



Eixo II: Inovação e Criação

ACÇÕES DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA: INOVANDO ATRAVÉS DAS TICS

ACTIONS OF THE REFERENCE SECTION: INNOVATING THROUGH TICS

REJANE MARIA ROSA RIBEIRO

GERUSA MARIA TELES OLIVEIRA

MARIA DE FÁTIMA DE JESUS MOREIRA

SUELY SANTANA

SILVANA REIS CERQUEIRA

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: A partir do século XX, com a informatização das bibliotecas, o uso da informação e os serviços desenvolvidos e disponibilizados aos seus usuários são inovados com economia de tempo e, muitas vezes, sem a necessidade de deslocamento do usuário ao local físico da biblioteca pois surgem as bibliotecas virtuais. Com isto, vários serviços ganharam nova roupagem e agilidade na sua disponibilização. Esse trabalho expõe as inovações ocorridas na Seção de Referência das Bibliotecas Centrais da Universidade Estadual de Santa Cruz e da Universidade Estadual de Feira de Santana, advindas da adoção das tecnologias de informação e comunicação. Com base na pesquisa de natureza qualitativa e de cunho descritivo, com foco em levantamento de dados, aborda sobre a sociedade da informação no âmbito das universidades, destacando as bibliotecas, que são órgãos que têm a missão de organizar, preservar e disseminar a informação; elenca as principais atividades desenvolvidas nas referidas bibliotecas, pertencentes às universidades estaduais da Bahia; e destaca a importância dos serviços oferecidos como apoio e subsídio da tríplice função da universidade: ensino, pesquisa e extensão. Ressaltamos que as inovações, no momento que foram implementadas nas bibliotecas, tiveram grande impacto; porém, isso não significa que as necessidades de melhorias constantes se esgotaram. Por isso, recomenda-se permanente avaliação dos serviços e atenção para as reais necessidades dos usuários.

Palavras-chave: Seção de Referência; Tecnologia de Informação e Comunicação; Serviços; Inovação.

Abstract: *This work exposes the innovations that occurred in the Reference Section of the Central Libraries of the State University of Santa Cruz and the State University of Feira de Santana resulting from the adoption of information and communication technologies. It focuses on the information society within the universities, with the emphasis on libraries, which are bodies whose mission is to organize, preserve and disseminate information. It lists*

the main activities carried out in the mentioned libraries that belong to the state universities of Bahia. And it aims to highlight the importance of services offered as support and subsidy of the university's threefold function of teaching, research and extension. It emphasizes that the innovations currently implemented in the libraries have had a great impact, but it does not mean that the needs for constant improvements have been exhausted. Therefore, it is recommended that you continue to evaluate the services and the actual needs of the users.

Keywords: *Reference Section; Information and Communication Technology; Services; Innovation.*

1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação vive em constantes mudanças, e a universidade é um dos eixos responsável por formar e disseminar novas ideias amparadas em pesquisas científicas e no desenvolvimento de projetos que visam acompanhar, de maneira ativa, as transformações em uma sociedade. E nesse patamar encontra-se um dos eixos principais: a biblioteca universitária, agente principal de disseminação da informação, através dos serviços e recursos informacionais ofertados à comunidade, tendo como grande aliada a Seção de Referência, que desenvolve atividades de suma importância para o desenvolvimento de uso e propagação da informação.

Esse trabalho aborda sobre a sociedade da informação no âmbito das universidades com destaque para as bibliotecas, que têm como objetivo oferecer um suporte informacional para subsidiar o tripé ensino, pesquisa e extensão, que é o eixo fundamental da universidade brasileira.

[...] A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão. (SILVA; CONCEIÇÃO; BRAGA, 2004, p.135).

Sendo assim, para cumprir seu objetivo elas precisam desenvolver um serviço informacional de qualidade e, para tanto, lançam mão cada vez mais da informática como ferramenta para aperfeiçoar os serviços tradicionais e criar novos serviços.

As Bibliotecas Centrais da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) e da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), duas das quatro universidades estaduais da Bahia, iniciaram seu processo de informatização no fim dos anos 90 e com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apresentaram inovações nos produtos e serviços oferecidos.

2 DIRECIONAMENTOS

As Tecnologias de Informação e Comunicação se bem aplicadas podem dar maior visibilidade às bibliotecas. A partir do século XX, com a informatização das bibliotecas, o uso da informação e os serviços desenvolvidos e disponibilizados aos seus usuários são inovados com economia de tempo e, muitas vezes, sem a necessidade de deslocamento do usuário ao local físico da biblioteca pois surgem as bibliotecas virtuais. Com isto, vários serviços ganharam nova roupagem e agilidade na sua disponibilização, estes se configuram em: levantamento bibliográfico, boletins do acervo incorporado mensalmente, pesquisas na base de dados e, de modo geral, o uso dos serviços ofertados e disponibilizados e resposta às necessidades informacionais dos usuários. A partir daí a biblioteca ganha um impacto transformador por sua agilidade e consistência na oferta dos seus serviços. E para darmos notícias das transformações ocorridas, percorremos alguns caminhos.

2.1 Caminhos percorridos

Com base na pesquisa de natureza qualitativa e de cunho descritivo com foco em levantamento de dados (GIL,1996), este trabalho expõe as inovações ocorridas na Seção de Referência das Bibliotecas Centrais da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) e da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS,) advindas da adoção das tecnologias de informação e comunicação, com o objetivo de abordar sobre a sociedade da informação no âmbito das universidades, com destaque para as bibliotecas; elencar as principais atividades desenvolvidas nas referidas bibliotecas, destacando a importância dos serviços oferecidos como apoio e subsídio da tríplice função da universidade: ensino, pesquisa e extensão. A fim de alcançar os objetivos propostos observamos, registramos e analisamos as atividades advindas das inovações ocorridas na Seção de Referência das Bibliotecas Centrais foco deste trabalho.

A biblioteca se confirma como agente transformador e participante de uma sociedade que está se reinventando a cada dia, buscando satisfazer as demandas dos usuários – que constantemente precisam ser conquistados por se tornarem cada vez mais exigentes, acompanhar os crescentes números de informações disponibilizadas pela agilidade que foi introduzida pela internet – se preocupando com a veracidade das fontes fornecidas, pois o atendimento de qualidade é uma das metas principais da Seção de Referência. Por esta razão,

O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 60).

Ao acompanhar a velocidade das informações e manter o foco dos objetivos da Instituição e da biblioteca, a Seção de Referência tem o desafio de ser o porta voz da biblioteca e com os seus serviços alcançar o usuário e mantê-lo satisfeito e frequentador fidedigno da biblioteca.

2.2 Seção de referência

A Seção de Referência é aquela que serve de ligação entre os usuários e demais seções e setores da biblioteca com todos os serviços que a biblioteca tem a oferecer. É responsável por supervisionar todos os setores de atendimento, atender e orientar os usuários quanto aos serviços da biblioteca, sanar dúvidas, orientar pesquisas, agendar e receber visitas orientadas, orientar a normalização bibliográfica, treinar o usuário para o acesso à base local e às bases de dados, entre outras atividades.

No decorrer dos últimos anos, segundo Cossich (2014), o Serviço de Referência ampliou sua forma de atuação devido à inserção de novas tecnologias nas Unidades de Informação, utilizando o meio virtual como chat, e-mail, formulário de questões, telefone e redes sociais. Assim, a biblioteca pode e deve oferecer um serviço de qualidade que, de acordo com Cossich (2014, p. 31), “[...] começa com a mudança do comportamento das pessoas que criam novos hábitos e uma cultura voltada para qualidade, a fim de sempre buscarem a melhoria dos produtos e serviços prestados à comunidade de usuários”. Acrescenta o referido autor que atualmente as bibliotecas devem se preocupar em justificar sua existência e sua importância para as instituições a que estão vinculadas. Como nas empresas, as Unidades de Informação são muito cobradas em relação à qualidade, tanto pelos mantenedores, quanto, e principalmente, pelos usuários dos serviços. (COSSICH, 2014).

No entanto, para que, de fato, sejam oferecidos programas de qualidade se faz necessário que os mantenedores da instituição trabalhem em equipe na comunicação e na gestão descentralizada e participativa, o que requer um bom conhecimento de técnicas e métodos que identifiquem os obstáculos, as carências e a demanda. Aqui, entra em ação o Serviço de Referência, que pode ser considerado, de acordo com Cossich (2014), como a alma de uma

Unidade de Informação, pois é através do atendimento personalizado, prestado aos usuários, que a biblioteca constrói sua imagem perante a comunidade que a utiliza.

Em busca de aprimorar os serviços e atingir as metas de melhoria do atendimento e desenvolvimento das funções que a universidade se propõe, a Seção de Referência da Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC), do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS), e a Seção de Referência da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) desenvolveram ações inovadoras cuja descrição será apresentada abaixo.

3 AÇÕES INOVADORAS

3.1 Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Cruz: ações inovadoras

A Biblioteca Central da UESC adquiriu novas tecnologias para desenvolver seus serviços e modernizar seus produtos. Os serviços oferecidos são:

- Computadores com acesso à internet;
- Boletim bibliográfico – substituiu a lista de Novas Aquisições: listagem das obras adquiridas por compra, doação ou permuta incorporadas ao acervo. O Boletim é mensal e é disponibilizado no sitio da biblioteca e encaminhado para os e-mails dos docentes e servidores técnicos-administrativos pela mala direta;
- Cadastramento de usuário no Sistema Informatizado de Gerenciamento de Bibliotecas;
- Catalogação na fonte: a Biblioteca confecciona a ficha catalográfica das dissertações, teses e publicações da editora UESC;
- Comutação bibliográfica (COMUT) que tem como principal objetivo facilitar o acesso aos documentos necessários às atividades, à pesquisa, ao ensino, à extensão e à gerência, independentemente de sua localização, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da pesquisa, ensino e extensão através do uso cooperativo dos acervos bibliográficos;
- Identificação de usuário e configuração de equipamento para o acesso à rede de internet sem fio;
- Levantamento bibliográfico: pesquisa realizada na base local e em bases de dados onde se recupera bibliografias sobre determinado assunto. Na BC o usuário recebe, por e-mail, o levantamento até de 24 horas após a solicitação;

- Treinamento do Usuário: capacita os usuários quanto às normas de funcionamento da biblioteca, do acervo, dos serviços e do acesso à base local, bases de dados e biblioteca virtual de *E-books*;
- Organiza o relatório de atividades mensais com os dados recolhidos das estatísticas dos diversos serviços oferecidos e executados em todos setores da biblioteca;
- Elabora diversos relatórios como o de usuários que estão com pendências na biblioteca no período de matrícula acadêmica – os alunos que estiverem com material bibliográfico em atraso são bloqueados no Sistema Acadêmico e ficam impedidos de realizar matrícula, caso a devolução deste material não seja realizada –; relatórios por área de conhecimento de material bibliográfico para autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos da instituição;
 - Manutenção do acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações;
 - Responde os e-mails enviados pelos usuários;
 - Visita Orientada – Visita guiada: apresenta as seções da biblioteca, toma conhecimento dos diversos serviços oferecidos aos usuários e dar informações sobre os espaços de estudo e equipamentos disponíveis para uso; orientação à pesquisa do acervo, às coleções impressas e /ou eletrônicas e às normas de funcionamento.

3.2 Biblioteca Central Da Universidade Estadual De Feira De Santana: ações inovadoras

Quanto à Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC), a adoção das TICs causou vários impactos nos serviços, a exemplo:

- Levantamento bibliográfico: pesquisa realizada na base local e em bases de dados onde se recupera bibliografias sobre determinado assunto. Na BCJC, o usuário deixa um CD-ROM e/ou o endereço do e-mail e recebe o levantamento bibliográfico com a mesma dinâmica oferecida pela BC da UESC, até 24 horas após a solicitação;
- Boletim bibliográfico – substituiu a lista de Novas Aquisições – listagem das obras adquiridas por compra, doação ou permuta incorporadas ao acervo. O Boletim é mensal e é disponibilizado no sitio da biblioteca e encaminhado aos setores da universidade pela mala direta;
- Orientação quanto à normalização de trabalhos: na BCJC, essa orientação é feita *in loco* e também pelo *facebook* e, a depender, por meio de ligações telefônicas também.
- Catalogação na fonte: a Biblioteca confecciona a ficha catalográfica das dissertações, teses e publicações da UEFS;

- Acessibilidade: a BCJC oferece uma seção com um computador com mesa para cadeirante, dois computadores com software de voz e confeccionou a cartilha intitulada *Iguais no mundo das diferenças* que orienta quanto ao atendimento a pessoas com deficiências;
- Sítio da Biblioteca: criado em 2005, e modificado em 2014, é atualizado pela Referência da BCJC;
- Atualização da agenda de eventos e programações e avisos pertinentes às ações da BCJC na *home page* da Biblioteca;
- Redes sociais: a criação de perfis pela BCJC nas redes sociais começou em 2011, para divulgação de eventos; entretanto, em 2014, foi criada uma *fan page* oficial do SISBI no *facebook* visando maior interação com seus usuários;
- Treinamento do Usuário: capacita os usuários quanto às normas de funcionamento da biblioteca, do acervo, dos serviços e do acesso à base local e às bases de dados;
- A Visita Orienta: visita guiada por um bibliotecário, pelos principais setores e seções da biblioteca com o objetivo de apresentar os diversos serviços ofertados aos usuários e informá-los sobre os espaços de estudo e equipamentos disponíveis para uso; orientação à pesquisa do acervo, às coleções, impressas e/ou eletrônicas, e às normas de funcionamento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vimos que as Tecnologias de Informação e Comunicação, se bem aplicadas, podem não apenas dar maior visibilidade às bibliotecas mas também prestam grande serviço à sociedade tanto acadêmica quanto à externa ao *campus* universitário. Com o uso da informatização das bibliotecas, economizamos o tempo, e a distância foi encurtada pois as informações chegam aos interessados em pouco tempo, e os serviços desenvolvidos e disponibilizados aos seus usuários são inovados com economia e, muitas vezes, sem a necessidade de deslocamento ao local físico da biblioteca. Com as bibliotecas virtuais, vários serviços ganharam nova roupagem e agilidade na disponibilização das informações. Com isso, as bibliotecas ganharam um grande aliado na difusão do conhecimento e na oferta consistente dos seus serviços, ratificando a biblioteca como agente transformador e participante de uma sociedade que está se reinventando a cada dia.

As bibliotecas foco deste trabalho – Bibliotecas Centrais da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) e da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) –, com o auxílio das novas tecnologias, têm como meta se renovar a cada dia, objetivando satisfazer as

demandas dos usuários, acompanhar os crescentes números de informações disponibilizadas pela agilidade que foi introduzida pela internet, levando as informações ao usuário, se preocupando com a veracidade das fontes fornecidas.

O alcance dos objetivos acima elencados é uma constante nestas instituições que trabalham em cooperação com todos os seus setores, principalmente com a Seção de Referência, porta voz da biblioteca. Ressaltamos que as inovações no momento que foram implementadas nas bibliotecas tiveram grande impacto; porém, não significa que as necessidades de melhorias constantes se esgotaram. Por isso, recomenda-se permanente avaliação dos serviços e atenção para as reais necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

COSSICH, Marília. Serviço de Referência: A qualidade no atendimento aos usuários é um dos principais fatores de sucesso das Unidades de Informação. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 2, p. 27-36, jul./dez. 2014. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/viewFile/4248/3306>>. Acesso em: jan. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. 159

Silva, Chirley C. M.; Márcia. R. Conceição y Roberto C. Braga. 2004. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Vol. 9, 134-140. disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/403/506>>. Acesso em: Jan. 2018.