



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



SUZETE APARECIDA WEISS

**TRANSFORMAÇÕES NO SETOR DE REFERÊNCIA NAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Florianópolis, 2008.

**TRANSFORMAÇÕES NO SETOR DE REFERÊNCIA NAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.
Orientação: Magda Teixeira Chagas.

W429t

Weiss, Suzete Aparecida

Transformações no setor de referência nas bibliotecas universitárias da grande Florianópolis / Suzete Aparecida Weiss; orientadora Magda Teixeira Chagas – Florianópolis, 2008.
45f.

Trabalho de Conclusão de Curso – (Graduação em Biblioteconomia)
Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.

1. Bibliotecas Universitárias – Setor de referência. 2. Biblioteca virtual - digital. 3. Serviço de referência e informação. 4. Serviços de informação. I. Título.

CDD

Acadêmica: SUZETE APARECIDA WEISS

Título: TRANSFORMAÇÕES NO SETOR DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Biblioteconomia,
do Centro de Ciências da Educação da
Universidade Federal de Santa Catarina,
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com
nota 8,0.

Florianópolis, 19 de Novembro de 2008.

Chagas

Magda Teixeira Chagas
CIN/CED/UFSC
Orientadora

Miriam V. Cunha

Miriam Figueiredo Vieira da Cunha
CIN/CED/UFSC
Membro da Banca Examinadora

Estera Muszkat Menezes

Estera Muszkat Menezes
CIN/CED/UFSC
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

À Professora Magda, pela confiança, energia e dedicação dispensada nesta trajetória. Pela oportunidade da descoberta de diferentes caminhos e pela liberdade de escolha. Pelo carinho e incentivo nos momentos mais difíceis e decisivos.

Aos professores do curso de graduação, pelos ensinamentos e reflexões que contribuíram para a realização desta pesquisa.

Ao meu amigo de curso e namorado André Alexandre, pela tolerância, compreensão e carinho dispensado em todos os momentos, principalmente pela paciência em ler e revisar meus escritos.

À pequena turma de amigos do curso, pela amizade e apoio recebidos nesta jornada.

À Lilieudi, pela oportunidade de compartilhar conhecimentos teóricos e práticos da área da Ciência da Informação. Pela amizade, palavras de incentivo e companheirismo.

À minha família Maria Tereza, Claudia, Rafael, pela compreensão dispensada nos momentos em que estive ausente, dedicando-me aos estudos, leituras e realização desta pesquisa.

Aos meus pais (*in memorium*), principalmente a minha mãe Tereza por ter participado “de parte” desta caminhada e ter incentivado meus estudos nos momentos mais importantes de minha vida.

Em especial, a Deus.

“Um Sonho é apenas um sonho”.
“Um sonho com plano e prazo determinado
é uma meta”.

Harvey Mackay

RESUMO

Esta pesquisa foi motivada pela necessidade de abordar um tema novo e de relevância na realidade atual do mundo acadêmico, ocasionado pela introdução das tecnologias de informação e comunicação. Tem como objetivo avaliar o setor de referência das bibliotecas universitárias na perspectiva das transformações ocorridas com a introdução das novas tecnologias. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, de cunho qualitativo. Adotou-se, neste estudo, a aplicação do questionário com entrevista semi-estruturada, aplicada aos bibliotecários de seis universidades da grande Florianópolis que atuam no setor de referência. Procurou-se verificar as atividades ali desenvolvidas e a formação do profissional ali atuante, frente às mudanças ocorridas, nos últimos anos, nesse setor. Os resultados indicam que no setor de referência destas instituições, as obras continuam sendo apresentadas em meio impresso e a automação de serviços e a criação da biblioteca virtual foram as principais mudanças ocorridas, nos últimos anos. A introdução de sistema informatizado em unidades de informações resultou em padronização, aumento da eficiência, interligação por redes e melhores serviços aos usuários.

Palavras-chave: Florianópolis. Biblioteca Universitária. Biblioteca Virtual/Digital. Setor de referência. Tecnologias.

ABSTRACT

This research was motivated by the necessity of approaching a new theme of relevance in the reality of the academic world, caused by the introduction of the technologies of information and communication. It has the objective evaluates the section of reference of the academical libraries in the perspective of the transformations happened with the new technologies. The research is characterized as descriptive, of qualitative way. It was followed, in this study, the application of the questionnaire with semi-structured interview, applied to the librarians of six universities of Florianópolis city that act in the reference section. The research tried to verify the activities there developed and the professional's formation there active, front to the happened changes, in the last years, in that section. The results indicate that in the section of reference of these institutions, the works continue been printed, according to the librarians the automation of services and the creation of the virtual library were the main changes happened in the last years. The system introduction computerized in unit of information it resulted in standardization, increase of the efficiency, connect for nets and improve services to the users.

Word-key: Florianópolis. Academical Library. Virtual/Digital Library. Reference Section. Technologies.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | | |
|-----------------|---|----|
| Figura 1 | - Ano de conclusão do curso | 30 |
| Figura 2 | - Mudanças da Unidade de Informação..... | 32 |
| Figura 3 | - Obras disponíveis no setor de referência..... | 36 |
| Figura 4 | - Existem obras do setor de referência on-line..... | 37 |

LISTA DE QUADRO

| | | |
|-----------------|--|----|
| Quadro 1 | - Instituições de ensino superior..... | 28 |
|-----------------|--|----|

LISTA DE TABELAS

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabela 1 | - Formação Acadêmica..... | 28 |
| Tabela 2 | - Ano de Conclusão..... | 29 |
| Tabela 3 | - Número de usuários diários na biblioteca..... | 30 |
| Tabela 4 | - Quantidade de títulos disponíveis na biblioteca..... | 30 |
| Tabela 5 | - Principais mudanças na unidade de informação..... | 31 |
| Tabela 6 | - Atividades desenvolvidas no setor de referência..... | 34 |
| Tabela 7 | - Tipos de obras disponíveis para os usuários no setor de referência..... | 36 |

SUMÁRIO

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 12 |
| 1.1 | OBJETIVOS..... | 14 |
| 1.1.1 | Objetivo Geral..... | 14 |
| 1.1.2. | Objetivos Específicos..... | 14 |
| 2 | FUNDAMENTAÇÃO TÉORICA..... | 15 |
| 2.1 | A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA..... | 15 |
| 2.2 | NOVOS SUPORTES TECNOLÓGICOS..... | 17 |
| 2.3 | O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E A INFORMAÇÃO DIGITAL..... | 20 |
| 3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 24 |
| 4 | APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS | 27 |
| 4.1 | CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES DE INFORMAÇÕES..... | 27 |
| 4.2 | ANÁLISE DOS DADOS DOS ENTREVISTADOS..... | 28 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 38 |
| | REFERÊNCIAS | 40 |
| | APÊNDICES | 43 |
| | APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO..... | 44 |

1 INTRODUÇÃO

As novas tecnologias da informação provocaram modificações no setor de referência das bibliotecas. Atualmente, existem serviços de referência disponíveis em diversos *sites* da *Web* e portais especializados em informações de referência. Desta forma, a utilização de novas tecnologias da informação pelos profissionais da área é fundamental no processo de busca, recuperação e armazenamento da informação.

O serviço de referência é, tradicionalmente, um processo baseado em uma interação entre biblioteca e usuário, sendo, normalmente, um processo bastante complexo. De um lado, encontramos o usuário que faz a pergunta, e, de outro, o bibliotecário de referência que intermedia o processo de recuperação da informação.

Para Whitaker (citado por GROGAN, 2001, p. 8), a finalidade do serviço de referência e informação é: “permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente”.

O serviço de referência tem ampliado seu campo além das paredes das bibliotecas. Seus objetivos sofrem mudanças em virtude dessa expansão e das demandas que a tecnologia proporciona, influenciando, também, no papel do bibliotecário de referência que vem se adaptando a essas mudanças.

De acordo com Ferreira (2004, p. 4), “os serviços de referência digitais transformam as transações de referência da simples indicação de recursos informativos existentes [...], num autêntico processo de criação de conteúdos”.

As bibliotecas têm uma missão que é a de servir como conexão entre a informação e o usuário, porém, além disso, é necessário saber se elas são capazes de satisfazê-lo. Cabe aos bibliotecários obterem uma resposta de seus usuários, ouvindo-os em relação às suas necessidades e suas expectativas. É necessário buscar meios para envolver o usuário trazendo-o, cada vez mais, para o contexto da biblioteca.

Neste trabalho, pretende-se focar as bibliotecas universitárias e o setor de referência, considerando o espaço destinado para armazenamento de obras de referência, tipo de organização do acervo e sua automatização.

A escolha do tema para este trabalho ocorreu tendo em vista a necessidade de abordar um tema relevante na realidade atual do mundo acadêmico, ocasionado pela introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação. A mudança que a introdução dos meios eletrônicos proporcionou, nas últimas décadas, influenciou o comportamento do usuário da informação: de produtores a leitores da produção científica, todos os envolvidos sentem que não somente o suporte da informação mudou, mas também a maneira pela qual o conhecimento é disseminado e tratado.

Diante do exposto, formula-se a seguinte questão:

Como estão sendo tratadas as coleções (dicionários, enciclopédias, *abstracts* e outros materiais) que compõem os setores de referência das bibliotecas universitárias?

A expectativa inicial era a de que as bibliotecas estivessem desbastando seus acervos, considerando a introdução dos documentos eletrônicos. No entanto, no decorrer da pesquisa, observou-se que este fato não vem ocorrendo. O acervo impresso continua presente e as bibliotecas estão desbastando, apenas, catálogos antigos de livros. Atualmente, as bibliotecas estão solicitando que as editoras encaminhem estes catálogos via *e-mail*.

1.1 OBJETIVOS

O referido trabalho será desenvolvido com base em estudo nas bibliotecas universitárias da grande Florianópolis, tendo como objetivos, o que segue.

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar as transformações ocorridas no setor de referência, em bibliotecas universitárias da grande Florianópolis.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Realizar um levantamento das coleções do setor de referência;
- b) identificar as mudanças ocorridas na unidade de informação com a introdução das tecnologias;
- c) identificar o destino dado ao acervo de referência, com a implantação dos serviços de referência virtual, nas unidades de informação;
- d) verificar quais as coleções do setor de referência que estão disponíveis na WEB.
- e) Identificar o perfil do profissional da informação;

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a realização do presente estudo, é indispensável o conhecimento teórico de determinados temas. Para tanto, neste capítulo, serão abordados assuntos fundamentais sobre o tema, sendo realizada uma revisão bibliográfica relativa à biblioteca universitária; aos novos suportes tecnológicos, abordando aspectos ligados às bibliotecas eletrônica, virtual e digital, bem como ao serviço de referência e informação digital.

2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

As bibliotecas tiveram origem há muito tempo e foram anteriores aos livros. Inicialmente, tinham como função principal a guarda e a conservação dos mesmos, possibilitando seu acesso somente a uma elite privilegiada. Podem ser consideradas como um dos mais antigos sistemas de informação e as tecnologias vêm afetando estas unidades de informação, ao longo do tempo. Algumas das tecnologias empregadas na conservação e recuperação de documentos, estando entre elas o microfilme e o disco ótico, tiveram suas primeiras aplicações testadas dentro de uma biblioteca (CUNHA, 1999).

Segundo Martins (2001), a mais famosa de todas as bibliotecas egípcias, e com certeza a mais famosa da antiguidade, foi a de Alexandria, com mais de 700.000 volumes. Esse autor reconhece que o grande acontecimento medieval foi a fundação das universidades. As universidades possuem um papel de formação de competências, difundindo a experiência cultural e científica da sociedade. Nessas universidades, verificou-se, então, a necessidade de criar bibliotecas que atendessem as necessidades educacionais.

Como parte integrante da universidade, a biblioteca universitária pode ser definida, conforme Silveira (1992, p. 95) como “uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária”. Essa

unidade atua em um contexto acadêmico, desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país.

Como destacam Silva; Conceição; Braga. (2004, p. 135),

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.

A biblioteca universitária, numa visão sistêmica, deve estar integrada a uma IES, em especial a uma universidade. Sua missão é promover o acesso à informação para ampliação de conhecimentos internos e externos; é uma organização social sem fins lucrativos, cuja característica, como unidade de negócio, é a prestação de serviços para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível – produtos impressos; ou intangível – prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet (TARAPANOFF; ARAUJO JÚNIOR; CORMIER, 2000).

A biblioteca universitária é considerada um braço da universidade e por isso precisa de apoio. Principalmente, apoio financeiro e recursos humanos para atender a todos os requisitos que este tipo de biblioteca deve possuir. São espaços privilegiados pela sua capacidade de armazenamento, organização e disponibilidade da informação científica e tecnológica, atendendo às necessidades de informação da comunidade universitária e da sociedade na qual estão inseridas.

Em casos em que a biblioteca está vinculada a universidades públicas, deve partir da biblioteca a iniciativa de buscar parcerias público/privadas para somar na inovação dos serviços e produtos assim como melhorar os indicadores de qualidade da mesma e atingir a satisfação do seu cliente/usuário.

O setor de referência de uma biblioteca universitária é o local onde o usuário busca orientação e auxílio dos bibliotecários para as suas necessidades de informação. Para atender a essas necessidades, diferentes atividades são realizadas nesse setor. A extensão e variedade dos serviços oferecidos tradicionalmente atribuem-se à denominação de serviço de referência.

As obras disponibilizadas aos usuários nesse setor são bibliografias, boletins de análise e catálogos que remetem a documentos, algumas vezes, analisados e condensados; enciclopédias e dicionários que remetem o consulente a idéias e ou termos especializados, assim como manuais, anuários, repertórios, entre outros.

Segundo Hutchins (1973), “o setor de referência tem muito em comum com o de circulação e empréstimo, pois ambos lidam diretamente com o público. O setor de referência detém a autoridade sobre o empréstimo de obras de referencia.”

Para Guinchat e Menou (1994, p. 65) as obras de referência são as primeiras ferramentas da pesquisa documental. Para cada tipo de demanda existe um tipo de obras que permite dar a informação desejada, ou indica a fonte de informação capaz de fornecer o conteúdo e os limites de uma questão.

2.2 NOVOS SUPORTES TECNOLÓGICOS

“Podem-se definir ‘novas tecnologias’ como sendo um conjunto de equipamentos, de procedimentos e métodos utilizados no tratamento da informação e da comunicação” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 15). Tais tecnologias são resultantes da convergência da microeletrônica, da informática e das telecomunicações, resultando em um meio importante de comunicação da informação: a Internet.

Os novos suportes tecnológicos de informação e comunicação possibilitaram a divisão das bibliotecas em três momentos, a saber: a automação do acervo; a utilização das tecnologias dos computadores nos serviços básicos e o uso da informação digital, reforçando, assim, a idéia de que as bibliotecas sempre foram dependentes das tecnologias vigentes de cada época, desde a passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, do acesso a base de dados bibliográficos, do uso do CD-ROM e do aparecimento da biblioteca digital a partir dos anos noventa, até a criação de “bibliotecas sem paredes” e livros sem páginas. (CUNHA, 2000).

Na Internet, podem ser encontradas bibliotecas que oferecem serviços de referência em tempo real via acesso à base de dados, telefone, *e-mail*, formulários na *Web*, videoconferência, “Internet *Chat*”, que visam à transmissão de quantidades significativas de informação.

Para Marchiori (1997, citado por MACIEIRA; PAIVA, 2007), a biblioteca virtual é chamada de biblioteca de realidade virtual ou “cibernética”, pois a mesma depende da tecnologia digital para existir, ou seja, depende de um programa que reproduza o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões, criando um ambiente de imersão e interação. O sistema virtual é potencialmente capaz de materializar-se via ferramentas que a moderna tecnologia da informação e de redes coloca à disposição de seus organizadores e usuários.

Percebem-se várias vantagens em se utilizar a biblioteca virtual, que possibilita o acesso universal a todo tipo de informação, 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, combinação de materiais impressos e eletrônicos, maior possibilidade de disseminação de informação, uso simultâneo da mesma informação por múltiplos usuários e uso de ferramentas que propiciam rapidez na recuperação de informação. (PROCÓPIO, 2005, p.29).

Com relação às bibliotecas digitais, estas são compostas por um conjunto de mecanismos eletrônicos e computacionais que facilitam o atendimento da demanda informacional, interligando recursos e usuários. Têm como característica o acesso remoto, através de um computador em linha, sendo que seus documentos podem ser acessados por vários usuários ao mesmo tempo. A biblioteca digital, também conhecida como biblioteca eletrônica, como preferem os britânicos, pode ser virtual, quando utiliza recursos de realidade virtual, independentemente de sua localização física ou de horário de funcionamento para sua disseminação. (CUNHA, 1999)

O conceito de biblioteca digital é o resultado de um processo gradual e evolutivo, com a utilização do computador crescente nessas últimas décadas. Em nível internacional, as bibliotecas, desde os anos 70, vêm implementando os catálogos em linha, passando a utilizar regulamente CD-ROM para acessar banco de dados e recuperar referências bibliográficas e textos completos. Somente a partir de 1994, com a crescente utilização da Internet, passou-se a acessar bases de dados *on-line* para recuperar a informação. (CUNHA, 1999, p. 258)

Segundo Rowley (2002, p.20), a biblioteca eletrônica é “um ambiente administrado de materiais multimídias em formato digital, destinado a beneficiar a população de usuários, estruturado para facilitar o acesso a seu conteúdo e equipado com recursos de auxílio à navegação na rede global.”

A biblioteca digital, assim como a biblioteca virtual têm como prioridade o atendimento ao usuário, de forma imediata. Por terem a vantagem de compartilhar informações entre si, esses novos tipos de bibliotecas reduzem a diferença entre bibliotecas grandes e pequenas. Nesse novo cenário informacional, o usuário tem acesso aos mais diversos documentos digitais, desde a forma mais simples, como a referência de uma publicação, até a mais complexa, como uma tese em texto completo. Essas bibliotecas devem manter um grau elevado de serviços personalizados a leitores com necessidades especiais em pesquisas mais elaboradas. Na biblioteca virtual, não há livros e a experiência é totalmente eletrônica.

O foco na automação de bibliotecas sempre foi para os mecanismos de descrição bibliográfica, para o armazenamento e recuperação dos documentos contidos no acervo. Ainda, com um número crescente de bases de dados *on-line* disponibilizando conteúdos completos de livros, artigos de periódicos, relatórios técnicos e outros materiais, muitas bibliotecas continuam a manter suas coleções em formato impresso e/ou microfilme.

Cunha (2000) afirma que em 2010, “quase a totalidade, se não a totalidade das bibliotecas universitárias brasileiras estará totalmente automatizada e muitas delas serão bibliotecas totalmente digitais”.

Para Figueiredo (1999), a coleção do futuro, conforme o novo paradigma, responderá mais às preocupações com o conteúdo, do que com o formato; o crescimento descontrolado não será mais permitido. Material inútil ou sem uso, entulhando as prateleiras, será descartado, e a preocupação principal será propiciar o acesso aquilo de que o usuário precisa, independente do formato ou da localização

Igami *et al.* (2004, citado por VALLS, 2005) comenta que:

embora uma biblioteca possa operar continuamente em um nível aceitável de qualidade, a sobrevivência e validação do seu desempenho dentro da instituição dependerá, fortemente, do grau de qualidade que os seus usuários lhe atribuem.

Segundo Macieira e Paiva (2007), “O respeito ao usuário desencadeará na biblioteca a qualificação do serviço, pois assim haverá uma maior preocupação em otimizar os serviços para melhor atender a clientela”.

A melhoria da qualidade da assistência aos usuários é dever do bibliotecário. Portanto, enfatiza-se a grande responsabilidade desse profissional na intermediação entre a informação e o usuário.

Segundo Tomael (2001), entender a Internet como processo social, em constante desenvolvimento e mutação e não como produto definido e acabado, é fundamental para a compreensão das necessidades de desenvolvimento de mecanismos que possibilitem uma utilização otimizada dos recursos disponíveis. Essa autora comenta, ainda, que as fontes de informação disponíveis na Internet devem ser utilizadas com cautela. As selecionadas para o uso devem ser filtradas por critérios de avaliação que analisem tanto o conteúdo quanto a apresentação da informação.

2.3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E A INFORMAÇÃO DIGITAL

Os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias são inúmeros, dentre eles está o serviço de referência.

Para Xavier e Belluzzo (1996, citado por MACEDO, 1990):

Serviço de Referência em sentido restrito - na essência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou por usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda por não ter encontrado a informação na biblioteca, por precisar ser encaminhado à outra instituição.

O serviço de referência é o serviço fim da biblioteca, no qual ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 56).

Grogan (2001, p. 50) afirma que “[...] o serviço de referência aplica-se à assistência efetivamente aplicada ao usuário que necessita de informação [...]”. Já, Becker (citado por FIGUEIREDO, 1992, p. 9), sintetiza a atividade de referência como “a utilização dos recursos da biblioteca visando à prestação de serviço.” Para Shera (citado por FIGUEIREDO, 1992, p. 9), “o serviço de referência abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado.”

Na verdade, um serviço de referência/informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir porque a sua necessidade informacional foi antecipada. A disseminação seletiva da informação é o primeiro passo nessa direção (FIGUEIREDO, 1996, p. 37).

Os conceitos de serviço de referência são vários. Percebe-se que o ponto em comum entre as várias definições dadas ao serviço de referência é o contato pessoal entre o usuário e o bibliotecário de referência. Nem mesmo com o advento da tecnologia, o serviço de referência deixou de ser um trabalho decorrente da comunicação direta entre bibliotecário e o usuário. É o momento ideal no qual o bibliotecário deve absorver do usuário toda a informação possível relacionada ao que ele procura. Assim, fica mais fácil para o bibliotecário lançar mão das ferramentas de busca adequadas na recuperação da informação, como consequência obterá a satisfação do usuário.

O serviço de referência assume o caráter de serviço fim da biblioteca, por ser o local no qual ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a sua recuperação. O serviço de referência e informação, além de desenvolver atividades que possibilitem o acesso ao acervo, deve também, possibilitar que esta informação seja utilizada pelo usuário.

As tecnologias afetam, a prestação de serviços pelas bibliotecas universitárias. As facilidades disponibilizadas pelas tecnologias da informação muito têm contribuído para que o usuário de uma biblioteca universitária execute suas próprias buscas, conferindo-lhe certa autonomia na obtenção da informação.

Segundo Lancaster (1996), “as bibliotecas e sistemas de informação têm sofrido forte impacto com todas estas transformações, principalmente a Internet, o que pode ser encarado como ameaça ou desafio para os profissionais destas áreas”.

Dos profissionais da informação espera-se que percebam a necessidade de mudança, ainda que isso signifique um enorme desafio. A mudança de paradigma não ocorre apenas na estrutura física das bibliotecas, mas também, no perfil do usuário e no papel do bibliotecário.

O sentido que as inovações vêm apresentando, no campo da ciência e da tecnologia, exige do profissional da informação uma atuação compatível com o contexto mundial. Para tanto, são essenciais ações imediatas, como o domínio de um segundo e terceiro idioma, a leitura sistemática de jornais e revistas informativas, a participação em listas de discussões virtuais, entre outras. (SOUTO, 2006)

O bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários a conduzir suas pesquisas no ambiente digital. Isso deve refletir numa mudança tanto nos métodos quanto no conteúdo dos treinamentos.

Para Figueiredo (1996), há necessidade de treinamento contínuo, à medida que novas tecnologias são incorporadas, pois a formação inicial não é mais suficiente. O profissional deve inserir-se no processo de qualificação diversificada, incluindo, além do curso de graduação, curso de pós-graduação ou especialização, no qual ele possa adquirir conhecimento, ampliando as suas habilidades e competências, agregando valor à atividade por ele exercida e à profissão como um todo.

Para Souto (2006, p.11),

a valorização do profissional reside, nessa sociedade, à qualificação profissional: às competências técnicas que deverão associar-se à capacidade de decisão, adaptação e comunicação, além do poder de relacionar-se em equipe, com perfil de liderança, inovação e criatividade.

Não se pode pensar em unidade de informação sem associá-la à tecnologia, pois a busca pela informação, a cada dia que passa, necessita de mais rapidez para acompanhar o seu crescimento e a velocidade de sua atualização. O serviço de referência vem passando por uma séria de transformações para se adequar a essa nova era tecnológica.

De acordo com Marcondes e Gomes (1997, citado por CRUZ *et. al.*, 2003), podemos distinguir três fases no uso das tecnologias da informação pelas bibliotecas: a) até a primeira década do século XX, não se diferencia a informação de seu suporte tecnológico, sendo a biblioteca vista como um “estoque” de documentos; 2) a partir da segunda metade do século XX, inicia-se a utilização de tecnologias da informação para se organizar e racionalizar a imensa massa documental produzida a partir dessa época; 3) a partir de 1990, ocorrem o crescimento da Internet e o surgimento das publicações eletrônicas com acesso ao documento e não apenas à informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o auxílio de alguns autores, neste capítulo será feito um breve relato do que é pesquisa, para que se entenda qual a proposta do trabalho.

Conforme afirma Gil (2002, p.17), “pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.

A pesquisa desenvolvida é descritiva, pois foram observados, registrados, analisados e correlacionados fatos/fenômenos sem manipular variáveis.

Segundo Jung (2004, p. 152) a pesquisa descritiva tem como finalidade:

[...] observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, entretanto, entrar no mérito dos conteúdos. Neste tipo de pesquisa, não pode haver interferência do pesquisador que deverá apenas descobrir a frequência com que o fenômeno acontece, ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional.

Os dados foram obtidos por meio da elaboração e aplicação de um questionário com os bibliotecários de seis bibliotecas universitárias, coletados e registrados. Os critérios adotados para a seleção das instituições (Quadro 1), deve-se ao fato do seu tamanho e abrangência, bem como da estrutura do setor de referência.

Para o embasamento teórico foi utilizada a pesquisa bibliográfica desenvolvida, utilizando as diferentes fontes e recursos de informação existentes nos meios impressos e eletrônicos.

Para Silva e Menezes (2001, p. 21), a coleta de dados:

Visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolvem o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.

Adotou-se, neste estudo, a aplicação de entrevista semi-estruturada, realizada com bibliotecários, constituída de perguntas abertas e fechadas, aplicada

pela pesquisadora aos bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas universitárias da grande Florianópolis.

Para Gil (1989, p. 117), “a entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanece invariável para todos os entrevistados.”

Cunha (1982, citado por BAPTISTA; CUNHA, 2007), menciona as vantagens da entrevista. Para ele, esse instrumento permite captar reações, sentimentos, hábitos do entrevistado e possibilita que o entrevistador esclareça alguma pergunta ou terminologia não compreendida pelo entrevistado.

Para Grogan (2001, p. 80-81):

[...] perguntas abertas têm mais probabilidade de êxito do que as perguntas fechadas, que limitam o tipo de resposta a ser dada, seja a um mero sim ou não, seja a uma dentre um conjunto de possibilidades específicas. As perguntas abertas, como seu nome sugere, são de natureza muito menos restritiva, deixando a decisão quanto à quantidade e tipo de informação constante da resposta muito mais nas mãos da pessoa a quem estejam sendo dirigidas as perguntas.

As perguntas fechadas geralmente começam com um verbo e apresentam um padrão de entonação descendente. Implicam que o bibliotecário já fez um julgamento ou pelo menos uma suposição sobre o que o consulente deseja. São ferramentas do interrogatório.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário (Apêndice A), constituído de onze questões, com perguntas semi-abertas, com o intuito de analisar o setor de referência de seis bibliotecas universitárias da grande Florianópolis, considerando as perspectivas de transformações ocorridas no setor, a partir da introdução das novas tecnologias. Através das perguntas contidas no instrumento de coleta de dados, procurou-se verificar as atividades ali desenvolvidas e a formação do profissional ali atuante, frente às mudanças ocorridas, nos últimos anos, nesse setor.

A pesquisa teve início em maio de 2008, quando foi estabelecido o primeiro contato com as bibliotecárias das universidades em questão, para fins de comunicação verbal e solicitação da autorização e apoio na aplicação do instrumento de coleta de dados. Quanto à amostra, foi realizado um pré-teste na

UFSC para avaliação das questões contidas no referido questionário, visando o seu entendimento e possíveis correções.

Em agosto de 2008, no momento da entrega e aplicação do questionário para seis bibliotecárias, a pesquisadora esclareceu as questões aos selecionados.

Com relação à análise e ao tratamento dos dados quantitativos, os dados foram transformados em tabelas e gráficos permitindo assim resumir o conjunto, contabilizando e calculando os percentuais para cada questão.

Essa análise se divide em três etapas:

- a) a descrição das características das unidades de informações;
- b) o tratamento dos dados coletados;
- c) a interpretação e análise dos dados obtidos por meio dos questionários.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo tem como objetivo apresentar os resultados analisados na presente pesquisa sobre as Transformações no Setor de Referência nas Bibliotecas Universitárias da Grande Florianópolis.

Iniciar-se-á apresentando a caracterização das unidades de informação nas quais foi realizada a pesquisa, apresentando informações relativas à estrutura organizacional e quantidade de alunos.

A seguir, serão apresentados os resultados encontrados a partir da entrevista semi-estruturada, realizada com os bibliotecários.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES DE INFORMAÇÕES.

As instituições de ensino superior (Quadro 1) encontram-se localizadas na grande Florianópolis. Três delas em Florianópolis e uma nos municípios de São José, Palhoça, Biguaçu, totalizando seis universidades. Possuem estrutura para atender a comunidade em toda a sua área de abrangência, em média de. 1.800 a 7.000 alunos matriculados, incluindo o ensino médio, o pré-vestibular, os cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado.

| COD. | INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR | CATEGORIA ADMINISTRAT. | ENDEREÇO ELETRÔNICO |
|-------------|---|-------------------------------|---|
| BU1 | Unisul - Universidade do Sul de Santa Catarina | Privada | http://www.unisul.br/content/site/biblioteca/index.cfm |
| BU2 | Cesusc - Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina | Privada | http://www.cesusc.edu.br |
| BU3 | Fadec – Faculdade Decisão COC | Privada | http://www.decisaococ.com.br |
| BU4 | Fean - Faculdade Energia de Administração e Negócios | Privada | http://www.faculdadesenergia.com.br |
| BU5 | SESES – Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá | Privada | http://www.sc.estacio.br |
| BU6 | Univali – Universidade do Vale do Itajaí – campus Biguaçu | Privada | http://www.univali.br |

Quadro 1 – Universidades e Instituições de Ensino Superior, localizadas Grande Florianópolis.

. **Fonte:** dados coletados pela autora

4.2 ANÁLISE DOS DADOS DOS ENTREVISTADOS

Com relação aos níveis de formação acadêmica dos bibliotecários entrevistados, verifica-se que 100% dos profissionais possuem graduação em Biblioteconomia, 33,34% possuem especialização e 16,66% mestrado incompleto (Tabela 1).

Tabela 1 - Formação Acadêmica

| Formação | N. | % |
|------------------------------|-----------|----------|
| Graduação em Biblioteconomia | 6 | 100 |
| Especialização | 2 | 33,34 |
| Mestrado incompleto | 1 | 16,66 |

Fonte: dados coletados pela autora.

Questionados quanto aos cursos realizados, os bibliotecários informaram que os cursos de Especialização por eles realizados foram Gestão de Pessoas e Administração Pública.

Para Souto (2006), a atualização é fundamental para o profissional em constante mudança, principalmente quanto à alfabetização digital, procurando dominar as ferramentas, adaptando os avanços tecnológicos para um uso apropriado. Figueiredo (1996) apresenta a necessidade de treinamento contínuo por parte dos profissionais, na medida em que surgem as novas tecnologias.

Segundo Marshall et al (1996 citado por SANTOS, 2000, p. 9), o profissional de referência deve possuir as competências pessoais que

[...] englobam um jogo de habilidades, atitudes e valores que permitem aos bibliotecários realizar um trabalho eficaz. Essas competências exigem dos bibliotecários algumas atitudes, como boa comunicação, interesse especial [na] educação continuada ao longo de suas carreiras; etc. Esses valores - somados a natureza das suas contribuições, são na garantia de sobrevivência dos profissionais da informação no mundo novo de trabalho.

O avanço tecnológico e o desenvolvimento das indústrias da informação geram um forte impacto sobre os profissionais da informação. Ao mesmo tempo em que ampliam o campo de atividade quanto ao acesso e tratamento, também criam uma demanda de serviços de informação cada vez mais sofisticada e de alta qualidade, exigindo do profissional, além dos conhecimentos básicos, competências técnicas para explorar plenamente o potencial tecnológico.

Quanto ao ano de conclusão do curso de graduação, os dados da tabela abaixo, indicam que 66,68% dos bibliotecários se formaram entre 2000 e 2007, 16,66% na década de 80 e 16,66% na década de 90.

Tabela 2 - Ano de conclusão de curso

| Ano | N. | % |
|--------------|-----------|------------|
| 1980 a 1989 | 1 | 16,66 |
| 1990 a 1999 | 1 | 16,66 |
| 2000 a 2007 | 4 | 66,68 |
| Total | 6 | 100 |

Fonte: Dados coletados pela autora.

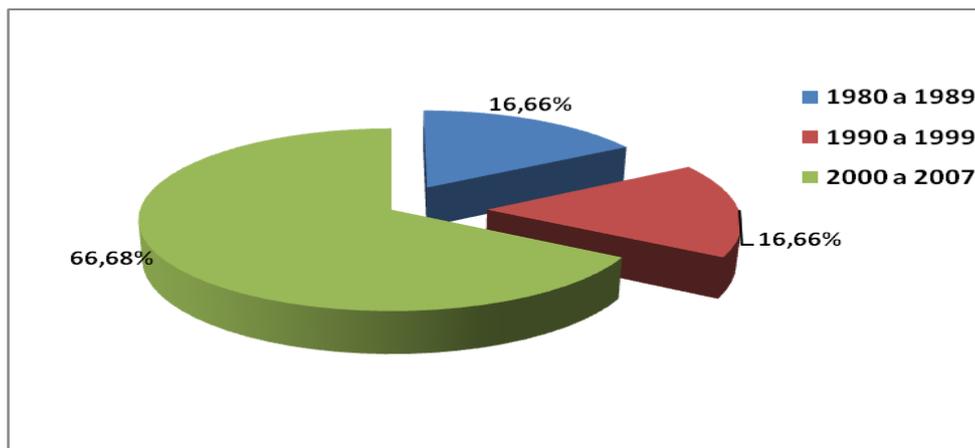


Figura 1 – Ano de Conclusão do Curso

Os dados coletados permitem observar que as universidades privadas estão contratando profissionais recém formados, que estão entrando no mercado.

Tabela 3 - Número de alunos das instituições e de usuários diários na biblioteca

| Unidade | N. Usuários | N. Alunos |
|---------|-------------|-----------|
| BU1 | 1.040 | 7.000 |
| BU2 | 900 | 2.884 |
| BU3 | 250 | 1.800 |
| BU4 | 800 | 1.439 |
| BU5 | 900 | 5.000 |
| BU6 | 300 | 2.500 |

Fonte: dados coletados pela autora.

Nesta questão, buscou-se identificar o número diário de usuários nas bibliotecas. As entrevistadas informaram que a concentração maior de consulentes ocorre no período noturno, principalmente em véspera de provas. Comparando com o total de alunos matriculados nas universidades, observa-se que a média de usuários nas bibliotecas fica em torno de 12 a 20%.

Tabela 4 - Quantidade de títulos na biblioteca

| Unidade | Coleções Gerais | Coleções no Setor Referência | % (sobre o total de coleções gerais) |
|---------|-----------------|------------------------------|--------------------------------------|
| BU1 | 23.601 | 403 | 17,08 |
| BU2 | 30.757 | 368 | 11,96 |
| BU3 | 14.461 | 500 | 34,57 |
| BU4 | 11.000 | 1.500 | 13,63 |
| BU5 | 8.569 | 2.000 | 23,33 |
| BU6 | 27.000 | 679 | 25,14 |

Fonte: dados coletados pela autora.

Com relação aos dados presentes na Tabela 4, pode-se observar que é muito pequena a quantidade de títulos adquiridos para o setor de referência, com relação àqueles adquiridos para a coleção geral. Parece ser um consenso, nas bibliotecas pesquisadas, que há maior investimento para os livros específicos de cada área de estudo, deixando de lado os documentos relativos ao setor de referência. Este setor, na maioria das bibliotecas pesquisadas, é formado, basicamente, por teses e monografias.

Segundo Guinchat e Menou (1994), as obras de referência são as primeiras ferramentas da pesquisa documental. São consideradas documentos secundários, isto é, produzidos a partir dos documentos originais. Encontram-se, neste setor, obras tais como: bibliografias, boletins de análise, catálogos, enciclopédias, guias, manuais, dicionários e obras de terminologia, e os repertórios. Essas obras também são conhecidas como obras de consulta, pois servem como orientação à pesquisa e não para serem lidas no seu todo.

Quanto às principais mudanças que ocorreram nas unidades de informação nos últimos anos, percebe-se, de acordo com os dados presentes na Tabela 5, que a **automação de serviços** é considerada como uma das mais importantes.

Tabela 5 - Principais mudanças na unidade de informação

| Serviço | N. | % |
|--|-----------|----------|
| Automação de serviços | 5 | 83,34 |
| Criação de biblioteca virtual | 3 | 50,00 |
| Criação de serviço de referência virtual | 3 | 50,00 |
| Implantação de princípios de qualidade | 3 | 50,00 |
| Outros | 4 | 66,68 |

Fonte: dados coletados pela autora.

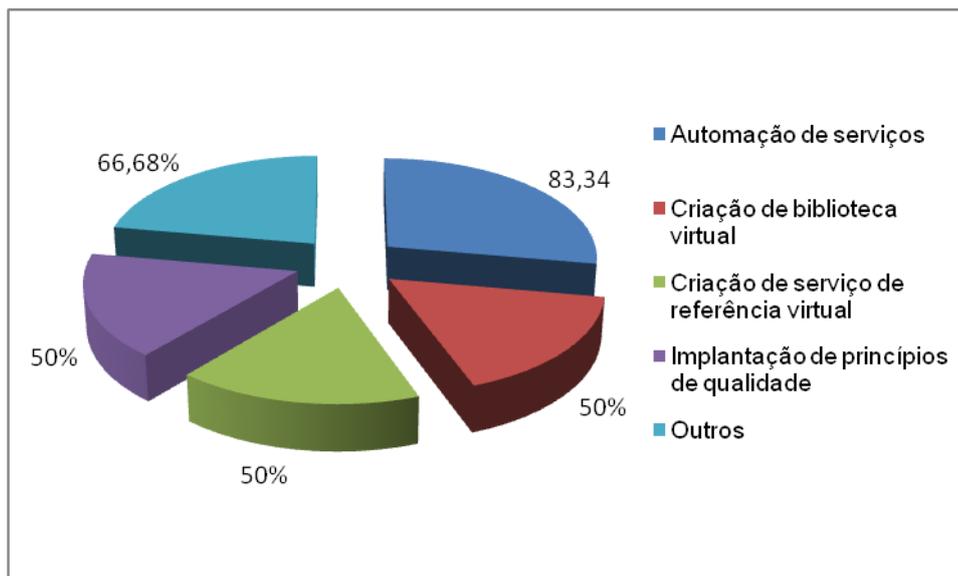


Figura 2 – Principais Mudanças na Unidade de Informação

É importante considerar que para que ocorra a automação dos serviços bibliotecários é indispensável que ocorra, também, a melhoria dos serviços das unidades de informações.

Cada vez mais, fica evidente que o desenvolvimento da tecnologia provocou mudanças nas unidades de informações. A quantidade de informações geradas a partir da Internet deixa clara a necessidade de que haja mecanismos eficazes para a recuperação das informações. Neste sentido, as bibliotecas estão sendo forçadas a melhorar constantemente o seu fluxo de informação. Percebe-se que elas estão cada vez mais utilizando as tecnologias de informação e comunicação, a fim de possibilitar um atendimento preciso a seus usuários.

Para Figueiredo (1992), a automação abriu novas possibilidades, aumentando o uso das bibliotecas e atraindo não usuários. O uso do computador ensinou os bibliotecários a aplicarem métodos mais científicos no trato diário com as necessidades de informação aos usuários. A biblioteca economiza tempo de pessoal, pois as informações são localizadas com maior rapidez do que manualmente.

A **criação de biblioteca virtual** foi apontada como importante por 50% dos entrevistados. Cada vez mais, o desenvolvimento de bibliotecas virtuais é visto como uma oportunidade para os profissionais da informação, pois podem combinar atividades altamente especializadas, exigidas pela introdução da tecnologia, bem

como expandir o seu campo de trabalho. A biblioteca virtual não se limita unicamente a coleções eletrônicas, inclui também um conjunto de serviços acessíveis a distancia como empréstimo entre bibliotecas, referência virtual, serviço de informação para usuários. Oferecem aos seus usuários um acesso direto, rápido, uma quantidade impressionante de recursos e informações de qualidade, pois são selecionadas por profissionais, de acordo com normas e critérios precisos.

Quanto ao **serviço de referência virtual**, 50% dos bibliotecários responderam que esta foi umas das mudanças ocorridas nos últimos anos na unidade de informação. Para Arellano (2001), os serviços de referência digital estão cada vez mais atuantes e há um avanço no interesse por essa área.

Para Macieira e Paiva (2007), as Tecnologias de informação e comunicação, favorecem o surgimento do serviço de referência virtual, em que o usuário que possui um computador conectado à rede, pode realizar pesquisa de sua própria casa, com rapidez e eficiência. Não é um serviço padrão, mas cada vez mais os bibliotecários estão indo em busca de ferramentas e recursos que podem auxiliar os usuários nas suas buscas.

A **implantação de princípios de qualidade** foi apontada por 50% dos bibliotecários. Constatou-se que existe uma pequena preocupação com relação à qualidade dos serviços de informação. Diante deste fato, as instituições devem investir nesta questão, pois é de suma importância a implantação de princípios de qualidade, de forma a otimizar seus serviços.

Segundo Valls (2005), a grande vantagem dessa implantação é a previsibilidade, ou seja, a possibilidade de prever tanto as necessidades e recursos, quanto os eventuais problemas ou desvios ao longo do processo.

Quanto às atividades citadas em Outros, que representam 66,68% das indicações, foram encontrados: a) programa alternativo de multa; b) programa de responsabilidade social c) gestão participativa (comitê de usuários).

Na Tabela 6, foram caracterizadas as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários no setor de referência de acordo com o seu grau de importância.

Tabela 6 - Atividades Desenvolvidas no setor de referência

| Grau de Importância | Muito Importante | | Importante | | Pouco Importante | |
|---|------------------|-------|------------|-------|------------------|--------|
| | N. Bibliot. | % | N. Bibliot | % | N. Bibliot | % |
| Educar os usuários no uso das fontes de informação | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 100,00 |
| Dar assistência aos usuários na busca de informação | 0 | 0 | 1 | 16,66 | 5 | 83,34 |
| Identificar as necessidades dos usuários | 1 | 16,66 | 1 | 16,66 | 4 | 66,68 |
| Analisar fontes de informação | 1 | 16,66 | 3 | 50 | 2 | 33,34 |
| Avaliar a coleção de referência | 2 | 33,34 | 3 | 50 | 1 | 16,66 |

Fonte: dados coletados pela autora.

A **educação do usuário no uso das fontes de informação** foi considerada por todos os respondentes, como pouco importante.

Para Rodrigues e Crespo (2006) cabe ao bibliotecário a orientação e treinamento dos usuários, atribuição esta que se denominava anteriormente, como “treinamento em recursos bibliográficos”, Com a evolução para o meio eletrônico, passou-se a ser treinamento em recursos *on-line*, especialmente na busca de recuperação da informação.

Em uma biblioteca universitária o serviço de referência deve ser entendido como o apoio à educação formal. O bibliotecário deve buscar as fontes adequadas, para encontrar as informações relevantes relacionando a resposta encontrada com as necessidades de informação do usuário. Este profissional deve orientar ao usuário quanto ao processo de busca de informação, ser dinâmico, criativo, com iniciativa, atualizado, interativo com o público, observador, pesquisador, que saiba como atender o usuário, deixando-o satisfeito com o resultado da sua pesquisa.

Com relação à atividade **dar assistência aos usuários na busca de informações**, a maioria dos entrevistados considera pouco importante, ou seja, 83,34% e apenas 16,66% consideram importante.

Para Grogan (2001), muitos usuários de bibliotecas acreditam que mesmo numa coleção adequadamente organizada, eles mesmos conseguem encontrar o que buscam, sem ajuda. Entretanto, os estudos dos usuários mostram que a maioria

dos consulentes desiste, pois não conseguem encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca. E que apenas uma minoria é que solicita o auxílio dos bibliotecários.

Com relação a atividade **identificar as necessidades dos usuários**, 16,66% informaram que esta necessidade é muito importante, 66,68% caracterizam como importante e 16,66%, afirmaram que esta é pouco importante.

O serviço de referência e assistência ao usuário envolve tempo, esforço e conhecimento (FIGUEIREDO, 1992). Na sua essência, todo serviço de referência tem as mesmas funções e objetivos, mas a maneira como este serviço é realizado é diferente em cada unidade de informação. Cada biblioteca possui usuários específicos e características próprias.

A **análise das fontes de informação** foi considerada por 50% como importante; 33,34% pouco importante e 16,66% muito importante.

Para Tomael (2001), ao avaliar uma fonte de informação é fundamental identificar o indivíduo ou a instituição responsável por sua compilação, analisar o autor, suas credenciais, se é conhecido na área, fornecer ao usuário informações relevantes, proporcionando maior eficácia nas pesquisas. A Internet é uma fonte de informação que deve ser utilizada com cautela.

Em relação a **avaliar a coleção de referência**, 50% responderam que esta atividade é importante; 33,34% muito importante e 16,66% pouco importante.

Segundo Figueiredo (1992), uma coleção de referência forte, diversificada e aprofundada, que cobre vários tipos de matérias e servindo de suporte não só para trabalhos bibliográficos da biblioteca, mas também para embasar toda a pesquisa científica local, é característica de bibliotecas universitárias. Essa coleção deve ser examinada periodicamente quanto ao seu uso, sua qualidade e condições físicas. Quanto aos tipos de materiais, deve-se analisar de acordo com as necessidades e com base no desenvolvimento dessas coleções nas bibliotecas. Neste caso, faz-se necessária a realização do estudo na literatura nacional e estrangeira, visando a adequar suas respectivas coleções de referência. A avaliação periódica das coleções no setor de referência deve fazer parte da rotina em uma biblioteca

Tabela 7 – Tipos de Obras disponíveis para os usuários no setor de referência, nas bibliotecas analisadas

| Obras | N. Bibliotecas | % |
|---------------------|----------------|-------|
| Dicionários | 6 | 100 |
| Enciclopédias | 6 | 100 |
| Atlas | 5 | 83,34 |
| Normas Técnicas | 5 | 83,34 |
| Bibliografias | 3 | 50,00 |
| Fontes Estatísticas | 3 | 50,00 |
| Índices | 2 | 33,34 |
| Abstracts | 0 | 0 |
| Outros | 3 | 50,00 |

Fonte: dados coletados pela autora.

Com relação às obras disponíveis para os usuários no setor de referência (Tabela 7), todos os entrevistados responderam que possuem dicionários e enciclopédias; 83,34% afirmaram que no acervo de referência de suas bibliotecas os usuários têm para pesquisa Atlas e Normas técnicas; 50% possuem bibliografias e fontes estatísticas e 33,34% possuem índices.

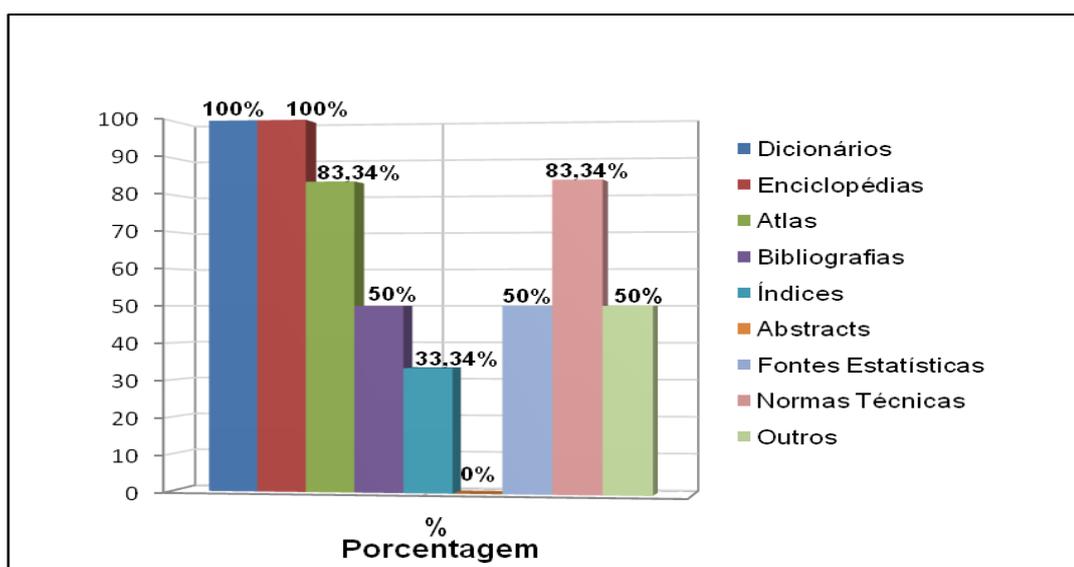
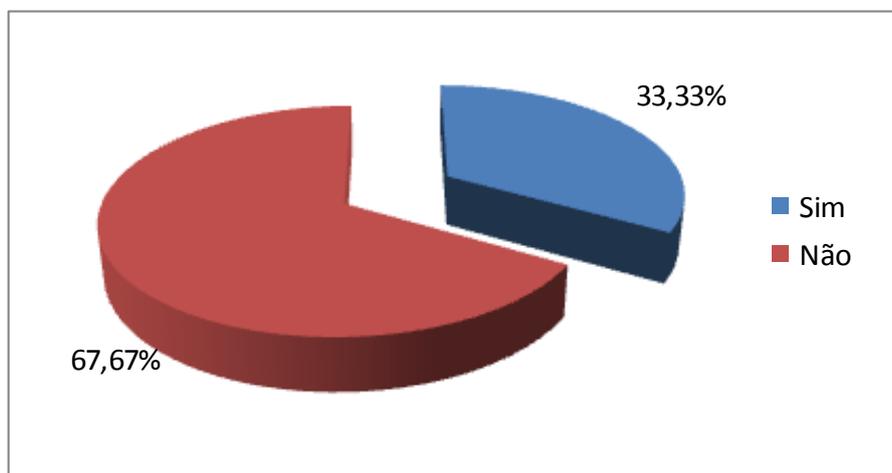


Figura 3 – Tipos de Obras Disponíveis no Setor de Referência

Nem todas as bibliotecas possuem um setor de referência estruturado, mas todas prestam serviços de referência.

Quanto à existência de obras *on-line* no setor de referência (Figura 4), 66,67% dos bibliotecários responderam que as possuem disponíveis para consulta. Já 33,33% dizem que algumas delas estão disponíveis para seus usuários tanto *on-line*, como impressas.



Fonte: dados coletados pela autora

Figura 4 - Existem obras on-line no setor de referência

Para Tomael (2001), os documentos não estão desaparecendo, e sim melhorando em variedade e número. Novos conhecimentos e habilidades deverão ser buscados, não somente sobre tecnologias, mas sim em desenvolver aptidão literária – Ciberliteratura. Hoje, as fontes de informações giram em torno do suporte eletrônico, estando disponíveis *on-line* e em CD Rom.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a realização deste trabalho, foi consultada a literatura especializada para estruturar a pesquisa de maneira que fosse possível analisar o setor de referência das bibliotecas universitárias.

Para Beuttenmuller (2003)

À medida que avançamos na chamada era da informação e do conhecimento novas mudanças surgem nas bibliotecas, nos bibliotecários e em suas atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços de informação. Dessa forma, para estarmos conectados com essa realidade é preciso adaptarmos ao novo perfil de necessidades informacionais do usuário. Para tanto, destacamos a importância da aplicação da tecnologia nas bibliotecas e no setor de referência, gerando-o no espaço virtual, oferecendo um atendimento personalizado e uma recuperação da informação especializada para cada usuário. O SRV - Serviço de Referência Virtual deve atuar em seu papel de facilitador e guia do usuário remoto quando este necessitar pesquisar, tirar dúvidas, elogiar, criticar etc, através do acesso a bibliotecas virtuais, por meio do correio eletrônico, permitindo uma interatividade e dinamicidade mesmo que virtualmente.

Os resultados obtidos através desta pesquisa foram considerados satisfatórios.

De acordo com análise, no setor de referência destas instituições, 67,67% das bibliotecas pesquisadas, suas obras continuam no meio impresso e 33,33% estão disponíveis tanto no formato *on-line*, quanto no impresso.

As mudanças tecnológicas estão acontecendo gradativamente e é necessário enfatizar a preocupação dos bibliotecários, com relação ao tratamento e ao armazenamento das coleções impressas.

Os meio eletrônicos de acesso à informação têm um impacto cada vez maior nas bibliotecas universitárias, e são grandes os desafios enfrentados pelos seus gestores, tanto em relação a seus usuários quanto em relação à assimilação da tecnologia. Cabe ao bibliotecário o desafio de criar novas formas.

Quanto às principais mudanças que ocorreram nas unidades de informações nos últimos anos, percebe-se, de acordo com os dados presentes na Tabela 5, que a automação de serviços com 83,34% é considerada como uma das mais importantes. Vale considerar que para que ocorra a automação dos serviços

bibliotecários é indispensável que ocorra, também, a melhoria dos serviços das unidades de informações.

Cada vez mais, fica evidente que o desenvolvimento da tecnologia provocou mudanças nas unidades de informações. A quantidade de informações geradas a partir da Internet deixa clara a necessidade de que haja mecanismos eficazes para a recuperação da informação.

Conclui-se que as bibliotecas não podem ficar em seu imobilismo tradicional, mas devem oferecer nos *sítes* de suas bibliotecas virtuais o Sistema de Referência Virtual como mais um instrumento facilitador da recuperação da informação na *web*, caracterizando-se por sua dinamicidade, atendendo ao usuário remoto.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. 288 p.
- ARELLANO, M. A. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>>. Acesso em: 2 nov. 2007.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, p. 168-184, 2007. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=556>>. Acesso em: 30 out. 2007.
- CRUZ, Â. A. A. C. da. *et al.* Impacto dos periódicos eletrônicos em bibliotecas universitárias. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 47-53, mar./ago. 2003.
- CUNHA, M. Perfil do profissional da informação frente às novas tecnologias. **Revista ACB**, Brasília, DF, v. 5, n. 5, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=53>>. Acesso em: 20 nov. 2007.
- CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n.1, p. 71-89, abr. 2000.
- CUNHA, M. B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, dez. 1999.
- FERREIRA, M. I. G .M. **High Tech/high touch**: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO BAD, Estoril, 2004. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 8 nov. 2007
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- FIGUEREDO, N. M. de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, 1996.
- FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da ciência da informação**: em usuários, coleções, referência & informação. São Paulo: Polis ; APB, 1999.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989, 206p.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos e pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

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

JUNG, C. F. **Metodologia para pesquisa & Desenvolvimento**; aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 294 p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, 1990.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa. v. 3, n. 1, 2007.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A. R.; CARVALHO, S. H. **Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras**. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/vianais>>. Acesso em: 8 nov. 2007.

MARTINS, W. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. Com um capítulo referente à propriedade literária. 3.ed. il. rev. e atual. São Paulo, SP: Ática, 2001.

PROCÓPIO, E. **Construindo uma biblioteca digital**. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/bibliotecadigital.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2008.

RODRIGUES, A. V.; CRESPO, I. Fonte da informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006.

ROWLEY, J. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2002. 399 p.

SANTOS, G. C. **O papel das bibliotecas e dos bibliotecários às portas do século XXI**: considerações sobre a convivência da informação impressa, virtual e digital. Disponível em: <http://snbu.bvs.br>>. Acesso em: 28 jul. 2006.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004.

SILVA, E. ; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121 p.

SOUTO, S. M. de O. **O profissional da informação frente às tecnologias do novo milênio e as exigências do mundo do trabalho**. Disponível em:

<http://dici.ibict.br/archive/00000596/1/profissional_da_informa%C3%A7%C3%A3o_frente.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2007

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da Informação e inteligência em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set/dez. 2000.

TOMAEL, M. I. *et. al.* Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/>>. Acesso em: 2 out. 2007.

VALLS, V. M. **Gestão de qualidade em Serviços de Informação no Brasil:** estabelecimento de um método de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001.2005, 247f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em:<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112005-142031/>>. Acesso em: 10 out. 2008.

APÊNDICE
Questionário

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Pesquisa: *Transformações no setor de referência nas Bibliotecas Universitárias da grande Florianópolis*

Aluna: Suzete Aparecida Weiss

Orientadora: Prof^a Magda Teixeira Chagas

FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS

1 Nome da instituição: _____

2 Nome do bibliotecário: _____

3 Sexo: () F () M

4 Indique seus níveis de formação acadêmica

() Graduação – Curso: _____ Ano de conclusão: _____

() Especialização – Curso: _____ Ano de conclusão: _____

() Mestrado – Curso: _____ Ano de conclusão: _____

() Doutorado – Curso: _____ Ano de conclusão: _____

() Outro, especifique: . _____

5 Qual é o número de usuários diários na biblioteca? _____

6 Qual a quantidade de títulos disponíveis na biblioteca? Quantos estão no setor de referência? _____

7 Assinale as principais mudanças que ocorreram na unidade de informação, nos últimos anos?

() Automação de serviços

() Implantação de princípios de qualidade

() Criação de biblioteca virtual

() Criação de serviço de referência virtual

() Outras, quais? _____

8 Enumere, por ordem de importância, as atividades desenvolvidas no setor de referência de sua unidade de informação:

(1) Pouco importante (2) Importante (3) Muito Importante

- Identificar as necessidades dos usuários
- Dar assistência aos usuários na busca de informações
- Educar os usuários no uso das fontes de informação
- Analisar fontes de informação
- Avaliar a coleção de referência
- Outras. Quais? _____

9 Quais tipos de obras estão disponíveis para os usuários no setor de referência?

- Dicionários
- Enciclopédias
- Atlas
- Bibliografias
- Índices
- Abstracts
- Fontes Estatísticas
- Normas Técnicas
- Outros materiais: _____

10 Existem obras do setor de referência que estão disponíveis on-line?

- Sim
- Não

Em caso afirmativo, quais são elas: _____

11 Com a implantação dos serviços de referência virtual, qual o destino dado ao acervo de referência impresso?

- Doação
- Remanejamento para outros setores da instituição
- Outros: _____