

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO

PRISCILA TABORDA JARDIM

Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan: um estudo de caso

RIO GRANDE
2014

PRISCILA TABORDA JARDIM

Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan: um estudo de caso

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Esp. Magali Martins Aquino

RIO GRANDE
2014

Ficha Catalográfica

J284a Jardim, Priscila Taborda

Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan:
um estudo de caso / Priscila Taborda Jardim. – 2014. 41 p.

Monografia (Conclusão de Curso) – Universidade Federal do Rio
Grande, Instituto de Ciências Humanas e da Informação, 2014.

Orientadora: Prof.^a Esp. Magali Martins Aquino.

1.Serviço de Referência. 2.Atendimento ao Usuário. 3.Bibliotecas.
4.Denis Joseph Grogan. 5.Usuário

I. Aquino, Magali Martins. II. Título.

PRISCILA TABORDA JARDIM

Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan: um estudo de caso

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Rio Grande, _____ de _____ de _____.

Banca Examinadora

Prof.^a Esp. Magali Martins Aquino - Orientadora
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

Prof.^a Me. Rodrigo Aquino de Carvalho
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

Bibliotecária Esp. Gládis Rejane Moran Ferreira
Superintendência do Porto do Rio Grande (SUPRG)

Aos meus pais, pela
minha existência, pelo
amor, pelo carinho e por
sempre acreditarem em
mim e no meu potencial
e ao meu esposo e
amor, por me apoiar,
incentivar e me
compreender sempre.

“É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar.
É melhor tentar, ainda que em vão que sentar-se, fazendo nada até o final.
Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias frios em casa me esconder.
Prefiro ser feliz embora louco, que em conformidade viver”.

Martin Luther King

AGRADECIMENTOS

Nestes anos na graduação, percorri caminhos, onde vivenciei momentos de angústia, desafios, alegrias e aprendizagem. E, se não fosse por algumas pessoas me darem apoio e acreditarem em mim, não conseguiria concluir esta etapa tão importante. Então, agradeço:

A Deus, por todas as bênçãos que me concede ao longo da minha vida;

A toda minha família e amigos pelo incentivo e por compartilhar esta realização com imensa alegria;

Ao meu esposo, a meu sogro e sogra, pelo apoio e compreensão que tiveram comigo durante o processo de elaboração deste TCC;

À Gládis R. Ferreira, pela confiança e acolhida, desde o primeiro contato, colaborando para o meu crescimento profissional durante o estágio na biblioteca da SUPRG;

A toda equipe da Biblioteca Central SIB, por todos os momentos compartilhados durante o meu estágio no Setor de Referência e Balcão de Atendimento;

A Magali Aquino, pela confiança e acolhida de orientar cada etapa deste trabalho com paciência e comprometimento;

Ao professor Claudio Moraes (Claudinho), por me acudir com palavras de incentivo quando precisei;

Agradeço a meus colegas pelo apoio e pelo estímulo.

“A informação deve ser discutida no contexto de usuários e responsáveis por decisões específicas. Informação representa dados de uso, e esse uso implica um usuário”.

James McGee e Laurence Prusak

RESUMO

O trabalho apresenta uma análise do serviço de referência e a experiência no setor de referência no SIB (Sistemas de Bibliotecas) – Campus Carreiros da Universidade Federal do Rio Grande – FURG com base na literatura do Grogan. O objetivo principal foi analisar o serviço de referência da biblioteca central Hugo Dantas da Silveira, tendo como parâmetro a teoria de Grogan. Preferiu-se a análise dos dados através do método empírico, para a análise dos questionários com os dois profissionais que trabalham no setor de referência da biblioteca central da universidade. A biblioteca tem um acervo que possui diversos materiais físicos e digitais. A mesma possibilita a diversidade de assuntos de interesse dos consulentes que a utilizam. A biblioteca deve ser um ambiente para a troca de experiências e para compartilhar informações entre os profissionais e o usuário. Os resultados da pesquisa mostram que estes profissionais percebem que há sempre a necessidade do bibliotecário de referência se manter atualizado para conseguir nortear o seu consulente na recuperação da informação e de suas necessidades informacionais. Através da análise dos dados, comprovou-se que a análise foi concisa em relação à obra analisada e aos bibliotecários que atuam no setor de referência. Concluindo que a teoria de Grogan ocorre na prática do setor de referência, mas que continua sendo muito atual a forma como o autor descreve como o bibliotecário de referência deve dominar suas estratégias de busca da informação, pois é uma arte que somente se aprende praticando no dia-a-dia.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Atendimento ao Usuário. Bibliotecas. Denis Joseph Grogan. Usuário.

RESUMEN

El trabajo presenta un análisis del servicio de referencia y experiencia en el sector de referencia en SIB (Sistemas de Biblioteca) - Campus Carreiros de la Universidad Federal de Río Grande - FURG basado en la literatura de Grogan. El objetivo principal fue analizar el servicio de referencia de la biblioteca central Hugo Dantas da Silveira, teniendo como parámetro la teoría Grogan. Fue preferido para analizar los datos utilizando el método empírico para el análisis de los dos cuestionarios con los profesionales que trabajan en lo sector de referencia de la biblioteca central del universidad. La biblioteca central tiene una colección que cuenta con varios materiales físicos y digitales. permite una variedad de temas de interés para los consultores que lo utilizan. La biblioteca debe ser un medio ambiente para compensación de experiencias y el cuota información entre profesionales y usuarios. Los resultados de la investigación muestran que estos profesionales se dan cuenta de que siempre hay una necesidad de un bibliotecario de referencia si mantener actualizado para obter guia el su consultor en la recuperación de información y sus necesidades de información. A través del análisis de los datos, demostró que el análisis era concisa en relación con la obra analizada y bibliotecarios que trabajan en el sector de referencia. Concluyendo que la teoría Grogan se produce en la práctica del sector de referencia, pero se mantiene muy corriente cómo el autor describe como el bibliotecario de referencia debe dominar sus estrategias para la búsqueda de información, que es una arte que se aprende sólo por la práctica de la día a día.

Palabras clave: Servicio de Referencia. Usuario del servicio. Bibliotecas. Denis Joseph Grogan. Usuario.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Tema.....	12
1.2	Problema.....	12
2	OBJETIVOS.....	13
2.1	Objetivo Geral.....	13
2.2	Objetivos Específicos.....	13
3	Justificativa.....	14
4	REVISÃO DE LITERATURA.....	15
4.1	“A prática do Serviço de Referência”, de Denis Grogan.....	15-16
4.2	Bibliotecários de Referência.....	16-17
4.3	O que é Referência.....	18-19
4.4	As etapas do Serviço de Referência segundo Grogan.....	19-22
4.5	Atendimento x Referência.....	23
5	CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA: Biblioteca Central (SIB) FURG.....	24
5.1	Histórico do SiB.....	24-29
5.2	Setor de Referência da Biblioteca Central.....	29-30
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	31
7	ANÁLISE DOS DADOS.....	32
7.1	Como é realizado o atendimento – Referência.....	32-36
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37-38
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	40-41

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por finalidade analisar a teoria de Denis Joseph Grogan sobre o serviço de referência. Confrontando as dúvidas e questionamentos dos usuários com a teoria do referido autor sobre a prática do serviço de referência e de contínua busca em auxiliá-los nas necessidades de informação dentro de uma biblioteca e também por se tratar de uma assistência que é prestada por bibliotecários a estudantes durante sua vida acadêmica na Universidade.

Realizando esta pesquisa, será possível investigar se o que Grogan (1995) nos sugere é realmente o que devemos fazer, e se é possível adotar estas práticas quando se está à frente do serviço de referência em uma instituição de informação, para oferecermos a melhor e eficiente recuperação de informação aos os usuários de uma biblioteca/Centro de Documentação.

Quando se começa a praticar um serviço de atendimento, que até determinado momento é somente concebido na teoria e não na prática, ocorrem questionamentos como: se o que a teoria nos explica e nos esclarece é realmente o que devemos executar na hora de atender uma pessoa? Denis Grogan, em seu livro “A prática do serviço de referência” nos oferta uma rica obra estruturada em seis capítulos, que nos introduz na história e filosofia da prática do serviço de referência, observando os atributos que um bibliotecário deve dominar quando realizar a estratégia de busca da informação e assim, a cada novo capítulo, é apresentado o “passo-a-passo” desta arte que somente se aprende praticando no dia-a-dia.

Com estes questionamentos expostos, o que se pretende verificar com os profissionais entrevistados neste trabalho é se realmente todo o processo de referência ocorre segundo as etapas descritas por este autor ou se é possível aperfeiçoar esta prática de maneira distinta.

1.1 TEMA

A experiência no serviço de referência no SIB – Campus Carreiros com base na literatura do Grogan (análise): estudo de caso

.

1.2 PROBLEMA

Existe relação entre a teoria de Grogan sobre serviço de referência e a prática do serviço de referência na Biblioteca Central da FURG?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o serviço de referência da Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira tendo como parâmetro a teoria de Grogan.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar se a teoria de Grogan ocorre na prática (cotidiano) da referência na BC da FURG;
- Constatar se realmente existem diversos tipos de consultas na referência da BC da FURG;
- Analisar como ocorre o processo de busca do bibliotecário para ajudar o usuário nessa biblioteca;

3 JUSTIFICATIVA

Os motivos que levaram a estudar este tema, primeiramente foi a curiosidade em saber como é executado o serviço de referência e o que o profissional bibliotecário faz para solucionar o problema informacional do usuário.

É importante conhecer como é feita a entrevista, que caminhos este profissional busca para chegar a um resultado positivo e satisfatório para o usuário.

Este trabalho pode contribuir tanto para graduandos como para profissionais da Ciência da Informação e a todos aqueles que se interessam pelo serviço de referência em geral.

Assim, o interesse em realizar esta pesquisa surge no momento em que realizei a prática do serviço de referência durante atividades de estágio voluntário. Neste momento, pude experimentar como é executado o atendimento ao usuário e como é praticado este auxílio a busca de informação no Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande.

4 REVISÃO DE LITERATURA

4.1 “A PRÁTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA”, DE DENIS GROGAN

Denis Grogan, *Bachelor of Arts e Fellow of the Library Association* do Reino Unido, é *Sênior Professor* do *Department of Information and Library Studies* do *University College of Wales* em Aberystwyth (País de Gales). Durante vinte e cinco anos foi chefe do *Department of Bibliographical Studies* dessa Instituição. É autor de vários livros sobre o serviço de referência: *Case studies in reference work* (1967), *More case studies in reference work* (1972), *Practical reference work* (1979) e o famoso *Grogan's case studies in reference work* em seis volumes (1987). Em 1991 publicou uma segunda edição revista e ampliada do *Practical reference work*, agora primorosamente traduzida para o português pelo Prof. Antônio Agenor Briquet de Lemos.¹

O livro de Denis Joseph Grogan, intitulado “A prática do serviço de referência”, aborda situações relativas ao exercício do serviço de referência em uma biblioteca. “Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la.” (GROGAN, 1995, p. 1). Este material é um dos livros publicados que trata sobre o serviço de referência, pois além de Grogan, conforme Nice Figueiredo (1974, p.175)

o serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos.

Em vários momentos, refletimos e questionamos sobre o que é referência e o porquê da execução de suas etapas para melhor atender ao usuário e obter resultados satisfatórios para suas pesquisas. Conforme Peter McNally (1977, *apud* GROGAN, 1995, p. 2), “Não hesito em dizer que a entrevista de referência deve, em última análise, ser aprendida, não ensinada.” Já Samuel Rothstein afirma (1982,

¹ Recensão elaborada por **Jeannette Marguerite Kremer**, Doutora pela University of Illinois, professora (aposentada) da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

apud GROGAN, 1995, p.2) como “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações.”

Sendo assim, é possível afirmar que o serviço de referência é, sem dúvidas, um auxílio necessário para se ter em uma biblioteca ou centro de documentação e principalmente deve ser desempenhado por um bibliotecário habilitado neste tipo de ofício. Conforme afirma *Online dictionary for library and information Science ODLIS* (2008, apud ACCART, 2012, p. 14), “o serviço de referência reúne todas as funções desempenhadas por um bibliotecário formado nesse tipo de serviço, a fim de satisfazer às necessidades de informação dos usuários (pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico)”. Portanto, este serviço, apesar de poder variar dependendo das diretrizes de cada biblioteca, permanece como sendo uma assistência essencial para o auxílio ao consulente, que na maioria das vezes encontra-se perdido ao recuperar a resposta para sua busca.

4.2 BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência, apesar de não ter seu papel reconhecido para o público em geral e até que existam pessoas que não saibam da existência ou o que vem a ser o curso de biblioteconomia para a formação do mesmo, é muito importante salientar que é uma profissão que exige constante aprendizagem. Em uma biblioteca sempre terão os usuários que gostam de frequentá-la, e outros que esporadicamente aparecem, estes, que são mais habituados a rotina de uma biblioteca, acabam percebendo que as atividades são principalmente burocráticas ou de apoio (referência), já os não usuários fatalmente saberão menos. Conforme Grogan (1995, p.13) “Mas das atividades profissionais que observam ou de que se valem a mais visível é a ajuda pessoal diretamente prestada pelo bibliotecário de referência”. No entanto, se o consulente de alguma maneira não contentasse, com relação à recuperação da informação e o resultado da sua busca não for satisfatório o bibliotecário poderá ser mal interpretado com a insatisfação do consulente por não obter a resposta desejada de sua pesquisa.

Seguindo no mesmo sentido, o consulente que não apresentar sua necessidade informacional definida, estará dificultando o auxílio do bibliotecário com ele, e por não ter certeza às vezes do que procura, acaba não retornando a biblioteca para solucionar o seu problema e por isso, acaba deixando de ser um

usuário assíduo. Conforme afirma King (1971, apud FIGUEIREDO, 1974, p.187) “se o usuário não conseguir definir suas necessidades de uma maneira que o bibliotecário de referência possa ajudá-lo, talvez nunca mais ele volte a pedir o auxílio do bibliotecário”, ou seja, este é um problema recorrente e que está relacionado tanto com o bibliotecário, como também com o usuário e ambos necessitam repensar o modo de interagir para que este problema não perdure.

O bibliotecário que trabalha na referência está ali para prestar um serviço que, na maioria das vezes, depende da clareza do usuário em expressar sua questão inicial no que tange a questão referente a sua necessidade informacional e conseqüentemente da resposta fornecida. Como afirma Accart (2012, p.18) “trabalhar no serviço de referência é exercer uma profissão que presta um serviço, pois seu exercício depende essencialmente da demanda do usuário e da resposta oferecida”. Todavia, o usuário precisa participar consecutivamente na prática deste serviço.

Apesar de o bibliotecário ser o mediador da informação e em muitas vezes somente de interação direta, é preciso salientar que, além de ir buscar a informação no acervo físico, ele precisa recuperar a informação em meios eletrônicos, como afirma Silva (2005, p.33-34)

o bibliotecário de referência precisa pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço e eletrônico da informação, [...], porém, não deve direcionar os seus serviços somente para o atendimento e interação direta com o usuário, mas também através de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos, e dissemine os recursos de informação disponíveis, de modo que seja feito um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.

Contudo, por mais que o usuário tenha inúmeras possibilidades para realizar as suas pesquisas, seja em base de dados, seja solicitando diretamente por e-mail, formulários eletrônico, etc., ele sempre terá de procurar o bibliotecário de referência para suprir seus questionamentos na hora de buscar respostas para suas necessidades informacionais da melhor maneira ou para melhor utilizar os recursos oferecidos.

4.3 O QUE É REFERÊNCIA

O serviço de referência em uma biblioteca é uma assistência importante, pois através deste serviço prestado pelo profissional bibliotecário o consulente poderá suprir suas necessidades informacionais e obter uma solução para o seu problema de pesquisa. Para Grogan (1995), “o serviço de referência nasce como um dom profissional do bibliotecário. Então, como agora, apenas uma razão o justificava: os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”.

Seguindo, o mesmo pensamento de que o bibliotecário é um profissional capacitado para atender essa carência informacional, que com frequência precisa o consulente, Accart (2012, p.16), define:

O bibliotecário é um profissional que domina um conjunto de técnicas e habilidades e conhece o acervo de documentos dos quais é gestor, os recursos que pode oferecer localmente ou os que se acham disponíveis em outros serviços e bibliotecas.

Para tanto, o serviço de referência deve ser visualizado como o lugar onde os usuários possam resolver suas necessidades informacionais, bibliográficas ou documentais. Conforme Accart (2012, p.13)

O serviço de referência deve ser considerado como um serviço completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos, como o empréstimo, o empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou a indexação, considerados estes como serviços internos.

A referência é um serviço de auxílio que tem a função de atender as necessidades dos usuários e buscando ser norteados para encontrar determinado resultado na sua pesquisa bibliográfica. Como salienta Grogan (1995, p. 22)

[...] o trabalho de referência, porém, é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

Portanto compreende-se este auxílio como um ponto de encontro com o usuário, que busca ser atendido de maneira receptiva, quando for ao setor de

referência para sanar suas questões de pesquisa. Ao bibliotecário cabe a iniciativa de aprimorar seus conhecimentos, pois todo o profissional que trabalha com informação deve manter-se atento e atualizado.

4.4 AS ETAPAS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA SEGUNDO GROGAN

Denis Grogan em seu livro elenca os oito passos, que seriam as etapas decisórias em um processo de referência. Este processo não é simples, pois obedece a um conjunto de passos que podem acarretar consecutivos retornos à consulta, para depois ir à procura da resposta e até mesmo retomando a pesquisa durante este procedimento. Para compreender melhor estas etapas, a seguir será apresentado o que é cada passo, conforme o autor nos induz a ter este conhecimento minucioso.

1ª etapa - O problema: o procedimento inicial para iniciar o processo começa com o problema, que intriga o usuário da biblioteca. Em geral todas as pessoas têm problemas externo e interno e que precisam de uma solução. Conforme afirma Grogan (1995, p.51) “Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo; um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa”. Portanto, há problemas que podem ter uma solução, porém isso não significa que necessita do bibliotecário e sim este ponto inicial ocorre apenas com o usuário.

2ª etapa - A necessidade de informação: O ser humano sempre teve a necessidade de procurar respostas para seus questionamentos, mesmo sem saber ao certo o que procura como necessidade informacional, como afirma Grogan (1995, p.51)

[...] Provavelmente, porém, ainda não estará nem formada e certamente expressa; [...] Essa necessidade, de fato, talvez não surja de um problema realmente ‘concreto’. A motivação pode simplesmente estar no desejo de conhecer e compreender, ou até mesmo numa ‘mera’ curiosidade[...].

Portanto, esta etapa, assim como a primeira, ocorre apenas com o usuário que procura descobrir maneiras para solucionar esta necessidade, seja perguntando para alguém, seja procurando solucionar por si mesmo.

3ª etapa - A questão inicial: habitualmente apresenta-se em forma de uma pergunta, que sendo estas indagações formuladas pelo próprio usuário da biblioteca, será necessário manifestar-se em seu enunciado de maneira simplificada, clara e objetiva para poder fazer as suas buscas. De acordo com Grogan (1995, p.52) “se o usuário potencial decide perguntar a alguém, torna-se necessário obviamente dar à pergunta uma forma mais nítida, descrevê-la com palavras, e formulá-la com uma questão”. Todavia, esta etapa nos faz perceber que a pessoa encontra-se em volta com seu problema, até o momento de apresentá-lo a outra pessoa. Como afirma Grogan (1995, p. 52) “porém, se alguém que busca informação realmente pedir ajuda ao bibliotecário, toda essa atividade torna-se então o processo de referência”.

4ª etapa - A questão negociada: esta etapa sucede a partir do momento que o bibliotecário recebe a questão que o consulente deseja obter resposta, e desta maneira o bibliotecário começa a persistir para que as etapas e fases deste processo tenham um sucesso no final. Também há pessoas que não conseguem formular uma questão com clareza e, por isso, talvez o bibliotecário tenha que refazer a etapa inicial que a própria pessoa fez lá no começo. Como afirma Grogan (1995, p.52 -53)

A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à necessidade de informação subjacente. A questão, em seguida, é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca e, mais particularmente, nas fontes de informação específicas existentes em seu acervo ou em outros lugares.

Tendo realizada a comparação necessária para recuperar a informação, talvez haja a necessidade de adequar uma nomenclatura ou necessite revisar as fontes de pesquisas que serão consultadas. Segundo Grogan (1995, p.53) “tal comparação revela com frequência que a questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado [...]”.

5ª etapa - A estratégia de busca: esta etapa inicia-se quando for concluída a negociação da pergunta, ou seja, depois que foi realmente decidido à pesquisa, o bibliotecário começa a colocar suas decisões em prática. Como afirma Grogan (1995, p. 53) “impõem-se duas decisões técnicas: como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas

e em que ordem?”. Para responder questões de pesquisa, o bibliotecário precisa colocar seus conhecimentos em prática, pois assim a recuperação não se torna tão exaustiva para o consulente e para o bibliotecário. Estas decisões são importantes para que se faça uma análise do tema da pergunta, buscando apropriar em uma linguagem de acesso, conforme salienta Grogan (1995, p.53)

[...] em grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações.

Para concluir esta etapa do processo de referência, o bibliotecário pode escolher maneiras diferentes, porém possíveis, para que possa encontrar as fontes disponíveis para pesquisa nas fontes de informação. Como afirma Grogan (1995, 53) “trata-se geralmente de uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro dessa categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte”. Entretanto, se o bibliotecário não obtém resultados, terá de realizar uma escolha mais adequada, pois isso se torna necessário para que a cada nova pesquisa se obtenha um modo mais eficaz e assim, dando início a uma busca rápida.

6ª etapa - O processo de busca: nesta etapa a concretização da busca no acervo da biblioteca normalmente compete ao bibliotecário de referência, que possivelmente estará acompanhado do seu consulente, para que possa, em algum momento, solicitá-lo se por acaso necessitar de sua intervenção para que a busca seja revelada, pois como afirma Grogan (1995, p.53)

As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias alternativas prontas, caso venham a ser necessárias: de novo, a presença do consulente facilita essas alterações de rumo.

Portanto, apesar desta tarefa ser exaustiva, e por muitas vezes terminar com resultados positivos, a presença do consulente junto do bibliotecário nesta recuperação da informação se torna conveniente.

7ª etapa - A resposta: esta etapa não é a última a ser feita, mas o bibliotecário, com mais conhecimento obtido através da prática no serviço de referência, encontrará uma resposta da busca feita pelo consulente, como afirma Grogan (1995, p.54)

[...] o bibliotecário criterioso e experiente encontrará um 'resposta', [...] o que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta tiver sido executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca, modificado taticamente, porém será preciso ter certeza disso.

Assim, nesta etapa do processo de referência a resposta em algum momento necessitará de modificação tática, para que se tenha um resultado esperado pelo usuário, ou talvez a busca pela resposta pode resultar em nenhum resultado agradável para o consulente.

8ª etapa - A solução: esta é a última e importante etapa dos oito passos, pois a solução também tem a resposta que o usuário tanto quer quando tem sua necessidade informacional pendente, mas a resposta da questão do consulente é somente uma solução possível de ser respondida, se o bibliotecário não tiver nenhuma dúvida quanto à maneira de alcançar o resultado do consulente. Como salienta Grogan (1995, p.54)

Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa. Também é de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o 'produto' da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído.

Entretanto, pode-se verificar que, por meio dessas etapas que foram apresentadas, Grogan salienta em sua obra, que cada etapa tende ser executada de maneira que permita facilitar o andamento deste processo de referência e da necessidade informacional que o bibliotecário de referência precisa solucionar para o seu consulente que está ali, solicitando sua ajuda.

4.5 ATENDIMENTO X REFERÊNCIA

O atendimento é importante e essencial, pois se for oferecido ao consulente uma ajuda eficiente certamente ele retornará à biblioteca, como afirma Accart (2012, p. 114) “a importância do atendimento é fundamental. Um usuário satisfeito volta se encontrar quem o ouça, quem lhe dê atenção e, naturalmente, a resposta certa para suas dúvidas”.

Este serviço é importante e estimulante para quem trabalha diretamente com o público, pois assim é possível conhecer as necessidades do consulente que utiliza a biblioteca. Sabendo-se quais são seus interesses é possível satisfazê-los positivamente.

Por isso, é importante realizar um bom atendimento para suprir suas dúvidas e questionamentos. Em se tratando de biblioteca universitária, o setor de referência irá se deparar com questões que envolvam necessidades de alunos, professores, técnicos e demais membros da comunidade em geral, o que exige deste setor que ofereça informações esclarecedoras acerca do acervo e realização da capacitação dos usuários, para que possam fazer suas pesquisas e encontrar a resposta que procuram, de maneira autônoma.

5 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA: Biblioteca Central (SIB) FURG

Todos os dados que são apresentados neste trabalho e que mostram os serviços e o número de pessoas que circulam na biblioteca central da rede SIB foram coletados do site e somente foi possível ter acesso aos dados estatísticos do ano de 2012. Deste modo, a Biblioteca Central (SIB) localizada no Campus Carreiros – FURG atualmente, conta com oito bibliotecas, distribuídas nos campi Carreiros, Saúde, São Lourenço do Sul, Santa Vitória do Palmar, Santo Antônio da Patrulha, além do Museu Oceanográfico. Possui um acervo total de 178.165 exemplares², entre CDs, DVDs, folhetos, livros, mapas, trabalhos acadêmicos, periódicos, dentre outros materiais físicos e digitais.

Em se tratando de recursos humanos, o SIB é composto por 17 bibliotecários, 13 servidores (não bibliotecários), mais de 10 funcionários terceirizados e pouco mais de 50 bolsistas (permanentes e voluntários) e estagiários (curriculares e não curriculares). O SIB atende a um total de 9.868 alunos de graduação, 1.377 alunos de especialização, 739 alunos de mestrado e 343 alunos de doutorado, 476 docentes, além de tutores, docentes, técnicos administrativos do CAIC, IFRS, comunidade do entorno e visitantes (FURG, 2012).

5.1 HISTÓRICO DO SIB³

A FURG foi institucionalizada no ano de 1969, a partir da aglutinação das faculdades isoladas existentes naquela época (Escola de Engenharia Industrial, Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas, Faculdade de Direito Clóvis Bevilacqua, Faculdade Católica de Filosofia e Faculdade de Medicina).

Em março de 1973, unificaram-se os acervos bibliográficos das referidas faculdades, constituindo o Centro de Bibliografia e Documentação (CBD), com um acervo de aproximadamente 15.000 volumes tombados. O CBD situava-se onde atualmente funciona o Campus Cidade.

² Cada um dos impressos (folha volante, prospecto, estampa, folheto, fascículo, livro, etc.) pertencentes à mesma tiragem; número. (Dicionário Aurélio)

³ Estas informações foram extraídas do site do SIB (Sistema de Bibliotecas) – www.biblioteca.furg.br e todos os dados estatísticos e tabelas aqui descritos encontram-se também no site.

Inicialmente, a Biblioteca não contava com a direção de um bacharel em Biblioteconomia. O serviço de atendimento era realizado pelos funcionários Mário Miranda Mello Filho e Elieth Soares Monteiro. Só a partir de 1974 passou a contar com a gestão da Bibliotecária Atenéa Felistoffa Galo.

Em 1975, foi iniciada a construção do Campus Carreiros, que começou suas atividades em 1978, com a inauguração dos primeiros prédios da Base Oceanográfica Atlântica.

A partir de então, com a reestruturação da Universidade, o CBD passou a contar com a Biblioteca Central (Campus Cidade) e com as Bibliotecas Setoriais do Hospital Universitário, do Museu Oceanográfico e da Base Oceanográfica.

Com os avanços da construção do novo Campus da Universidade, começou a transferência gradativa dos cursos existentes, junto com seus respectivos acervos, ficando alterada a estrutura organizacional da biblioteca. O acervo de alguns cursos localizava-se na Biblioteca Central e de outros na biblioteca do Campus Carreiros, que ainda não possuía um prédio próprio e funcionou em diversos pavilhões da Universidade.

Em 1983, foi constituída uma comissão, com as bibliotecárias Fátima Fresteiro e Elcy Ferreira Irigoyen e as professoras Alba Maria Dourado Corrêa, Enriqueta Graciela Cuartas e Gilca Martins Gatti, essa comina foi de reformular o sistema de bibliotecas e serviços, a comissão reestruturou o seu funcionamento, definiu políticas de aquisição de material bibliográfico, regulamentou as multas para a biblioteca e centralizou os serviços técnicos em uma unidade. Assim, foi instituído o Sistema de Informação e Documentação (SID), posteriormente, ainda no ano de 1983, passou a ser Núcleo de Informação e Documentação (NID).

Somente em novembro de 1986 começou a ser construído o prédio próprio para a Biblioteca do Campus Carreiros. Após a Biblioteca do Campus Cidade tornar-se uma biblioteca setorial, a biblioteca do Campus Carreiros foi denominada Biblioteca Central Hugo Dantas da Silveira. Assim, o NID era constituído pela Biblioteca Central e três bibliotecas setoriais: Biblioteca do Campus Cidade, do Hospital de Ensino e do Museu Oceanográfico.

Atendendo às solicitações do Departamento de Oceanografia da FURG, em 10 de maio de 1992, inaugurou-se a Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Oceanografia Biológica, passando a existir então quatro bibliotecas setoriais.

Em agosto de 2006, a Sala Verde Judith Cortesão tornou-se uma biblioteca setorial do NID e sua inauguração foi em 28/05/2007. A denominação da sala homenageia a Prof^a. Dr^a. Judith Cortesão, que doou seu acervo pessoal à Instituição.

No período de 2009 a 2010 foram incorporadas três novas bibliotecas ao NID: a Biblioteca do Campus de Santo Antônio da Patrulha, a Biblioteca do Campus de São Lourenço do Sul e a Biblioteca do Campus de Santa Vitória do Palmar.

No final do ano de 2010, na gestão da Bibliotecária Rúbia Tatiana Gattelli, o Núcleo de Informação e Documentação (NID) passou a denominar-se Sistema de Bibliotecas (SiB), ligado à Pró-Reitoria de Graduação e constituído de uma Biblioteca Central e oito Bibliotecas Setoriais, estando localizadas no Campus Carreiros a Biblioteca Central, a Biblioteca Setorial de Pós-Graduação em Oceanografia e a Biblioteca Setorial Sala Verde – Judith Cortesão. Já a Biblioteca Setorial da Saúde está localizada na Área Acadêmica da Saúde Dr. Newton Azevedo, a Biblioteca Setorial Campus Cidade e a Biblioteca Setorial do Museu Oceanográfico localizam-se no centro da cidade do Rio Grande. As bibliotecas dos campi de Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Santa Vitória do Palmar, localizam-se nas suas respectivas cidades.

A partir de agosto de 2012 tem início o processo de transferência e extinção da Biblioteca Setorial do Campus Cidade. Servidores e bolsistas que atuavam na Biblioteca do Campus Cidade, foram realocados em outras bibliotecas do SiB e parte do seu acervo transferido para a Biblioteca Central, no Campus Carreiros. O restante do acervo permanece no prédio da antiga biblioteca setorial, que agora abriga a Biblioteca do Instituto Federal de Educação do Rio Grande do Sul (IFRS - Campus Rio Grande), para acompanhar o curso de Engenharia de Alimentos (graduação, mestrado e doutorado), que ainda não foi totalmente transferido para o Campus Carreiros. O término da transferência do acervo tem data prevista para o segundo semestre de 2013.

Sendo assim, a Biblioteca Setorial do Campus Cidade é extinta do Sistema de Bibliotecas da FURG e esse passa a ser constituído por oito bibliotecas, sendo uma Biblioteca Central e sete bibliotecas setoriais.

As Bibliotecas da FURG estão diretamente voltadas para a assessoria ao ensino, pesquisa e extensão, reunindo um acervo selecionado e especializado nas áreas de ensino oferecidas pela Universidade. Além de livros, o acervo é formado por periódicos especializados impressos e online, CD-ROMs, DVDs, bases de dados, mapas e obras em Braille. Por meio do catálogo online, disponibilizado no endereço <http://www.argo.furg.br>, o Sistema ARGO oferece consultas ao acervo, reservas e renovações de todos os tipos de materiais bibliográficos.

O Sistema de Bibliotecas da FURG atende a uma população universitária de mais de 13.700 usuários, entre servidores técnico-administrativos em Educação, docentes e estudantes de graduação (presencial e EAD) e pós-graduação. As tabelas a seguir foram extraídas do site de Sistema de bibliotecas e só se pode ter acesso aos dados estatísticos do ano-base de 2012.

Tabela 1 – Usuários que frequentam a biblioteca em 2010/2012

Ano	Pós-Graduação	Graduação (presencial e EAD)	Docentes Ensino Superior	Téc-Adm. em Educação	Total
2010	1.688	7.167	558	993	10.406
2011	2.476	9.012	721	1.051	13.260
2012	2.459	9.868	476	984	13.787

Fonte: Diretoria de Planejamento – DIPLAN; Históricos existentes em documentos do SiB e entrevistas com funcionários.

Tabela 2 - Tipos de obras que estão disponíveis para empréstimo no acervo da biblioteca e respectivamente o número de exemplares

Acervo da Biblioteca Central Dr. Hugo Dantas

de Silveira (2013)	
Tipos de Obras	Exemplares
Atlas	56
CD	1.801
Disquete	-
DVD	235
FitaAudio	02
FitaVÍdeo	-
Folheto	2.136
Gibi	775
Globo	01
Lâmina	143
Livro	103.668
Manual	164
Mapa	136
Monografia	2.113
Periódico	2.428 títulos
Projeto	18
Separata	1.804
Slide	24
Tese	1.651
Total	117.155

Fonte: Relatório de Gestão do SiB/2012.

Tabela 3 - Circulação do número de usuários em 2006/2012

Circulação de Público Biblioteca Central Dr. Hugo Dantas de Silveira						
2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
151.477	152.059	195.751	274.513	332.205	314.752	134.530*

Fonte: Relatório de Gestão do SIB/2012. - *Entre os dias 4/5/2012 a 1º/11/2012 não houve controle de público pois o sistema estava em manutenção.

5.2 Setor de Referência da Biblioteca Central⁴

O setor de Referência da BC tem por objetivo coordenar o serviço de pesquisa de informações técnico-científicas em todos os suportes, para auxiliar na localização das obras no acervo, além de oferecer assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações. O setor de Referência reúne as seguintes atividades:

- ❖ Editoração do Boletim Informativo do Setor de Referência da BC;
- ❖ Recebimento e controle das sugestões dos discentes para novas aquisições;
- ❖ Orientação para uso das normas da ABNT;
- ❖ Encaminhamento aos setores e retorno aos usuários quanto às dúvidas, sugestões e reclamações depositadas na “Caixa de Sugestões” e recebidas pelo site;
- ❖ Recebimento de solicitações de fichas catalográficas e pedidos de COMUT.
- ❖ Elaboração de projetos de extensão;
- ❖ Implementação da “Campanha da Fala Discreta” anualmente;
- ❖ Seleção e treinamento de bolsistas voluntários e fixos;
- ❖ Realização periódica de estudo de usuário;
- ❖ Atualização do site do Sistema de Bibliotecas;
- ❖ Organização e controle do acervo de referência;
- ❖ Controle estatístico de uso do acervo;
- ❖ Auxílio na busca e localização de materiais do acervo, bem como de obras digitais;

⁴ Estas informações foram extraídas do site do SIB (Sistema de Bibliotecas) – www.biblioteca.furg.br e todos os dados estatísticos e tabelas aqui descritos encontram-se também no site.

- ❖ Recebimento e gerenciamento das sugestões de novas aquisições dos discentes e técnicos administrativos (os docentes deverão acessar o sistema online de aquisições);
- ❖ Orientação e auxílio aos usuários nas consultas ao catálogo online, realização de reservas, renovações, troca de senha, atualização de cadastro;
- ❖ Treinamento para todos os alunos calouros (deverá ser agendado por um professor);
- ❖ Treinamento para localização de obras no acervo aborda a ordenação dos livros nas estantes, de acordo com o sistema de classificação utilizado pelo SIB (CDU);
- ❖ Treinamento para utilização do catálogo online: incluindo reservas, renovações, alterações de senhas, postagem de fotos e atualizações de cadastros;
- ❖ Visita orientada é para apresentar aos alunos calouros, novos professores e visitantes as instalações da Biblioteca, seus produtos e serviços.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa investigação trata-se de uma pesquisa exploratória, que segundo Rodrigues (2007, p. 28): “[...] destina-se a esclarecer do que se trata, a reconhecer a natureza do fenômeno, a situá-lo no tempo e no espaço, a inventariar suas manifestações variadas, seus elementos constitutivos ou as contiguidades presentes à sua manifestação.” e pesquisa bibliográfica, ainda conforme Rodrigues (2007, p.43): “é a pesquisa limitada à busca de informações em livros e outros meios de publicação.” Para Gil (2010, p.29)

Praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho que pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica. Tanto é que, na maioria das teses e dissertações desenvolvidas atualmente, um capítulo ou seção é dedicado à revisão bibliográfica, que é elaborada com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação de estágio atual do conhecimento referente ao tema.

O procedimento técnico para a coleta de dados será o estudo de caso, pois segundo Gil (2010, p.37): “[...] Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”. Um questionário será utilizado como instrumento para coletar as informações necessárias, sendo definido por Rodrigues (2007, p.137): como “uma técnica de coleta de informações constituído por indagações escritas.” Este instrumento será aplicado aos dois profissionais que atuam no setor de referência da Biblioteca Central. Por ser uma pesquisa bibliográfica será necessária buscar informações contidas em livros, teses, etc. Segundo Gil (2010, p.49)

As fontes bibliográficas mais conhecidas são os livros de leitura corrente. No entanto, existem muitas outras fontes de interesse para a pesquisa bibliográfica, tais como: obras de referência, teses e dissertações, periódicos científicos, anais de encontros científicos e periódicos de indexação e de resumo.

A investigação será com dados de natureza qualitativa, conforme afirma Rodrigues (2007, p. 38-39)

É a pesquisa –predominantemente- pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a sua preocupação precípua, a lógica que conduz o fio do seu raciocínio, a linguagem que expressa as suas razões. [...] Sintetizando: qualitativa é a denominação dada à pesquisa que se vale da razão discursiva. [...]

7 ANÁLISE DOS DADOS

7.1 Como é realizado o atendimento - referência

Através da experiência adquirida no estágio voluntário, pôde-se conhecer melhor o que um bibliotecário de referência faz e quais são suas atividades em uma biblioteca universitária. A partir deste conhecimento, foi possível analisar como ocorre o atendimento ao usuário, quando este vai ao encontro do bibliotecário para sanar o que precisa naquele momento. Sendo assim, o serviço de referência da BC pode ser realizado da seguinte maneira: o usuário chega até o setor de referência e solicita auxílio para o bibliotecário de referência, ou o bibliotecário percebe que o consulente está confuso e lhe pergunta o que ele está procurando (livro, tese, dissertação, folheto etc.). Em seguida, é feita a busca no sistema da própria biblioteca (sistema ARGO). Se a informação que o usuário esteja procurando/pesquisando é realmente recuperada no sistema, o bibliotecário vai com o usuário até o acervo e localiza o material e, se por ventura, o usuário desejar ou se sentir muito perdido para localizar o material, lhe é explicado como é feita a busca desde o começo (do site até a localização na estante). Este processo geralmente ocorre nessa sequência de fatos.

O questionário aplicado (Apêndice A) na Biblioteca Hugo Dantas da Silveira e entregue para as bibliotecárias do setor de referência alocado neste prédio, foi respondido pelos profissionais do respectivo setor. A análise dos dados deste trabalho será realizada através do método empírico, que segundo Appolinário (2006)

o pesquisador adquire experiência e conhecimento construído na ação prática com o uso das tecnologias da informação em escolas e no ambiente de trabalho. O pesquisador adquire diversas experiências sobre determinado assunto, através dos estudos teóricos e práticos, interação com outras pessoas, organizam seu pensamento, tomam decisões administrativas e obtêm conclusões de fatos concretos e reais.

Através da análise das respostas colocadas no questionário aplicado pretende-se verificar primeiramente se a teoria de Grogan ocorre na prática (cotidiano) da referência, sendo que, todas as questões foram formuladas com base no livro de Denis Grogan.

Esta análise permite que o usuário (pesquisador) constitua critérios quando for fazer a verificação da mesma, sem ter a obrigação de qualificar a análise, nem restringir a outro tipo de método que já exista.

Espera-se, com a realização deste estudo, identificar através destas respostas o conceito que os profissionais que atuam no mercado de trabalho têm sobre o perfil do bibliotecário de referência e sobre a teoria de Grogan, uma obra que nos oferta com este tema tão interessante e oportuno, pois temos pouca produção nesta área.

A seguir serão expostos (pergunta e resposta) e os respondentes serão identificados como as palavras **A** e **B**.

Questão um: com relação ao serviço de referência, você acredita que os usuários auxiliados por bibliotecários de referência têm melhores condições de aproveitamento do acervo do que os que não procuram auxílio? Os respondentes foram solicitados a justificar suas respostas. Para (A) a resposta coletada foi sim. “Partindo do princípio de que o bibliotecário de referência possua as habilidades e conhecimentos, necessários para exercer sua função, este oferecerá ao usuário um maior número de fontes de pesquisa e também agilizará o processo de busca e localização, proporcionando um melhor aproveitamento do tempo e dos recursos informacionais disponíveis.”

Para (B), a resposta coletada também foi sim. “O serviço de referência é atender as necessidades do seu usuário. Portanto, o auxílio oferecido pelos profissionais bibliotecários é de aproveitamento, do acervo, das fontes e da informação. O auxílio do bibliotecário começa já no momento da entrevista com o usuário, entender do que precisa. E então, fazer esgotar todas as fontes até à satisfação do mesmo”.

Ambos os respondentes souberam justificar de maneira positiva a resposta desta pergunta, elencando os atributos do bibliotecário de referência com relação ao auxílio à busca neste setor, ressaltando a importância do consulente ser atendido por um bibliotecário. Como afirma Grogan (1995) São sete atributos do bibliotecário de referência ideal. Dois desses atributos podem ser considerados profissionais: instrução e talento para se comunicar. Os cinco restantes são inconfundivelmente qualidades de caráter: imaginação, entusiasmo, persistência, humildade e devoção ao serviço.

Questão dois: em seu livro, Grogan elenca diferentes categorias de consulta para realizar o atendimento ao usuário. Com base nesta afirmativa que tipo de consulta, em sua opinião, você realiza mais no seu cotidiano e solicitando que os respondentes marquem mais de uma alternativa. Foram elencados seis tipos de consultas diferentes com base no livro do autor, destas, somente três foram marcadas por ambos respondentes sendo estas: consulta de caráter administrativo ou de orientação espacial; consulta sobre autor/título e consulta de localização de material. As três opções marcadas demonstram que existem diferentes tipos de consulta e que, apesar de serem consultas mais rotineiras, significa que, com base nos dados estatísticos da BC, que há um número elevado de pesquisas com estes tipos de consultas, pois demonstra como o usuário ainda necessita de auxílio deste profissional. Caso houvesse uma maneira de aprimorar ou de como solucionar suas próprias dúvidas, talvez o número de usuários solicitando estes diferentes tipos de consultas diminuiria nas bibliotecas.

Questão três: Grogan em seu livro elenca oito passos, que seriam etapas decisórias em um processo normal de referência, sendo que foi solicitado que marcassem a que **mais utilizam** durante o processo de referência. Foram elencados os oito passos, mas para o respondente (A) foi considerado apenas duas alternativas: A necessidade de informação e o processo de busca e para o respondente (B) foi considerado apenas uma alternativa: a necessidade de informação. Analisando estas respostas e com base na literatura pesquisada, percebe-se que estas etapas escolhidas, além de decisórias, são as que estes profissionais em sua rotina de trabalho mais se confrontam em um processo normal de referência.

Questão quatro: Segundo Grogan (1998, p.62) “ [...] o tema tem que ser identificado, esclarecido e, se necessário aprimorado”. Em sua opinião, o que seria importante para uma entrevista com o usuário? E solicitando que o respondente marque mais de uma alternativa. Foram dispostas dez alternativas e assinaladas quatro por ambos os respondentes. As quatro opções assinaladas demonstram que, para realizar uma entrevista com o usuário, é necessário haver um processo de entrevista bem formulado, um motivo e um contexto para que a entrevista suceda de

forma positiva. Também se almeja boa comunicação entre o bibliotecário e o consulente, para que exista uma aproximação com o usuário no momento que for realizar a entrevista.

Questão cinco: Segundo Grogan (1998, p.111) "... o bibliotecário se defronta com dois problemas. Um deles é o problema do consulente, expresso na forma de uma questão [...] o outro é o problema do próprio bibliotecário, ou seja, como proceder para encontrar essa solução." Com embasamento nesta afirmação marque as alternativas que você utiliza na busca? E foi solicitado que marque mais de uma alternativa. Foram relacionadas cinco alternativas e assinaladas três por ambos os respondentes.

As três alternativas escolhidas demonstram que os bibliotecários de referência verificam a busca do material solicitado no acervo, nas mesas de referência e estantes de guarda e, caso não encontrado, pode ser pesquisado/acessado na base de dados da biblioteca, para que então sejam realizadas as buscas ou se suplementado pela experiência e com boa memória, garante exatamente onde encontraram o material requerido.

Questão seis: Conforme Grogan (1998, p.153) "[...] Na realidade, a primeira coisa a se observar na etapa de resposta é que ela exige uma combinação de competência e qualidades pessoais um tanto diferentes das que são, em geral, consideradas como requisitos correntes do bibliotecário de referência perfeito." Com base nesta afirmação, em sua opinião, quais opções abaixo representam os requisitos necessários para ser um bibliotecário de referência perfeito? Foram relacionadas treze alternativas e assinaladas pelo respondente (A) sete alternativas e o respondente (B) assinalou oito alternativas. Analisando as respostas observa-se que ambos consideraram sete alternativas como requisitos para ser um bibliotecário perfeito, sendo estes: formação sólida; cultura geral; conhecimento da área de atuação; empatia; relevância e pertinência; receptividade aos outros e domínio de métodos e instrumentos, porém o respondente (B) marcou: Orientação como alternativa a mais para ser um bibliotecário perfeito, ou seja, além de ter habilidades profissionais e aptidão para trabalhar com o público, este profissional necessita saber responder perguntas que para o consulente são questões necessárias e

dependendo da situação, ele quer ouvir uma opinião de uma pessoa que está fora do problema dele.

Portanto, com a finalização da análise deste questionário, aplicado aos profissionais de informação deste setor e com base na literatura pesquisada e analisada, é possível apurar, através deste instrumento, que estes profissionais percebem que há sempre a necessidade do bibliotecário de referência se manter atualizado para conseguir nortear o seu consulente na recuperação da informação e de suas necessidades informacionais.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho consistiu em analisar o serviço de referência da biblioteca central, apresentando como parâmetro a teoria de Grogan. Um dos motivos que levaram a estudar o tema foi a curiosidade em saber como é executado o serviço de referência em uma biblioteca universitária e o que o profissional bibliotecário faz para solucionar o problema informacional do usuário.

No entanto, através dos conhecimentos adquiridos durante a pesquisa, é possível afirmar que o que Grogan aborda em sua obra realmente pode ser atributos, atitudes e técnicas que um bibliotecário que opte em trabalhar diretamente com o público possa levar em consideração para conseguir alcançar um melhor atendimento.

Os objetivos específicos foram alcançados, como verificar se a teoria de Grogan ocorre na prática (cotidiano) da referência na BC da FURG, constatar se realmente existem diversos tipos de consultas na referência da BC da FURG e analisar como ocorre o processo de busca do bibliotecário para ajudar o usuário nessa biblioteca.

Na pesquisa, constatou-se que os bibliotecários de referência efetuam diferentes tipos de consulta. O setor de referência visa coordenar o serviço de pesquisa de informações técnico-científicas em todos os suportes, para auxiliar na localização das obras no acervo, além de oferecer assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações.

A biblioteca central Hugo Dantas da Silveira tem um acervo que possui diversos materiais físicos e digitais. A mesma possibilita a diversidade de assuntos de interesse dos consulentes que a utilizam. A biblioteca deve ser um ambiente para a troca de experiências e para compartilhar informações entre os profissionais e o usuário.

De acordo com cada objetivo do trabalho, entende-se que a análise foi concisa em relação à obra analisada e os bibliotecários que atuam no setor de referência, os quais mostram interesse em responder as perguntas do questionário aplicado.

Conclui-se que a teoria de Grogan ocorre na prática do setor de referência. A maneira como o autor descreve como o bibliotecário de referência deve dominar

suas estratégias de busca da informação, é minuciosa e nos induz a compreender que é uma arte que somente se aprende praticando no dia-a-dia.

Portanto, o serviço de referência é uma atividade que pouco mudou ao longo dos anos, apesar do surgimento de novas tecnologias e que, em minha opinião, não vai mudar muito seu processo no porvir, uma vez que lida com a necessidade humana de conhecer, questão que nunca vai desaparecer, por conta de que é essa ânsia de conhecer que move o mundo.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Brique de Lemos, 2012.

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FIGUEIREDO, Nice. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 2, p.175-198, jul./dez.1974. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/04/pdf_e1ab55a9fc_0016327.pdf>. Acesso em: 30 maio 2013.

FURASTÉ, P. A. **Normas técnicas para o trabalho científico: explicitação das normas da ABNT**. 17. ed. Porto Alegre: Dáctilo Plus, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, Denis J. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brique de Lemos, 1995.

RODRIGUES, R. M. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, do Curso de Biblioteconomia da FURG. O objetivo principal da pesquisa é analisar a prática do serviço de referência com base na teoria de Grogan, através de um estudo de caso. A sua colaboração com a pesquisa é de extrema importância. Desde já agradecemos sua contribuição.

As respostas devem ser preenchidas à caneta, e as informações aqui contidas serão mantidas em caráter confidencial (não é necessária a identificação do respondente).

Questões

1) Com relação ao serviço de referência, você acredita que os usuários auxiliados por bibliotecários de referência tem melhores condições de aproveitamento do acervo do que os que não procuram auxílio?

() Sim () Não

Justifique sua resposta:

2) Em seu livro Grogan elenca diferentes categorias de consulta para realizar o atendimento ao usuário. Com base nesta afirmativa que tipo de consulta, em sua opinião, você realiza mais no seu cotidiano: **Marque mais de uma alternativa.**

- () Consulta de caráter administrativo ou de orientação espacial
- () Consulta sobre autor/título
- () Consulta de localização de fatos
- () Consulta de localização de material
- () Consulta de pesquisa
- () Taxonomia e análise das perguntas

3) Grogan em seu livro elenca oito passos, que seriam etapas decisórias em um processo normal de referência e **Com base nestas alternativas marque a mais utilizada durante o processo.**

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| () O Problema | () A Estratégia de Busca |
| () A necessidade de Informação | () O processo de Busca |
| () A Questão Inicial | () A Resposta |
| () A Questão Negociada | () A Solução |

4) Segundo Grogan (1998, p.62) “[...] o tema tem que ser identificado, esclarecido e, se necessário aprimorado”. Em sua opinião, o que seria importante para uma entrevista com o usuário? **Marque mais de uma alternativa.**

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> O Processo da Entrevista | <input type="checkbox"/> Comunicação Interpessoal |
| <input type="checkbox"/> O Tema da Consulta | <input type="checkbox"/> O Constrangimento dos Usuários |
| <input type="checkbox"/> O Consulente Indeciso | <input type="checkbox"/> Questões não Formuladas |
| <input type="checkbox"/> O Consulente Equivocado | <input type="checkbox"/> Comportamento de Esquiva |
| <input type="checkbox"/> Motivo e Contexto | <input type="checkbox"/> Acessibilidade |

5) Segundo Grogan (1998, p.111) “...o bibliotecário se defronta com dois problemas. Um deles é o problema do consulente, expresso na forma de uma questão [...] o outro é o problema do próprio bibliotecário, ou seja, como proceder para encontrar essa solução.” Com embasamento nesta afirmação marque as alternativas que você utiliza na busca? **Marque mais de uma alternativa.**

- Estratégia de Busca: escolha das fontes
- Buscas Informatizadas
- Formulação de Buscas em Computador
- Instrumentos Auxiliares nas Buscas Informatizadas
- Realização da Busca

6) Conforme Grogan (1998, p.153) “[...] Na realidade, a primeira coisa a se observar na etapa de resposta é que ela exige uma combinação de competência e qualidades pessoais um tanto diferentes das que são em geral consideradas como requisitos correntes do bibliotecário de referência perfeito”. Com base nesta afirmação, em sua opinião, quais opções abaixo representam os requisitos necessários para ser um bibliotecário de referência perfeito?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Formação Sólida | <input type="checkbox"/> Curiosidade |
| <input type="checkbox"/> Respostas de localização de material | <input type="checkbox"/> Orientação |
| <input type="checkbox"/> Cultura Geral | <input type="checkbox"/> Empatia |
| <input type="checkbox"/> Reacondicionamento | <input type="checkbox"/> Relevância e Pertinência |
| <input type="checkbox"/> Conhecimento da área de Atuação | <input type="checkbox"/> Receptividade aos outros |
| <input type="checkbox"/> Avaliação e Seleção | <input type="checkbox"/> Avaliação do Serviço de Referência |
| | <input type="checkbox"/> Domínio de métodos e instrumentos |