



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

JOHANA NAYARA CAVALCANTI DA SILVA PEREIRA

**INOVAÇÕES NO SERVIÇO DE REFERÊNCIAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO DE CASO EM A**

*Telasat
2018-11-11 20:52:12*

diferenci8ar tipograficamente título e subtítulo

JOÃO PESSOA
2018

JOHANA NAYARA CAVALCANTI DA SILVA PEREIRA

INOVAÇÕES NO SERVIÇO DE REFERÊNCIAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO DE CASO EM ACERVO FECHADO

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito obrigatório para a obtenção do grau de bacharel.

Orientação: Profa. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva

JOÃO PESSOA
2018

JOHANA NAYARA CAVALCANTI DA SILVA PEREIRA

**INOVAÇÕES NO SERVIÇO DE REFERÊNCIAS EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO DE CASO EM ACERVO FECHADO**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito obrigatório para a obtenção do grau de bacharel.

Aprovada em: 12 de novembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

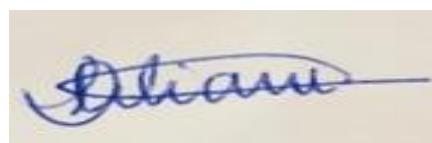
Fernanda Mirelle de Almeida

Telasat
2018-11-11 20:54:44

Profa. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva
Orientadora

Jobson Louis Santos de Almeida

Prof. Me. Jobson Louis Santos de Almeida – DCI/UFPB
Membro da Banca Examinadora



Profa. Ma. Liliane Braga Rolim Holanda de Souza – DCI/UFPB
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por minha existência, pois sem Ele me dando saúde e força para impulsionar ao desenvolvimento deste trabalho eu não teriam chegado até aqui. Por isso sou grata ao Senhor de todo o meu coração por estar ao meu lado em todos os momentos da minha vida.

Agradeço em especial à minha mãe, Anatilde Cavalcanti da Silva Pereira e ao meu pai, Ailton Pereira de Sousa pelo amor, apoio, incentivo e educação ao longo dessa caminhada, meu irmão Adriano e minha cunhada querida Aparecida, pela força e presença em todos os momentos da minha vida, obrigada tudo.

Aos colegas e amigos do curso da graduação, Tacyanna, Luana, Dayanne, Mayara, Álvaro e Dayane da Silva, obrigada pelos momentos inesquecíveis.

A minha amiga Daiana Basilio da qual sei que estará comigo sempre que eu precisar, pois sua ajuda e dedicação em passar seus conhecimentos de forma que viesse melhorar minha vida academica, minha amiga Suênya Vital por ser mais que uma amiga. Obrigada por vocês sempre torcerem por mim.

A minha orientadora Prof^a Ms. Fernanda Mirelle, que me faltam palavras para descrever minha gratidão, pois este trabalho não seria possível sem a sua contribuição, empenho e dedicação, Obrigada por nunca ter desistido de mim.

Agradeço a todos os professores da Universidade Federal da Paraíba que passaram por minha longa jornada na graduação e que, contribuíram para meu crescimento como ser humano e minha formação profissional.

À Banca Examinadora, Profa. Ma. Liliane Braga Rolim Holanda e Prof. Me. Jobson Louis, pela contribuição para o enriquecimento do presente trabalho.

Muito Obrigada!

“Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la”.

Denis Grogan

RESUMO

O Serviço de Referência é uma assistência especial a^ç_{Telasat}
biblioteca para solucionar um problema específico, e o^o_{2018-11-11 20:56:33}
isso é o bibliotecário de referência, onde sua principal q^u_{ponsável por}
pois com isso, o bibliotecário de referência é capaz de^u_{lajunicação e a experiência}
para o usuário obter o resultado esperado, e a experiênci^a_{a de ensino de um curso}
prática. A pesquisa trata-se de um estudo de caso ref^{erente}_{erente a uma biblioteca de}
acervo fechado e também a importância de um bibliotecário de referência
devidamente qualificado para atuar e colocar em prática^{seus conhecimentos diante}
desta característica de biblioteca.

Palavras-chave: Bibliotecário de Referência. Serviço de Referência. Acervo fechado. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

The Reference Service is a special assistance to the user who seeks a library to solve a specific problem, and the professional responsible for this is the reference librarian, where his main qualification is the experience, because with this, the reference librarian is able of indicating the best route for the user to obtain the expected result, and experience is consolidated through practice. The research is a case study of a closed library and also the importance of a reference librarian duly qualified to act and put into practice his knowledge in front of this library feature.

Keywords: Reference Librarian. Reference Service. Closed book.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Danos que afetam o acervo bibliográfico	13
Quadro 2	Ações humanas ao acervo devido ao manuseio incorreto	14
Quadro 3	Ações humanas ao acervo devido ao acondicionamento inadequado	14

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	12
2.1.1	Biblioteca com acervo de acesso fechado	
2.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	16
2.3	ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	17
3	TRÂMITES METODOLÓGICOS	20
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	20
3.2	CAMPO DA PESQUISA	20
3.3	INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	21
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS	22
5	ESTUDO DE CASO	23
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
	REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

A busca por informação cada vez mais cresce no mundo com ela também a importância de um profissional bibliotecário atuante que coloque em prática o serviço de referência para orientar e atender as necessidades de seus usuários. São diversas unidades informacionais que se diferenciam por diferentes aspectos: unidade mantenedora, público que atende, acervo, finalidade etc., que podem ser públicas, particulares, comunitárias, escolares, universitárias, especializadas, entre outras.

Dentre as unidades informacionais, há aquelas com limitações de uso as coleções da biblioteca ou “acervo fechado”, que não permite que o usuário tenha acesso ao acervo. Este estudo se propõe a apresentar essa outra realidade de unidade informacional, que não se configura de forma “comum” dentre as bibliotecas, por apresentar a  acervo fechado aos seus que proporciona uma visão diferenciada na atuação do que se encontra inserido nesse contexto pouco convencional.

O serviço de referência deve ser realizado pelo profissional bibliotecário que busca a satisfação informacional do usuário ao dispor informações que supram com as necessidades que possuem, diante de demandas que o levaram à biblioteca. Essa mediação constitui-se de forma fundamental por transformar o acesso a informação mais objetiva alcançando as expectativas do usuário que busca um atendimento com sucesso.

Com a experiência de um estágio em uma unidade de informação que apresenta seu acervo fechado, prática não convencional como mediador entre a interesse pela temática, ao mesmo tempo que pretendo destaca a necessidade e à importância do bibliotecário em seu papel fundamental como mediador entre a informação e o usuário através do serviço de referência, que tem em seu cotidiano profissional inserido nesse contexto tão desafiador. Relevante ressaltar que, durante a graduação, essa realidade do funcionamento e características de bibliotecas que possuem o acervo fechado não foi apresentada ou discutida em sala de aula e nem leituras que promovam discussão ou reflexões foram indicadas.

Diante do panorama, surgem diversos questionamentos nesse contexto: Como o serviço de referência se configura na biblioteca universitária com acesso ao acervo fechado ao usuário? Quais as habilidades que o profissional bibliotecário

necessita para atender os usuários? De que forma se configura o atendimento e as demandas dos usuários por meio do “atendimento de balcão”? Quais as vantagens e desvantagens que o acervo fechado proporciona a unidade de informação, profissional e usuário?

Com o exposto, esta pesquisa propõe, como objetivo geral, **analisar a atuação do bibliotecário de referência em biblioteca universitária que possui o acesso ao acervo fechado ao usuário**. Especificamente, os objetivos são delineados da seguinte forma:

- a) Mapear as competências do bibliotecário de referência, de acordo com a literatura da área;
- b) Contextualizar o atendimento e as demandas dos usuários na conjuntura do acervo fechado ao usuário.
- c) Identificar as vantagens e desvantagens do acervo fechado, para a instituição, para a atuação profissional e para o usuário.

Para responder aos questionamentos propostos e alcançar os objetivos traçados, este trabalho se estrutura da seguinte forma: a introdução apresenta o tema, justificativa para escolha da temática, perguntas que norteiam a pesquisa e os objetivos traçados, geral e específicos; a fundamentação teórica pauta-se na conceituação e contextualização da biblioteca universitária, do serviço de referência e a atuação do bibliotecário buscando um olhar nesse cenário de acervo fechado; a metodologia descreve-se a caracterização da pesquisa, os sujeitos, instrumento e coleta de dados, bem como os procedimentos de análise e interpretação dos dados; na análise, a apresentação e interpretação dos dados alcançados, com vistas a contraídos com a literatura apresentada; e nas considerações finais, os resultados contextualizados por meio dos objetivos propostos para este trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial traz embasamentos teóricos e conceitos em relação biblioteca universitária e Serviço de Referência, enfatizando seus conceitos e processo, como também a Formação do Bibliotecário de Referência e as atribuições para uma atuação profissional efetiva.

2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

As bibliotecas foram se transformando ao passar do tempo e se caracterizando de várias formas, de acordo com o contexto que se inserem e o público que atendem, se especializando em determinadas áreas da informação com intuito de executar com êxito a disseminação de informações que contribuíssem no enriquecimento intelectual, tornando-se peça principal em uma instituição de ensino universitário e no conhecimento de seus usuários.

Se a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra, atualmente, em todos os campos do conhecimento (FERREIRA, 1980, p. 7).

Dias e Pires (2003, p. 14) ainda afirmam que

As bibliotecas universitárias funcionam como órgãos de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com acervo geral ou especializado, podendo apresentar estrutura administrativa centralizada ou descentralizada [...]. Sua função é prover informações referenciais e bibliográficas específicas, necessárias ao ensino e à pesquisa (DIAS; PIRES, 2003, p. 14).

De acordo com Machado (2000, p. 12), a missão indispensável e necessária da Biblioteca Universitária é de

servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes, pesquisadores e à comunidade em geral, devendo colaborar no

desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade à qual ela está ligada. É, por isso, considerada como o coração ou o centro nervoso da universidade.

A biblioteca universitária é responsável por grande parte da produção de conhecimento e de disseminação da informação com todo o aumento que as publicações informacionais trazem com ela

A dinâmica que envolve as bibliotecas universitárias exige sua interação com outras unidades de informação de forma sistêmica, tornando-as um organismo integrado, objetivando satisfazer exigentes demandas. Desse modo, o paradigma emergente é o da socialização, devendo a BU se reinventar a cada dia, a fim de se manter com o espaço privilegiado para a produção e disseminação do conhecimento (CARVALHO, 2011).

Tarapanoff (1982, p. 24) contextualiza que a biblioteca universitária,

[...] como parte da sociedade na qual opera, reflete as características gerais do país, o seu grau de desenvolvimento, sua tradição cultura, seus problemas e prioridades sócio-econômicas. [...] a universidade e a Biblioteca Universitária brasileira são produtos da história social, econômica e cultural do país, bem como das características regionais brasileiras aos mais variados segmentos sociais.

No ponto de vista de Garcez (2002, p. 45 apud MIGUEL; AMARAL, 2007, p. 3), devem se esforçar em projetar as Bibliotecas Universitárias de acordo com sua estrutura:

[...] deve refletir o estado transacional da biblioteca, que hoje não pode ser completamente impressa nem completamente digital [...] e por esse motivo [...] parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos à distância. Os usuários, na lógica do desenvolvimento atual, precisam do tipo de integração de serviços que as bibliotecas híbridas proporcionam, trabalhando fundamentalmente na logística da informação armazenada, coletada e acessada.

Nesse panorama multifacetado e dinâmico, a biblioteca universitária revela-se como espaço de oportunidades, inclusivo e desafiador, pelo seu público e instituição que se vincula.

2.1.1 Biblioteca com acervo de acesso fechado

O acervo configura-se como a seção principal da biblioteca e compõe-se documentos impressos e/ou digitais, tais como livros e periódicos, relacionados a temas específicos ou gerais, ligados a comunidade que a biblioteca atende. Segundo Estabel e Moro (2014, p. 15)

O acervo é o conjunto dos documentos que compõe o patrimônio da biblioteca. Todo documento organizado e armazenado na biblioteca faz parte do acervo, por isso, denomina-se o conjunto de obras ou de documentos que são formalmente apropriados por esta biblioteca. São considerados importantes organismos vivos e podem ser diferentes tipos e formatos ou suportes físicos.

As autoras ainda destacam que “o acervo da biblioteca é denominado de coleção ou coleções, conforme se refira ao completo conjunto de obras existentes, ou a grupo de obras”. O acesso ao acervo de uma unidade de informação pode ser livre/aberto ou fechado/restrito direcionados pelos objetivos e necessidades da instituição que pertence.

Tradicionalmente, as unidades de informação disponibilizam acesso aos seus recursos informacionais, pois, segundo Estabel e Moro (2014, p. 16), “oferecer serviços de qualidade e atender às necessidades informacionais do público, a política de coleções que compõem o acervo é significativa e necessária para alcançar os objetivos que se propõe”.

De acordo com as necessidades da instituição e unidades de informação, algumas tomadas de decisão em relação ao acervo são adotadas e dentre as razões que mais influenciam essas tomadas de decisão há a adoção da política de Conservação Preventiva do Acervo.

De acordo com Esbatel e Moro (2014, p. 43), as coleções das unidades de informação estão sujeitas “a diversos danos, correndo, inclusive, o risco de se perderem caso as políticas adotadas para a proteção desses materiais não estejam pautados em ações corretas”. Com isso, políticas relacionadas a Conservação

Preventiva correspondem a intervenções necessárias que primam pela preservação dos acervos bibliográficos.

Alguns fatores são responsáveis pela deterioração do acervo, a saber (ESTABEL; MORO, 2014, p. 44):

- a) Fatores ambientais que causam a degradação do acervo;
- b) Agentes biológicos;
- c) Ação do homem;
- d) Situações de emergência, como inundações e incêndios.

O quadro a seguir apresenta informações sobre os fatores que causam danos ao acervo das unidades de informação:

Quadro 1 – Danos que afetam o acervo bibliográfico

DANOS	PRINCIPAIS FATORES		
Fatores Ambientais	Iluminação	Qualidade do ar	Temperatura e umidade relativa
Agentes Biológicos	Fungos	Roedores	Insetos
Ação do homem	Manuseio Incorreto	Acondicionamento inadequado	Furto e Vandalismo
Situações emergenciais	Incêndios	Inundações	

Fonte: Estabel e Moro (2014)

Dentre os danos apresentados, a escolha pelo acervo fechado constitui como uma decisão tomada devido a Ação do Homem sobre o acervo, conferindo mais durabilidade sobre as obras que fazem parte da coleção da biblioteca.

A ação do homem danifica o acervo pelo manuseio incorreto, pelo acondicionamento e/ou armazenamento inadequado dos materiais e até por atos de furto e vandalismo. Em geral, o próprio homem é o causador dos maiores danos ao acervo: são inúmeras as ações realizadas de forma intencional ou não, que podem reduzir a vida útil dos livros (ESTABEL; MORO, 2014, p. 47).

Sobre o manuseio incorreto, algumas ações humanas são apresentadas mais detalhadamente para exemplificar esse dano ao material impresso das bibliotecas.

Quadro 2 – Ações humanas ao acervo devido ao manuseio incorreto

MANUSEIO INCORRETO
Efetuar consertos utilizando fitas adesivas
Apoiar-se com os cotovelos sobre o livro durante a leitura
Consumir alimentos e bebidas junto ao material de consulta
Guardar no interior dos livros materiais que podem deixar as páginas manchadas ou deformadas
Utilizar clipe metálicos e canetas marca-texto para destacar partes do livro
Fotocopiar o livro, fragilizando a estrutura do livro
Fazer dobras nas folhas para marca-las
Manusear as obras com a mão suja
Retirar o livro da estante pela parte superior da lombada

Fonte: Estabel e Moro (2014, p. 50)

Quanto ao acondicionamento inadequado, o quadro 3 apresenta algumas ações relacionadas a esse dano.

Quadro 3 – Ações humanas ao acervo devido ao acondicionamento inadequado

ACONDICIONAMENTO INADEQUADO
Acondicionamento em armários de madeira
Superlotação das prateleiras
Inclinação de livros na prateleira
Livros de encadernações frágeis ou danificadas “soltos” na estante
Estantes e armários colados nas paredes
Prateleiras de livros rentes ao chão
Transporte de grande quantidade de livros

Fonte: Estabel e Moro (2014)

Relacionados ao furto e vandalismo, pode-se destacar que são problemas em todas as bibliotecas, o que exige investimentos financeiros e humanos que possam dar mais segurança ao acervo. Esbatel e Moro (2014) apresentam iniciativas que minimizam essas ações, que refere-se na identificação do usuário que adentra no espaço da biblioteca, controlando os lugares de consulta, colocando regras de funcionamento e disponibilizando serviço eficiente de reprodução do material.

2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Com o aumento da produção científica a demanda de informações disponíveis no ambiente acadêmico universitário, surge a necessidade das bibliotecas universitárias fornecer uma das atividades mais importantes de um bibliotecário que é o serviço de referência.

Conforme Pereira e Carvalho (2012, p. 103):

O Serviço de Referência existe para promover uma maior receptividade ao usuário no momento em que este precisa conhecer e utilizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. No entanto, o trabalho realizado por este setor só se efetiva quando o usuário procura os serviços oferecidos pela biblioteca.

O serviço de referência se torna o primeiro contato direto que o bibliotecário tem com o usuário que vai a unidade buscar por informações que venham a agregar aos seus conhecimentos acadêmicos tornado sua experiência mais satisfatória. Esse tipo de serviço é desenvolvido para oferecer ao usuário um bom atendimento, como também agilidade no processo entre usuário e informação. Assim, o Serviço de Referência

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

A biblioteca universitária que oferece o serviço de referencia aos seus usuários se destaca, pois o aproveitamento é maior um busca pela informação. De

acordo com Grogan (1995, p. 15) “o trabalho de referência, [...] trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”.

De acordo com Dias, Henn e Silva (2007, p.48), o Serviço de referência pode ser assim conceituado:

[...] um processo baseado em pergunta-resposta. Porém, por envolver, sempre, uma questão de complexo. Envolve, de um lado, o usuário, de outro, a unidade de informação. Intermediando o processo está o bate-papo. A fonte deve ser menor que 12. Ele o que irá respondêla.

Diante disso, o serviço de referência tem como parte principal oferecer o melhor atendimento para os usuários, analisando as suas necessidades informacionais motivando para a busca pela informação tendo em vista a comunicação como sua base, praticando entrevista direta face a face com o usuário.

2.3 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O serviço de referencia é a questão formulada pelo usuário da biblioteca, segundo o qual é o trabalho que executa colocando em prática suas vivencias para fornecer o melhor resultado em sua busca pela informação da melhor forma. Para o bibliotecário de referencia o seu maior desafio é o de responder a uma ampla variedade de questões e problemas de pesquisa, mas é um aspecto extremamente gratificante para o bibliotecário de referência. Um bom bibliotecário mesmo que seja iniciante tem que colocar em prática a sua comunicação interpessoal face a face.

As funções relacionadas ao serviço de referência estão vinculadas diretamente com o atendimento ao usuário e prestação de serviço, auxiliando sua pesquisa.

Muito conhecimento, habilidades e atitudes são exigidos do bibliotecário que presta serviços de referência nas unidades de informação, tais como (SILVA; ARAUJO, 2009):

- a) Atender e recepcionar o usuário;
- b) Orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou em linha (on-line);
- c) Ensinar aos leitores o manuseio das obras de referencias;
- d) Explicar o funcionamento da biblioteca;
- e) Divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca;
- f) Elaborar e divulgar catálogos e boletins;
- g) Compilar bibliografias;
- h) Providenciar os pedidos de artigos de periódicos através da comutação bibliográfica;
- i) Organizar exposições, palestrras debates, participação em feiras do livro e outros;
- j) Fazer Disseminação Seletiva da Informação- DSI;
- k) Ensinar e orientar os leitores a operar os terminais de dão acesso as bases de dados da biblioteca

Em relação as habilidades do bibliotecário de referência, estas podem ser relativas a diversas formas (SOUZA; FARIAS, 2011):

- a) capacidade de comunicação;
- b) capacidade de analisar necessidades de informações;
- c) capacidade de orientar usuários;
- d) capacidade de treinar usuários;
- e) domínio das fontes de informações;
- f) iniciativa e cortesia

3 TRÂMITES METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para a construção desse trabalho de conclusão de curso foi a revisão de literatura nos campos da Biblioteconomia e Ciência da Informação.



Telasat
2018-11-11 21:49:38

Não foi só a revisão de literatura, foi todo o ~~en~~percorrido, o conjunto de métodos técnicas utilizados

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa apresenta-se como pesquisa bibliográfica, pois, segundo Marconi e Lakatos (1992), representa o levantamento de obras publicadas, (livros, artigos científicos, trabalhos acadêmicos etc.), possibilitando um ponto de partida para uma Pesquisa de Campo, que trata do “recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir das concepções teóricas que fundamentam o objeto da investigação” (MINAYO, 1994, p. 53).

De acordo com os objetivos, essa pesquisa se qualifica como sendo estudo de caso, pois segundo Silva e Menezes (2004, p. 21), é “quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento”.

De acordo com Yin (2001, p. 32), trata-se de uma investigação empírica que possibilita a investigação de um “fenômeno contemporâneo dentro de um contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo - com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados [...] a pesquisa de estudo de caso pode incluir tanto estudos de caso único quanto de casos múltiplos. (YIN, 2001, p. 33).



3.2 CAMPO DA PESQUISA

O estudo foi desenvolvido na Faculdade Maurício de Nassau, especificamente na Biblioteca dessa instituição de ensino. Universitário Maurício de Nassau tem a finalidade de apoio à educação superior de qualidade. A Biblioteca funciona como órgão de suporte aos programas da Instituição, tornando ágil e atualizado o serviço de informações existente, dotado de iniciativas para oferecer aos usuários informações necessárias para obter conhecimentos. Assim, contribui para o desenvolvimento individual e coletivo de alunos, professores e de pesquisadores da Universidade. Um setor em constante desenvolvimento, é projetada para adquirir (cinco por cento) do acervo a cada semestre, a partir do acervo inicial. A aquisição se dá por compras, doações e permutas. Considerando os dispostos acima, a política de atualização e crescimento também se dá através de consulta aos catálogos das editoras, indicações de Professores e Coordenadores de curso, sendo que os alunos também poderão apresentar suas sugestões. A Biblioteca conta com dotação orçamentária específica da Instituição, aplicada nas aquisições do acervo, equipamentos, novos projetos, reconhecimento de cursos, contratação de pessoal, e outros.

O acervo bibliográfico é atualizado constantemente, por indicação de alunos e professores, por solicitação da coordenadoria e da equipe da Biblioteca, em razão de novas edições ou para atualização dos temas objeto de estudos, além de publicações destinadas a subsidiar projetos de pesquisa e extensão. Será dada prioridade, na aquisição de livros, àqueles indicados pelos professores como bibliografia básica e complementar de cada disciplina dos cursos ministrados, em todos os níveis. O acervo atende apropriadamente às funções de ensino, pesquisa e extensão, em livros, periódicos (assinaturas correntes), base de dados, vídeos e software. Além do acervo específico de cada curso, a Biblioteca tem à disposição livros de referência, acervo abrangente das outras áreas de conhecimento e biblioteca eletrônica, que são utilizados nos computadores postos à disposição dos

Telasat

Telasat

2018-11-11 22:19:32

senti ausência de citação dos documentos
informações. As informações foram retiradas essas informações.

Telasat

2018-11-11 22:13:41

senti a ausência de número de funcionários
suas funções

nacional necessário ao

extensão. Suas instalações

desenvolvimento de um projeto de

educação superior de qualidade. A Biblioteca funciona como órgão de suporte aos

programas da Instituição, tornando ágil e atualizado o serviço de informações

existente, dotado de iniciativas para oferecer aos usuários informações necessárias

para obter conhecimentos. Assim, contribui para o desenvolvimento individual e

coletivo de alunos, professores e de pesquisadores da Universidade.

2018-11-11 21:58:17 Biblioteca é

um setor em constante desenvolvimento, é projetada para adquirir

de um crescimento de 5%

(cinco por cento) do acervo a cada semestre, a partir do acervo inicial. A aquisição

se dá por compras, doações e permutas. Considerando os dispostos acima, a

política de atualização e crescimento também se dá através de consulta aos

catálogos das editoras, indicações de Professores e Coordenadores de curso, sendo

que os alunos também poderão apresentar suas sugestões. A Biblioteca conta com

dotação orçamentária específica da Instituição, aplicada nas aquisições do acervo,

equipamentos, novos projetos, reconhecimento de cursos, contratação de pessoal, e

outros.

alunos e que possam contribuir para a formação científica, técnica, geral e humanística da comunidade acadêmica.

A Biblioteca oferece serviços de empréstimos, devoluções, renovações (presenciais e pelo portal), lista de reserva, acesso a base de dados, apoio na normalização da produção acadêmica, comutação bibliográfica. São desenvolvidos os serviços de seleção e aquisição de material bibliográfico, levantamento bibliográfico, tratamento da informação, preparo para empréstimo e disseminação da informação. O acesso ao material bibliográfico ocorre por meio de catálogo informatizado ou ainda pela Internet. O aluno requisita o título de interesse via funcionário administrativo. Os serviços destinam-se exclusivamente aos funcionários e corpo docente e discente da UNINASSAU. Ao público externo é apenas reservado o direito a consulta interna. Estão automaticamente inscritos na Biblioteca alunos, professores e funcionários da Instituição.

Quanto a missão e finalidade da biblioteca, alguns pontos são destacados:

1. A missão do Sistema Integrado de Biblioteca é prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e a administração da Instituição, contribuindo com a melhoria contínua do ensino-aprendizagem.
2. A Biblioteca tem como finalidade:
 - a) Atender, de acordo com suas disponibilidades e condições, aos professores, alunos dos cursos (presenciais e a distância), funcionários, facultando-lhes o empréstimo local e domiciliar do seu acervo bibliográfico;
 - b) Fornecer à comunidade acadêmica apoio bibliográfico e suporte informacional necessário ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão;
 - c) Atualizar seu acervo com novas aquisições. Parágrafo Único – A Biblioteca é dirigida por profissional graduado em Biblioteconomia.

Em relação ao acesso, a biblioteca em estudo informa que:

- 1) O acesso ao acervo é fechado. Os usuários fazem a pesquisa nos terminais de consulta e dirigem-se ao balcão de consulta para localização da obra, pelo funcionário responsável.
- 2) A biblioteca não se responsabiliza pelos objetos d

Telasat
2018-11-11 22:02:31
desnecessário

3.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Como modalidade de pesquisa adotado neste Trabalho de Conclusão de Curso, o instrumento de coleta de dados mais adequado é a entrevista, por representar “a obtenção de informações de um entrevistado, sobre determinado assunto ou problema” (SILVA; MENEZES, 2004, p. 33). Esta pode ser, segundo as autoras, de forma padronizada ou estruturada, com roteiro previamente estabelecido, ou despadronizada ou não-estruturada, por não exigir rigidez de roteiro, possibilitando uma exploração mais ampla em algumas situações.

O tipo de entrevista adotada foi a estruturada, pelos critérios elaborados para tornar a última parte do parágrafo mais clara, questionamentos iniciais com base nos objetivos propostos neste trabalho e apresentados para a bibliotecária gestora da Biblioteca da Instituição e responsável pelos serviços informacionais prestados a comunidade acadêmica.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados obtidos com a entrevista serão descritos de acordo com a literatura abordada, como também considerações da “estagiária” da pesquisadora, buscando elos e reflexões sobre o fenômeno estudado.

4 ESTUDO DE CASO: uma análise da biblioteca com acervo fechado

Sobre o serviço de referência em biblioteca com acervo fechado ao usuário, a bibliotecária apresenta o seguinte relato:

“através do estudo prévio do usuário, identificando suas necessidades de informação, e satisfazendo as necessidades de informação através dos serviços oferecidos: provisão de documentos, provisão de auxílio bibliográfico, serviço de alerta e orientação ao usuário.”

Desta forma, destaca-se a importância do estudo do usuário como chave para o maior desempenho no serviço de referência em acervo fechado sendo ele o levantamento de características que identifiquem as necessidades informacionais do usuário. Para Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigados para saber o que os indivíduos precisam, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Costa (2016, p. 82) destaca que “o ser humano, como ser social, necessita da participação e integração na sociedade, e a informação leva a tomadas de decisão do individuo, favorecendo a que o uso da informação lhes traga significado”.

A bibliotecária cita ainda alguns tipos do serviço de referência que Silva e Araújo (2003, p. 101) apresentam:

- Levantamento bibliográfico; “esse serviço consiste na elaboração de referências bibliográficas que servirão como ponte de partida para os trabalhos científicos e de pesquisa”
- Disseminação seletiva da informação (DSI); “consiste em realizar um levantamento do perfil das necessidades informacionais dos usuários. Funciona pela comparação dos perfis levantados, com os assuntos indexados pela biblioteca e aquelas que tiverem perfil coincidente com os assuntos”

receberão um comunicado que o documento está disponível por um determinado período”.

Quanto as habilidades que o bibliotecário deve possuir nesse contexto de acervo fechado, a bibliotecária destaca que

“ao dar assistência ao usuário que necessita de informação, o mesmo deve desenvolver atributos de qualidade de caráter (simpatia, criatividade, confiança e outros mais), em parceria com a competência profissional (intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consultentes), uma vez que, o processo de referência é mediante ao contato inicial, até ao ponto em que o problema é solucionado”.

O bibliotecário de referência e suas prioridades na atuação profissional (SILVA; ARAUJO, 2009):

- l) Atender e recepcionar o usuário;
- m) Orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou em linha (on-line);
- n) Ensinar aos leitores o manuseio das obras de referencias;
- o) Explicar o funcionamento da biblioteca;
- p) Divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca;
- q) Elaborar e divulgar catálogos e boletins;
- r) Compilar bibliografias;
- s) Providenciar os pedidos de artigos de periódicos através da comutação bibliográfica;
- t) Organizar exposições, palestras debates, participação em feiras do livro e outros;
- u) Fazer Disseminação Seletiva da Informação- DS;
- v) Ensinar e orientar os leitores a operar os terminais de dados da biblioteca

Quanto as competências do bibliotecário de referência podem ser ressaltadas a seguir (SOUZA; FARIAS, 2011):

- g) capacidade de comunicação;

Telasat
2018-11-11 22:25:01

Igual a B

- h) capacidade de analisar necessidades de informações;
- i) capacidade de orientar usuários;
- j) capacidade de treinar usuários;
- k) domínio das fontes de informações;
- l) iniciativa e cortesia

A configuração do atendimento, bem como as demandas do usuário por meio do “atendimento de balcão” é abordado pela fala da bibliotecária a partir da exemplificação de dois tipos de usuário:

- a) Usuário que “sabe” o que procura:

“Se tratando do usuário que tenha realizado a modalidade de consulta no terminal de pesquisa na biblioteca, ou no portal do aluno, ou no site institucional, o usuário pesquisa a obra que deseja, anota o número de chamada (classificação e cutter) e vai ao “atendimento de balcão” para realizar o empréstimo”;

- b) Usuário que “não sabe” o que procura:

“Quanto ao usuário que não trouxe o número de chamada (classificação e cutter), e/ou está com sua necessidade de informação vaga e imprecisa, é necessário que seja realizada as etapas decisórias que constituem o processo normal de referência (o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução)”.

Dentre as habilidades do bibliotecário de referência é orientar/treinar o usuário quanto recursos oferecidos pela biblioteca, tais como a utilização do catálogo ou terminal de busca, dando mais autonomia ao usuário.

[...] cabe ao bibliotecário de referência localizar estratégias de buscas que supram as necessidades de informação mediante o processo tecnológico encontrando meios que sobressaiam dessa complexa realidade digital, ou melhor, formas de atuação que instiguem uma busca constante por novas competências (MELO, 2018, p. 19).

O bibliotecário de referência sabe exatamente onde procurar, o que parece ser uma “recuperação automática mental”, o bibliotecário ou sabe de cor que as respostas se encontram ali, ou aprendeu um processo esquemático simples para encontrar a resposta para certos tipos de questões a  Telasat 2018-11-11 22:27:41. As respostas esconde efetivamente o extremo esforço dedicado ao estudo das fontes de informação e sua experiência em manuseá-las, sem falar da intimidade com o sistema de classificação e



Telasat

2018-11-11 22:27:41

Refazer parágrafo para torná-lo mais claro.
previo que o bibliotecário
experiência em manuseá-las,

Telasat

2018-11-11 22:32:32

senti a ausência das vantagens e desvantagens
do círculo fechado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inquietude da pesquisa em trazer uma realidade que existe em várias bibliotecas que é pouco estudada até mesmo em sala de aula. Pouco se é falado nesta realidade de acervo fechado, só é direcionado as bibliotecas de acervo aberto. Nos dias de hoje ainda sim encontramos dificuldades em buscar por literaturas que tragam referencias que discutam posicionamentos e aperfeiçoamentos para lidar com está característica de biblioteca.

O profissional bibliotecário precisa esta devidamente de realidade, pois o estudo levanta observações em suas fundamental entrar em cena o bibliotecário de referência trazendo consigo todas as habilidades que constitui um bibliotecário desta função.

A questão inicial que norteou esta pesquisa, provocando todo o seu desenvolvimento (**Analisar a atuação do bibliotecário de referência em biblioteca universitária que possui o acesso ao acervo fechado ao usuário.**) Trouxe consigo pontos em destaque que são eles as limitações no acesso a informação que faz com que o usuário, mais do que nunca precisa do profissional de referência para o atende-lo devidamente pois o usuário só tem esta opção deixando assim preso a apenas a busca direcionada do profissional que o atende. Dificultando o seu livre acesso a outras literaturas que o possa ampliar seus conhecimentos informacionais.

Diante disso, a importância da formação do bibliotecário de referência que precisa esta habilitada para exercer tal função que desenvolve com sua experiência e conhecimento como lidar com esse formato de biblioteca. O acervo fechado apresenta como um atalho para que determinadas instituição consiga preservar o acervo dos degastes físicos, evitar os furtos e também ter o controle maior em sua organização que fica restrita para apenas os profissionais daquela unidade.

No acervo fechado, a escolha de caminho que o bibliotecário de referência segue, demonstra sua experiência e seu talento, e com uma capacidade de natureza intuitiva ele encontra a melhor estratégia de busca, pois, nada mais é a organização gradativa dos bibliotecários de referência. Sem duvida o bibliotecário experiente, conscientemente ou não, busca a melhor estratégia de como atender ao seu

usuário. Torna-se necessário que essa intuição profissional se torne uma certeza, baseada na segurança que os conhecimentos adquiridos possibilitam.

Destaca-se, no entanto, que essa temática deve ser tratada de forma mais específica em sala de aula, despertando nos alunos de Biblioteconomia uma reflexão mais contextualizada da prática do bibliotecário de referência em diversos e desafiantes contextos. Esse “chamamento” possibilita debates sobre adoção do acervo fechado pelas instituições e também propicia mais visibilidade sobre a temática na literatura que, no momento, não aborda esse assunto, o que ocasionou grandes dificuldades na construção deste trabalho.

REFERÊNCIA

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. Apresentação. In: Nídia, Lubisco. **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 9-10.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação**: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016.

DIAS, Guilherme Ataíde; HENN, Gustavo; SILVA, José Wendell de Moraes. Tecnologia da informação e serviços de referência eletrônicos: uma proposta de aplicação baseada em chatterbots e ontologias. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 12, n.23, p.47-61, jan./jun. 2007.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2003.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva. **Biblioteca**: conhecimentos e práticas. Porto Alegre: Penso, 2014.

FARIAS, Maria G. Guedes; SOARES, Jean da Silva. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblioonline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em:< <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/31556/17584>>. Acesso em: 25 out. 2018.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitária brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo / Brasília: Pioneira / IML, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasilia: IBICT, 1994.

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

LUCK, Esther Hermes et al. A Biblioteca Universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais**... Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>>. Acesso em: 15 set. de 2018.

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. **Relacionamento biblioteca/usuário**: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. 2000. Disponível em:< <http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>> . Acesso em: 10 set. 2018.

MELO, Dayanne Balbino. **O bibliotecário de referência a partir da percepção dos alunos em fase de conclusão do curso de biblioteconomia da UFPB**. João Pessoa, 2018.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. A Biblioteca Universitária e as novas tecnologias. **Informativo da rede Sirius**, Rio de Janeiro, 2007.

PEREIRA, Edinete Nascimento; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. A web 2.0 no serviço de referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 102-124, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13000>> Acesso em: 05 out de 2018.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Comunidades científicas e infraestrutura tecnológicas no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 62-73. Disponível em:<>. Acesso em: set. 2018.

SILVA, Divina Aparecida da. AUJO, Iza Antunes. **Auxílio e práticas para formação profissional**. Brasília: Thesau

Telasat
2018-11-11 22:38:36

; Subtítulo sem negrito

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Esteria Muszkat. **Método para elaboração de dissertação**. 4.ed. Florianópolis: UFSC, 2006.

Telasat
2018-11-11 22:37:07

SOUZA, F. das C. de. A formação acadêmica de bibliotecas: informação e sua visibilidade, identidade e reconhecimento. **Revista de Soc.**, João Pessoa, v. 16, n.1, p. 32-46, 2006. Disponível em: . Acesso em: 29 set. 2018.

Nas citações o ano está 2004. corrigir

TARAPANOFF, Kira. **A Biblioteca Universitária vista como uma organização social**. Brasília, DF: ABDF, 1982.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.