

**O sistema de bibliotecas da UEFS e a ressignificação do serviço de referência****The UEFS library system and the reframing of the reference service**

DOI:10.34117/bjdv6n3-462

Recebimento dos originais: 06/03/2020

Aceitação para publicação: 30/03/2020

**Luciana Silva Santos**

Mestre em Comunicação e Cultura Contemporânea, Universidade Federal da Bahia  
Universidade Estadual de Feira de Santana  
Av. Transnordestina, s/n, Novo Horizonte – Feira de Santana, Bahia  
E-mail: lssantos1@uefs.br

**Luís Ricardo Andrade da Silva**

Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal da Bahia  
Instituição: Universidade Estadual de Feira de Santana  
Av. Transnordestina, s/n, Novo Horizonte – Feira de Santana, Bahia  
E-mail: ricardo.bibliotecario@hotmail.com

**Maria de Fátima de Jesus Moreira**

Especialista em Gestão Pública, Universidade Candido Mendes  
Especialista em Desenho, Registro e Memória Visual  
Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal da Bahia  
Universidade Estadual de Feira de Santana  
Av. Transnordestina, s/n, Novo Horizonte – Feira de Santana, Bahia  
E-mail: fmoreira@uefs.br

**Rejane Maria Rosa Ribeiro**

Especialista em Gestão da Inovação Tecnológica  
Especialista em Metodologia do Ensino Superior  
Especialista em Bibliotecas em Bibliotecas Universitárias  
Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal da Bahia  
Universidade Estadual de Feira de Santana  
Av. Transnordestina, s/n, Novo Horizonte – Feira de Santana, Bahia  
E-mail: rribeiro@uefs.br

**Tatiane Souza Santos**

Especialização em MBA em Administração e Gestão do Conhecimento - Centro  
Universitário Internacional UNINTER  
Bacharel em Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal da Bahia  
Universidade Estadual de Feira de Santana  
Av. Transnordestina, s/n, Novo Horizonte – Feira de Santana, Bahia  
E-mail: tatisantos@uefs.br

**RESUMO**

Apresenta o relato de experiência das ações desenvolvidas pela Seção de Referência da Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC), entidade gestora do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS). Demonstra a necessidade de ressignificação da atuação da biblioteca junto às novas exigências da comunidade de usuários que atende, e descreve as atividades desenvolvidas na Seção de Referência à luz das novas demandas dos públicos prioritários do SISBI-UEFS e o posicionamento da BCJC enquanto biblioteca universitária, que ressignifica suas práticas para melhor atender públicos diversos. Entre as atividades desenvolvidas, destacam-se, ações culturais, campanhas, serviços online, serviços inovadores e atividades de aprendizagem organizacional, que denotam a diversidade dos produtos e serviços oferecidos, atribuindo a Seção de Referência da BCJC uma nova perspectiva, de agente de cuidado das necessidades multiculturais de informação, que busca oferecer serviços inovadores e superar as expectativas dos seus usuários.

**Palavras-Chave:** Serviço de Referência; Inovação em serviços; Biblioteca Universitária; Ressignificação

**ABSTRACT**

It presents the experience report of the actions developed by the Reference Section of the Central Library Julieta Carteadó (BCJC), managing entity of the Integrated Library System of the State University of Feira de Santana (SISBI-UEFS). It demonstrates the need to re-signify the library's performance with the new requirements of the user community it serves, and describes the activities developed in the Reference Section in the light of the new demands of SISBI-UEFS priority audiences and the BCJC's positioning as a university library, which re-signifies its practices to better serve diverse audiences. Among the activities developed, cultural actions, campaigns, online services, innovative services and organizational learning activities stand out, which denote the diversity of products and services offered, giving the BCJC Reference Section a new perspective, as a care agent multicultural information needs, which seeks to offer innovative services and exceed the expectations of its users.

**Keywords:** Reference Service; Innovation in services; University Library; Reassignment

**1 INTRODUÇÃO**

A universidade por si só é um ambiente sociável, quer seja pública ou particular, consiste em um espaço de saberes e culturas variadas. Reportando para a universidade pública, mais precisamente a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), localizada no sertão baiano, é mais expressiva a sua atuação multicultural, em função da presença de variadas etnias, padrões comportamentais e linhas de pensamentos diversas.

As bibliotecas, enquanto agentes culturais se constituem em locais de transformação e associação, ao ofertar serviços e produtos que contemplam diversos públicos de interesse com os quais se relacionam. A proposta de atuação das bibliotecas com esse papel multifacetado, em um primeiro momento, pode parecer de difícil alcance, considerando a diversidade de

públicos. Porém, a biblioteca no século XXI, é uma organização viva que se reinventa, cria, transforma, une diferenças e tem a necessidade de atender a uma clientela multidisciplinar que a utiliza por diversos motivos e necessidades.

Emerge nesse cenário, a necessidade da biblioteca ampliar os seus conceitos, de promover o diálogo entre os saberes acadêmicos e os saberes da comunidade, ressignificando os seus serviços.

Quem poderia imaginar o caminho traçado pela biblioteca até os dias de hoje? A biblioteca ganhou outros rumos, interage com o leitor, pesquisador e todo o tipo de público, deixou de ser estática para se tornar espaço de diversidade, de pensamentos e idéias, lugar de pensar, discutir e criar, expandir, adquirir, multiplicar e compartilhar conhecimentos.

[...] a biblioteca não deve ser entendida apenas como um fenômeno social e cultural, mas sim como uma instituição social das mais complexas e importantes do sistema de comunicação humana, sendo responsável pela preservação e transmissão da cultura. (SANTOS, 2012, p. 187).

A atual biblioteca universitária enquanto espaço educativo que subsidia o ensino e a pesquisa transpassa o modelo de serviço de empréstimo e devolução de materiais para um modelo que promova a ampliação das experiências culturais e educativas, que esteja em sintonia com os desafios acadêmicos e a articulação com a comunidade na qual está inserida.

Neste contexto, a Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC), responsável pela coordenação do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS), criada em 31 de maio de 1976, tem a Seção de Referência como o seu cartão de visitas.

O serviço de referência segundo Mangas (2007) tinha suas funções tradicionais sistematizadas em: acolher (receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores), informar (resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores), formar (ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca) e orientar (a orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica). Hoje, assume configurações diferenciadas à luz da diversidade dos públicos de interesse.

Para o desenvolvimento dos serviços, a Seção de Referência do SISBI-UEFS conta com uma equipe multidisciplinar composta por: três bibliotecários, dois auxiliares de biblioteca e uma relações-públicas. A atuação do profissional relações-públicas é um

facilitador no alcance do objetivo da Seção de Referência de requalificar as práticas em conexão com a expectativa dos públicos prioritários.

## **2 RELATO DE EXPERIÊNCIA**

As atividades da Seção de Referência relatadas neste trabalho ocorreram na Biblioteca Central Julieta Carteadó do SISBI-UEFS.

Nesse contexto, a BCJC pensando na interação com o usuário, na preservação e divulgação da cultura, e na dinamização dos serviços oferecidos à comunidade, criou e desenvolveu várias ações, descritas a seguir:

## **3 AÇÕES DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA NA PROMOÇÃO DA VISIBILIDADE DO SISBI-UEFS**

**Ações Culturais** – constituem-se em eventos culturais, a exemplo de apresentações musicais, lançamento de livros, exposições temáticas, exibições de filmes e documentários com debates, apresentações teatrais e recitais. Um exemplo de ações desse tipo é o evento Biblioteca Café e Arte, que tem como objetivo estreitar a comunicação entre o usuário e a biblioteca, promovendo momentos agradáveis e de descontração, com apresentações artístico-culturais, acompanhadas de um *coffee break*.

Figura 1 – Apresentação musical



Fonte: SISBI-UEFS, 2015

**Campanhas** – o SISBI-UEFS realiza as seguintes campanhas: Campanhas de sensibilização do usuário para preservação do acervo e uso consciente do espaço (Campanha do Silêncio); Campanhas de cunho social, com o intuito de sensibilizar e mobilizar os usuários para temáticas de relevância social, dentre as quais podemos destacar as campanhas “Outubro Rosa” e “Novembro Azul”, com grande participação da comunidade acadêmica, e a Campanha de Negociação Solidária, a qual negocia dias de suspensão do serviço de empréstimo, por

alimentos que são doados às instituições beneficentes de Feira de Santana e livros para compor o acervo da Biblioteca Setorial Monteiro Lobato; Campanha de formação de leitor, com ações de estímulo à leitura, a exemplo da campanha “Li e Recomendo!”.

- **Outubro Rosa** – a campanha foi realizada tendo por objetivos: compartilhar informações sobre o câncer de mama, promover a conscientização sobre a doença, proporcionar maior acesso aos serviços de diagnóstico e de tratamento e contribuir para a redução da mortalidade. Durante o mês de outubro, o SISBI-UEFS solicitou à comunidade acadêmica doações de lenços, cabelos (para confecção de perucas) e alimentos não perecíveis para ajudar as instituições que atendem pessoas em tratamento contra o câncer.
- **Novembro Azul** – a BCJC também abraça o ‘Novembro Azul’, movimento mundial que acontece durante o mês de novembro para reforçar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Na BCJC são feitas ornamentações com cartazes e adereços que caracterizam o universo masculino, a fim de chamar a atenção dos homens para os sinais e sintomas da doença e conscientizá-los da importância de se fazer o exame.
- **Li e Recomendo!** – é uma iniciativa de compartilhamento de leituras entre os usuários do SISBI-UEFS. Para participar os usuários devem escrever uma breve recomendação de leitura de algum livro do acervo que já tenha lido. A divulgação é feita no site e redes sociais do SISBI-UEFS. Quem encontra um bom livro não o guarda apenas para si, mas compartilha essa leitura com todos, pois "se o ato de ler é solitário, compartilhar a leitura é um prazer que une pessoas." (MONTEIRO, 2018).
- **Top Usuário** – projeto que premia com publicações da UEFS Editora os usuários que mais utilizam o Serviço de Empréstimo de materiais do acervo. A premiação acontece na Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, e é distribuída por categorias de usuários (graduação, especialização, mestrado, doutorado, servidores, professores, alunos do CEB, formandos e bolsistas).

**Serviços Online** – a adoção das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) impactou na reinvenção nos serviços de referência tradicionais, disponibilizando-os em meio eletrônico tais como: levantamento bibliográfico realizado na base local (SISBI-UEFS) e nas bases de dados; lista de novas aquisições (boletim bibliográfico) feito através do Sistema

de Bibliotecas Pergamum; a promoção da acessibilidade do conteúdo da internet através dos programas de acesso por sistema de voz (utilizando o sistema Dox Vox); o Serviço de Referência Online, através do *chat Messenger* no *Facebook*, onde os usuários podem sanar dúvidas de normalização e de serviços oferecidos pela biblioteca.

**Serviços Inovadores** – na esteira da oferta de serviços adequados às necessidades do usuário, foram implantados os serviços de: a) empréstimo de guarda-chuva – o usuário pode levar de empréstimo guarda-chuvas para proteção do material tomado de empréstimos; b) disponibilização de sacos plásticos reciclados - para proteção das obras emprestadas no período de chuvas; c) Mural Livre para o usuário divulgar eventos, cursos e outras atividades; d) Riscódromo – espaço para que o usuário se manifeste livremente, evitando que o mobiliário e o acervo sejam danificados.

**Aprendizagem Organizacional** – no âmbito da aprendizagem organizacional, a BCJC oferece um Programa de Capacitação para comunidade interna e externa, a exemplo: Treinamentos para Novos Usuários (graduação e pós-graduação), Treinamento para Acesso a Base de Dados, cursos de curta duração como o de Elaboração de Trabalho Acadêmico (orientação sobre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT), e cursos com duração de 20h, e oficinas na área de gestão de bibliotecas, nas seguintes temáticas: auxiliar de bibliotecas, noções básicas de arquivo, ação cultural para bibliotecas, relações públicas para bibliotecas e centros de informação, dinamização de bibliotecas e outros.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As ações desenvolvidas pela Seção de Referência do SISBI-UEFS buscam contribuir para a excelência acadêmica, a visibilidade da produção técnica, científica e cultural da Universidade Estadual de Feira de Santana, bem como a disseminação do conhecimento e fomento à cultura local, através de serviços oferecidos.

No cenário de inovações nas linguagens e plataformas de disseminação do conhecimento, as ações implantadas e os serviços desenvolvidos pela Seção de Referência da BCJC fortalecem a atuação da biblioteca enquanto agente cultural e social, no âmbito local e em ambiente virtual.

Através das experiências analisadas entendemos que a Seção de Referência deve se ressignificar continuamente, com o objetivo de ir além de satisfazer as necessidades de informação, deve buscar continuamente superar as expectativas dos usuários, qualificando a relação da biblioteca universitária com a comunidade que atende.

**REFERÊNCIAS**

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, p. 01-31, abr./ jun. 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/>. Acesso em: 02 abr. 2019.

MONTEIRO, L. C. V. Se o ato de ler é solitário, compartilhar a leitura é um prazer que une pessoas. **Saúde Plena**. 16 jul. 2018. Disponível em: <https://www.uai.com.br/app/noticia/saude/2018/07/16/noticias-saude,230584/se-o-ato-de-ler-e-solitario-compartilhar-a-leitura-e-um-prazer-que-un.shtml>. Acesso em: 29 mar. 2019.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/download/237/235>. Acesso em: 29 mar. 2019.

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEFS. Biblioteca, Café & Arte. **Biblioteca Central Julieta Carteadó**. Notícias. Feira de Santana, 05 jun. 2015. Disponível em: <http://sites.uefs.br/portal/sites/bibuefs/paginas-do-menu-raiz/noticias/biblioteca-cafe-arte>. Acesso em: 02 abr. 2019.