitar cada vez mais essa orientação e necessita de pessoal capacitado para atendê-lo.

Em se tratando da crescente automatização desses ambientes o bibliotecário deve buscar atualização para acompanhar o avanço tecnológico e melhor auxiliar o seu usuário.

Os profissionais bibliotecários estão cada vez mais envolvidos diretamente com os usuários devendo conhecer as tecnologias e realizar com maestria suas atividades.

Com um crescente aumento de informações, tem sido bastante comum se deparar com profissionais que detêm o conhecimento de maneira mais completa, pois o profissional que atua em unidades de informação tem buscado aperfeiçoamento profissional.

No mundo atual são imprescindíveis e necessários profissionais da informação capazes e habilidosos nos ambientes informacionais para o desenvolvimento de Unidades de informação em seu dia a dia.

Nesse conjunto de atividades, ou seja, tratar, organizar, buscar, avaliar e por fim disseminar informações, é que os profissionais da informação precisam exercer a competência em seus ambientes de trabalho.

Contudo a abordagem principal desse trabalho é focada no bibliotecário de referência em bibliotecas especializadas pelo fato desse profissional ser o elo entre a informação e o usuário e foi motivada por querer conhecer a existência assim como se dá a atuação desse profissional bem como identificar de que forma se dá a sua atuação e especialização dentro desses ambientes informacionais.

Seguimos com o próximo capítulo abordando a justificativa e demonstrando os objetivos que farão o entendimento dessa pesquisa.

1.1 Justificativa

A abordagem principal desse trabalho é focada no bibliotecário de referência que atua em bibliotecas especializadas. Sendo as bibliotecas especializadas as que possuem a especialização em documentos que atenderão um determinado público em sua área do conhecimento. O bibliotecário de referência é o profissional que corresponde a tarefa em atender o usuário existente nos ambientes informacionais. A motivação maior foi o querer conhecer a existência desse profissional e verificar como se dá a sua atuação, identificando assim de que maneira é adquirida sua especialização e de que forma ele atua em ambientes informacionais especializados.

1.2 Objetivos

Seguimos abordando os objetivos que farão o entendimento dessa pesquisa.

Levando-se em consideração que as bibliotecas especializadas possuem características diferentes em função do público que atendem mas, executam, via de regra, serviços tradicionais voltados ao atendimento ao usuário, este trabalho tem por objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral

- Efetuar levantamento nas bibliotecas especializadas da cidade de Aracaju, no estado de Sergipe, para verificar a atuação do profissional bibliotecário no atendimento ao seu público específico.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar junto às bibliotecas especializadas na cidade de Aracaju, a existência do profissional bibliotecário para atendimento ao público;
- Verificar se todas as bibliotecas especializadas possuem o Serviço de Informação e Referência;
- Identificar como os profissionais bibliotecários se tornaram especialistas na área do conhecimento em que atuam.

1.3 Metodologia

A pesquisa ora apresentada tem caráter exploratório, uma vez que busca identificar a atuação do profissional bibliotecário dentro das bibliotecas especializadas na cidade de Aracaju no estado de Sergipe, utilizando como instrumento de coleta de dados questionário enviado ao bibliotecário de referência para conhecer sua trajetória profissional como bibliotecário especialista.

Gil (2010, p. 121) define questionário como:

Técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Para o levantamento inicial das bibliotecas especializadas em Aracaju utilizou-se a página da Associação dos Profissionais Bibliotecários de Sergipe (APBDSE) e consulta ao site do governo do estado de Sergipe. Desta forma, foram localizadas 10 (dez) instituições, sendo: ADEMA - (Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos), Biblioteca do Memorial de

Sergipe, Biblioteca do Hospital João Alves Filho, CODEVASF - (Cia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e Parnaíba), CODISE - (Cia de Desenvolvimento Econômico de Sergipe), EMBRAPA - (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária), PETROBRAS - (Petróleo Brasileiro S/A), SEBRAE - (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) TJSE - (Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe) e TRT/SE - (Tribunal Regional do Trabalho de Sergipe da 20ª região).

O próximo passo realizado foi o levantamento bibliográfico e nesse segmento foram utilizados sites de busca como: o Google, o Google Acadêmico, a página da biblioteca da UFS, o SciELO, o Portal CAPES, além de periódicos na área da Ciência da Informação e publicações de autores engajados no contexto do Serviço de Referência e Informação, a fim de obter publicações dentro do tema selecionado.

A escolha pelo tipo de biblioteca surgiu diante do envolvimento da autora da pesquisa em uma instituição com unidade de informação especializada, onde essa desenvolve as atividades referentes ao de técnica de documentação júnior. As atividades desenvolvidas no setor de documentação técnica e biblioteca, ou seja, serviços de biblioteca. Essa predileção deu-se, ainda, pelo anseio em traçar dados comparativos entre o conhecimento e a prática.

O instrumento de coleta de dados utilizado para a realização da pesquisa foi o questionário (APÊNDICE A p.49). O instrumento foi selecionado por apresentar uma maneira fácil de ser aplicado e com bom engajamento nos objetivos ora apresentados na pesquisa. Composto por 14 perguntas, entre abertas e fechadas, com a finalidade de conhecer o bibliotecário que atua nas bibliotecas especializadas na cidade de Aracaju, SE, a existência do serviço de referência e informação e identificar quais são os serviços oferecidos aos seus usuários, estando dividido em 6 (seis) partes referentes a: 1) Instituição; 2) Identificação do profissional; 3) Formação e tempo na função; 4) Início das atividades na função; 5) Atividades exercidas na biblioteca e 6) Serviço especializado e o seu atendimento .

Os questionários foram encaminhados através de e-mails às 10 (dez) instituições localizadas através busca realizada pela pesquisadora desse trabalho, delimitando-se o prazo de 07 (sete) dias para retorno das respostas.

Juntamente com o questionário foi encaminhado o termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO A p.48). A partir daí seria dado um novo passo que é o de visitar as instituições onde não se obtivesse resposta.

O Quadro 1 apresenta as instituições que receberam os questionários bem como as justificativas das 04 (quatro) instituições consultadas mas que por algum motivo não responderam ao instrumento de coleta de dados. Obteve-se, portanto, êxito em relação a 06 (seis) instituições que possuem bibliotecas especializadas e que encaminharam suas respostas, considerados, desta forma, os sujeitos da pesquisa. Posteriormente houve, em algumas Instituições, visita da pesquisadora para melhor conhecimento em relação ao funcionamento do setor.

QUADRO 1 – Síntese das Instituições e mapeamento dos retornos dos questionários

INSTITUIÇÃO	QUESTIONÁRIO ENVIADO	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO	JUSTIFICATIVA
ADEMA	X	() S (X) N	O acervo foi entregue ao IBAMA.
BIBLIOTECA DO MEMORIAL DE SERGIPE	X	() S (X) N	Solicitaram que a visita fosse feita a Biblioteca Universitária da UNIT.
BIBLIOTECA DO HOSPITAL JOÃO ALVES FILHO	X	() S (X) N	Não houve resposta.
CODISE	X	(X) S () N	
CODEVASF	X	(X) S () N	
EMBRAPA	X	() S (X) N	A bibliotecária do setor encontra-se em licença-maternidade e a substituta não se sentiu à vontade em responder ao questionário.
TJSE	X	(X) S () N	
PETROBRAS	X	(X) S () N	
SEBRAE	X	(X) S () N	
TRT	X	(X) S () N	

2 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: características e conceitos

A literatura orientada ao assunto é a que define biblioteca especializada e torna a organização na qual está inserida uma unidade de informação direcionada a um tema único e com objetivos específicos.

Essas unidades de informação são normalmente voltadas a um público específico, pessoas ligadas à organização com habilidades e interesses específicos.

Segundo Figueiredo (1996), após a Segunda Guerra Mundial, inicia-se um período de crescimento dos acervos das bibliotecas especializadas.

Profundidade e amplitude do serviço informativo que as bibliotecas especializadas possuem, caracterizam-na de forma forte e decisivamente.

Segundo Figueiredo (1978), a função das bibliotecas especializadas é desenvolver suas coleções atendendo as necessidades de seu público dentro de uma determinada instituição, disseminando a informação oferecendo aos usuários um serviço de referência de alta qualidade.

O desenvolvimento das bibliotecas especializadas se dava devido ao grande crescimento numérico dessas unidades de informação, porém, tratava-se apenas de bibliotecas de pequeno porte.

A SLA (Special Libraries Association) define biblioteca especializada através de alguns objetivos, como aquisição, manutenção, utilização e disseminação de materiais que são pertinentes à atividade fim da organização.

A SLA é uma organização de bibliotecários especializados, dinâmicos e orientados à mudança. Essa, elaborou um estudo sobre as competências e as habilidades que os bibliotecários devem apresentar para trabalhar no momento atual - em que as transformações sociais e tecnológicas acontecem muito rapidamente - e no futuro.

Estas são as competências já identificadas para o bibliotecário do século XXI. O profissional em questão, mesmo que com suas raízes em tempos passados, deve procurar estar pronto para explorar o futuro. E, para que isso aconteça será necessário identificar e conhecer o crescente número dos desafios a serem encarados na era da informação e conhecer o conjunto de

competências a serem desenvolvidas, de maneira a prepará-lo para atuar em meio a esses desafios a ponto de conseguir transformá-los em oportunidades para criar um novo amanhã.

Waldron (1971 apud FIGUEIREDO, 1996, p. 76) identifica quatro elementos que definem biblioteca especializada:

- a) O serviço personalizado e especializado;
- b) O material atual;
- c) O acervo e serviços não aberto ao público;
- d) A dependência de outras bibliotecas para apoio.

Portanto, o que a biblioteca especializada busca é o mesmo que qualquer outra biblioteca e tem como objetivo principal oferecer um serviço de excelência e de alto nível para os seus usuários.

Para Figueiredo (1996), algumas técnicas são oferecidas para o alcance de um alto nível de prestação de serviço, destacando-se entre eles: o serviço de alerta corrente, a preparação de bibliografias e a indexação de publicações, a atitude receptiva e amabilidade e o espírito prestativo para com os usuários.

A biblioteca especializada precisa que o seu quadro de pessoal seja altamente capacitado para atender com qualidade a demanda de seus usuários, tendo então bibliotecários especializados que buscam toda uma gama de novos conhecimentos.

Figueiredo (1996), diz que hoje, no contexto em que são inseridas, as bibliotecas especializadas tem uma tendência forte em desenvolvimento técnico-científico e em decorrência disso é que se buscam cada vez mais profissionais bibliotecários capacitados para darem suporte aos usuários e organizarem essa grande produção de trabalhos desenvolvidos dentro dessas organizações pelos seus empregados.

O bibliotecário necessita buscar cada vez mais informações que lhe agregue conhecimento, pois em função de os sistemas estarem informatizados nessas unidades de informação, é que resulta-se em uma padronização, num aumento da eficiência, na interligação por redes e melhores serviços aos usuários.

Entretanto, Almeida (2005, p.13) argumenta que, a avaliação é uma ferramenta que auxilia o bibliotecário a alcançar eficácia e eficiência

organizacionais e a desenvolver estratégias para melhorar a eficácia e a eficiência do acervo e dos serviços e produtos.

Portanto, ao bibliotecário de uma unidade especializada cabe algumas características que lhes sejam pertinentes tais como: dedicação, rapidez e eficiência.

Os membros de uma organização ou mesmo de uma biblioteca especializada são os chamados usuários pormenorizados. Esses são necessariamente solícitos e ao mesmo tempo exigentes.

Novos conhecimentos devem buscar os bibliotecários especialistas, tendo em vista a exigência por parte dos seus usuários altamente capacitados.

O mundo velozmente se transforma e com isso esses profissionais devem buscar a atualização dentro da área específica do conhecimento.

Segundo Figueiredo (1996, p.78) a biblioteca especializada tem como características a amplitude e profundidade em seu serviço informativo, o que diferencia de outras bibliotecas. A autora ainda caracteriza esse tipo de unidade como uma organização que tem o seu direcionamento voltado a determinado assunto, com um tema orientado e com objetivos específicos.

As bibliotecas especializadas implantam e mantêm bases de dados com artigos pertinentes à sua área de atuação para suporte às pesquisas de seus usuários.

Pensando no conceito de bibliotecas especializadas é que Guinchat e Menou (1994) informam que essas unidades são conhecidas como centros de documentação e podem ter os mais novos e variados tipos de serviços, entre eles:

- a) reprodução de documentos;
- b) buscas retrospectivas de documentos;
- c) serviços de orientação;
- d) divulgação em conferência, exposições e manifestações culturais.

Guinchat e Menou (1994) ainda citam a concepção de que, na prática, a enunciação 'serviço de referência' condiz com a assistência prestada ao usuário quando da sua necessidade primária, inicial, pela informação dentro de uma unidade de informação.

Figueiredo (1996) diz que existe, portanto um fator não modificado em relação à necessidade do fator humano dentro das bibliotecas especializadas, ou seja, a sua existência dentro dessas unidades de informação é de suma importância, pois o tipo de usuário ainda é altamente solícito em relação ao atendimento personalizado.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

Mevil Dewey empregou o termo “bibliotecário de referência” em 1888, porém apenas no início do século XX é que o serviço de referência passou a ser aceito como uma função nas bibliotecas públicas.

Seguindo o pensamento de Ochôa (2005, p. 5), Dewey externou alguns pontos que determinariam a necessidade do serviço de referência:

- A eficácia e o valor documental;
- O bibliotecário de referência deveria possuir experiência e conhecimento vasto;
- Esse profissional deixaria o tratamento técnico e passaria a se localizar no atendimento primário e prioritário ao usuário.

O termo Serviço de Referência e Informação (SRI) então foi evidenciado por Samuel Swett Green, bibliotecário da biblioteca pública da cidade de Worcester, Massachusetts (EUA), ao publicar o primeiro trabalho sobre o serviço de referência, no ano de 1876.

Samuel Green, bibliotecário e também formado em teologia, expôs, nessa época, a necessidade do auxílio pessoal nas bibliotecas para os usuários, trazendo consigo um trabalho pioneiro e resultante na primeira proposta explícita de um programa de assistência pessoal aos leitores que difere da ajuda ocasional, haja vista a intenção de estar atento à necessidade do usuário.

Grogan (2001) informa que a partir de 1876, Samuel Sweet Green sai a divulgar o que se denomina atualmente como o primeiro trabalho sobre o serviço de referência, com vistas a promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares e que, exatamente um ano

depois, como delegado da ALA e em conferência na capital da Inglaterra, Londres, ele lança o apelo em prol da instrução bibliográfica dos estudantes.

Ainda segundo Grogan (2001), o Serviço de Referência e Informação é uma aquisição recente na Biblioteconomia, pois em meados do século XIX, poucas eram as pessoas que buscavam uma biblioteca. Essa prática somente começou a acontecer quando suas coleções particulares não sanavam as suas necessidades.

Segundo Silva (2005, p. 33) “O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação”.

Green descrevia o bibliotecário de referência, como função principal na identificação da necessidade do usuário, ou seja, esse profissional seria o elo entre informação e usuário.

Segundo Figueiredo (1999), no ano de 1888, Dewey denomina bibliotecário de referência como um elemento essencial em meio ao ambiente tecnológico complexo e, logo mais, no início do século XX o serviço de referência torna-se parte integrante nas bibliotecas.

Naquela ocasião, a assistência aos leitores era tida como inexistente, porém, por volta de 1888, Dewey, já denominava bibliotecário de referência, mesmo que a prestação desse serviço não estivesse ainda sendo aceito pelas escolas públicas.

A partir do século XX, com a tendência do ensino superior e o incentivo a pesquisa, o progresso do serviço de referência veio por parte das bibliotecas universitárias dos Estados Unidos onde acontece, então, a frequente busca pelos livros.

Grogan (2005) tornou existente que grande parte das bibliotecas eram do tipo específicas, ou mesmo, especializadas. A criação dessas unidades de informação foram realizadas sob medida para que pudessem atender a um público específico a fim de que seus usuários pudessem obter um atendimento dinâmico.

O serviço de referência e informação dentro das bibliotecas especializadas transcorria de forma mais habitual, pois a busca dentro desses ambientes era de maneira constante, ou seja, os seus consulentes eram mais

solícitos, mesmo porque ao se tratar de economia de tempo, levou-se em consideração o que fora dito por Ranganathan em sua quarta lei: “Poupe o tempo do leitor”.

Portanto, dentro desse contexto, Grogan (2001), traz a ideia de que poupar o tempo do leitor está atrelado não só ao aspecto econômico, mas, também, profissional, pois dentro das instituições é necessário que seja demonstrado que seus benefícios superam seus custos.

Dentro de uma biblioteca sugere-se que o arranjo da coleção de referência seja devidamente tratado como uma coleção pronta para utilização, ou seja, uma coleção acessível.

Há um grande equívoco em pensar que o serviço de referência limita-se somente ao setor de obras de referência, ou seja, obras consultadas no próprio ambiente, aquelas que não necessitam serem lidas inteiramente.

A função do setor de referência vai além da coleção da biblioteca. O profissional deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando seus dispositivos de informação.

Grogan (2001) diz que é importante pensar que o bibliotecário não depende somente de uma biblioteca para desenvolver a sua prestação de serviço. Esse também é o pensamento de Susan Klement (1977 apud Grogan 2001), pois nesse período ela destacava que profissional bibliotecário estava habilitado para algo maior e não apenas o de ficar atrás do balcão na entrega de livros. Por suas competências, o profissional poderia desempenhar suas atividades também como empreendedores, ou mesmo como consultores independentes, pois era crescente o volume de serviços prestados fora da biblioteca, levando-o diretamente ao seu cliente, ou seja, atuando como agentes da informação.

Figueiredo (1999) considera que assim, o valor atribuído ao profissional bibliotecário será medido pelo seu desempenho e também pela sua capacidade em prover as informações necessárias ao seu usuário e não somente pelo tamanho da coleção que a unidade informacional possui.

Dentro desse encadeamento, que também está relacionado à mediação da informação, existe outra instrução social de cunho importante que é o entrosamento do bibliotecário com o seu usuário, pois é a partir da relação

deste profissional junto ao ambiente de pesquisa do usuário que ele irá promover maior flexibilidade e amplitude de seu conhecimento, a partir do momento que para auxiliá-los em suas pesquisas há a necessidade de maior capacitação desses profissionais.

Figueiredo (1999) destaca que nessa perspectiva ele assumiria, naquele momento, o papel de educador para fins bibliográficos e, sendo assim, teria, também, que desenvolver a sua comunicação interpessoal, caracterizado, na época, como uma pessoa de maneiras agradáveis, digno, desprendido e com disposição sociável.

Para Figueiredo (1996, p. 35)

Confiança no processo de referência depende então, obviamente, dos dois indivíduos envolvidos na interação, a qual é altamente pessoal, mesmo que os dois envolvidos nunca se tenham encontrado antes.

Com o passar do tempo, o serviço de referência transformou-se, sobretudo após a Segunda Grande Guerra Mundial (1939 – 1945). Os serviços oferecidos pelas bibliotecas tiveram seus modelos e valores revistos devido à grande utilização e a grande fundamentação dos serviços oferecidos. Os benefícios vieram e, dentro desse conjunto, uma responsabilidade maior na execução das atividades por parte dos bibliotecários.

Nos tempos atuais, a informatização tem sido bastante relevante e se insere de forma muito intensa dentro das unidades de informação e o usuário tem sido visto como a parte mais afetada e, sem nenhuma alternativa, é obrigado a assimilar ou mesmo tentar entender esse avanço tecnológico.

Portanto, nessa busca desenfreada pela informação e pelo conhecimento é que a sociedade vem de maneira avassaladora aos ambientes informacionais e dentro dessa necessidade é que o bibliotecário deve tornar as coisas mais fáceis ao seu usuário.

Para Grogan (2001), no mundo tecnológico a atualização do bibliotecário se faz importante, pois ele é o responsável em prover a realização de conexões nos usuários, ou seja, o bibliotecário de referência exerce o papel de intermediador entre as fontes de informação e o usuário.

Conforme Miranda (2003), o usuário está cada vez mais vulnerável a essas transformações trazidas pela informatização que modifica conceitos e

obriga-o a entender melhor os avanços que norteiam as unidades de informação.

Ressalta ainda que, com o crescimento da massa informacional e a constante modernização tecnológica, os profissionais da informação, para atuarem de forma eficaz no seu dia a dia, precisam e devem estar atentos à atualização profissional.

Dentro do processo interativo que é a atividade do serviço de referência, destaca-se a importância dessa atualização profissional, já que o usuário exige cada vez mais, pois a tecnologia avança, os meios em que se prestam o atendimento são renovados e, dessa maneira, se contrapõe a informação de que esse serviço é prestado somente atrás de uma mesa.

A forma como o bibliotecário se comunica evidencia suas responsabilidades profissionais, pois quanto mais rápida a solicitação do usuário for atendida, maior será o nível de satisfação para ambos e a certeza do dever cumprido será respondida pela satisfação do usuário. Dentro desse enfoque, Lancaster (1996) comenta que quanto mais experiente for o bibliotecário no serviço de referência, maior a probabilidade de que a questão do usuário seja respondida com mais agilidade.

O papel desempenhado nos ambientes informacionais pelo bibliotecário de referência vem trazendo muitas expectativas, pois essa atividade, tida também como humana, já faz refletir que mesmo com toda a tecnologia, ainda é necessário o auxílio do bibliotecário dentro do âmbito informacional.

Dentro dessa linha, Silva (2005, p. 12) resume:

O trabalho do bibliotecário está sendo cada vez mais destacado nas atividades que exerce, unindo a sua capacidade técnica ao entendimento de que, apesar de todas as tecnologias emergentes e do seu campo de trabalho estar sendo cada vez mais expandido, ele trabalha essencialmente para pessoas, e é para elas que os seus esforços devem ser dirigidos.

Para Grogan (2001), os bibliotecários de referência sabem que, de certa forma, a finalidade desse serviço é a comodidade do usuário, pois o serviço permite que o usuário tenha a fonte próxima de si com presteza e eficiência.

Grogan (2001), ainda contextualiza que bibliotecário de referência é na maioria das vezes, a expressão fria e justa de um profissionalismo devido ao

alto grau de conhecimento em relação a seu ambiente de trabalho. Com o passar do tempo, as informações tornam-se mais complexas e o usuário não alcançam o padrão de autossuficiência sendo necessário o auxílio do profissional da informação. Certo de que não é objeto de dispensa esse profissional sai em busca de atualização e encontrando-a faz uso pondo à prova a sua bagagem de conhecimento.

Por estar acima de uma técnica especializada ou mesmo de uma habilidade profissional, o serviço de referência, essencialmente, atende a uma gama de necessidades dos seus usuários, portanto, é necessário que o profissional tenha sempre anseio a novos conhecimentos para assim desenvolver melhor a compreensão em relação ao que busca o usuário.

O bibliotecário de referência, de certa forma, preocupa-se primeiramente com o usuário e não com a consulta em si, pois se trata de entender o que é realmente solicitado por ele para que seja sanada a necessidade de ambos, já que o bibliotecário está apto a fornecer a resposta tecnicamente competente.

Uma grande contribuição do bibliotecário de referência ao seu usuário é a assistência individualizada, o que fundamenta o conceito de prestação de serviço de maneira diligente, específica e que denota total harmonia entre ambos.

Segundo Guinchat e Menou (1994, p. 481)

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Contudo, Hutchins (1973), identifica o trabalho do bibliotecário de referência de modo particular quando diz que o profissional além de promover um atendimento especializado e direcionado, também inclui diversas outras tarefas a fim de tornar unicamente acessível ao seu usuário a informação solicitada.

3.1 O processo de referência

A atividade que abraça o usuário no andamento da busca pela informação é o que denomina o processo de referência.

Para Katz (1997), o processo de referência consiste em três elementos principais: a informação, o usuário e o bibliotecário de referência.

Portanto, Barros (2003, p. 41) diz que:

É fundamental que o profissional se preocupe com a capacitação do indivíduo em utilizar o conhecimento e a inovação, para que possa usufruir do que o acervo e os serviços lhe proporcionam.

É imprescindível que o bibliotecário de referência busque destruir as barreiras existentes a cerca dos seus usuários, libertando-os e fazendo com que a sua mobilidade dentro dos ambientes informacionais seja totalmente livre e que a autonomia seja usada facilitando o uso do espaço físico, do acervo, suas instalações, seus equipamentos.

Alguns autores debatem esse processo e Grogan (2001) ao considerar o processo de referência, destaca oito passos importantes que dizem respeito à busca de informação pelo usuário. São eles:

1. O problema

Inicialmente o processo se dá com um problema onde o usuário buscará resposta na biblioteca. O usuário se dá conta de que não poderá solucioná-lo sozinho, necessitando da ajuda do profissional bibliotecário. Os dois próximos passos ainda serão dados pelo usuário, quando da sua necessidade.

2. A necessidade de informação

O direcionamento da solução é o que traduz essa segunda necessidade.

3. A questão inicial

Inicia-se então o processo de descrição, ou seja, formulação mais concreta das perguntas a serem feitas pelo bibliotecário.

4. A questão negociada

A partir desse passo, o bibliotecário entra em ação. Ajustes são dados no questionamento do usuário para melhor obtenção de resultados nas buscas.

5. A estratégia de busca

Depois de negociada a questão, o conhecimento do profissional bibliotecário contará muito para que a questão seja obtida com êxito.

6. O processo de busca

Essa fase é designada ao bibliotecário e as buscas mais eficazes são aquelas que a estratégia de busca é flexível para tomar os direcionamentos que for preciso.

7. A resposta

O grau de esclarecimento nessa fase é extremamente essencial ao bibliotecário, pois se não for uma característica presente nesse momento à busca poderá ser infrutuosa.

8. A solução

A conclusão do processo se dá a partir do momento em que as partes interessadas estão em comum acordo com o produto. Com o processo finalizado poderemos observar se o objetivo final, ou seja, a solução do problema foi atingida. Deixando claro então que, o processo de referência abrange bem mais que a solução da busca de informações por parte do usuário para a obtenção de informações.

Por sua vez, Figueiredo (1992) traz uma proposta diferente em relação ao processo de referência. O processo de referência é composto por seis fases, são elas:

- A seleção da mensagem;
- A negociação;
- A seleção da proposta;

- A renegociação;
- O desenvolvimento das estratégias de busca;
- A busca da informação.

As quatro primeiras fases são voltadas aos dois indivíduos em questão, usuário e bibliotecário. Já o desenvolvimento das estratégias e a busca da informação, são designados ao bibliotecário de referência.

Contudo, pode-se observar que os dois processos citados são avaliados de maneira promissora dentro do contexto atendimento ao usuário, pois o que se busca é realmente a eficácia nesse entendimento, tendo em vista a necessidade da informação solicitada.

3.2 A tecnologia e o Serviço de Referência e Informação

Estando a tecnologia implantada no contexto biblioteconômico, cabe ao profissional bibliotecário buscar constantemente atualização, tornando, assim, o seu aprendizado cada vez mais fortalecido para que possa passar confiança ao usuário e, desse modo, confirmar o seu maior atributo que é a disseminação da informação.

Segundo Grogan (2001), a tecnologia é ponto importante no auxílio ao atendimento do usuário e, rotineiramente, a busca e recuperação das informações tornaram-se mais efetivas diante das ferramentas trazidas pelo avanço dos meios tecnológicos.

O computador, no início dos anos 70, era visto por muitos como um vilão. Com a grande massa documental que crescia, os meios tradicionais utilizados pela biblioteca não surtiam o efeito esperado por parte do atendimento ao usuário. Porém, com o uso da informatização, a integração fluiu melhor e o estigma de que o computador era um intruso foi apagado.

Grogan (2001, p. 135) diz que:

A importância do computador, que resulta de sua base na microeletrônica, é de que ele amplia a força da lógica e da

memória do homem. É por isso que se reveste de tanto potencial para os bibliotecários de referência, cujas qualidades tradicionais têm sido método, memória, persistência e domínio dos detalhes. Assim, o computador pode ser incorporado de imediato a seus métodos de trabalho.

A possibilidade de acesso ao grande número de informações disponíveis na web cresce a cada dia, pois as tecnologias de informação, cada vez mais, se modernizam. Porém, devido ao grande número de informações armazenadas, traz a dificuldade na busca e acaba por deixar muitos usuários desestimulados com os resultados por não conseguirem o que de fato tentam encontrar.

O usuário de biblioteca necessita de um treinamento específico para adquirir informações de como se dá, por exemplo, o uso de um catálogo online. O bibliotecário de referência deve estar em contato com o usuário e ter condições de treiná-lo não só nessa perspectiva, mas em todos os serviços que a biblioteca oferece. Por isso, estudos de necessidades de usuários são importantes ferramentas para gestão de bibliotecas e capacitação de usuários. Isso faz com que ocorram mudanças não só no perfil das bibliotecas, mas também na execução do trabalho do bibliotecário assim como no desempenho do usuário face aos recursos, produtos e serviços que as unidades de informação oferecem.

É necessário que o bibliotecário esteja presente para auxiliar o usuário sempre que necessário, pois independente das facilidades existentes há também a falta de experiência na utilização dos serviços e das ferramentas que a biblioteca disponibiliza.

Silva (2005), diz que o melhor resultado será obtido com a ajuda e orientação de um especialista, o bibliotecário e, nesse caso, o bibliotecário de referência, considerando que ele é o mediador entre a informação e o usuário. Poderia se pensar em mais três papéis que ele assume: o de orientador, o de guia e o de educador.

Uma das importantes contribuições à Biblioteconomia no contexto tecnológico é a cooperação entre bibliotecas. Essa modalidade tem sido bastante assistida dentro das últimas décadas.

O termo compartilhamento de recursos tem referência em muitas unidades de informação e algumas modalidades englobadas nesse contexto têm agregado melhores condições tanto de trabalho para o profissional como para o usuário em sua busca.

A cooperação bibliotecária traz uma integração entre bibliotecas e envolve programas de armazenamento compartilhado, e as suas próprias políticas de uso em comum e, ainda, o empréstimo entre bibliotecas, facilitando e formalizando os programas para o bem comum dos usuários.

Com o surgimento de programas de permutação, os bibliotecários assumem o papel de administradores das bases de dados e assim é dado um enorme passo rumo ao avanço tecnológico.

As tecnologias passaram a propiciar as tarefas cooperativas incluindo a catalogação, a própria comutação bibliográfica, o controle bibliográfico, a aquisição cooperativa e a referência.

Sobretudo, as novas tecnologias da informação dá ao profissional a liberdade de executar processos em lugares diferentes sem a necessidade de estar no ambiente fisicamente.

Robredo (2005) p. 207) diz que:

É com efeito que nessa época que se inicia a aceleração vertiginosa do desenvolvimento da tecnologia da informação e da comunicação, que se populariza a microinformática, disponibilizando recursos de armazenamento e oferecendo velocidades de processamento cada vez maiores, e que estoura – se assim podemos dizer – a revolução internet.

Contudo é correto afirmar que a internet veio com agregação de valor ao ambiente informacional e que portas foram abertas acelerando assim o trabalho do profissional da informação.

Dentro desse contexto, é fato citar as evoluções que ocorreram juntamente com o advento da tecnologia, ou seja, as chamadas bibliotecas eletrônicas.

Guinchat e Menou (1994) citam a que tamanha é a importância com que a rapidez na evolução da tecnologia torna acessível à informação aos seus usuários.

Ainda segundo Guinchat e Menou (1994, p. 223),

Atualmente, muitas unidades de informação automatizaram total ou parcialmente o seu sistema de aquisição, a catalogação, a indexação, a elaboração de catálogos, a pesquisa documental, a elaboração de produtos documentários, como os boletins, os índices e o DSI, o empréstimo, a pesquisa e a exploração de dados e as operações de controle e de gestão administrativa correntes.

As bibliotecas são automatizadas cada vez mais, pois devido ao grande número de usuários que buscam a informação e com mais frequência exigem a necessidade de respostas com mais rapidez aos seus questionamentos.

3.3 Serviço de Referência e Informação Virtual

Um novo modelo de Serviço de Referência surge a partir do momento em que as chamadas TIC, Tecnologias da Informação e Comunicação são introduzidas e passam a conectar assim o usuário a uma rede.

Mais do que apontar um livro na estante, os usuários ficam surpresos ao identificar que os bibliotecários sabem muito mais e buscam a atualização dentro do modelo tecnológico para melhor atender ao seu usuário.

Grogan (2001, p. 58), diz que:

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

A ajuda do profissional bibliotecário de referência muitas vezes dentro desse formato de unidade informacional, ou seja, o ambiente virtual ainda se faz necessário diante da sua experiência, pois mostra a ligação fortemente solicitada pelo usuário para as buscas em bases de dados informatizadas.

Portanto, Silva (2005, p. 37) diz que:

A aplicação de novas tecnologia no Serviço de Referência foi aos poucos modificando suas características e agregando valor à atividade do profissional a ele vinculado. Este mesmo desenvolvimento tecnológico foi responsável pelo surgimento de predições apressadas a respeito do possível fim do bibliotecário de referência, principalmente com o advento das interfaces eletrônicas em rede.

O desenvolvimento tecnológico aqui citado, responde então pela evidência em que identificamos um profissional categoricamente envolvido cada vez mais nos processos que são indispensáveis ao uso da tecnologia dentro de um modelo web de bibliotecas.

O Serviço de Referência e Informação é de certa forma um modelo inovador, surge então de maneira a abrir caminhos tanto ao profissional e o seu campo de trabalho como também ao usuário que agora estará usufruindo de fontes até então somente encontradas fisicamente, ou seja, impressas, essas são facilmente encontradas e disponíveis na web facilitando o assim o seu uso e disseminação.

Lancaster (1996, p. 184) diz que:

Evidentemente, o acesso será mais importante do que o patrimônio, e o tamanho e a redundância do acervo não mais serão variáveis significativas que afetam a qualidade do serviço de referência.

Os recursos eletrônicos tendenciosamente trarão ao bibliotecário uma gama de escolhas em função das melhores fontes a serem usadas para qualquer questão trazida pelo usuário.

Lancaster (1996) ainda comenta que a facilidade com que essas fontes são atualizadas, a tendência em garantir a informação mais atual possível é elevada e sua recuperação é simultânea.

Personalizados os serviços após a explosão tecnológica da informação no serviço de referência, percebe-se o aumento na demanda desses serviços e assim é solicitado do bibliotecário de referência a sua atualização para posterior domínio dos elementos desses recursos eletrônicos.

Creriosamente, as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de referência dentro do espaço virtual são aproveitadas nos mais diversos tipos de unidades de informação, aproveitando bastante a potencialidade dessa ferramenta para disponibilizar assim seus serviços dentro desse formato.

As chamadas TIC, Tecnologias da Informação e Comunicação, são as tecnologias que mediam a comunicação entre as pessoas, correspondem a todas as tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos dos seres, ou seja, são também entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam, por meio das

funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem.

Robredo (2005), diz o quanto é perceptível os avanços conceituais ocorridos em pouco mais de uma década, avanços esses que, com o auxílio das novas tecnologias da informação e da comunicação, as abordagens e as aplicações relacionadas às buscas e recuperação da informação são vistas como grandes processos.

Um grande avanço no Serviço de Referência e Informação virtual, os chamados Repositórios Digitais (RDs). São as bases de dados online que de maneira organizada, reúnem a produção científica de uma área temática (produção científica) ou mesmo de uma determinada instituição.

Divididos em institucionais e temáticos, esses repositórios lidam com a produção científica de uma determinada instituição ou com a produção científica de uma determinada área.

Os RDs trazem ainda alguns benefícios, tanto a instituição assim como aos seus pesquisadores. São eles:

- Armazenamento em vários formatos;
- Proporcionam maior visibilidade aos resultados de pesquisas;
- Possibilitam a preservação da memória científica de sua instituição.

Outro importante avanço na tecnologia da informação e comunicação é a Comutação Bibliográfica – COMUT.

O COMUT é uma rede de serviços que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis em acervos de bibliotecas de todo o Brasil.

Dentro dessa rede de serviços é possível solicitar partes de livros, artigos de periódicos, trabalhos publicados em Anais, assim como teses, dissertações, relatórios ou mesmo monografias científicas.

Portanto, o advento da tecnologia é tido como fator importante devido ao fato de que agregou valores e fez com que a disseminação chegasse mais rápido ao seu usuário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Considerando-se os 06 (seis) respondentes, têm-se os seguintes resultados apresentados nos Quadros 2 a 7.

QUADRO 2 - Dados relacionados à formação e tempo na função

INSTITUIÇÃO	BIBLIOTECA PRÓPRIA		FORMAÇÃO DO RESPONSÁVEL EM BIBLIOTECONOMIA		TEMPO NA FUNÇÃO DE BIBLIOTECÁRIO	TEMPO DE ATUAÇÃO NA INSTITUIÇÃO
	SIM	NÃO	SIM	NÃO		
CODEVASF	X		X		03	02
CODISE	X		X		35	35
PETROBRAS	X		X		15	10
SEBRAE	X		X		30	30
TJSE	X		X		21	21
TRT	X		X		21	20

O Quadro 2 apresenta os dados relacionados à formação e tempo na função dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas especializadas onde se constata que todas as instituições analisadas possuem biblioteca própria, os responsáveis por elas são formados em Biblioteconomia e atuam na função de bibliotecário, em média, há 21 anos. Destaca-se na CODISE e SEBRAE (35 anos e 30, respectivamente) o maior tempo de atuação na função e na CODEVASF o menor período (3 anos). Em relação ao tempo de atuação na instituição, tanto CODISE quanto SEBRAE (35 e 30 anos, respectivamente) são as que apresentam o maior número de anos. Observa-se, considerando o tempo na função de bibliotecário, que a atuação na função se deu logo após a formação. A PETROBRAS, por sua vez, possui um bibliotecário atuando em sua instituição há 10 anos, tendo 15 anos de formação.

Portanto, pode-se considerar que o profissional de hoje depara-se com o crescimento de diversas possibilidades de mercado de trabalho, devido ao crescente aumento de novos mercados e áreas em que um profissional da informação pode atuar.

Silva (2005) diz que,

A profissão de bibliotecário é uma das carreiras que mais tem sofrido transformações, devido à influências da informática através a aplicação de novas tecnologias para automatização

do acervo e de recursos advindos do uso da internet no seu trabalho.

A seguir o Quadro 3 que demonstrará como se deu o ingresso dos profissionais na Instituição.

QUADRO 3 – Formas de ingresso dos profissionais na Instituição

INSTITUIÇÃO	FORMAS DE INGRESSO NA INSTITUIÇÃO			
	CONCURSO PÚBLICO	PROCESSO SELETIVO	INDICAÇÃO	OUTROS
CODEVASF	X			
CODISE	X			
PETROBRAS	X			
SEBRAE	X			
TJSE	X			
TRT	X			

Os dados do Quadro 3, são relativos à forma de ingresso desses profissionais em seus respectivos ambientes de trabalho e constata que todos prestaram concurso público. A seguir, o quadro 3, demonstra as atividades exercidas pelos profissionais bibliotecários dentro da instituição.

A exigência em relação a profissionais habilitados e ágeis é o que buscam as instituições que trabalham com a informação.

As instituições, bibliotecas, centros culturais, documentações técnicas, além das livrarias, editoras e os provedores de internet, buscam o profissional bibliotecário para desenvolver suas habilidades em seus respectivos ambientes e assim sanar as necessidades de seus usuários.

QUADRO 4 - Atividades exercidas na biblioteca

INSTITUIÇÃO	ATIVIDADES				
	ATENDIMENTO	TRATAMENTO TÉCNICO	ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO ACERVO	GESTÃO	OUTRAS
CODEVASF	X	X	X	X	
CODISE	X	X	X	X	
PETROBRAS				X	
SEBRAE	X	X	X	X	
TJSE	X	X	X	X	
TRT	X	X	X	X	

Em relação ao Quadro 4, este aponta que as unidades analisadas atuam tanto na gestão como nas demais atividades, tais como: atendimento, tratamento técnico, organização e administração do acervo. A exceção é a biblioteca da Petrobras, que assinalou somente o item gestão, pois essa

instituição tem um bibliotecário voltado unicamente para esse fim, sendo, inclusive, a pessoa que respondeu o questionário.

Assim, para gerenciar uma unidade de informação, o coordenador trabalha para atingir metas junto com a equipe, sempre buscando tornar todos motivados e responsáveis pelos resultados, conforme destaca Silva (2005). O autor destaca ainda que, conforme a natureza de operação, a biblioteca especializada poderá oferecer os mais diversificados tipos de serviços e produtos e isso dependerá muito do seu campo de conhecimento pois geralmente essas unidades são abertas unicamente aos membros da organização a qual pertencem.

A seguir, o Quadro 5, traz informações sobre o serviço de referência e informação e os responsáveis pelo atendimento ao público em geral.

QUADRO 5 – Responsáveis pelo atendimento ao público no Serviço de Referência

INSTITUIÇÃO	SRI ESPECÍFICO		BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA		ATENDIMENTO AO PÚBLICO		OBSERVAÇÃO
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	AUXILIAR	BIBLIOTECÁRIO	
CODEVASF	X		X			X	
CODISE	X		X			X	
PETROBRAS	X			X	X		02 Assistentes administrativo
SEBRAE	X		X			X	
TJSE	X		X		X	X	Técnico formado em direito e ciência da computação
TRT	X		X		X	X	

Ao observar o Quadro 5, constata-se que todas as instituições citadas tem estabelecido o Serviço de Informação e Referência e possuem a figura do bibliotecário de referência para atendimento às demandas existentes de seus respectivos públicos, à exceção da Petrobras que tem esta atividade a cargo do auxiliar e a exemplo, também, do Tribunal de Justiça, embora este último conte também com o bibliotecário para este fim e, além disso, possui um profissional com formação em Direito e Ciência da Computação, atuando como apoio nas necessidades da área jurídica.

Com a grande produção de informação nos poderes legislativo, executivo e judiciário, os quais elaboram e editam um emaranhado de leis,

decretos, instruções, emendas constitucionais, súmulas, o acúmulo de informações é muito grande afirma Silva (2005). Portanto, é necessário o conhecimento técnico por parte de o profissional bibliotecário de referência em relação às leis e a sua jurisprudência, facilitando a pesquisa e disponibilizando de forma ágil aos seus consulentes específicos.

A seguir daremos destaque para o Quadro 6, que retrata treinamentos e capacitação.

Quadro 6 – Treinamento e Capacitação do profissional responsável pelo setor e sua área e a que público atende

Instituição	Treinamento Específico e capacitação inicial		Observação	Seus Usuários
	SIM	NÃO		
CODEVASF		X		Empregados, professores e estudantes.
CODISE		X		Empregados da instituição e pesquisadores e estudantes.
PETROBRAS	X		Curso de formação de três meses dentro da instituição	Empregados e prestadores de serviços da companhia.
SEBRAE	X		Conhecimento do sistema de biblioteca / acervo	Consultores/palestrantes ligados à instituição e em desenvolvimento de atividades fim do setor empreendedor, também seus servidores.
TJSE	X		Reciclagem anual, seminários, encontros dentro do âmbito jurídico	Juízes, advogados, procuradores, estudantes e pesquisadores.
TRT	X		Somente em relação a conhecimentos de informática	Desembargadores, juízes, servidores, estagiários, advogados e estudantes de direito

O Quadro 6, refere-se ao treinamento para posterior desenvolvimento de suas atividades a partir do ingresso desse profissional em sua instituição. Portanto, verificou-se que somente a CODEVASF e a CODISE não passaram por um treinamento/capacitação específica para desempenhar as atividades que, nesse caso, estão com o seu direcionamento voltado para áreas específicas. A seguir segue se com a informação de quem são seus usuários.

Houve necessidade de treinamento para os bibliotecários de algumas das instituições pesquisadas. No caso do TJSE e do TRT, esses profissionais participaram e participam de cursos e treinamentos dentro da área jurídica para maior entendimento e posterior suporte aos seus usuários específicos.

Já na Petrobras, o treinamento durou três meses e esse é voltado ao tipo de material, software a ser utilizado dentro da companhia ou mesmo ao funcionamento do setor.

Quadro 7 – Tipos de obras que constituem o acervo, produtos e serviços

Instituição	Acervo	Produtos e serviços
CODEVASF	Livros, periódicos, catálogo de obras, mapas, dicionários, enciclopédias.	Empréstimo, acesso a base de dados, atendimento local, o chamado trivial.
CODISE	Livros, periódicos, dicionários, enciclopédias, catálogos, material cartográfico e arquivístico.	Empréstimo, clipping, atendimento local.
PETROBRAS	Livros, periódicos, catálogos, enciclopédias, dicionários, mapas, cd's e dvd's, documentos sísmicos, ou seja, toda a documentação técnica.	Normalização de trabalhos acadêmicos, empréstimo, acesso ao catálogo online, levantamento bibliográfico, Base de dados interna e EEB.
SEBRAE	Livros, dicionários, enciclopédias, dentre esses também o material ligado ao empreendedorismo.	Base de dados interna, folders, normalização de trabalhos acadêmicos, levantamento bibliográfico, serviço de alerta.
TJSE	Livros, periódicos, catálogos on line, dicionários, base de dados.	Empréstimo, normalização de documentos, levantamento bibliográfico, atendimento local.
TRT	Livros, periódicos, dicionários, cd's, dvd's, TCC's e materiais para pessoas com deficiência.	Clube do Livro, sumários de periódicos, serviços de alerta, DSI, empréstimo, reserva.

No Quadro 7, frisamos os itens da composição do acervo e os produtos e serviços que essas instituições executam.

A princípio observa-se uma igualdade em suas obras que revelam uma gama de livros, periódicos, enciclopédias, catálogos, etc. O diferencial é por parte da Petrobras, essa atua dentro de uma linha mais rígida, pois independentemente do material trivial, também lida com o chamado material sísmico que são os documentos técnicos ligados a perfuração, exploração do petróleo e áreas afins.

Já no caso do TJSE e do TRT, essas duas instituições passam a ter também um serviço que envolve a linha da área jurídica que é o seu foco

principal, essas tratam de atender ao público ligado ao ambiente da jurisprudência.

Com base nessas informações, observa-se que toda biblioteca especializada traz um único propósito, o de atender ao seu usuário em potencial, o que não as difere das demais bibliotecas, em outros campos de atuação. Porém, o usuário está ligado à instituição como empregado sendo ele mesmo o consulente em sua grande maioria.

Observa-se que o mais importante nesses casos é que o profissional atuante dentro dessa unidade esteja capacitado para exercer suas atividades dentro da instituição com excelente bagagem dentro da área a qual pertence.

Em seu trabalho como mediador da informação, Silva (2005), diz que esse profissional, precisa saber orientar seus usuários nos recursos, equipamentos, metodologia e assim entender que o seu trabalho está sendo desenvolvido da melhor maneira, assim sendo, a realização entre usuário e informação foi cumprida.

A análise dos dados a seguir, refere-se as demais respostas dos profissionais bibliotecários respondentes do questionário e informam sobre a sua relação com a rede de cooperação técnica.

Com exceção da CODISE e da CODEVASF, as demais instituições informaram que fazem sim o uso das redes de cooperação técnica. Em relação ao SEBRAE, essa diz que faz uso do chamado BIS – Biblioteca Interativa SEBRAE. Ao TJSE é confirmado o uso do CJF – Conselho de Justiça Federal e o TRT, faz uso da REDIJIT – Rede de Documentação e Informação da Justiça do Trabalho.

Assim, entramos na finalização das respostas do questionário com orientações dos profissionais em questão para os formando em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Tais foram essas as orientações:

- Procurar conhecer a instituição onde irá atuar;
- Ter o conhecimento na área de informática, assim como o assunto pertinente à sua instituição;
- Manter o contato com os profissionais da área para troca de experiências;
- Participar sempre de cursos de capacitação;

- Tornar um hábito a pesquisa, a leitura;
- Mostrar-se dedicado naquilo que faz;

5 CONCLUSÕES

A pesquisa ora apresentada teve como o seu principal objetivo, efetuar um levantamento nas bibliotecas especializadas da cidade de Aracaju, no estado de Sergipe, a fim de identificar a atuação do profissional bibliotecário no atendimento ao seu público específico.

Pelos objetivos propostos, identificou que o Serviço de Referência e Informação dentro das instituições pesquisadas é existente nas Bibliotecas Especializadas de Aracaju no estado de Sergipe.

Esta pesquisa procurou, também, saber como se deu o ingresso desses profissionais dentro da instituição para o executar das suas funções e constatou-se que todos os profissionais ingressaram através de concurso público.

Outra questão envolvendo o profissional bibliotecário de referência dentro das unidades pesquisadas foi em relação às atividades desenvolvidas em suas respectivas instituições. Todas, com exceção da Petrobras, que cita como atividade única, a gestão, informaram que desenvolvem não somente o atendimento ao usuário, mas também diversas outras atividades biblioteconômicas.

Assim, conclui-se que a atuação de bibliotecários em bibliotecas especializadas diferencia-se, especialmente, pelo público a ser atendido que são, normalmente os próprios funcionários da organização. Os materiais que compõem o acervo são oriundos das necessidades específicas de seus públicos.

É importante frisar que, em unanimidade foi recomendado ao formando que busque o conhecimento cada vez mais, devido ao alto índice na excelência e conhecimento dos seus usuários. Portanto é necessário conhecimento para assim desempenhar a sua função de disseminador e/ou mediador da informação, ou seja, prestação de serviço qualificado e especializado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 144 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da ciência da informação em usuários, coleções, referência e informação**. São Paulo: Polis. 1999. 168 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 200 p.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2001. 196p.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 500 p.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

KATZ, W. **Introduction to reference work**. 7.ed. New York: McGraw-Hill, 1997.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 344 p.

MIRANDA, Antônio. **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003. 212 p.

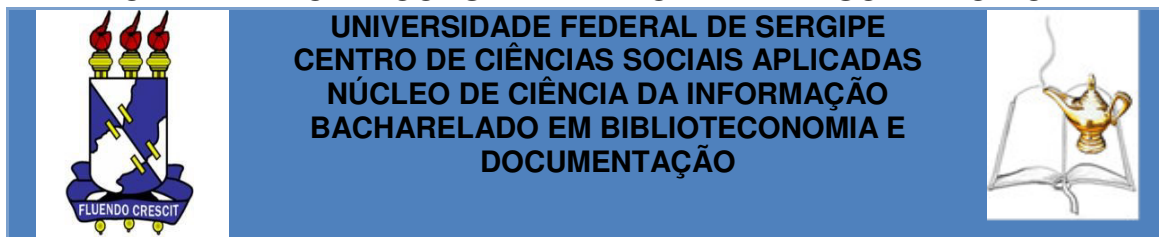
OCHÔA, P. A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. **Liberpolis**: Revista das Bibliotecas Públicas, n. 2, 1999. Disponível em: < http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm>. Acesso em: 12 fev. 2014.

ROBREDO, Jaime. **Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação**. Brasília: Jaime Robredo, 1986. 400 p.

Repositórios Digitais. Disponível em: < <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/repositorios-digitais>> Acesso em: 15 fev.. 2014.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas:** guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005. 264 p.

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da pesquisa “*A atuação do bibliotecário de referência em bibliotecas especializadas na cidade de Aracaju, SE*”, sob a responsabilidade da pesquisadora Sônia Regina dos Santos Lima, graduanda em Biblioteconomia e Documentação pela *Universidade Federal de Sergipe*, a qual pretende verificar as atividades exercidas pelos bibliotecários de referência em ambientes especializados a fim de traçar um panorama entre as atividades exercidas por estes profissionais em outros tipos de ambientes, como universitários, escolares, públicos etc.

Sua participação é voluntária e se dará por meio de entrevista elaborada a partir de um roteiro com questões abertas e fechadas. Sua participação nesta pesquisa não implica em nenhum benefício pessoal, não é obrigatória e não trará riscos previsíveis.

Caso queira, saiba que pode desistir a qualquer momento, sem que isso lhe cause prejuízo. Será, portanto, acompanhado e assistido pela pesquisadora responsável durante a aplicação do instrumento de pesquisa, podendo fazer perguntas sobre qualquer dúvida que apareça durante todo o estudo, além disto, não haverá nenhuma forma de reembolso de dinheiro, já que com a participação na pesquisa, você não terá nenhum gasto.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelo e-mail <reginas-lima@hotmail.com> ou pelo telefone (79) 9926 2839, ou, ainda, poderá entrar em contato com o Núcleo de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, pelo telefone (79) 2105-6822.

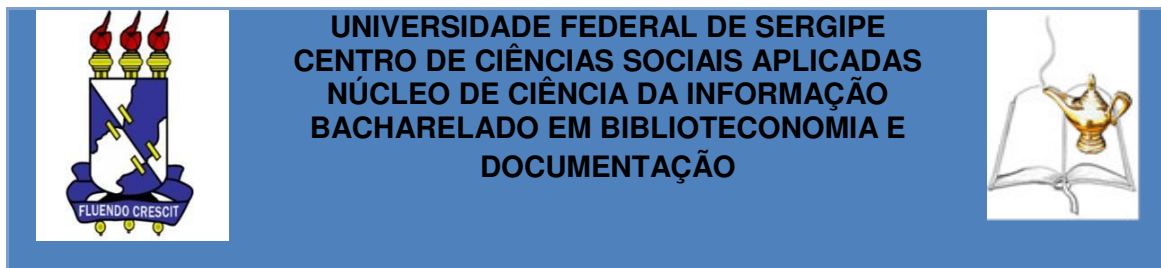
Diante disso, eu, _____, fui informado sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por esta razão, aceito participar voluntariamente desta pesquisa, sabendo que os dados coletados estarão sob o resguardo científico e o sigilo profissional, e contribuirão para o alcance dos objetivos deste trabalho e para posteriores publicações dos dados.

Agradeço antecipadamente sua colaboração na pesquisa e informo que o questionário demandará pouco tempo para ser respondido.

São Cristóvão, _____ de janeiro de 2014

Assinatura

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



1) Identificação

Nome da Instituição:

Responsável pela Instituição:

2) Dados da biblioteca

A Instituição possui uma biblioteca própria?

() Sim () Não

Se sim, responda os itens abaixo:

2.1 Dados do responsável pela biblioteca

Nome:

Formação:

Biblioteconomia () Sim () Não

Outra formação: Especificar _____

Ano de formação:

Tempo na função de bibliotecário:

Tempo de atuação na biblioteca da Instituição:

3) Como você iniciou suas atividades na biblioteca da Instituição?

- () concurso público
 () processo seletivo
 () indicação
 () outros. Especifique:

4) Que atividades você exerce na biblioteca?

- 5) A biblioteca possui um Serviço de Informação e Referência para atendimento a seus usuários?
 Sim
 Não
- 6) A biblioteca possui um bibliotecário de referência para atendimento a seus usuários?
 Sim
 Não
- 7) Quem atende ao público que utiliza a biblioteca?
 auxiliar/técnico
 bibliotecário
 bibliotecário de referência
 Outros. Especifique: _____
- 8) Você passou por algum tipo de treinamento para executar suas atividades na biblioteca desta Instituição?
 Sim. Explique:

 Não
- 9) Que público a biblioteca atende? Listar as categorias de usuários.
- 10) Que demanda de informação esse público solicita?
- 11) Que serviços e produtos a biblioteca oferece a seu público?
- Serviços
- consulta local
 - empréstimo domiciliar
 - acesso à bases de dados. Quais? Especifique: _____
 - acesso ao catálogo online da biblioteca
 - reserva online de material
 - levantamento bibliográfico em bases de dados
 - normalização de trabalhos acadêmicos
 - inscrição de usuários
 - atendimento local a usuários
 - Disseminação Seletiva da Informação
 - Serviços de Alerta
 - Outros. Especifique: _____
- Produtos
- Confecção/elaboração de publicação para divulgação das atividades da biblioteca
 - Clipping
 - Base de dados interna
 - Catálogo de obras
 - Folders/folhetos da biblioteca
 - Outros. Especifique: _____

12) Que tipos de obras constituem o acervo da biblioteca?

() livros

() revistas

() dicionários

() enciclopédias

() catálogos

() Outros. Especificar: _____

13) A biblioteca participa de alguma rede de cooperação técnica? Qual (is)?

14) Que orientações você deixa para os formandos em biblioteconomia e ciência da informação que desejariam atuar em bibliotecas especializadas?

Muito obrigada pela sua colaboração!