

SERVIÇO DE REFERÊNCIA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: TRADICIONAL E EDUCATIVO

REFERENCE SERVICE OF UNIVERSITY LIBRARIES: EDUCATIONAL AND TRADITIONAL

Sirlene Pinto
Danielly Oliveira Inomata
Gregório Jean Varvakis Rados

Resumo: O setor de referência é uma das atividades centrais das bibliotecas e os bibliotecários de referência, por prestarem atendimento direto ao usuário, se deparam fortemente com esse novo aspecto de prestação de serviço. Este artigo tem como objetivo verificar a evolução dos serviços nas bibliotecas universitárias e, em especial, analisa as transformações ocorridas no processo de referência, com intenção de investigar a continuidade do processo de referência tradicional, diante da emergência do processo de referência educativo. Discute que as mudanças que ocorrem no âmbito das bibliotecas fazem surgir novas funções e papéis para este profissional, o que exige que desenvolva, constantemente, novas competências. Conclui que o serviço de referência educativo em bibliotecas universitárias vem crescendo, se caracterizando como inovação e agente facilitador para obtenção da informação, uma vez que o usuário ganha autonomia para a pesquisa e isso pode facilitar para que o serviço seja consumido sem a intervenção de um terceiro, ao longo do processo.

Palavras-chave: Serviços. Serviços de referência. Bibliotecas universitárias. Processo de referência tradicional. Processo de referência educativo.

Abstract: The reference sector is one of the core activities of libraries and reference librarians for providing direct services to the user, strongly faced with this new aspect of service delivery. This article aims to determine the evolution of services in university libraries, in particular, analyzes the changes in the reference case, with the intention to investigate the continuity of the traditional referral process, before the emergence of educational reference process. Discusses the changes that occur within the libraries are new functions and roles for this business, which requires constantly develop new skills emerge. Concludes that the educational service reference in university libraries is growing, characterizing as innovation and facilitating agent for obtaining the information, since users gain autonomy for research and this can make it easier for the service to be consumed without the intervention of a third, throughout the process.

Keywords: Services. Reference services. University libraries. Reference traditional process. Educational reference process.

1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços é a área que apresenta maior crescimento econômico, abrangendo um terço do comércio mundial, sendo que no Brasil 57% do PIB nacional é representado por esse setor (CEBRASSE, 2008). Diante do crescimento e da importância do setor de serviços, o fator qualidade é fundamental na prestação desses serviços, principalmente para garantia da competitividade e da diferenciação das organizações no mercado.

No contexto das unidades de informação, a pró-atividade no atendimento aos usuários é uma forma de agir diante desse cenário competitivo, atentando para as ameaças de novos

competidores, produtos substitutos (por exemplo, a Internet), etc. Esse caráter proativo necessário às unidades de informação pode ser evidenciado pela melhor oferta de serviços ao usuário, ou seja, pela agregação de valor e qualidade aos serviços prestados, facilitando o acesso à informação (TARAPANOFF *et al.*, 2000). Em outras palavras, as unidades de informação devem adaptar-se às necessidades de seus usuários, sempre melhorando os serviços prestados diante dos novos contextos competitivos.

Nesse sentido, as bibliotecas em geral e, as bibliotecas universitárias de forma mais específica, necessitam buscar formas de melhoria da qualidade de seus serviços por meio da reestruturação e expansão de suas funções, contribuindo efetivamente para o real atendimento das necessidades da comunidade universitária que atende (MAPONYA, 2004).

Considerando as mudanças ocorridas no âmbito das bibliotecas e, mais especificamente, no serviço de referência, Alves e Faqueti (2002) salientam que é necessário considerar duas abordagens: a primeira é a abordagem tradicional, “cujo papel central do serviço de referência seria a provisão da informação considerando que o objetivo da busca de informação é o produto”, e a segunda é a abordagem alternativa, “cujo foco é a orientação aos usuários na busca da informação e o objetivo é o processo” (ALVES; FAQUETI, 2002, p.12). Nesse sentido, Silva (2008) assegura que a função da biblioteca pode ser ampliada, considerando-se o dinamismo do profissional bibliotecário que tanto pode atuar como executor da pesquisa quanto como orientador no uso do sistema de informação.

Este artigo tem como objetivo verificar a evolução dos serviços nas bibliotecas universitárias e, em especial, analisa as transformações ocorridas no processo de referência, com intenção de investigar a continuidade do processo de referência tradicional diante da emergência do processo de referência educativo, o qual está voltado para programas de treinamentos e atividades de educação para o uso de recursos informacionais.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa quanto ao seu objetivo se caracteriza como exploratória e descritiva. A abordagem qualitativa faz uma interpretação dos fenômenos, tendo como foco o processo e a atribuição de significados, com uma compreensão mais detalhada desses significados (RICHARDSON, 2008; SILVA; MENEZES, 2005).

A coleta de dados foi realizada com dois grupos de participantes. O primeiro grupo foi formado por especialistas em serviço de referência, da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo considerados autores que se destacam na publicação de materiais sobre serviço de referência e gestores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições.

O segundo grupo de sujeitos participantes foi formado por bibliotecários atuantes no setor de referência de Bibliotecas Universitárias.

Como instrumento de coletas de dados utilizou-se o questionário, o qual foi enviado aos especialistas por e-mail. O questionário foi composto por duas questões relativas ao nível de ocorrência de cada tipo de processo de referência (tradicional e educativo). Considerando que o processo de referência pode ser desempenhado dessas duas formas, foi solicitado aos especialistas que apontassem o nível de ocorrência (oferta e demanda) de cada um deles atualmente e a previsão de ocorrência para daqui a dois anos. Para isso, foi apresentada uma escala de um a 10, aonde um corresponderia a processo de referência 100% tradicional e 10 a processo de referência 100% educativo.

O universo de pesquisa foi composto por nove especialistas, obtendo um retorno de seis questionários respondidos, correspondendo a quatro bibliotecários chefes/coordenadores do serviço de referência de bibliotecas de grandes instituições e dois professores/pesquisadores que ministram disciplina de referência e/ou que se destacam na publicação de conteúdos sobre o assunto.

Outro questionário foi enviado aos bibliotecários do serviço de referência, também por e-mail, contendo duas questões relativas ao atendimento prestado em cada tipo de processo de referência. Considerando que o processo de referência pode ser desempenhado de duas formas (tradicional e educativo), foi solicitado aos bibliotecários que informassem quanto do tempo de atendimento (percentual ou horas) utilizavam para cada tipo de processo e, do total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo.

Para este grupo, o questionário foi enviado via correio eletrônico para 243 (duzentos e quarenta e três) bibliotecários, havendo um retorno de 61 (sessenta e um) questionários respondidos, correspondendo a 25,10% do total.

Ressalta-se que os dados apresentados neste artigo fazem parte do conjunto de dados coletados durante o desenvolvimento da dissertação intitulada “Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade”.

3 SERVIÇOS

É importante fazer uma distinção entre serviços e bens manufaturados para uma melhor compreensão do que são serviços. Salienta-se que o termo “produto” inclui tanto bens quanto serviços, assim como foi explicado por Juran (1990, p.9): “[...] temos usado a palavra ‘produto’ como um termo genérico para qualquer coisa que se produza, bens ou serviços.

Entende-se por bens como algo físico, enquanto que serviço significa trabalho feito para o outro”.

Para Lovelock e Wright (2002), o serviço pode ser um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Ressalta-se que o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção, ainda que o processo possa estar ligado a um produto físico. De maneira simplificada, os serviços são ações, processos e atuações (ZEITHAML; BITNER, 2003).

O objetivo dos serviços é atender as expectativas dos consumidores, de acordo com suas necessidades. Para atender a essas necessidades são utilizados serviços substitutos, que são diferentes daqueles prestados pela empresa. Esses serviços são caracterizados por componentes que formam um pacote, visando atender as necessidades dos consumidores (GIANESI; CORRÊA, 2009).

Considerando o exposto por diversos autores na literatura, os serviços possuem as seguintes características principais: intangibilidade, presença e participação do cliente, produção e consumo simultâneos (SCHMENNER, 1999; GRÖNROOS, 2003; CORRÊA; CAON, 2008; GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Os serviços incluem processos, ou seja, um método particular de operação ou uma série de ações, que normalmente ocorrem numa sequência definida (LOVELOCK; WRIGHT, 2002). Em alguns tipos de serviços o processo pode ser físico, ou seja, acontece algo tangível. Entretanto, nos casos de serviços processados com informações, todo o processo poderá apresentar a característica de intangibilidade.

A qualidade, juntamente com o valor dos bens e serviços, pode ser considerada uma das chaves do sucesso, visto que é o fundamento do diferencial de competitividade de uma organização (GRÖNROOS, 2003). As unidades de informação buscam criar e/ou seguir políticas de qualidade em serviços, buscando a melhoria dos serviços que são prestados aos usuários e justificando investimentos financeiros. Nesse sentido, o serviço de referência ganha destaque na contribuição com a qualidade dos serviços prestados pelas unidades de informação, devendo estar capacitado e satisfazer as necessidades de seus usuários (NASCIMENTO *et al.*, 2005).

3.1 Serviço de referência em bibliotecas universitárias

As unidades de informação, ao atuarem como organismos fornecedores de informação, são, por natureza, prestadoras de serviço. Considerando as características dos serviços em geral, salienta-se que os serviços de informação também são intangíveis, não há uma

facilidade em medi-los e são simultâneos, visto que a execução e o consumo ocorrem ao mesmo tempo (BARBALHO, 1997).

As bibliotecas universitárias, sendo organizações sociais de serviço (TARAPANOFF, 1982), ao apoiarem as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades em que se encontram, desenvolvem um papel fundamental no desenvolvimento da própria sociedade, por fazer a mediação no processo de criação do conhecimento (DIB; SILVA, 2006).

Segundo Cunha (2010), as bibliotecas universitárias se constituem de organizações complexas com múltiplas funções e vários procedimentos, ofertando serviços que evoluíram ao longo do tempo, tendo como função primária proporcionar acesso ao conhecimento.

Ao tratar sobre a verdadeira utilidade de uma biblioteca, Figueiredo (1991) afirma que esta pode ser medida pela eficácia do serviço de referência. O serviço de referência, conforme Ferreira (2004, p.3) é “[...] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações.

Durante sua evolução, o serviço de referência passou por diversas modificações, sustentadas principalmente pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Como destacado por Cunha (2000), muito já se discutiu sobre o provável desaparecimento do bibliotecário de referência, considerando-se a possibilidade de que o próprio usuário possa acessar toda a imensidão de informações digitais. Entretanto, o autor acredita que os mecanismos de busca na Internet são ainda muito precários em se tratando de recuperar informações realmente relevantes, de modo que, mesmo com a ocorrência de mudanças, os bibliotecários de referência “ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet” (CUNHA, 2000, p.83).

Para Ferreira (2004, p.2), “Os bibliotecários deverão integrar contextualmente as novas tecnologias com a referência tradicional para que as bibliotecas se tornem competitivas no mercado da informação”. A interação e as transações interpessoais que ocorrem entre o usuário e o bibliotecário de referência podem levar a uma transformação do serviço de referência, para que o mesmo não seja apenas uma forma de acessar as coleções de uma biblioteca.

Um ponto importante a se ressaltar é que na literatura há uma diferenciação entre os termos “Serviço de referência” e “Processo de Referência”. Jahoda (1989 *apud* GROGAN, 1995, p.50) explica que o processo de referência “abrange a totalidade de passos dados pelo

bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”. E Grogan (1995, p.50) também esclarece:

Enquanto a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão ‘processo de referência’ passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

Assim, será mantido o papel principal do bibliotecário de referência, atuando como intermediário e encaminhando as pessoas para a informação que necessitam (MENDELSON, 1994). No entanto, os métodos e os enfoques que o bibliotecário utiliza para informar os usuários possam ser influenciados pelas novas tecnologias, possibilitando até uma maior eficácia no atendimento (CUNHA, 2000).

3.2 Processo de referência tradicional

O processo de referência tradicional gira em torno do contato inicial, quando o usuário formula a sua consulta ao bibliotecário. No entanto, é possível dizer que esse processo tem início ainda no momento em que o usuário reconhece a existência de um problema, estendendo-se durante a busca da informação pelo bibliotecário e a entrega da resposta. Esse processo é finalizado no momento em que usuário e bibliotecário entendem, mutuamente, que o problema realmente foi solucionado (GROGAN, 1995).

O processo de referência inclui duas fases: a primeira fase, preliminar à busca, trata do momento em que o bibliotecário analisa, juntamente com o usuário, a natureza do problema apresentado por este; a segunda fase se refere ao trabalho do bibliotecário na busca de respostas à questão formulada pelo usuário (GROGAN, 1995). As duas fases podem ser representadas por oito passos, numa sequência lógica, de um processo normal de referência, conforme apresentado no QUADRO 1.

QUADRO 1 – Oito passos de uma sequência lógica num processo normal de referência

PASSOS	CARACTERÍSTICAS
O problema	Dá início ao processo e pode partir de qualquer ser humano. O problema pode ser externo (decorrente do contexto social ou situacional do indivíduo) ou interno (de origem psicológica ou cognitiva, mas sempre originado na mente do indivíduo).
A necessidade de informação	A necessidade informacional ainda poderá ser imprecisa e vaga, não estando exatamente expressa ou formada, mas havendo motivação para conhecer ou compreender.
A questão inicial	É o momento em que são feitas perguntas, dando a ela uma forma intelectual, descrevendo através de palavras para formular uma questão.
A questão negociada	A questão inicial que foi formulada pelo consulente poderá necessitar de alguns esclarecimentos ou até mesmo ser ajustada ou reformulada, para que se possa ter certeza que corresponde exatamente a real necessidade de informação.

A estratégia de busca	É preciso definir como as fontes de informação serão consultadas, quais partes e em que ordem, bem como, analisar o tema da questão para que se possa traduzir para uma linguagem de acesso a essas fontes. Em seguida, se escolhe um dos vários caminhos possíveis para a busca.
O processo de busca	Uma estratégia de busca flexível, que comporte a mudança no curso da busca, proporciona maior êxito nessa etapa, sendo importante que o bibliotecário tenha estratégias alternativas. A presença do consulente pode facilitar as mudanças na busca.
A resposta	A resposta não significa exatamente o fim do processo, visto que ela é apenas o resultado da busca. Esse resultado nem sempre será proveitoso, mas mesmo assim será uma resposta.
A solução	A resposta pode ser uma potencial solução, podendo estar adequada à necessidade do consulente ou necessitando de uma elucidação para que se torne uma solução. É importante que bibliotecário e consulente avaliem juntos o resultado e que o mesmo seja aprovado para a conclusão do processo.

Fonte: Pintro (2012, p.70) adaptado de Grogan (1995).

A primeira fase está relacionada ao problema e à sua natureza, envolvendo as seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial e a questão negociada. A segunda fase está relacionada às ações e estratégias do bibliotecário, envolvendo as etapas: a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Dessa forma, o processo se inicia com a apresentação de um problema por parte de um usuário e termina no momento em que bibliotecário e usuário, conjuntamente, aprovam a resposta obtida se for considerada uma solução pertinente e adequada ao problema inicial (GROGAN, 1995).

Para o desenvolvimento deste estudo, optou-se por considerar os oito passos do processo de referência tradicional apresentados por Grogan (1995), visto que abrangem e detalham todo o processo, incluindo as etapas expostas por outros autores da literatura.

3.3 Processo de referência educativo

A difusão de novas tecnologias pode impactar de diversas formas sobre os ramos e ocupações que as incorporam, podendo ocorrer a criação de novas ocupações ou, também, a recriação, manutenção ou destruição de funções preexistentes (ASSIS, 2002).

O processo de recriação tem lugar quando o perfil das ocupações tradicionais se vê ampliado ou alargado por novos conhecimentos/habilidades na transição para as novas tecnologias, ao mesmo tempo em que alguns conhecimentos e habilidades deixam de integrá-lo. Não há uma ruptura entre as “novas” ocupações e as ocupações convencionais. Nesse sentido, a inovação técnica cria uma qualificação adicional que pode ser construída a partir de conhecimentos “antigos”, que passam a constituir o ponto de partida da “nova” qualificação (ASSIS, 2002, p.190).

Em bibliotecas modernas, incorporar as novas tecnologias aos sistemas de informação significa inovação e antecipação das organizações (SILVA, 2008). Por isso há a necessidade

de conscientizar os usuários dos benefícios dessas mudanças e disponibilizar cursos para que se familiarizem com o sistema.

Na estrutura das bibliotecas universitárias as mudanças são percebidas com maior clareza por decorrência do desenvolvimento tecnológico na prestação de serviços de informação, a exemplo dos recursos de armazenamento e recuperação da informação, os quais devem estar cada vez mais voltados as necessidades dos usuários e não somente as determinações técnicas (NUNES; SANTOS, 2007).

Com as variadas formas de armazenar, acessar e disseminar as informações, fomentadas pelo desenvolvimento tecnológico, entra em discussão o papel e a qualificação do profissional da informação. Uma vez que a tecnologia possibilita autonomia ao usuário e este, por sua vez, demanda nova postura dos profissionais da informação, estes últimos passam a ter seu campo de atuação ampliado e redimensionado (ARRUDA *et al.*, 2000).

O bibliotecário de referência passou a ter novas funções, entre elas a de educador no uso de recursos informacionais on-line. Nesse sentido, destaca-se o desenvolvimento de treinamentos, cursos e palestras sobre os novos recursos aos estudantes universitários. Rostirolla (2006, p.43) afirma que esta nova função envolve um Processo de Referência Educativo (PRE), caracterizado “pela orientação e capacitação do usuário ou de um grupo de usuários no acesso e uso de fontes de informação sobre uma determinada área ou tema de interesse”, podendo ser oferecido tanto de forma presencial como à distância.

Nas universidades, os cursos de capacitação de usuários tomaram uma grande dimensão, visto que os usuários devem estar habilitados para a busca e seleção de documentos diante do crescente número de informações disponibilizadas, sendo este um processo de educação permanente (PASSOS; SANTOS, 2005). Nesse contexto, o bibliotecário assume função primordial em seu papel educativo, o que exige que também esteja capacitado e apresente competências para executar as atividades com qualidade (DIAS *et al.*, 2004).

De acordo com Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p.48):

As bibliotecas, nos dias atuais, devem ser vistas também como centros de aprendizado, com sua equipe desempenhando o papel fundamental de capacitadores, oferecendo cursos e treinamentos para que os usuários conheçam os sistemas de recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados, a organização da informação nas diferentes áreas do conhecimento.

De acordo com Rostirolla (2006), o processo de referência educativo é dimensionado em quatro etapas: a primeira etapa é a “Identificação do campo de conhecimento”, momento em que as necessidades informacionais do usuário ou de grupos de usuários são identificadas, utilizando-se para isso entrevista prévia; na segunda etapa, o “Roteiro”, as fontes que serão

acessadas e demonstradas são selecionadas, bem como as palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse dos usuários; a terceira etapa, denominada de “Ensino/Aprendizagem”, é o momento em que ocorre o efetivo ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais selecionados na etapa anterior; a quarta etapa, identificada como “*Feedback*”, corresponde ao momento em que o bibliotecário, juntamente com o usuário ou grupo de usuários, avalia o ensino-aprendizagem.

Neste estudo foram consideradas como base as quatro etapas do processo de referência educativo apresentadas por Rostirolla (2006), fazendo-se, no entanto, algumas adaptações de acordo com o processo observado na prática. Dessa forma, foram determinadas as seguintes etapas para o Processo de Referência Educativo: Identificação do campo de conhecimento; Roteiro – Seleção de fontes; Ensino/Aprendizagem e *Feedback*, conforme pode ser visualizado na FIGURA 1.

FIGURA 1 – Fluxograma do Processo de Referência Educativo



Fonte: Pintro (2012) baseado em Rostirolla (2006).

Com a definição dos dois tipos de processos de referência (tradicional e educativo), com base na literatura, buscou-se verificar qual a ocorrência e quais as tendências dos mesmos no contexto das bibliotecas universitárias.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

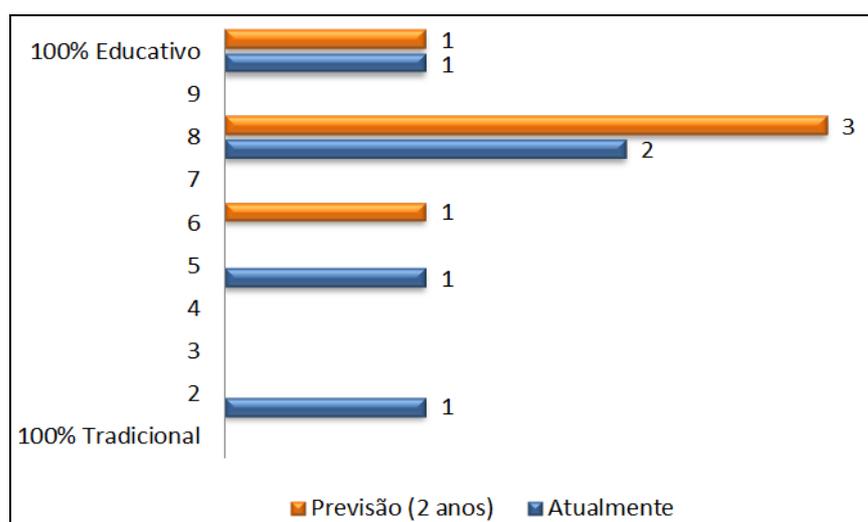
Por meio dos dados coletados, é possível destacar as transformações ocorridas no serviço de referência. Essas transformações foram analisadas de acordo com as percepções dos especialistas e de acordo com a atuação dos bibliotecários no serviço de referência.

Com base na percepção dos especialistas com relação ao grau de ocorrência (intensidade de execução; procura por parte dos usuários) de cada uma das formas do processo de referência (tradicional e educativo), 60% deles (níveis oito e 10 da escala)

afirmam que atualmente já está voltado para o modo educativo e 40% (níveis dois e cinco da escala) afirmam que o processo de referência está voltado para o modo tradicional.

Como previsão para daqui a dois anos, 100% dos especialistas acreditam que o processo de referência estará voltado com maior intensidade para o modo educativo, sendo que 20% apontaram o nível seis da escala, 60% apontaram o nível oito e 20% apontaram o nível 10 (totalmente educativo).

GRÁFICO 1 – Grau de ocorrência do processo de referência – percepção dos especialistas



Fonte: Pintro (2012).

Os resultados obtidos quanto à atuação dos bibliotecários respondentes também apontam transformações no serviço de referência.

Com relação ao tempo de trabalho (percentual ou horas) utilizado para cada tipo de processo (tradicional ou educativo) e qual o percentual de usuários atendidos em cada tipo de processo, sete dos bibliotecários respondentes afirmaram atuar exclusivamente no processo de referência tradicional (PRT) e seis exclusivamente no processo de referência educativo (PRE). A grande maioria (48) dos bibliotecários respondentes trabalham com os dois tipos de processo de referência (tradicional e educativo).

O QUADRO 2 e o GRÁFICO 2 apresentam as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com o processo de referência tradicional. De acordo com os resultados, quatro dos bibliotecários (identificados pela letra B de Bibliotecário, seguidos pelos números 21, 29, 31 e 37), apesar de afirmarem atuar no processo de referência tradicional, ao responderem as questões apontaram que atuam e atendem usuários também no processo de referência educativo, sendo que um deles declarou atuar mais tempo e atender mais usuários nesse tipo de processo. Um dos bibliotecários (identificado por B14) afirmou que trabalha

também com processamento técnico e um (identificado por B40) apontou atuar 90% no processo de referência tradicional, não informando quais atividades realiza no restante do tempo. Apenas um bibliotecário (identificado por B41) afirmou tratar apenas do processo de referência tradicional.

QUADRO 2 – Bibliotecários que atuam no processo de referência tradicional

PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL	
Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?*	
B14	Não consigo especificar já que além do Processo de referência faço processamento técnico simultaneamente.
B21	2 horas semanais para Processo de Referência Educativo 38 horas semanais para Processo de Referência Tradicional.
B29	Em torno de 2 horas diárias tradicional. Em torno de 3 horas diárias educacional. Atualmente não estou atuando como bibliotecária de referência, estou em cargo de gerência. (SRT)
B31	Referência tradicional: 40% Referência educativo: 20%
B37	Processo de referência tradicional: 4 horas diárias. Processo de referência educativo: 1 hora diária (SRT)
B40	Eu trabalho em torno de 90% com o serviço de referência tradicional.
B41	Trato apenas com o modelo tradicional.

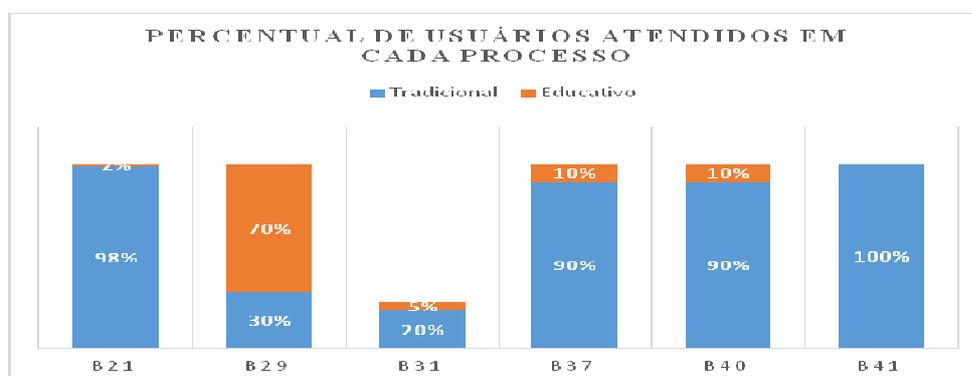
* Pergunta aberta

Fonte: Pinto (2012).

Sete bibliotecários que atuam no serviço de referência tradicional responderam a questão: Considerando o número total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?.

Em seguida são apresentados os resultados, ressalta-se que um dos bibliotecários não conseguiu especificar nem o tempo nem o percentual de usuários atendidos pelos processos tradicional e educativo.

GRÁFICO 2 – Bibliotecários que atuam no processo de referência tradicional



Fonte: Pinto (2012).

No QUADRO 3 são apresentadas as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com o processo de referência educativo (PRE). Dos bibliotecários que afirmaram atuar nesse tipo de processo, apenas um (identificado por B53) apontou atuar ou atender usuários também no processo de referência tradicional (PRT), mesmo que sendo em um percentual baixo (5% e 10%).

QUADRO 3 – Bibliotecários que atuam no processo de referência educativo

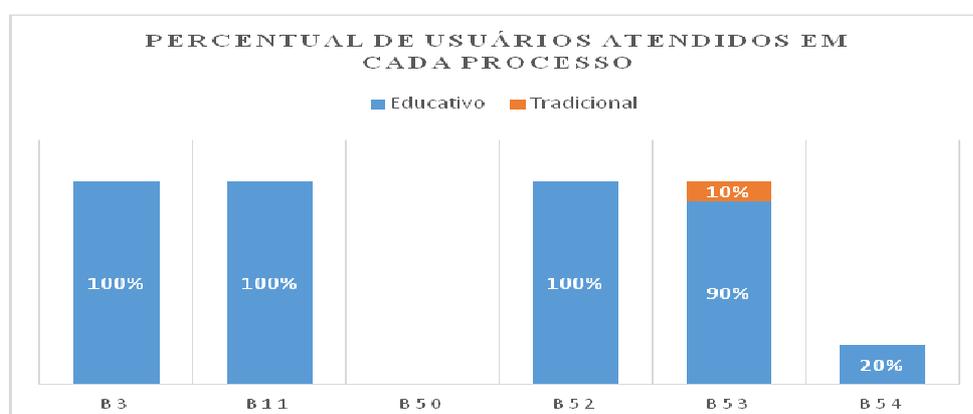
PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO	
Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?*	
B3	1 hora e 30 minutos
B11	5%
B50	Isso varia muito de acordo com as necessidades de pesquisa do usuário e o tipo de serviço. Basicamente acho que posso elencar dois tipos mais frequentes: a) uma solução de pesquisa do momento em que o usuário procura o bibliotecário para sanar uma demanda esse processo leva entre 15 a 30 minutos. b) o que na biblioteca chamamos de treinamento: a educação do usuário em buscar suas fontes de informação, esse processo é mais demorado pois objetiva a competência informacional individual em torno de 60 minutos.
B52	Aqui é uma biblioteca especializada, utilizo todo o tempo no processo de referência educativo.
B53	Tradicional 5% Educativo 15%
B54	Considerando uma carga horária semanal de 40h, creio que cerca 20%.

* Pergunta aberta

Fonte: Pinto (2012).

A seguir são apresentadas as respostas dos bibliotecários que atuam no processo de referência educativo, com relação ao percentual, quando responderam a seguinte questão: **Considerando o número total de usuários atendidos, qual o percentual de atendidos em cada tipo de processo?**

GRÁFICO 3 – Bibliotecários que atuam no processo de referência educativo



Fonte: Pinto (2012).

O QUADRO 4, a seguir, contém as respostas dos bibliotecários que afirmaram trabalhar com ambos os processos de referência (tradicional e educativo).

QUADRO 4 – Bibliotecários que atuam nos dois tipos de processos de referência

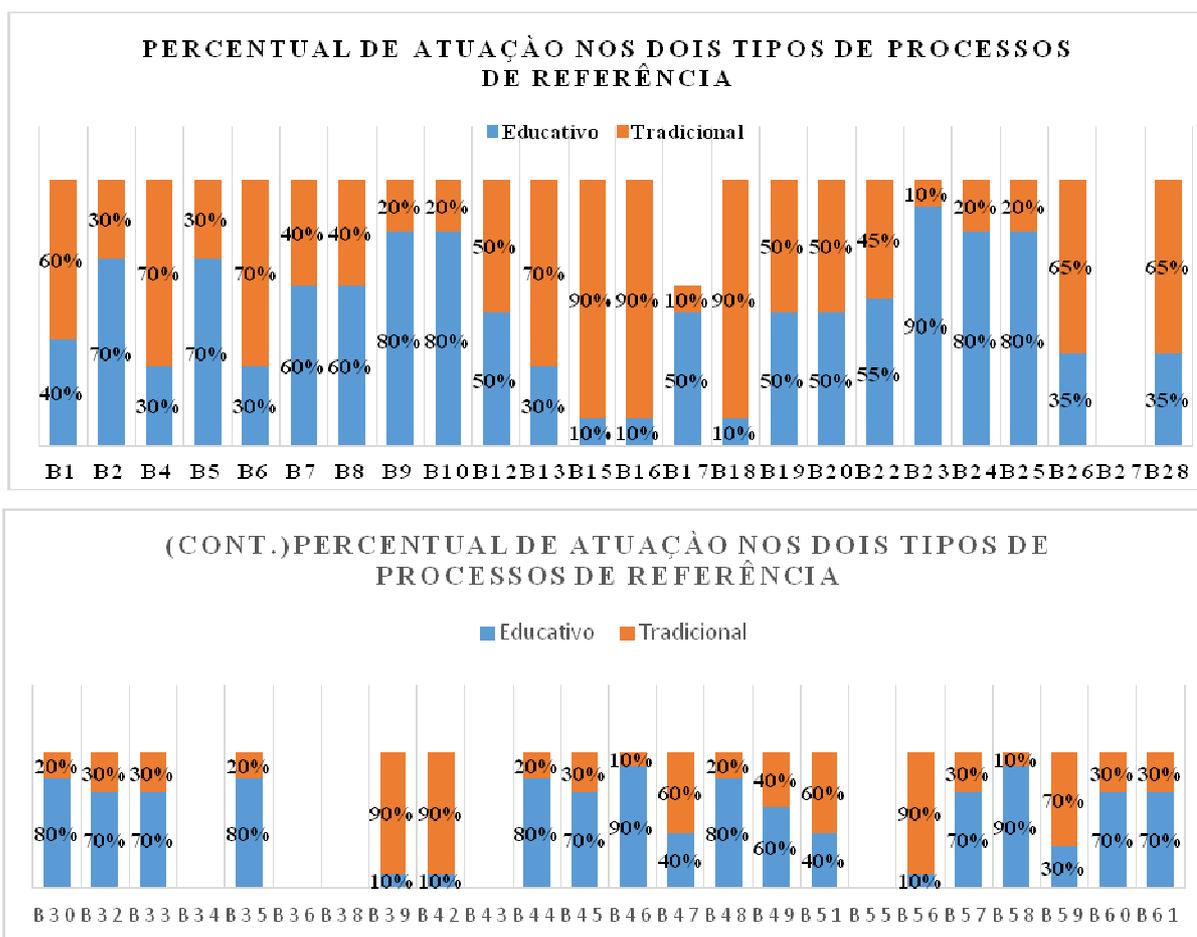
PROCESSOS DE REFERÊNCIA TRADICIONAL E EDUCATIVO	
Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?*	
B1	Tradicional - 80% Educativo - 20%
B2	Metade da minha carga horária diária, ou seja, 4h eu trabalho com atendimento, sendo que pelo menos 3 destas e com referência educativa.
B4	O processo de referência tradicional geralmente ocorre em menos tempo que o processo de referência educativo. No processo de referência tradicional utilizo em torno de 15 minutos no máximo. Para o processo de referência educativo utilizo em torno 40 minutos.
B5	Serviço de Ref. Tradicional: 2h Serviço de Ref. Educativo: 6h
B6	Meio período para cada tipo.
B7	4 horas diárias
B8	50% Educativo 50% Tradicional
B9	Para o tradicional: 2h por dia. Para o educativo: 6h por dia.
B10	80% para o processo educativo e 20% no tradicional.
B12	Atualmente, cerca de 30%
B13	Não é fácil separar as duas formas, pois às vezes o mesmo usuário demanda o atendimento tradicional e o educativo, na forma de orientação de uso das ferramentas. Mas podemos estimar em 30% e 70% respectivamente.
B15	1 turno por dia (toda manhã ou toda a tarde). De manhã das 8h30 às 11h e à tarde das 13h às 16h30.
B16	10% tradicional 10% educativo
B17	SRT - 20% SRE - 40%
B18	Duas horas e trinta minutos por semana, perfazendo um total de 10 horas mensais.
B19	Tempo integral, ou seja, 8 horas por dia.
B20	90%
B22	Esta proporção modula conforme a época do ano. No início dos semestres fico envolvido no preparo dos conteúdos a serem ministrados e na aula propriamente dita: 3 a 4 horas diárias. Nos períodos em que não há treinamento ou aula, atendo de 1 a 2 horas por dia, no serviço de referência tradicional, mesclando atividades administrativas, de planejamento e de atendimento.
B23	Referência tradicional: 1h; Referência educativo: 4h
B24	Tradicional: 10% Educativo: 30%
B25	70% tradicional 30% educativo
B26	3 horas.
B27	Referência Tradicional: 10 minutos Referência Educativo: 30 minutos
B28	Depende: da questão, das fontes, do conhecimento prévio do usuário e da sua disposição em aprender ou receber pronto.
B30	50% para cada processo.
B32	90% tradicional

PROCESSOS DE REFERÊNCIA TRADICIONAL E EDUCATIVO	
Quanto do tempo (percentual ou horas) é utilizado para cada tipo de processo?*	
B33	Aproximadamente 1 hora para cada forma
B34	De acordo com a demanda dos usuários, entretanto procuro sempre ensinar ao usuário para que ele possa se tornar autônomo em suas pesquisas.
B35	Quase na sua totalidade no tradicional, mas agora com o futuro mestrado pretendo aumentar o número de horas no educativo.
B36	10 horas por mês
B38	80% tradicional 20% educativo
B39	Referência Tradicional 80% Referência Educativo 20%
B42	Depende do usuário.
B43	Em torno de 1 hora ou mais dependendo do usuário e equipamento
B44	Tradicional: +- 2 horas Educativo: +- 4 horas
B45	Em média 70% para educativo e 40% para o tradicional
B46	O Serviço de Referência Tradicional realizo somente quando o funcionário não encontrou o material e por isso solicita o meu auxílio. Período de 30 minutos por dia. O Serviço de Referência Educativo é o que executo mediante agendamento de professores e quando desenvolvo treinamentos específicos com os alunos o tempo de realização da atividade gera em torno de 2 horas. Trabalho diretamente com o processamento técnico.
B47	É difícil precisar o tempo, uma vez que não se marca no relógio. Estimando mais ou menos, para ref. tradicional, cerca de 1 hora, para ref. educativo cerca de 20 a 15 minutos. Algumas vezes o usuário retorna para complementar ou esclarecer dúvidas.
B48	Tradicional: 30% Educativo: 70%
B49	50% do tempo em cada processo
B51	Não consigo identificar.
B55	80% Tradicional 20% Educativo
B56	80% para o tradicional 20% para o educativo
B57	Difícil de quantificar, pois conforme o usuário, adota-se o estilo de referência
B58	90% do meu tempo é utilizado no Processo de Referência Educativo e 10% no Tradicional.
B59	4 horas tradicional 2 horas Educativo
B60	Acredito que não há como pontuar e que os dois processos se misturam, ocorrendo simultaneamente em muitas vezes. Mas o maior tempo é dedicado ao serviço de referência educativo.
B61	20%

* Pergunta aberta

Fonte: Pinto (2012).

GRÁFICO 4 – Bibliotecários que atuam nos dois tipos de processos de referência



Fonte: Pinto (2012).

Dos 48 (quarenta e oito) bibliotecários que afirmaram atuar em ambos os processos de referência, 28 (vinte e oito) apontaram trabalhar pelo menos metade do tempo no processo de referência educativo ou que pelo menos metade dos usuários atendidos são nesse tipo de processo. Em vários casos, o atendimento no processo de referência educativo chega a 70%, 80% e 90%.

Observa-se a mudança no processo de referência, com evidências ao serviço de referência educativo, cujo crescimento é ascendente em bibliotecas universitárias. Na compreensão de Tyckoson (2003) o futuro do serviço de referência é um processo evolutivo, sendo as bibliotecas, nesse momento, mais complexas do que em qualquer outro momento da história das mesmas. A comunidade precisa do bibliotecário para aprender a encontrar e, principalmente, avaliar as fontes de informação. Nesse contexto, a mudança mais significativa é a criação de um novo papel para a biblioteca e para os bibliotecários, diante do crescimento da demanda de treinamento.

Em relação a tal aspecto, diante das modificações no trabalho do bibliotecário, Araújo e Dias (2005, p.119) entendem que este profissional deve aprender a utilizar as tecnologias e, dessa forma, “criar novos produtos e serviços de informação, colocando, assim, os usuários de bibliotecas em contato real com a sociedade da informação”.

Haglund e Olsson (2008), já alertavam que os bibliotecários têm que deixar o prédio da biblioteca e começar a trabalhar no ambiente de pesquisa, e estar atento ao fato que o uso do Google, entre outras ferramentas, é mais fácil em detrimento ao uso da biblioteca, considerado mais complicado. Foi o que mostrou a pesquisa com três universidades de Estocolmo, na Suécia (HAGLUND; OLSSON, 2008). Uma possibilidade é o uso do serviço de referência híbrido, ou seja, o serviço de referência da biblioteca híbrida é a combinação de serviço de referência tradicional e serviço de referência digital (XINHUA; DEYOU, 2003).

Em 1998, Córdoba González argumenta que a capacitação dos usuários é valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade e seus efeitos se estendem a longo prazo, oportunizando a eles serem mais produtivos e reflexivos. O usuário aprende a explorar as fontes e recursos de informação e a utilizar adequadamente a tecnologia que possui a seu alcance. As consequências da capacitação do usuário podem ser observadas no atendimento às suas necessidades imediatas e também ao longo de toda a sua vida como usuário da informação.

Ao explicar o redimensionamento de um programa de capacitação aos usuários, Ferraz *et al.* (2007) ressaltam que os usuários sentem a necessidade de serem orientados e atualizados quanto ao uso dos novos recursos disponíveis. Em face disto “é preciso estar atento às suas expectativas, aos seus anseios e aos seus interesses, que variam de acordo com a fase de sua pesquisa e com as rápidas inovações que surgem no âmbito dos recursos informacionais” (FERRAZ *et al.*, 2007, p.194).

Considerando-se efeitos mais imediatos da capacitação dos usuários, Ferraz *et al.* (2007) apontam vários benefícios identificados, entre eles a satisfação dos usuários, a maior aproximação deste com a biblioteca e com o bibliotecário, a facilitação no uso dos recursos tecnológicos, a qualidade do serviço prestado, o aumento da agilidade na elaboração das pesquisas, otimização do tempo, autossuficiência na elaboração das pesquisas, etc.

6 CONCLUSÕES

Os dados obtidos na pesquisa revelam que as bibliotecas universitárias brasileiras vêm incorporando o processo de referência educativo, além do tradicional. Isto confirma uma percepção de mudanças no serviço de referência, que já vinha sendo assinalada por autores da

literatura, sendo agora evidenciado que essas mudanças estão relacionadas ao avanço do processo de referência educativo, no contexto das Bibliotecas Universitárias.

Conclui que o serviço de referência educativo em bibliotecas universitárias é uma inovação, é agente facilitador para obtenção da informação, uma vez que o usuário ganha autonomia para a pesquisa e isso pode facilitar para que o serviço seja consumido sem a intervenção de um terceiro, ao longo do processo. Outro aspecto relevante recai sobre a imagem da biblioteca quanto à prestação de um serviço ganhador de pedidos, considerando seu impacto na prestação do serviço que utiliza a tecnologia como meio a seu favor.

Recomenda-se para trabalho futuros: 1) uma revisão de literatura para investigar a produção científica sobre o tema, quais os conceitos que vem sendo empregados e quais os resultados obtidos, por exemplo, quanto ao impacto da oferta desse novo serviço; 2) Avaliar a qualidade do serviço prestado, ou seja, do serviço de referência educativo, principalmente no que tange à satisfação do cliente e o consumo do serviço.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETTI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais...** Recife: SNBU, 2011.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 111-122.
- ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.
- ASSIS, Marisa de. A educação e a formação profissional na encruzilhada das velhas e novas tecnologias. In: FERRETI, Celso João *et al.* (Orgs.). **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação & Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997.
- CEBRASSE. **Anuário Brasileiro do Setor de Serviços**. São Paulo: Public Projetos Editoriais, 2008.
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 61-65, 1998.
- CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2008.

- CUENCA, Angela Maria Belloni *et al.* Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.
- CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez./2010. Disponível em: <http://dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 04 mar. 2011.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.
- DIAS, Maria Matilde Kronka *et al.* Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004.
- DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 20-31, jan./abr. 2006.
- FERRAZ, Kátia M. de Andrade *et al.* Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca. In: AMARAL, Sueli Angelica do. **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007. p. 185-196
- FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech/high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2009.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- HAGLUND, Lotta; OLSSON, Per. The impact on university libraries of changes in information behavior among academic researchers: a multiple case study. **The journal of academic librarianship**, v. 34, n. 1, p. 52-59, 2008.
- JAHODA, Gerald. Rules for performing steps in the reference process. **Reference Librarian**, v. 25/26, 1989, pp. 557-567.
- JURAN, Joseph. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2002.

MAPONYA, Pearl M. **Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries.** Pietermaritzburg: University of KwaZulu-Natal, 2004.

MENDELSON, Jennifer. The name assigned to the document by the author. This field may also contain sub-titles, series names, and report numbers. Human Help at OPAC Terminals Is User Friendly: A preliminary Study. **RQ**, v. 34, n. 2, p. 173-90, Win./1994.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

NUNES, Sueli; SANTOS, Luciana. Políticas de informação e aprendizagem organizacional: desafios para a implantação de novas tecnologias em bibliotecas universitárias. **Comunicação e Informação**, v. 10, n. 1, p. 73-81, jan./jun. 2007.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino. Formação da identidade profissional do bibliotecário: o desenvolvimento de competência e habilidades na área educacional. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem.** Bauru: Kairós, 2005.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade.** 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência.** 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SCHMENNER, Roger W. **Administração de operações em serviços.** Tradução: Lenke Peres. São Paulo: Futura, 1999.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008.

TARAPANOFF, Kira *et al.* Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, Ubaldino Dantas (Ed.). **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação.** Brasília: ABDF, 1982. v. 1

TYCKOSON, David A. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service. **Reference Services Review**, v. 31, n. 1, p. 12-16, 2003.

XINHUA, Xiao; DEYOU, Zhan. On reference services of hybrid libraries [J].**New Century Library**, v. 5, p. 000, 2003.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.