

LIDYANI MANGRICH DOS PASSOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO SETOR DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Relatório final apresentado à disciplina BDC5506 Estágio Supervisionado em Biblioteconomia, do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal de Santa Catarina, desenvolvido no Setor de Referência da Biblioteca Central da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, no semestre 1999/1, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Bibliotecária Supervisora: Maria Bernardete Martins Alves

Professora Supervisora: Vivian Maria Heemann

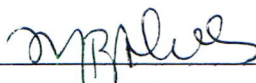
Florianópolis, julho de 1999.

LIDYANI MANGRICH DOS PASSOS

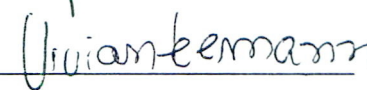
RELATÓRIO DE ESTÁGIO NO SETOR DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

NOTAS:


Da Bibliotecária Supervisora: 10
Maria Bernardete Martins Alves


assinatura

Da Professora Supervisora: 9
Vivian Maria Heemann


assinatura

Da Coordenadora de Estágio: 9,0
Maria Margarete Sell da Mata


assinatura

Nota Final 9,5


assinatura

*"Embora se possa duvidar das pessoas, não se pode duvidar do tempo.
Enquanto as pessoas ficam divagando, o tempo prossegue em sua caminhada sem olhar
pra trás."*

Alan Lightman. Sonhos de Einstein. São Paulo : Companhia das Letras, 1993. 175 p. P. 36-37.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	p.1
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	p.3
2.1 Biblioteca Universitária.....	p. 3
2.2 Setor de Referência – serviços e usuários.....	p.10
2.3 Biblioteca Universitária E Sua Contextualização.....	p.16
2.4 Intercâmbio Entre Bibliotecas e o COMUT.....	p.24
2.5 Serviços de Referência.....	p.24
2.6 Biblioteca Digital.....	p.25
2.7 O Bibliotecário.....	p.27
3 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO.....	p.28
3.1 Caracterização do local de estágio.....	p.28
3.2 Descrição das atividades desenvolvidas	p.31
4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	p.35
5 FONTES BIBLIOGRÁFICAS.....	p.36
6 ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho descreve o estágio curricular para a conclusão do curso de graduação de Biblioteconomia, da Universidade Federal de Santa Catarina, a fim de outorga da titulação de Bacharel em Biblioteconomia. O estágio curricular, mais conhecido como estágio obrigatório no meio acadêmico, faz parte das atividades desenvolvidas pela disciplina BDC5506 – *Estágio Supervisionado em Biblioteconomia*. No primeiro semestre letivo do ano de 1.999, esta disciplina está sendo ministrada pela professora M. Sc. Maria Margarete Sell da Mata. Tive como professora orientadora a M. Sc. Vivian Maria Heemann, e como Bibliotecária Supervisora e Chefe do Serviço de Referência, Maria Bernardete Martins Alves.

Sobre o estágio curricular cabe ressaltar que, segundo o Decreto nº 87.497 de 18 de agosto de 1982, que regulamenta a Lei nº 6.494 de 07 de dezembro de 1977, que dispõe sobre o estágio de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de 2º grau regular e supletivo, nos limites que especifica e dá outras providências.

Conforme o decreto, considera-se estágio curricular, as atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante pela participação em situações reais de vida e trabalho de seu meio, sendo realizada na comunidade em geral ou junto a pessoas jurídicas de direito público ou privado, sob responsabilidade e coordenação da instituição de ensino.

Segundo GUEDES (1979), uma escola de biblioteconomia não pode concentrar seus esforços, exclusivamente, nas necessidades e práticas comuns e tradicionais das bibliotecas; deve propor e incentivar idéias novas, pesquisar o antigo, reexaminar o aceito, experimentar o não experimentado e servir de guia, visando à inovação dentro de sua especialidade. Qualquer formação profissional, para ser efetiva, necessita de uma aproximação entre a teoria e a prática. O equilíbrio entre ambas parece o mais razoável, uma vez que a escola deve preparar profissionais capazes de reagir frente a determinada situação, escolhendo o melhor caminho e encontrando a solução mais adequada; deve ainda, aplicar e adaptar teorias e princípios a qualquer tipo de situação. É necessário desenvolver o pensamento criador do bibliotecário, o que lhe permitirá alcançar os mais altos níveis profissionais, mantendo-se em primeiro plano. A participação em situações novas, nos campos profissionais, através de estágio, aperfeiçoa o cultivo da criatividade, o amadurecimento intelectual e comportamental, desenvolvendo-se maior agilidade diante de problemas reais.

O objetivo desta disciplina, e por consequência o estágio curricular é favorecer o relacionamento entre o conteúdo teórico-prático do Curso e as práticas biblioteconômicas. Bem como, desenvolver o senso crítico, fundamentado em análise de textos pertinentes as áreas de atuação da Biblioteca/Centro de Informação e a realização de atividades práticas de conformidade com teorias dos diversos campos do conhecimento de Biblioteconomia/Ciência da Informação.

Detalhando mais sobre o estágio obrigatório, pode se dizer que ele busca também analisar a unidade de informação, os serviços prestados por esta unidade, a organização e disseminação da informação em função do campo escolhido, bem como análise do tipo de biblioteca que se enquadra. Além disso, selecionar a bibliografia para fundamentar as atividades a serem executadas junto ao estágio, é extremamente importante para que, nós estagiários, possamos Ter fundamentação teórica, para defender nossas sugestões, melhorias, e só assim pensar em implantar nossas idéias. Se objetiva também no estágio, a realização de atividades biblioteconômicas relacionadas ao conteúdo programático adquirido, e outras resultantes de adaptações feitas para atender as necessidades da Biblioteca e/ou Centro de Informações onde se realiza o estágio. Orgulhar-me-ei, se ao sair do Serviço de Referência, possa ter realmente deixado bons serviços, que auxiliem na melhora e aprimoramento dos serviços prestados. Bem como, venho através deste analisar e sugerir algo, com a intensão otimizar a qualidade dos serviços prestados.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Biblioteca Universitária

Segundo BORGES (1980), na implantação de serviços para usuários em bibliotecas universitárias deve-se ter como embasamento o completo domínio dos objetivos da instituição e das necessidades específicas dos usuários. Isto pode ser possível depois de conhecidos e estudados outros pontos básicos como: 1 - a universidade e seus objetivos; 2 - os objetivos e a função da biblioteca no contexto da universidade; 3 - a biblioteca e seus recursos físicos, informacionais, financeiros e humanos; 4 - os serviços já implantados na biblioteca; 5 - o posicionamento do bibliotecário: um profissional a serviço da ciência da informação ou um técnico por excelência; 6 - o usuário, considerando seu perfil de interesse, suas necessidades básicas e suas características pessoais de comportamento.

A definição dos objetivos de uma universidade determina os objetivos de sua biblioteca. Deve haver uma interação equilibrada, sem conflitos, entre biblioteca e universidade no seu todo, para que ambas cumpram suas funções específicas junto à sociedade.

As universidades brasileiras desenvolvem suas atividades na medida de suas possibilidades, mas seus objetivos fundamentais podem ser esquematizados em quatro finalidades essenciais:

- a) a prestação do ensino superior, visando oferecer as habilitações legais necessárias ao exercício das profissões;
- b) a pesquisa científica com duplo objetivo de interação no processo didático e, ainda, de busca e domínio do conhecimento científico (ciência pura);
- c) a prestação de serviços à comunidade e às atividades produtivas (ciência aplicada);
- d) a formação de elites e a avaliação dos problemas nacionais e regionais, através da difusão da cultura.

Para a concretização destes objetivos, a universidade deve se valer de uma estrutura organizacional, administrativa e funcional que lhe permita o desenvolvimento das atividades – meio e atividades – fim.

Os objetivos básicos da universidade se concentram na trílice finalidade:

- a) Transmitir o conhecimento adquirido, formando profissionais e especialistas, ou atualizando-lhes a formação (difusão do conhecimento);
- b) Criar conhecimento novo, ou nova tecnologia, mediante pesquisa pura ou aplicada (conquista do desconhecido);
- c) Prestação de serviços à comunidade tanto no plano técnico como no social (extensão universitária).

Verifica-se, assim, um complexo de atividades interligadas em função dos objetivos e que constituem a base da estrutura organizacional da universidade.

Após definir os objetivos da universidade, podemos configurar a biblioteca no contexto organizacional como uma atividade – meio. Ela é o suporte e o veículo para se chegar aos objetivos básicos da universidade. No entanto, a biblioteca tem também seus próprios objetivos, que somados àqueles, integram o sistema educacional na sua totalidade. A biblioteca universitária, tem como meta providenciar um acesso adequado ao conhecimento e à informação, solicitados no presente e no futuro pelos programas de ensino, pesquisa e de serviços.

BORGES (1980), classifica em cinco os objetivos gerais, comuns a toda a Biblioteca universitária.

1. **COLEÇÃO** – Selecionar, adquirir e preservar fontes apropriadas de informação de acordo com as necessidades de currículo, pesquisa, estudantes e professores, conforme o orçamento disponível;
2. **ORGANIZAÇÃO** – Organizar, física e bibliograficamente, as coleções para a sua efetiva utilização;
3. **SERVIÇOS** – Auxiliar os usuários na identificação, localização e utilização dos registros de informação e serviços, localizados na biblioteca ou em outro lugar qualquer;
4. **INSTALAÇÕES** - Local apropriado para usuários e coleções;
5. **ADMINISTRAÇÃO** - Manter relacionamento com Departamentos e Instituições para o desenvolvimento de programas de bibliotecas que se relacionem com os objetivos do setor e com o plano da universidade.

Analisando os objetivos propostos, verifica-se que os objetivos da biblioteca universitária são bem claros em relação aos da própria universidade. Ela é suporte para o progresso da ciência e como tal, deve ser dinâmica e essencialmente evolutiva.

Todo trabalho educativo de uma universidade gira em torno da biblioteca. Ela não é um mero centro informativo, hoje ela assume outra conotação no contexto educacional.

A biblioteca universitária tem deixado de ser um serviço de informação acadêmica complementar, para converter-se em um serviço docente direto e fundamental.

A biblioteca universitária precisa oferecer uma infra-estrutura que sirva de embasamento para o

desenvolvimento das atividades previstas. Para atingir suas metas as específicas a biblioteca deve contar com: instalações físicas adequadas; coleção atualizada, quantitativa, qualitativamente condizente com os currículos escolares; organização funcional; pessoal qualificado e em número suficiente para o desempenho das funções. Uma atenção especial deve ser dada ao leiaute da biblioteca. No tocante ao leiaute, o bibliotecário está consciente da importância dos fatores psicológicos e sociais que interferem nos hábitos dos usuários, o que justifica sua preocupação constante quanto à aparência e estética da biblioteca. Todavia, deve-se levar em conta a funcionalidade e o conforto, aliados à estética. O dimensionamento físico é fator relevante para conciliar estes três elementos. A adequação do leiaute possibilita maior interação do usuário com a biblioteca. A coleção, os catálogos e os funcionários são, todos, canais de informação e estes devem estar dispostos de maneira acessível para o atendimento do usuário. Todavia, deve-se levar em conta a funcionalidade e o conforto, aliados à estética. O dimensionamento físico é fator relevante para conciliar estes três elementos. A adequação do leiaute possibilita maior interação do usuário com a biblioteca. A coleção, os catálogos e os funcionários são, todos, canais de informação e estes devem estar dispostos de maneira acessível para o atendimento do usuário. Isto só se consegue através de um bom leiaute.

Além das instalações físicas adequadas, somam-se a estas a coleção, os equipamentos e os meios de comunicação. A coleção precisa estar atualizada e condizente com os currículos. A própria biblioteca universitária pode concorrer para o desestímulo à consulta dos livros e revistas de seu acervo. A desatualização da informação gera o descrédito da biblioteca universitária. A biblioteca deve estar atenta para uma atualização permanente e contar com mecanismos adequados ao progresso da ciência.

Há uma gama de instrumentos informacionais que podem enriquecer a biblioteca universitária e que requerem equipamentos específicos para sua pronta utilização. As microformas constituem um dos processos modernos de registro da informação. Há também, entre outros, o 'videocassete, videoteipe' e o filme, onde são combinados os sons com as imagens, conhecidos como "meios não impressos" e que vêm recebendo aceitação do usuário.

A implantação de serviços automatizados tem sido um dos principais avanços de biblioteconomia moderna. As copiadoras eletrostáticas têm ocupado também, um papel relevante no atendimento do usuário com reprodução de documentos e em programas da biblioteca, tais como serviço de intercâmbio de cópias de sumários dos periódicos correntes.

Somados aos recursos físicos, existem os recursos humanos. O bibliotecário e seus auxiliares devem estar capacitados para atender o usuário que busca a pronta solução de seus problemas.

Não sabemos qual a importância de um atendimento agradável em comparação a um bom

acervo, a um edifício atraente, ou a à pura eficiência. Um pequeno esforço na direção certa pode fazer mais para atrair e conservar os usuários do que qualquer quantidade de esforços bem intencionados, mas feitos em direção errada.

Os serviços para usuários precisam contar com pessoal qualificado e treinado para o exercício de sua função.

Ao se avaliarem os recursos de uma biblioteca universitária para implantação de serviços não se pode esquecer os recursos financeiros disponíveis ou a possibilidade de liberação destes, face às previsões orçamentárias ou às necessidades apresentadas.

São também pontos de análise em uma biblioteca universitária, e considerados fatores básicos para implantação de serviços, a organização, a estrutura funcional e os serviços já implantados.

Como toda organização viva, a biblioteca universitária deve reavaliar periodicamente seus serviços a fim de comprovar sua real necessidade e aceitação. Deve ser aferido o grau de satisfação do usuário numa tentativa de melhor atingir suas necessidades.

Nossas universidades precisam reformular seus objetivos, reestruturar seus serviços e explorar linhas inteiramente novas de organização e ação com clara consciência das possibilidades, oportunidades e limitações que marcam seu futuro e o futuro do Brasil. Esta orientação se aplica também à biblioteca, por estar dentro do contexto universitário, e isto só pode ser possível através de uma mudança de comportamento.

Serviços oferecidos aos usuários, muitas vezes, foram implantados em decorrência da influência do modismo da época, sem contudo, serem submetidos a prévio estudo de sua real necessidade. Outros são decorrentes de atendimento a necessidades de caráter imediato com programação a curto prazo, não justificando muitas vezes sua permanência no quadro de atividades. A reavaliação proposta permitirá verificar a eficácia dos serviços prestados, bem como decidir se a metodologia adotada deve ser mantida.

O bibliotecário universitário tem sido defendido por muitos educadores e bibliotecários como sendo um docente que cumpre funções didáticas.

A determinação dos objetivos de um serviço, para definição de programação, requer preliminarmente, análise dos usuários pelos bibliotecários.

Os primeiros estudos sobre usuários e suas necessidades foram realizados em fins de 1963. A biblioteca universitária deve incluir, em sua rotina de serviço, o estudo do usuário, a fim de melhor atender às suas necessidades e, ainda, oferecer bases mais concretas para planejamento de serviços, aquisição de material bibliográfico e avaliação das atividades da biblioteca como um todo.

A metodologia empregada muitas vezes pode comprometer os resultados devido à imperícia em sua aplicação ou técnica adotada. A entrevista, por exemplo, requer pessoal treinado e

especializado, que saiba conduzir o usuário a respostas claras, precisas e coerentes, sem contudo desviá-lo daquilo que realmente gostaria de responder.

As metodologias mais comuns empregadas para detectar as necessidades dos usuários são:

1. estatísticas diárias por um período de tempo; 2. entrevistas formais e/ou informais; 3. análises bibliométricas; 4. análises de canais de informação; 5. observação de condutas e hábitos; 6. questionários. Estudos realizados através destas metodologias comprovem a variedade do comportamento humano em uma biblioteca e apontam barreiras encontradas pelos usuários na busca de informação. O conhecimento destas barreiras é indispensável à orientação do bibliotecário sobre a melhor forma de conduzir o atendimento e à adequação de programação de serviços.

Alguns estudos de usuários procuram identificar: a natureza dos documentos utilizados; os canais de informação preferidos; a utilização dos recursos informacionais da biblioteca; a interação do bibliotecário versus usuário e outros aspectos ainda que se destacaram como objeto de estudo. Entre as dificuldades encontradas, que se identificaram como barreiras usuais no uso de bibliotecas, destacam-se as seguintes:

- desconhecimento dos recursos e serviços que a biblioteca oferece;
- falta de treino na localização e utilização dos recursos informacionais da biblioteca;
- interferência das instalações físicas da biblioteca no aproveitamento de seus recursos;
- a qualidade e quantidade de informações preteridas pela acessibilidade;
- desconhecimento de línguas estrangeiras, uma barreira para o acesso ao documento;
- problemas de relacionamento entre bibliotecário e usuário;
- usuário sabe o que 'deseja' mas não sabe o que 'precisa';
- as informações em grande parte não são obtidas através de documentos, mas por comunicação pessoal, os chamados 'colégios invisíveis';
- catálogos, como fontes de informação, contam com índice muito baixo de consulta;
- desestímulo à frequência da biblioteca devido à desatualização das coleções.

Estes pontos comuns podem servir de referência para o bibliotecário em roteiros de estudo e sugestão de serviços.

O principal objetivo de um usuário de biblioteca universitária é a busca de informação. Cabe ao bibliotecário, como intermediário desta, a tarefa de programar e executar serviços que possam eliminar as barreiras encontradas nesta busca.

Para se programarem serviços, precisa-se determinar os objetivos dos mesmos com base nas

necessidades dos usuários e na infra-estrutura da biblioteca. Esta infra-estrutura é determinada através de análise minuciosa e profunda dos recursos existentes ou passíveis de serem conseguidos, e das necessidades dos usuários detectados através de estudos dos mesmos.

Não se pode ser generalista na programação de serviços, pois há diferenças de biblioteca para biblioteca, não só quanto aos recursos, mas, também, quanto aos usuários.

Através de uma retomada dos resultados de estudos de usuários já realizados e cuidadosamente analisados, identifica-se uma série de dificuldades comuns e repetitivas na busca da informação. Por serem estas dificuldades mais generalizadas e por se constituírem de características comuns, em diferentes usuários de diferentes bibliotecas, poderão ser tomadas como base para sugestão de serviços.

Um serviço considerado primordial é o de referencia. Após a implantação deste, outros surgirão como serviços auxiliares, tais como:

a) Automação

Sistemas automatizados de informação, geradores de listagens e fitas magnéticas, têm sido organizados, cobrindo vários campos da ciência. A adoção destes sistemas em bibliotecas universitárias abre novas perspectivas para solução dos problemas dos usuários. Podem ser instalados através de terminais de computadores ou fitas magnéticas.

Para a implantação de serviços automatizados devemos conhecer suficientemente os usuários, a fim de construir sistemas que lhe sejam adequados, ao invés de planejar sistemas (ou construí-lo empiricamente e depois fazer votos para que funcionem).

A provisão de serviços de informação, em seu sentido mais amplo, no contexto universitário, deverá basear-se numa abordagem sistêmica, em que o empirismo e a improvisação dêem lugar a uma colocação técnica e objetiva dos variados e complexos aspectos decorrentes da integração da biblioteca universitária no sistema geral da universidade e no sistema ainda mais amplo da informação científica em âmbito nacional e internacional.

A incorporação de computadores aos serviços da biblioteca, não somente para serviços de informação, mas também, como solução dos serviços de rotina (controle bibliográfico, fornecimento de catálogos coletivos, listagens, etc.) ajudará a manter o usuário atualizado com a literatura de seu interesse.

b) Serviço de disseminação da informação (SDI)

Deve ser oferecido o serviço de disseminação seletiva da informação, com base em perfis de interesse do usuário.

Bibliotecas, que não contam com serviços automatizados, podem organizá-lo por processo manual ou através de cópias de sumário dos periódicos correntes recebidos, como serviço de informação e alerta.

c) Serviço de tradução

As barreiras apresentadas pelas línguas estrangeiras podem ser contornadas através de prestações de serviços de tradução e/ou organização de catálogos de tradutores para atendimento dos usuários.

Esta barreira pode ser solucionada, também, através da organização de cursos promovidos em convênio com o Departamento de Línguas, quando houver, e/ou informação da biblioteca sobre cursos já existentes.

d) Cursos

Instruções formais através de cursos e/ou informais com orientação individual, são recursos para melhor orientar o usuário no uso da biblioteca.

BORGES (1980) cita teste de estudo do usuário, que determina nove áreas que oferecem barreiras no uso de bibliotecas e que devem ser eliminadas através de cursos formais.

O usuário precisa saber:

1. Definição de termos
2. Interpretação de informações das fichas dos catálogos
3. Escolha de cabeçalhos de assunto nas fichas dos catálogos
4. Arranjo dos cabeçalhos
5. Literatura de referência
6. Fontes de informação
7. Escolha de índices
8. Interpretação dos índices através de seus arranjos
9. Abreviaturas

Além destas, outras áreas de dificuldades dos usuários podem e devem ser exploradas com programação de cursos formais.

d) Serviço de fotocópias

Instalação de fotocopadora na biblioteca, facilita ao usuário a organização da literatura de seu interesse e possibilita à biblioteca desenvolver serviços através de seu uso.

e) Audiovisuais

Embora haja algumas restrições quanto ao uso das microformas, um serviço com recursos audiovisuais deve ser instalado, como complementação da informação.

Este deve ser bem explorado, para que seu uso seja assegurado ao nível máximo.

f) Divulgação

A biblioteca precisa manter o usuário informado, através de boletins, "folders" ou outras publicações, sobre notícias de interesse do usuário. Estas podem versar sobre a organização da biblioteca, novas aquisições, cursos oferecidos ou coordenados e encontros de profissionais em congressos, seminários, etc.

g) Coleção

A atualização da coleção é ponto básico para um bom serviço de informação. O número de exemplares também deve ser considerado para os cursos de graduação. Através de um número equilibrado de exemplares dos livros-texto básicos, pode-se programar formação de grupos de estudo, rodízio de reserva ou reserva para consultas na biblioteca e outras atividades que possam suprir a falta de um exemplar por aluno.

h) Serviços cooperativos

A articulação com outras bibliotecas ou centros de informação, através de serviços cooperativos, redes ou colaboração com sistemas de informação, faz parte da dinâmica da biblioteca universitária moderna na busca e fornecimento da informação.

Estes serviços devem ser programados em função do atendimento às necessidades do usuário e ter suas características funcionais embasadas na qualidade da informação, facilidade de acesso, rapidez de obtenção, atualização e precisão.

2.2 Setor de Referência – serviços e usuários

Conforme DURO (1980), preliminarmente à abordagem sobre Serviço de Referência oferecido às crianças e adolescentes devem ser retomados alguns aspectos sobre a atuação das bibliotecas infanto-juvenis e escolares. Essas duas instituições, aos olhos dos menos avisados, parecem ter idênticos objetivos e funções, são sinônimas posto que, na maioria dos casos, existe grande coincidência de títulos em seus acervos e a clientela atingida é basicamente a mesma.

Embora existam peculiaridades e similitudes entre as duas instituições, historicamente são entidades distintas, que assumiram a responsabilidade de dar atendimento às crianças e aos adolescentes. Examinando a estrutura organizacional dessas instituições, verifica-se que basicamente a biblioteca infanto-juvenil é uma entidade autônoma que oferece seus serviços a um ilimitado número de usuários da comunidade, enquanto que a biblioteca escolar desempenha a função de apoio à instituição a que se encontra vinculada e que tem objetivos educacionais definidos.

As mudanças sociais, econômicas e culturais se fazem sentir também nas bibliotecas que atuam junto a crianças e adolescentes e somente o trabalho conjunto da biblioteca infanto-juvenil e da escolar poderá oferecer recursos e serviços necessários que satisfaçam aos reais interesses dessa parcela da população. Pode-se dizer que todos os especialistas enfatizam a importância do trabalho integrado da biblioteca infanto-juvenil com a escolar, não só quanto a programas de atividades como quanto à constituição do acervo.

O relacionamento usuário e bibliotecário de Referência constitui o ponto capital de todo o

trabalho das bibliotecas, porém o seu real valor ainda não foi reconhecido devidamente. Da mesma forma, o Serviço de Referência em bibliotecas ainda não ocupou o seu legítimo lugar. Ainda é muito escassa a literatura sobre o assunto e que mais se evidencia quando se refere ao Serviço de Referência com crianças e jovens.

Sobre Serviço de Referência, defende-se a instrução no uso de livros, orientação na escolha de livros, fornecimento de informações que não sejam de livros, estas são as três cores primárias do quadro do trabalho de referência.

Orientação na escolha dos livros tem sido basicamente o trabalho mais desenvolvido nas bibliotecas infanto-juvenis pois a heterogeneidade da clientela exige um atendimento personalizado.

Os bibliotecários têm desenvolvido métodos de trabalho, estabelecido normas de procedimento, desenvolvido programas de orientação de leitura e outras atividades, enfim, têm-se preocupado em otimizar os serviços com vistas à maior utilização das bibliotecas e à estimulação do interesse pela leitura. No entanto, a freqüência às bibliotecas não tem atingido o nível desejável e muito pouco tem sido feito no sentido de detectar os motivos que ocasionam essa baixa utilização. Serviço de Referência é na realidade um importante e imprescindível aspecto dos programas de serviços desenvolvidos pelas bibliotecas. Os bibliotecários infantis concordam com essa premissa básica porém a pesquisa mostra uma inexistência de levantamentos, de pesquisas e de relatos de práticas inovadoras no Serviço de Referência oferecido às crianças em idade escolar. A literatura mostra que muitos bibliotecários estão no estágio de pensar e de falar, mas poucas bibliotecas estão no estágio de experimentação ativa.

Pouco se ouve falar em trabalhos de investigação científica realizadas por bibliotecas infanto-juvenis. Sabe-se quantos atendimentos a consultas foram realizados por cada biblioteca, mas, ignora-se quantos indivíduos foram atendidos, pois pode ocorrer que uma só pessoa realize várias consultas dentro do período computado estatisticamente. Dessa forma, é impossível saber qual o percentual indivíduos da comunidade que freqüenta a biblioteca.

Mesmo um breve análise pode mostrar a necessidade de alterações no funcionamento da biblioteca, de mudança na teoria do atendimento do Serviço de Referência e, principalmente de maior adequação dos **serviços oferecidos às reais necessidades e interesses da comunidade**.

Quanto à teoria de atendimento da Serviço de Referência, propõe os especialistas que as bibliotecas que atendem a leitores em idade escolar devam aplicar a moderada. Cumpre reconhecer que há inúmeras dificuldades em aplicá-la em sua totalidade, principalmente por motivo de escassez de recursos humanos. Mesmo com essa limitação, é mister que sejam adotadas técnicas de instrução mais eficazes, que sejam organizadas atividades que possibilitem o gradual conhecimento da instituição e de recursos **através da participação ativa dos usuários**. Em lugar de ministrar ensinamentos teóricos seria mais racional que sob a orientação direta do bibliotecário fossem

realizadas atividades que possibilitem a manipulação de materiais impressos e não convencionais. Para instruir no uso da biblioteca e de seus recursos pode ser usado material instrucional. Possibilitar que os usuários auxiliem ou mesmo executem atividades específicas de pessoal não graduado pode construir excelentes recursos de ensino.

O auxílio no planejamento e arranjo de vitrines e de exposições é considerado um dos incentivos mais valorizados. Uma vitrine bem planejada desperta a curiosidade para o que está exposto e leva à sua localização e, pelo menos, ao exame do material, se não, à utilização do mesmo. A colaboração de vários usuários na seleção e arranjo de materiais para vitrines também possibilita maior participação na divulgação de materiais e programas da biblioteca bem como pode despertar maior atenção para os eventos da comunidade.

Independente da teoria de atendimento adotada pela biblioteca, pode-se afirmar que o alcance dos objetivos da instituição embasa-se no usuário, coleção e bibliotecário de Referência. No usuário do qual devem ser conhecidos os interesses, necessidades e características, no bibliotecário quanto ao seu treinamento específico para o trabalho, interesse e qualificações e na constituição do acervo que deve servir diretamente à comunidade sob as mais variadas espécies.

Fala-se em acervo e não restritamente à coleção de Referência por que grande parte das questões de Referência só pode ser respondida adequadamente mediante a utilização de todo o acervo da biblioteca, impresso e audiovisual. Todo o acervo da biblioteca tem o valor potencial para a Referência porém – existe diversidade de opiniões quanto à localização do mesmo. Há os que defendem que esse acervo deve ser disposto na biblioteca segundo o seu conteúdo, enquanto que outros julgam mais conveniente agrupá-lo por tipos de materiais. Não se pode opinar aqui sobre a conveniência do emprego de uma ou de outra – posição, pois cabe ao bibliotecário decidir, levando em conta a clientela e o espaço físico da biblioteca. Porém o que deve ser considerado é a acessibilidade, pois limitar a consulta às obras de Referência propriamente ditas ou mesmo ao material impresso, será limitar a amplitude da resposta.

Interpretar a coleção é uma das mais importantes atribuições do Serviço de Referência e essa habilidade deve ser desenvolvida em todos os que atuam nesse serviço. A entrevista de Referência com o leitor em idade escolar deve seguir os mesmos passos da que é realizada com o adulto, observando-se as características da clientela.

Uma vez que toda a coleção deve ser utilizada, deve ser considerado que o usuário tem livre acesso às estantes e que isso deve ser observado na disposição do material bibliográfico que pode estar arranjado numa mesma ordem, sem considerar se é ou não de Referência, incluindo o material não convencional, se possível. Essa disposição garantirá ao usuário uma total cobertura ao assunto solicitado, sem incorrer na possibilidade de alguma fonte deixar de ser utilizada porque o consulente necessita deslocar-se de um extremo ao outro da biblioteca.

É possível que mesmo com essa disposição todo o material não seja utilizado, motivo pelo qual recomenda-se que com frequência regular sejam feitos estudos e sobre as questões de Referência que surgiram e sobre as quais as fontes utilizadas para respondê-las. Essa medida permite a troca de experiência quanto ao uso do acervo e possibilita verificar a necessidade maior treinamento do pessoal ou de atualização do acervo.

Além de materiais impressos, o Serviço de Referência deve-se valer de outros materiais com mais frequência. Embora discos e fitas gravadas sejam mais utilizados com fins recreativos, há os que são indispensáveis para completar informações sobre folclore, costumes, literatura e história. Os diapositivos e diafilmes têm campo ilimitado, cobrindo praticamente todas as áreas do conhecimento. Os filmes que por seu alto custo não estão incluídos no acervo da biblioteca, tanto podem constituir material recreativo como informativo. A natureza das rélias imprime maior objetividade na busca de respostas, evidentemente que com a assistência direta do bibliotecário. O valor dos jogos não pode ser subestimado como material instrucional sobre o funcionamento da biblioteca e seus recursos. Por essa variedade de material e de serviços oferecidos é que as bibliotecas infanto-juvenis estão se aproximando de centros de informação.

Dentre as atribuições do Serviço de Referência há as que mais se adaptam ao atendimento de crianças e adolescentes. Dificilmente as bibliotecas escolares e infanto-juvenis, podem realizar adequadamente essas atividades e na maioria das vezes, não apresentam inovações ao executá-las.

O atendimento da consulta exige maior diálogo entre bibliotecário e consulente para que possa haver uma delimitação da questão. Nessa ocasião existe uma troca de papéis, o cliente, de consulente passa a ser consultado, cabendo ao bibliotecário fazer perguntas para que haja uma eficaz solução da questão.

Na instrução sobre o uso e aproveitamento das fontes de informação e na informação ao usuário sobre os diversos serviços e materiais que a biblioteca oferece, devem ser aplicadas novas técnicas de ensino, e organizadas atividades que permitam a participação efetiva do usuário. Essas atividades consistem em instruir individualmente ou em pequenos grupos sobre os métodos de consulta, nas características e uso das diferentes obras de Referência, na interpretação das fichas catalográficas. Jogos e passatempos são recursos eficazes na execução dessas atividades.

Tudo que é realizado pelo Serviço de Referência deve ser alvo de estudo, se não de avaliação da eficácia, o que não constitui tarefa fácil. Há bibliotecas que costumam registrar seu trabalho através de classificação das perguntas respondidas, da quantificação das consultas, do registro das questões não respondidas, da classificação dos usuários por sexo, idade, escolaridade. Não se sabe de investigações sobre nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos, do material que jamais é utilizado, da eficácia da organização dos serviços.

A qualidade do Serviço de Referência dificilmente poderá ser medida e a quantidade pouco

significa em termos de avaliação. É preciso que, sejam feitas maiores investigações tendo em vista os objetivos das bibliotecas infanto-juvenis, para que essas instituições possam atuar como centros de informação da comunidade e que preparem adequadamente o usuário do terceiro milênio.

Como aponta KLAES (1980), estamos excessivamente orientados no sentido de olhar nosso usuário como se pertencesse ao acervo bibliográfico, chegando a tomá-lo como parte secundária dele. Constituindo parte integrante da cadeia de transferência da informação, na realidade, é ele a razão fundamental de todo o sistema. Tampouco podemos considerá-lo como uma unidade estática devendo analisá-lo dentro do contexto que o cerca e no qual ele atua.

A importância de conhecer suas necessidades de informação não se prende ao fato de simplesmente atendê-lo na sua demanda, mas sim procurar uma maior integração entre ele e o serviço de informação. Para atingir plenamente seus objetivos em relação aos usuários, todos os serviços, ao elaborarem seu plano de trabalho, deveriam basear-se nas necessidades da clientela a que vão servir.

O estudo de usuário é um meio para determinar essas necessidades, bem como um instrumento que permite analisar e avaliar o relacionamento biblioteca/usuário.

É conveniente, neste momento, apontar alguns resultados do estudo de caso de bibliotecas universitárias paulistas, realizado por BELLUZZO (1996):

- a) Quanto aos gerentes das bibliotecas, pôde-se aquilatar que a maioria desconhece princípios básicos de administração, em especial sobre técnicas de gerência de recursos humanos.
- b) No tocante à situação dos bibliotecários de referência, ficou patente que a maior parte dos informantes não domina a literatura especializada da área de atuação, desconhece e tem dificuldade no manejo de obras de referência e dos mecanismos para eficiente atuação no serviço de referência.

Por esse quadro crítico e por depoimentos dos informantes, fica evidente que na maioria das bibliotecas ressoa-se de formação adequada na área profissional e de iniciativas a programas de formação em serviço para melhor qualificação dos recursos humanos no trabalho e conseqüentemente para alcançar maior otimização na satisfação do usuário da informação. De outro lado, foi sentida, pela orientadora e própria autora da tese, a falta de um estudo de usuários para conhecer a reação da comunidade acadêmica nesse particular, porém o trabalho ficaria muito sobrecarregado e extrapolaria seus propósitos. Enfim, o que se pretendia comprovar, em realidade brasileira, era a existência ou não de programas formalizados de capacitação em serviço, e isso foi negativo.

Trata ainda da concepção e desenvolvimento de modelo teórico-prático de qualificação de equipes bibliotecárias. Tendo em mente uma perspectiva metodológica, o leitor pode visualizar um

planejamento de capacitação em serviço diante de uma série de indicadores que, por certo, constituirão parâmetros para o preparo, com qualidade, de equipes que efetuem no serviço de referência de bibliotecas universitárias. Essa inédita modelização fez-se em três etapas, assim denominadas:

Etapa I -- identificação e definição de técnicas e procedimentos;

Etapa II - operacionalização das técnicas e instrumentos;

Etapa III – elaboração de matrizes de competências de equipes bibliotecárias, etapas essas subdivididas em dez passos metodológicos.

Com os referenciais já obtidos em estudos anteriores sobre qualidade e recursos humanos, as análises em questão, em um planejamento da capacitação em serviço, devem considerar o ambiente organizacional-administrativo, os instrumentos que definem os cargos e os que possibilitem determinar as condições de melhoria, a fim de oferecer massa crítica aos agentes e sujeitos envolvidos nesse projeto.

O serviço de referência e informação, apoia-se em cinco linhas de atuação:

- serviço de referência propriamente ditos (questões/respostas);
- educação do usuário;
- alerta e disseminação da informação;
- comunicação visual/divulgação;
- administração/supervisão do setor.

Portanto, devem ser focalizadas as tarefas e cargos, permitindo que sejam observadas as funções dos diversos grupos. Pode-se inferir, então, que um cargo é cliente do anterior, inserindo cada grupo de pessoas em determinados níveis, no sentido de aí possibilitar a determinação do seu perfil de trabalho e detectar eventuais disritmias do sistema.

Fica clara a pertinência dessas análises para que se respondam às clássicas perguntas:

- Quais são os objetivos, missão e metas da organização?
- Como podem elas serem alcançadas?
- Que tipo de comportamentos são requeridos a determinados elementos da organização?

Focalizando, então, o serviço de referência e informação, dever-se-á examinar que tipos de competência e prestação de atendimento ao cliente devam ser necessários ao setor, para então determinar quais sejam as habilidades, conhecimentos, responsabilidades e qualidades pessoais à equipe que aí vai atuar. O enfoque da pesquisa recai, na verdade, no bibliotecário de referência, mas os procedimentos podem ser aplicados a quaisquer outros cargos, com as devidas modificações à natureza dos mesmos.

Quanto a determinação das condições de melhoria dos recursos humanos, correspondendo ao mencionado diagnóstico situacional das deficiências reais de habilidades, conhecimentos a

atitudes das equipes bibliotecárias em relação aos padrões de qualidade frutos do desempenho dos processos/atividades inerentes às bibliotecas acadêmicas.

Deve ser, por conseguinte, o momento de se observar o comportamento dos recursos humanos em pauta, levando-se em conta os seguintes fatores: conhecimentos adquiridos; aptidões desenvolvidas; atitudes tomadas relacionadas a desempenho satisfatório a um outro conjunto de variáveis: ambientação física, infra-estrutura de equipamentos, acervo representativo, serviços técnicos, pessoal, comunicação e estilo gerencial.

2.3 Biblioteca Universitária E Sua Contextualização

Defende SANTANA (1989), que o acelerado desenvolvimento científico e tecnológico verificado no mundo contemporâneo tornou os países desenvolvidos detentores do saber e, em conseqüência, de uma poder crescentemente maior sobre os países em desenvolvimento. Na perspectiva de que a soberania de uma nação fica profundamente comprometida numa relação assim desigual, os países periféricos estão cada vez mais conscientes de que o desenvolvimento econômico que perseguem depende, substancialmente, da sua capacitação científica e tecnológica. No caso específico do Brasil, essa necessidade vem sendo percebida, sobretudo nos últimos cinquenta anos, a partir do seu processo de industrialização. Esse processo, iniciado com a substituição de importações, caracterizou-se, desde o início, pela aquisição de tecnologias já existentes nos países centrais, obtidas através de contratos restritivos, profundamente cerceadores da nossa capacidade de decidir a respeito de questões essenciais para a nossa independência econômica. Tais contratos, além disso, impediam a transferência dessas tecnologias, já que estas nos eram fornecidas em “pacotes” fechados. Apesar de o Brasil, hoje, ocupar o oitavo lugar entre as economias do mundo ocidental, nossa situação em termos de dependência tecnológica não é muito diferente daquela verificada nesse período inicial de industrialização. Basta verificar que as empresas multinacionais aqui instaladas são responsáveis pela produção da maior parte dos bens duráveis mais modernos e de bens de capital, ou seja, aqueles que exigem mais tecnologia. No entanto, essas empresas não realizam atividades de P&D no Brasil, mas nas suas matrizes localizadas no exterior. Com isso, elas impedem a absorção de novas tecnologias pelo País, o qual, desse modo, permanece em posição subordinada.

Não se pode deixar de reconhecer, porém, as mudanças que ocorreram no Brasil na área científica e tecnológica, principalmente a partir dos anos 50, quando diversos organismos destinados a desenvolver o setor aqui foram criados, como, por exemplo, o CNPq, os centros de pesquisa e desenvolvimento, os cursos de pós-graduação, os órgãos e fundos de financiamento etc. Verificada-se nas décadas de 50 e 60. O Programa de Metas (1957-61), por exemplo, embora

mencionasse aspectos como *despesas sociais e educação*, ignorou a questão educacional em sua fase de implementação, concentrando-se no apoio às indústrias de base. A partir daí a educação seria incluída em todos os planos de desenvolvimento, sem que, na prática, ocorressem avanços significativos no setor. Ao contrário, nas duas últimas décadas, o que se verificou no País foi um processo de degradação do ensino – especialmente do ensino público – em todos os seus níveis. Sabe-se que as escolas públicas de 1º e 2º graus, além da oferta reduzida de vagas, ministram um ensino de baixa qualidade. Desse modo, os que têm condições de pagar por esse serviço, freqüentam escolas privadas, de nível mais satisfatório, tornando-se, assim, os candidatos “naturais” a uma vaga no ensino superior. Isso contribui para o agravamento do problema da desigualdade social no nosso País, pois reduz a possibilidade de um aluno de baixa renda competir com outro de melhor situação financeira na disputa do concurso vestibular para a universidade.

Todo esse quadro resulta não só dos escassos recursos destinados ao setor público de ensino, como da implementação de políticas educacionais freqüentemente contrárias aos interesses da Nação. No período do chamado “milagre econômico”, por exemplo, a política educacional procurou ajustar-se aos interesses do capitalismo brasileiro que se encontrava em fase de expansão da produção e do mercado. Era preciso, então, oferecer mão-de-obra adequada às necessidades das empresas privadas nacionais e internacionais, e, para tanto, essa política objetivava instrumentalizar os estudantes para o trabalho em detrimento de uma formação mais voltada para a aquisição de um saber universal. Nesse contexto, surgiram os cursos profissionalizantes de 2º grau e a meta de aumentar a oferta de vagas no ensino superior. No entanto, nem esses cursos atingiram suas finalidades, nem o aumento de vagas nas universidades públicas mostrou-se suficiente, o que levou o governo a buscar uma pseudo-solução para este segundo problema, autorizando a criação de diversos cursos superiores em escolas isoladas particulares, as quais, como se sabe, costumam encarar a educação como negócio e, em geral, oferecem um ensino de baixa qualidade. As universidades públicas, ainda que de melhor nível, sofreram o peso negativo de diversos fatores, os quais provocaram sua deterioração ao longo dos últimos vinte anos. Além da intervenção violenta do Estado – expurgo de professores, cerceamento de sua liberdade de expressão e de criação, destruição do movimento estudantil etc. – verificou-se a implantação de vestibular classificatório, instrumento inadequado para uma seleção eficiente dos candidatos; a contratação de professores pouco qualificados, em regime de 20 horas, para os quais o ensino é atividade marginal; a dissociação ensino/pesquisa, devido à resistência de professores de pós-graduação e de pesquisadores em atuarem no ensino de graduação, massificado e pouco estimulante; e a redução das verbas para pesquisa e para a sua própria manutenção. Tudo isso contribuiu, também, para que ainda não se tenha estabelecido a necessária articulação universidade-setor produtivo e para que a sua oferta de serviços de extensão a comunidade seja bastante insatisfatória, a tal ponto que ela vem

correndo sérios riscos de se tornar uma instituição de pouco peso para o País, caso não se altere esse estado de coisas.

O próprio governo da chamada Nova República já reconheceu que a situação da universidade é, no mínimo, preocupante, ao admitir que: os orçamentos universitários são insuficiente: as atividades de pesquisa são escassas e os recursos a elas destinados têm sofrido redução considerável: muitos dos equipamentos de pesquisa encontram-se inutilizados: e laboratórios e bibliotecas estão deteriorados. No que se refere ao problema da articulação universidade-sociedade, constatou que “(...) são frágeis as ligações entre a pesquisa universitária e a realidade econômica e social do País. Apesar do grande interesse e motivação reiteradamente manifestados pelos pesquisadores em colocar os produtos de seu trabalho a serviço da sociedade, existem poucos mecanismos que possibilitam a efetiva utilização dos conhecimentos desenvolvidos nas universidades”.

É verdade que essa crítica contundente era dirigida aos governos anteriores e nada garantia que a Nova República estivesse realmente dispostas a reverter esse quadro, embora manifestasse a intenção de fazê-lo, pois, dentre outras coisas, o seu I PND preconizava “a reintegração da universidade brasileira no processo de solução dos grandes problemas nacionais, como fórum de debate, centro de consulta em apoio ao desenvolvimento e espaço de criação científica e de formação de recursos humanos, preservando sua autonomia” Lamentavelmente, dois anos após a publicação desse documento, o que se verifica é que nenhuma dessas propostas se concretizou.

Apesar da política educacional desastrosa para a Nação (até mesmo conflitante com as metas de desenvolvimento do governo), da crise específica da universidade, é ainda nessa instituição pública, como já foi dito, que se produz a maior parte de nossas pesquisas, embora essa produção esteja muito aquém, quantitativa e qualitativamente, do que seria desejável e necessário para um país em busca de sua autonomia. Quanto a não-absorção pelo setor produtivo dos resultados dessas pesquisas – principalmente na área tecnológica – isso se deve não somente a fraca integração universidade-empresa, mas também aos entraves burocráticos encontrados na busca do indispensável financiamento para o desenvolvimento de produtos, o que costuma resultar na chamada tecnologia “em prateleira”. Cabe mencionar, ainda, que a atividade de pesquisa é seriamente prejudicada por outro fator, freqüentemente minimizado e até mesmo ignorado no País – a inexistência de canais efetivos de comunicação da informação, no âmbito da universidade e fora dela. Vale ressaltar que os problemas relativos à transferência da informação afetam não só a pesquisa mas as atividades acadêmicas como um todo, comprometendo, desse modo, o nível de desempenho da instituição.

Na época atual, onde, sem dúvida, a produção de conhecimento atingiu níveis que superam todo o acervo acumulado nos períodos anteriores da nossa civilização, ocorre o chamado fenômeno

da “explosão bibliográfica” e, como consequência, a necessidade de sistematizar, selecionar e difundir as informações existentes, visando a sua adequada utilização, objetivo principal de qualquer serviço de informação, vem se tornando preocupação dos países centrais, ao ponto de “determinadas instituições de ensino manterem centros especializados para o desenvolvimento de pesquisas e estudos que facilitem a incorporação desse conhecimento as atividades de inovação dos setores produtivos. É o caso, entre outros, do Center for Research on Utilization of Scientific Knowledge (CRUSK) mantido pelo Institute for Social Reserch da Universidade de Michigan, que entende que esses estudos devem dar origem a um novo campo do conhecimento: “a ciência da utilização do conhecimento”.

Uma vez que a informação é hoje considerada “energia para o desenvolvimento”, seu adequado processamento e transferência constitui-se num poderoso instrumento para a absorção de conhecimento científico e tecnológico. Daí por que vêm sendo elaborados diversos estudos no campo da ciências da informação com vistas ao entendimento do chamado ciclo de comunicação da informação em C&T, isto é, a identificação dos meios que os cientistas e pesquisadores utilizam para obter as informações necessárias ao seu trabalho e das barreiras que encontram nesse percurso. Através de recursos dessa natureza, realizados em países centrais – basicamente, Inglaterra e Estados Unidos – aplicados a cientistas e pesquisadores das áreas de ciências exatas e sociais, já se têm hoje resultados concretos sobre o processo de comunicação da informação entre eles, e também das diferenças de comportamento detectadas entre cientistas e tecnólogos na busca de informação. De acordo com tais resultados, temos o seguinte perfil de comportamento desse usuários.

Os cientistas da área de ciências exatas utilizam predominantemente os periódicos – também as fontes secundárias – e a comunicação com seus pares, via “colégios invisíveis”, encontros, congressos, etc.; os cientistas sociais utilizam, principalmente, os livros, o contato pessoal com seus pares, e acessam a literatura da área basicamente através de citações de livros e artigos de periódicos; os tecnólogos utilizam-se, principalmente, de literatura especializadas não publicada, de catálogos técnicos, de normas técnicas e patentes, de fontes secundárias e, muito freqüentemente, dos *gatekeepers*, que além da sua contribuição técnica à organização onde atuam, desempenham importante papel como elementos de ligação entre seus membros e as fontes externas de informação.

A análise desses estudos demonstra que os canais *informais* de informação têm peso considerável tanto para cientistas quanto para tecnólogos; por outro lado, tais estudos evidenciam que a maior diferença de comportamento na busca de informação se estabelece muito mais em função ao *papel* que o usuário desempenha na sua instituição do que da sua área de especialização, isto é, que esse proceder se torna muito mais diferenciado quando se compara um pesquisador com

um profissional, ou aquele que faz pesquisa básica com o que faz pesquisa aplicada.

Os estudos de usuários só muito recentemente começaram a ser produzidos no Brasil, devendo-se mencionar, em nível de biblioteca universitária, a pesquisa realizada na PUC do Rio de Janeiro com professores e estudantes e a da UFRGS, que levantou a necessidade de informação do professores. Embora muitas outras investigações nessa área ainda precisem ser realizadas no País, a simples observação oferece indícios de que, assim como seus pares dos países desenvolvidos, também os cientistas e pesquisadores brasileiros utilizam canais informais e formais de informação e que, nessa Segunda categoria, as bibliotecas e centros de documentação continuam a tem importante papel a desempenhar, porquanto se constituem, sem dúvida alguma, num dos elementos do ciclo de comunicação da informação.

Em 1.981, o então dirigente do IBICT afirmava, em comunicação apresentada ao 2º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, que: de modo geral, as bibliotecas universitárias possuem os mais relevantes acervos bibliográficos do País em C&T; grande parte dos usuários de ICT é vinculada aos quadros docentes das universidades; a maioria das bibliotecas universitárias carece de recursos humanos, físicos e financeiros para adequado fornecimento de ICT.

Inserida no problemático ambiente da universidade brasileira, a biblioteca universitária também tem sofrido todas as conseqüências da situação política, econômica e social do País. Por ser o sistema educacional deficiente, ele não propicia ao brasileiro a formação do hábito da leitura e da freqüência a bibliotecas (inexistentes, aliás, na maioria das escolas de 1º e 2º graus); já na universidade, a baixa qualidade do ensino – ministrado muitas vezes por professores sem a devida sensibilidade para essa tarefa e que recomendam costumeira e abusivamente o uso de apostilas – não estimula o aluno a buscar outras fontes de informação, como livros, artigos de periódicos etc., existentes nas bibliotecas; a escassa produção científica de professores e pesquisadores resulta em pouca demanda, por parte desse segmento, dos serviços bibliotecários; os insuficientes recursos orçamentários da universidade o são ainda mais na parte destinada às bibliotecas, o que é perfeitamente compreensível, já que esse setor, como se vê, não tem condições de se afirmar como prioritário para a instituição. Por tudo isso, a biblioteca universitárias encontra-se na situação contraditória inicialmente descrita, em que, embora detentora dos maiores e melhores acervos em C&T, com uma clientela potencial das mais importantes para o País, não dispõe dos mínimos recursos para a consecução de sua principal finalidade: a transferência da informação.

De modo geral, o maior, e por vezes, o único serviço oferecido pela biblioteca universitária brasileira é o de empréstimo e consulta de livros aos estudantes de graduação. Um dos aspectos mais danosos dessa situação está no fato de que ela é encarada com naturalidade tanto pelos dirigentes e pela comunidade universitária em geral quanto pela maioria dos bibliotecários – os primeiros, por ignorarem que outros serviços poderiam obter desses órgãos e por considerá-lo,

essencialmente, um depósito de livros ao qual se recorre apenas quando é indispensável um empréstimo; os segundos, porque já se acomodaram ao estado de indigência das bibliotecas, como se essa situação fosse imutável e irreversível.

Vale a pena lembrar que a lei nº 5 540, de 28/11/68 – a lei da reforma universitária – não menciona, “nem de passagem, a biblioteca universitária”. Essa omissão, e tudo o mais que já foi dito, pode levar qualquer observador a concluir que o Conselho Federal de Educação, ao condicionar o reconhecimento de um curso superior à existência de uma biblioteca, estaria apenas cumprindo uma das inúmeras formalidades burocráticas do Estado brasileiro. Não é de estranhar, pois, que a biblioteca universitária tenha dificuldade de realizar até mesmo suas atividades mais elementares.

Assim, no que se refere à seleção e aquisição do acervo, só recentemente, e em número reduzido, algumas de nossas bibliotecas passaram a se apoiar numa política de formação e desenvolvimento de coleções; a maioria sequer adquire material informacional visando a oferecer suporte *realmente adequado* aos cursos oferecidos pela instituição, às suas linhas de pesquisa, às suas atividades de extensão; falta-lhes, também, uma Comissão de Seleção, integrada por bibliotecários e por representantes dos corpos docente e discente. Por outro lado, muitas delas ainda não constituem um sistema, coordenado por uma Biblioteca Central ou órgão semelhante, que efetivamente centralize o processo de aquisição e evite a duplicação de acervos e de recursos. Não se deve esquecer, além disso, que a posição subalterna ocupada pela biblioteca no contexto universitário representa um obstáculo considerável para a consecução de tais objetivos.

Já o processamento da informação, fundamental para que esta se torne acessível aos usuários, constitui-se num ponto de estrangulamento na maioria das nossas bibliotecas – basta lembrar que, segundo o *Anuário Estatístico do Brasil de 1983*, existiam nas bibliotecas das universidades brasileiras em 1979, mais de “3 milhões de livros não catalogados”. Sabendo-se que a situação dessas bibliotecas pouco alterou daquela data até o momento, é de se supor que, na melhor das hipóteses, o número de livros não disponíveis aos usuários permaneça o mesmo. No entanto, dirigentes, professores e estudante, nos raros períodos em que se ocupam da problemática das bibliotecas, preocupam-se apenas com a obtenção de maiores verbas para a aquisição de material bibliográfico (ao lado da reivindicação esporádica de horário de atendimento ampliado e de funcionamento aos sábados e domingos). Essa visão distorcida resulta do desconhecimento a respeito da função da biblioteca universitária e do bibliotecário – não se tem a menor idéia de que, mesmo apenas para se encontrar um livro (na se fala ainda de conteúdo, de informação propriamente dita) num depósito, é necessária toda uma atividade técnica que precede sua colocação na estante, e isso é tanto mais verdadeiro quanto maior se torne o acervo.

Sendo essa a situação das atividades-meio, não se pode esperar que as atividades-fim, isto é, os

serviços aos usuários, encontrem-se em melhores condições.

Em artigo de 1978, Granja afirmava que “poucas bibliotecas universitárias brasileiras poderiam ser consideradas centros de informação e (...) não têm gerado informação científica em nenhum estágio de suas atividades”. Relatando um estudo realizado aquela época em 15 bibliotecas da USP, informava que somente sete delas contavam com bibliotecário de referência e, destas, só suas realizavam disseminação seletiva da informação; na verdade, apenas cinco das bibliotecas pesquisadas possuíam um serviço de referências estruturado.

Quase dez anos depois, outro estudo verificou que a situação não é muito melhor em outras bibliotecas do País. Os dados levantados referem-se a 11 Bibliotecas Centrais com um total de 116 setoriais, mais cinco Bibliotecas Centrais sem setoriais, o que significa um total geral de 132 bibliotecas pesquisadas. De acordo com os resultados, a grande maioria limita-se aos serviços básicos de referência. Ou seja, assistência ao usuário (94,8%), comutação bibliográfica (86%), levantamento bibliográfico (65,6%) etc. Um número bem menor publica boletins bibliográficos (33,2%), sumários correntes (26,8%), realiza exposições de material bibliográfico (20,4%) e serviço de DSI (19,6%).

Conclui-se, então, que a biblioteca universitária brasileira pode vir a se tornar um elemento irrelevante no processo de transferência da informação, superada pelos canais informais.

Além disso Heemann (1996) defende Diante Da atual situação, as universidades estão perplexas e perguntando-se: como melhorar e priorizar o ensino básico, que tem sido a tônica do discurso do Governo Federal, sem sistemas de informação adequados e uma universidade forte, ou até mesmo sem universidade?

A formação de professores e as pesquisas acontecem, principalmente, nos centros e laboratórios das universidades. As experiências de disponibilização de acervo e serviços *on line* iniciaram com bases de dados de universidades, em redes locais, e posteriormente via Internet.

Além de enfrentar problemas na obtenção de recursos, a Universidade não tem distribuído coerentemente os reduzidos recursos disponíveis.

A estrutura acadêmica atual, com as instâncias de poder espalhadas pelas pró-reitorias, centros, faculdades e departamentos de ensino, é um dos aspectos que influem na distribuição das verbas disponíveis entre estas unidades. Entretanto, interesses e influências políticas tem sido priorizados em detrimento das necessidades reais das insituições. O planejamento baseado em aspectos técnicos com a priorização dos serviços que atendam a toda Universidade e gerem um efeito multiplicador de resultados - por exemplo, investimento nas Bibliotecas Universitárias - tem sido deixado de lado e gerado enormes distorções.

Os serviços que dão suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão deveriam ser prioridade da política global da universidade, e não dividir seu orçamento com as necessidades

setoriais dos grupos politicamente mais fortes.

Apesar de a Rede Nacional de Pesquisa RNP estar baseada essencialmente nas universidades e centros de pesquisa, constata-se que vários setores da universidade, entre eles as bibliotecas, estão à margem do processo de integração e de implementação do trabalho cooperativo através destas tecnologias.

Criou-se uma demanda sem o devido planejamento e sem estratégias para suportá-la, trazendo problemas de toda ordem para as precárias situações já vivenciadas pelas bibliotecas e centros.

O grau de dependência das bibliotecas em relação às administrações das universidades, que são voláteis e afetadas drasticamente pelas conjunturas políticas e econômicas vigentes, pode determinar excelência ou decadência.

As instituições às quais as bibliotecas estão vinculadas, na maior parte das vezes, não possuem um plano global de desenvolvimento e pecam pela falta de continuidade de seus projetos. Desta forma, surgem o habitual casuísmo, improvisação e a filosofia de apagar o fogo somente após iniciado. Ou seja, a maioria das instituições está continuamente enfrentando situações provisórias de adaptação.

As iniciativas de facilitar os processos de aprendizagem, *latu sensu*, são poucas e, na maioria dos casos, dependentes de apoios extra-universitários, tais como instituições de fomento. Estes recursos em geral ficam restritos a alguns grupos de influência, o que acentua as diferenças e distorções.

As iniciativas de ensino a distância surgem e, infelizmente ainda não se resolveram os problemas de ensino locais, com toda a sorte de precariedades, desde espaço físico, serviços, acervos etc.

Ausência de políticas efetivas de aplicação de recursos pelas bibliotecas que privilegiem tópicos como a rotatividade dos documentos, índices de citação na produção intelectual local, e nas bibliografias básicas das disciplinas de graduação, pós-graduação e linhas de pesquisa, é evidenciada no desenvolvimento das coleções tradicionais e nos processos de tomada de decisão.

O modelo usual da maioria de nossas bibliotecas é o de não possuir estratégias próprias, e agir em função das demandas, muitas vezes desorganizadas, provenientes dos diversos grupos existentes dentro da universidade. Esta falta de identidade faz diferença no reconhecimento da biblioteca como órgão no mesmo nível de importância e *status* que os demais órgãos da universidade.

As responsabilidades em relação à excelência acadêmica não são divididas pelas bibliotecas e centros, gerando uma dissociação entre as expectativas e os serviços disponíveis.

Os centros e departamentos, em relação às bibliotecas, atuam mais como censores e críticos

das falhas, questionando competência, do que se integram a elas, no planejamento conjunto de estratégias e táticas.

Recursos e cursos não tem uma avaliação conjunta, quando o assunto é informação. Nem mesmo existe igualdade de condições nas negociações, pois a representação das bibliotecas nos órgãos colegiados ainda é, de modo geral, bastante frágil, e encarada mais como uma concessão.

As bibliotecas universitárias devem estar atentas às mudanças no ensino e prontas a estabelecer tratamento hospitaleiro às mudanças que o pessoal acadêmico possa buscar, sendo necessário para isto uma maior participação na vida política da universidade e nos processos de tomada de decisão.

2.4 Intercâmbio Entre Bibliotecas e o COMUT

Como coloca SUAIDEN (1978), em 1964 foi iniciada a prática de permuta entre Bibliotecas, com a Biblioteca Nacional de Paris trocando suas duplicatas por livros ingleses e alemães. Em 1770 as universidades alemãs beneficiaram-se mutuamente com a troca de publicações acadêmicas e, mutuamente com a troca de publicações acadêmicas e em 1817, a Akademister Tauschverein foi estabelecida. No início de 1832, o Governo Britânico estabeleceu relações de permutas com a França, restringindo-se aos livros publicados com direitos autorais. Em 1851 foi fundado o primeiro Centro de Permutas, o International Exchange Service da Smithsonian Institution em Washington. A seguir: Belgium International Exchange Centre (1871), Danish Exchange Centre (1945), British National Book Centre (1948), Deutsche Staatsbibliothek (1949) e o Hungarian Exchange Centre (1952). Em 15 de março de 1889 realizou-se a Convenção de Bruxelas, relativa a permuta internacional de documentos oficiais e publicações de caráter científico e literário. Participaram dela Bélgica, Brasil, Espanha, Estados Unidos da América, Itália, Portugal, Sérvia e Suíça.

2.5 Serviços de Referência

Conforme HUTCHINS (1973), um levantamento das definições que têm sido publicadas do ramo de serviço biblioteconômico comumente denominado trabalho de referência não revela uma que não seja ou limitada demais, ou ampla demais. Algumas têm os dois defeitos! Dizer que é "parte da administração da biblioteca que lida com a assistência dada aos leitores no uso dos recursos da biblioteca" é limitada demais porque hoje em dia o bibliotecário de referência poderá orientar os leitores no uso de recursos existentes fora de sua própria biblioteca. E é ampla demais porque na prática, todos os membros da equipe de uma biblioteca ajudam os leitores, tanto direta

como indiretamente: o catalogador fornece ao leitor um instrumento para uso da biblioteca, e o contínuo que traz os livros à mão do leitor certamente está a prestar uma ajuda no uso dos recursos da biblioteca; mas nenhum dos dois está de fato envolvido com o trabalho de referência.

Além disso, todos os esforços para definir trabalho de referência têm-se constituído antes em determinações do principal objetivo do que verdadeiramente em definições do conteúdo e finalidade das atividades de referência. O contato direto como leitor é o alvo do trabalho do bibliotecário do referência, mas todo o tempo despendido na resposta a indagações pode não chegar à metade das horas empregadas em tarefas estritamente relacionadas com seu departamento especial de serviço biblioteconômico.

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. A seleção e organização de materiais com este fim em vista é uma parte tão importante do trabalho de referência quanto sua interpretação para o leitor individual. É a força motriz sem a qual o alvo não pode ser atingido.

2.6 Biblioteca Digital

Segundo Heemann (1996), a intersecção entre a diversidade de acervo e serviços dava-se unicamente através de alguns modos frágeis de trocas, como comutação, empréstimo inter-bibliotecas, com uma abrangência limitada a tipos de usuários e de bibliotecas. A obtenção de informações sobre acervo e serviços, contudo, era dificultada pois ocorria de maneira intrincada e parcial.

Hoje, temos que pensar as bibliotecas como depositárias de coleções que residem em bases de dados de conhecimentos, de textos, em *gopher*, em *World Wide Web* ...

As bibliotecas tradicionais convivem com um compartilhamento crescente de recursos e serviços eletrônicos, na forma de CD-ROM, catálogos on line de acesso público, ou em bases de dados on line.

Os custos de armazenagem digital decrescem em relação aos custos dos espaços lineares de estante, e os serviços eletrônicos tornam-se mais úteis, disponíveis e utilizáveis.

Os fatores ou forças que nos impelem e encorajam a suprir informação acessível eletronicamente podem ser assim identificados:

- a) a fome por aprendizado;
- b) o orgulho da autoria;
- c) o desejo de colaborar e compartilhar, pelo menos entre colegas;

- d) a pressão da organização (comunidade científica);
- e) a presença inequívoca e crescente de publicações eletrônicas;
- f) a excitação da exploração autônoma de um mar de informações;
- g) o empurrão das ferramentas da tecnologia.

Muitas discussões e atividades recentes enfatizaram a troca dos paradigmas com a transição das bibliotecas tradicionais para as bibliotecas eletrônicas ou digitais.

A aplicação das bibliotecas eletrônicas na educação/ensino foi impulsionada inicialmente pelo uso do CD-ROM, com a disponibilização de bases de dados referenciais e de bases com o texto completo de artigos de periódicos.

A introdução da World Wide Web exigiu transformações na performance, organização, funcionalidade e usabilidade dos sistemas de informação.

O termo "biblioteca digital" evoca distintas conotações. De um lado, sugere simplesmente a computadorização de bibliotecas tradicionais. Por outro, deveria significar um novo desafio no modo de se tratar e acessar os recursos informacionais, abordagens inovadoras e compatíveis nos processos técnicos como a seleção/aquisição (compartilhamento), catalogação, classificação, indexação, armazenamento e preservação. Novos modos de integração com padrões, mais confiabilidade nos sistemas e redes eletrônicas, e mudanças dramáticas na organização intelectual e nas práticas econômicas são também fatores a serem considerados.

Inegavelmente, a universidade brasileira, apesar de todas dificuldades e da política de esvaziamento sofrida especialmente pela universidade pública, tem sido a incubadora e disseminadora das novas tecnologias de comunicação e de informação.

Esta análise visa identificar e apontar os problemas enfrentados pelas bibliotecas universitárias atuais, com seu pessoal, na absorção da tecnologia digital, e na definição de estratégias e políticas que lhes confirmem identidade, para que os serviços de informação oferecidos sejam efetivamente entendidos e apoiados pelas administrações e pela comunidade universitária em geral.

O serviço de obtenção eletrônica de documentos, por exemplo, ainda representa um desafio para a grande maioria das bibliotecas brasileiras. As dificuldades para a implantação deste serviço vão desde o seu planejamento inicial à criação da infra-estrutura necessária em termos de equipamentos, instalações, treinamento e manutenção de pessoal técnico, especializado, de suporte.

A biblioteca digital constitui-se no espaço virtual, onde as pessoas estarão se comunicando, compartilhando, utilizando e produzindo novos conhecimentos e produtos. É o que podemos chamar de tecnologia na educação e educação na tecnologia.

A metáfora da biblioteca tradicional é, ao mesmo tempo, poderosa e restritiva.

É inegável o valor dos intermediários e a importância dos sistemas de conhecimento que tem

envolvido durante séculos a manipulação e gerência de coleções tradicionais. Estes intermediários não deixarão de existir, eles apenas mudarão o seu perfil profissional para explorar as novas possibilidades em termos de serviços.

O poder da biblioteca digital, já embrionária em algumas bibliotecas e realidade efetiva em poucas, reside justamente na flexibilidade em oferecer novos serviços.

Como as atividades acadêmicas estão se voltando para ambientes hipermídia, estendendo-se a hiperbases e bases de conhecimento de múltiplos usos, torna-se necessária uma ajuda com sistemas inteligentes de apresentação que permitam a personalização para as instituições e proporcionem acesso a coleções de objetos hipermídia, eficientemente.

2.7 O Bibliotecário

Conforme Heemann (1996), os bibliotecários das bibliotecas universitárias também têm uma parte fundamental neste processo, que é a de gerenciar juntamente com os outros setores acadêmicos um interesse comum de compartilhamento de responsabilidades e soluções, imperativos para reduzir as distorções entre usuários e recursos.

É fundamental revisar a abordagem da biblioteca como apoio ao ensino, através de uma articulação real, não segmentada ou indireta, com os cursos, através de seus representantes, e do levantamento das necessidades dos usuários, levando em conta suas especificidades acadêmicas, seus interesses, as fontes de pesquisa etc.

O acesso à informação é outro ponto polêmico, que fragiliza o cenário já caótico da biblioteca como uma provedora de informações.

3 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

3.1 Caracterização do local de estágio

A Biblioteca Universitária da UFSC é um órgão suplementar vinculado à Vice-Reitoria, e coordena o sistema de Bibliotecas. Este Sistema é composto pela Biblioteca Central e 7 Bibliotecas Setoriais, com uma centralização administrativa e técnica. Tem como diretora a bibliotecária Sigrid Karin Weiss Dutra. Em 1995 o prédio da Biblioteca Central foi ampliado em 3.594m², resultando uma área de 9.134m², sendo inaugurado em maio de 1996. A BU/UFSC funciona das 07h30min. às 21h45min..

Missão da BU/UFSC:

Prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade da vida.

Sistema de Bibliotecas da UFSC / Histórico:

Em 1968, com a consolidação do Campus Universitário, foi criada a Biblioteca Central para reunir os acervos dispersos das faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharias Industrial, e, melhorar as condições de prestação de serviços e de otimização do uso de informação pela Comunidade Universitária.

Em 1976 foi inaugurado o prédio da Biblioteca Central e a partir de 1977 teve início o processo de centralização e organização da Biblioteca, que passou a denominar-se Biblioteca Universitária - BU, com exceção dos acervos das bibliotecas que iriam requerer condições especiais de funcionamento (Biblioteca setorial do Colégio de Aplicação e Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde) ou dos acervos das bibliotecas cujas unidades de ensino não seriam transferidas para o Campus Universitário (Bibliotecas do Centro de Ciências Agrárias e Bibliotecas dos Colégios Agrícolas de Camboriú Araquari).

Em 1978, consolida-se as relações com a comunidade universitária em termos de prestação de serviços e a integração da Biblioteca aos Sistemas de Informação do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - BIREME e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e tecnologia - IBICT.

Em 1981, a BU, pressionada pela comunidade universitária coloca em revisão a política de

centralização dos acervos das bibliotecas da UFSC. Desta reavaliação, resultou uma nova política, mais aberta e voltada aos interesses da comunidade universitária. A BU passou a coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFSC e este permitia o aumento das Bibliotecas Setoriais, seguindo Portaria 014/82/GR.

Bibliotecas que interam o Sistema

1. Biblioteca Central – Núcleo e Coordenador Técnico

2. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (Medicina) – BSCCSM
3. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (Odontologia) – BSCCSO
4. Biblioteca Setorial Centro de Ciências Agrárias – BSCCA
5. Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola de Camboriú – BSCAC
6. Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola Sem. G. de Oliveira “Araquari” - BSCAA
7. Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – BSCFM
8. Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação – BSCA
9. Biblioteca Setorial do Centro de Educação – BSCED

Estrutura Organizacional da BU/UFSC

Administração

Biblioteca Central

Bibliotecas Setoriais

Divisão de Assistência aos Usuários – DAU

Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação – DECTI

Divisão de Automação e Informação - DAINF

Estrutura da Biblioteca Central

Audiovisual

Circulação

Comutação

Coleção Didática

Divisão de Assistência aos Usuários

Encadernação

Serviço de Coleções Especiais

Serviço de Periódicos

Serviço de Referência

A BU/UFSC tem participação em redes como:

- Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas - CCN
- Posto de Serviço Antares
- Rede Brasileira de Informação em Ciências da Saúde
- Sistema de Informações sobre Teses
- Rede Bibliodata
- Informação em Educação Física e Ciência do Desporto -SIBRADID
- Informação em Engenharia
- Rede Brasileira de Enfermagem

SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Compreende um conjunto de serviços oferecidos aos usuários, internos e externos e um acervo específico destinado à consulta local. O Setor de Referência funciona das 07h30min. às 21h45min., e tem como bibliotecária chefe Maria Bernardete Martins Alves.

Acervo

- Dicionários (gerais e especializados)
- Enciclopédias (gerais e especializadas)
- Bibliografias
- Indicadores
- Atlas
- Almanques
- Catálogos (Universidades, telefônicos)
- Guias turísticos
- Normas Técnicas - www.abnt.org.br - www.ipt.br
- Bases de Dados em CD-ROM
- Anuários

Serviços:

- Serviço de Comutação Bibliográfica - COMUT
- Serviço de Consultas Educacionais
- Boletim de Eventos
- Normalização de Trabalhos Científicos
- Visita Orientada

- Treinamento no uso das bases de dados
- Levantamento bibliográfico automatizado

3.2 Descrição das atividades desenvolvidas

Plano de Estágio:

Atendimento aos usuários / Reposição do acervo nas estantes = 90 horas

Uso de Bases de dados = 8 horas

COMUT = 90 horas

Outras atividades = 22 horas

TOTAL: 210 horas práticas

Atendimento aos usuários:

Muitíssimo gratificante o atendimento ao usuário. Pude auxiliar uma gama variada de pesquisa. Foi-me solicitado mais freqüentemente a consultas em Normas Técnicas. Era bastante comum os usuários já virem com dúvidas específicas na normalização de trabalhos acadêmicos, bem como de referências bibliográficas. Percebi com este serviço, que há um desconhecimento muito grande entre os alunos de graduação e de Pós-graduação, quanto ao que é resenha, resumo, relatório, ... É bem gratificante constatar, que após uma boa explicação o usuário, além de retornar várias outras vezes, começa a valorizar não só a normalização, vista comumente como algo “chato”, como também começa a valorizar os serviços da biblioteca, bem como do bibliotecário.

É menos freqüente, mas pude atender também, usuários para fazer pesquisa bibliográfica. Onde expliquei como consultar Ulrich's, LEX, Biological, Chemical, Walford, Physiological, ...

Atendi diariamente usuários que não sabiam como iniciar sua pesquisa. Esse tipo de usuário exige uma conversa com a intenção de cercar as possibilidades, pois na sua grande parte, não sabem nem como perguntar. Então, fazendo uma entrevista com o usuário, consegue-se chegar ao que ele realmente procura. Além disso, atendi também usuários que não conseguiam se orientar na biblioteca para fazer sua pesquisa. Onde pude ensinar para o usuário como pesquisar no sistema e nas fichas catalográficas (visto que era constante a queda do sistema), além de orientá-lo quanto à localização (classificação, procura de obras no acervo).

Na parte de atendimento ao usuário foi bastante gratificante, pude perceber que o usuário vê o Setor de Referência realmente como uma REFERÊNCIA. Buscam bastante informação, tanto para sua localização (**onde procurar** assuntos, seções, obras, serviços, ... específicos).

COMUT - Serviço de Comutação Bibliográfica:

O COMUT é um serviço de intercâmbio, entre bibliotecas, que fazem parte do Sistema, e que tem o seguinte endereço: <http://www.ct.ibict.br:8000/comut/html>

É um serviço de solicitação de artigos de periódicos, capítulos de livros, e teses conforme o pedido do usuário.

O COMUT possui os seguintes meios de transmissão:

- ariel:

sistema de transmissão e recepção de documentos e imagens; envia e recebe simultaneamente (SOFTWARE).

- ligdoc:

Interligação de bibliotecas para a troca de documentos (*The Ibero-American Science and Technology Education Consortium*). Fazem parte do sistema LIGDOC, bibliotecas da área de Engenharia.

A Pesquisa no COMUT é feita da seguinte forma: pesquisa-se primeiramente, no Catálogo Coletivo Nacional - CCN, sabendo-se, então, em que biblioteca brasileira se encontra o material solicitado. Dá-se preferência para as bibliotecas Base e que tenham ariel e/ou façam parte do Sistema LIGDOC, visando assim a rapidez no atendimento, bem como um custo menor. Além desse procedimento, quando não se encontra o material solicitado, faz-se portanto, uma busca em demais endereços, conforme indico abaixo. Materiais solicitados, da área da saúde, é mais indicado, na maioria das vezes, solicitá-lo via Bireme. A consulta, nesse caso não se dá pelo CCN, e sim nas próprias Bases existentes neste site. Em casos que a quantidade de página é muito pequena, e a biblioteca que possui o material tem ariel, é quando pedimos material da saúde pelo sistema COMUT e não BIREME. Porque, como já foi dito, solicita-se, preferencialmente pela BIREME, isso se dá em virtude de sua rapidez no atendimento. Quando não se encontra o material no Brasil, depois da pesquisa de localização, pede-se, portanto à bibliotecas no exterior. Bibliotecas que façam parte do sistema de intercâmbio entre bibliotecas BRITISH LIBRARY.

Esquema de Pesquisa:

CCN: localiza onde tem o periódico em Bibliotecas brasileiras

Preferência: Biblioteca Base, com Ariel

Locais onde pesquisar:

- Saúde = BIREME
- Anais de Congresso= <http://cin.cnem.gov.br>
- sites das bibliotecas
- Se não localizar: Pedir no exterior

- consultar o usuário
- Pedir na BRITISH LIBRARY

Bases de Dados

O Serviço de Referência possui bases de dados para consultas locais em CD-ROM, bem como bases produzidas e alimentadas por profissionais da BU, bem como auxilia os usuários na pesquisa de bases disponibilizadas on-line. Visto que, a atendimento é realmente essa. De que o bibliotecário irá auxiliar a encontrar e como pesquisar, e não exclusivamente disponibilizar a informação, como se ela fosse de posse do bibliotecário.

Locais / de acesso on-line:

Catálogos de Universidades (cursos/estrutura)
 Base de Eventos
 Normas Técnicas Nacionais
 Diretório de Bases de Dados
 Bookmarks (sites de C. & T., grupos de pesquisa,...)
 Referência (site sobre normalização de trabalhos)

Bases On-line:

Compendex/El-Village (Engenharia)
 Science Citation Index *
 UnCover*
 Scielo*
 CCN - Periódicos do IBICT*
 Teses - Nacionais IBICT*
 Teses Estrangeiras*
 Catálogo da Universidade do Novo México/UNM*
 Prodasen (direito)
 IBBA/IBBE (economia)
 Diário Oficial da União - DOU
 Teses/Dissertações da UFSC*
 Bireme (medicina)
 ERIC (educação)
 Metadex (metais-engenharia)

Bases em CD-ROM

NACIONAIS:

UNIBIBLI (UNESP, UNICAMP, USP)

IBICT

LILACS (Ciências da Saúde)

INTERNACIONAIS:

ERIC

Dissertation Abstracts (formato ProQuest)

ABI

Compendex

etc.....

3.3 Análise crítica das atividades desenvolvidas

Por diversas vezes atendi usuários que precisavam ser orientados no acervo geral e não no Serviço de Referência. Onde na verdade, o ideal seria que os funcionários da DAU (Divisão de Assistência ao Usuário) fizessem esse tipo de atendimento. Isso denota a falta de funcionários na DAU. Mas, se analisarmos a BU, contataremos que a falta de funcionários não ocorre apenas em alguns setores e sim na BU, como um todo.

Percebi que há na BU/UFSC, um grande problema gerencial. Visto que uma política gerencial, mas clara e que valorizasse as reais habilidades de cada indivíduo. Pois, o que se percebe é funcionários não motivados, insatisfeitos com a função que exercem. Além do que a distribuição de tarefas não está bem planejada. Necessitando então, maior clareza na estruturação da Organização da Biblioteca, para que só assim se trabalhe a motivação dos funcionários.

Especificamente no Serviço de Referência tive o prazer de trabalhar com excelentes profissionais, mas, também denota-se a falta de funcionários, e a necessidade de que a BU/UFSC tenha uma estrutura organizacional, mais clara e dinâmica.

No Setor de Referência, vi que para cada serviço e informações úteis do usuário, existe um folder explicativo e claro. Porém, é inexistente na BU/UFSC, Disseminação Seletiva da Informação, bem como não há um amplo planejamento de serviços voltados ao usuário. Além de que a BU/UFSC não possui um detalhado estudo de usuário, e comete um erro grave com isso. Bem como, segundo a atual direção da Biblioteca não possui um inventário do acervo.

A BU/UFSC, está muito aquém da missão que prega, acredito que com as sugestões feitas, ela se aproximará, não da qualidade de vida que prega, mas, não estará tão distante de atender as necessidades informacionais do ensino, pesquisa e extensão que é a razão da existência.

4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Sugiro portanto, de imediato um planejamento e futuro implantação de DSI. E, uma reestruturação do organograma e fluxograma, com uma política definida da BU/UFSC. Respeitando a Missão que prega.

No início do ano o Governo Federal, cortou 70% das assinaturas de periódicos científicos. Isso denota a falta de incentivo ao ensino e pesquisa. Como se isso já não bastasse, o atual governo, que defende a política de privatização, que desresponsabiliza o Estado do financiamento das universidades. Sua proposta é a universidade autofinanciar-se. Ou seja, o atual presidente Fernando Henrique Cardoso desrespeita a Constituição Federal.

Proponho então, que cada um de nós, se engaje a sua maneira, pela luta da democratização interna da UFSC; tentando fazer valer a Constituição Federal. Buscando melhora nos serviços prestados pela BU/UFSC, bem como buscando uma universidade cada vez mais pública, gratuita e de qualidade.

5 FONTES BIBLIOGRÁFICAS

- BORGES, Stella Maris. Serviços para usuários em bibliotecas universitárias. In: VI JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. Porto Alegre, 22 a 25 de julho de 1980. *Anais...* Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1980. p.81-98.
- DURO, Yvette Zietlon. Tendências atuais do serviço de referência para crianças e adolescentes – uma abordagem. In: VI JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. Porto Alegre, 22 a 25 de julho de 1980. *Anais...* Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1980. p. 41 – 58.
- KLAES, Rejane Raffo; PETRILLO, Leila Adeli. Estudo de usuários: projeto para aplicação em bibliotecas universitárias e especializadas. In: VI JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. Porto Alegre, 22 a 25 de julho de 1980. *Anais...* Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1980. p. 333-344.
- SUAIDEN, Emir José. O intercâmbio em bibliotecas e centros de documentação. 3^a edição, revista e aumentada. Rio de Janeiro: PALLAS, 1978. 145p.
- HUTCHINS, Margaret. Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas. Tradução de Ada Maria Coaracy. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 293p.
- HEEMANN, Vivian, et.al. As bibliotecas universitárias e seus paradigmas: a missão, o ensino, a pesquisa, os custos, o pessoal. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. *Anais...* Curitiba, 1996. 2 disq.


6 ANEXOS

FORMULÁRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS NO ESTÁGIO

NOME DO ESTAGIÁRIO(A) Lidyami Mangrich dos Santos
LOCAL DO ESTÁGIO Serviço de Referência - BU UFSC
ENDEREÇO Campus Universitário - Trindade - Fpolis
CEP: 88090-470 Fone: 331-95.11

DATA	ATIVIDADES REALIZADAS	HORÁRIO	N. DE HORAS	VISTO DO SUPERVISOR
20.04.99 à 21.05.99	- Atendimento aos usuários - Reposição de obras na estante - Organização e troca de índices das pastas de Normas Técnicas. - Alimentação da listagem de CD-Roms, e Disquetes para empréstimo (cadastrar novos títulos).	2ª, 4ª e 6ª das 9h às 13h, e 3ª das 14h às 18h.	90	
24.05.99 à 09.07.99	COMUT - Localizar no BR as referências solicitadas no COMUT (fazendo pesquisa no CCN, UMN, BIREME, sites de bibliotecas, ...) - Fazer pedido - ligar usuário		110	
12.07.99 à 16.07.99	- Fazer consulta bibliográfica nas Bases		12	
TOTAL DE HORAS				


Estagiária


**Bibliotecária
Supervisora**

AVALIAÇÃO DO(A) ESTAGIÁRIO(A)

Nome do(a) estagiário(a) Ridymir Mangrich dos Santos Matrícula 9512617-1

Instituição: Biblioteca Universitária - Universidade Federal de Santa Catarina

Setor: Serviço de Referência

Endereço: Campus Universitário - Trindade telefone, fax, e-mail 331-95.11

Bibliotecário Supervisor: Maria Bernadete Martins Alves

Período de estágio: 20/04/99 à 16/07/99

ASPECTOS TÉCNICOS	PONTUAÇÃO				
	*SOF. 1	*REG. 2	*BOM 3	*M.BOM 4	*EXC. 5
1 QUALIDADE DO TRABALHO: Considerar a qualidade do trabalho com base no que seria desejável					5
2 ENGENHOSIDADE: Capacidade de sugerir, projetar ou executar modificações na empresa				4	
3 CONHECIMENTOS: Conhecimentos demonstrados no desenvolvimento das atividades programadas					5
4 CUMPRIMENTO DAS TAREFAS: Considerar o volume de trabalho cumprido dentro do padrão razoável					5
5 ESPÍRITO INQUISITIVO: Disposição que o estagiário(a) demonstrou para aprender					5
6 INICIATIVA: Demonstrada para desenvolver suas atividades sem dependência de outros.				4	
Sub-total				28	
RESULTADO 1				x 7	
Total				196	
ASPECTOS HUMANOS					
1 CUMPRIMENTO DO HORÁRIO E AUSÊNCIA DE FALTAS					5
2 DISCIPLINA: Observância nas Normas e Regulamentos internos da empresa					5
3 SOCIABILIDADE: Facilidade de se integrar com os colegas					5
4 COOPERAÇÃO: Disposição para cooperar com os colegas a atender prontamente as atividades					5
5 SENSO DE RESPONSABILIDADE: Zelo pelo material, equipamentos e bens da empresa.					5
Sub-total					25
RESULTADO 2					x 3
Total					75

(continua...)

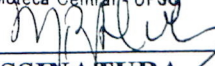
(Continuação da avaliação do(a) estagiário(a))

*** Faça as somas dos resultados 1 e 2, e obtenha o TOTAL GERAL***	
RESULTADO 1	196
RESULTADO 2	75
TOTAL GERAL	271

Limites para atribuir nota ao(a) estagiário(a)	Atribua nota (no quadro abaixo) ao(a) estagiário(a) enquadrando o <u>total geral</u> nos limites numéricos
De 57 à 101 - Sofrível = (0 – 5,9) De 102 à 147 - Regular = (6,0 – 6,9) De 148 à 194 - Bom = (7,0 – 7,9) De 195 à 240 - Muito Bom = (8,0 – 8,9) De 241 à 285 - Excelente = (9,0 – 10)	Nota do(a) Estagiário(a) <u>10</u>

Data da avaliação 03/08/99

Maria Bernardete Martins Alves
 Chefe do Serviço de Referência
 Biblioteca Central/UFSC



NOME - CRB-14/642

ASSINATURA

Nota: A presente avaliação deverá ser entregue ao estagiário(a) para anexá-la ao RELATÓRIO DE ESTÁGIO

* SOF.	= Sofrível
REG.	= Regular
M.BOM.	= Muito Bom
EXC.	= Excelente