

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA

MARIA LUCINEIDE ALMEIDA PASSOS

BIBLIOTECA DR. FRANCISCO MONTOJOS: ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO
SERVIÇO DE REFERÊNCIA

TERESINA
2017

MARIA LUCINEIDE ALMEIDA PASSOS

BIBLIOTECA DR. FRANCISCO MONTOJOS: ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO
SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Esp. Conceição de Maria Bezerra da Silva.

TERESINA

2017

P289b

Passos, Maria Lucineide Almeida.

Biblioteca Dr. Francisco Montojos : análise da implantação do serviço de referência / Maria Lucineide Almeida Passos. – 2017.

43 f.

Impresso por computador.

Monografia (graduação)—Curso de Bacharelado em Biblioteconomia, Universidade Estadual do Piauí, 2017.

“Orientação: Profa. Esp. Conceição de Maria Bezerra da Silva”.

1. Serviço de referência. 2. Biblioteca. 3. Bibliotecário. I. Silva, Conceição de Maria Bezerra da. II. Título.

CDD: 025.5

MARIA LUCINEIDE ALMEIDA PASSOS

BIBLIOTECA DR. FRANCISCO MONTOJOS: ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO
SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado
em Biblioteconomia da Universidade Estadual do
Piauí, como requisito parcial para obtenção do título
de bacharel em biblioteconomia.

Data de aprovação: ____/____/2017

BANCA EXAMINADORA

Profa. Esp. Conceição de Maria Bezerra da Silva (Presidente)
Universidade Estadual do Piauí

Bibliotecária, mestranda, Sindya Santos Melo (Membro)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí

Prof. Esp. Jayron Viana dos Santos (Membro)
Universidade Estadual do Piauí

Dedico este trabalho ao meu esposo
Francisco de Assis Alves (*in memoriam*) e
aos meus filhos Anna Lorena Passos
Alves e André Luís Passos Alves.

AGRADECIMENTOS

Primeiro a Deus por me permitir chegar até o fim desta jornada; a minha orientadora, professora, Conceição Bezerra pela compreensão, paciência e pelo apoio nesta etapa do curso. Aos meus filhos, amigos e familiares, em especial aos funcionários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFPI) pela grande contribuição a esta pesquisa. Muito obrigada!

RESUMO

Considerando a importância do usuário nos contextos de bibliotecas, utilizando-se dos serviços disponíveis para o seu atendimento e satisfação das suas necessidades informacionais, assim como a participação do bibliotecário nos processos de mediação informação-usuário, esta pesquisa teve como objetivo verificar a existência do serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), em Teresina, PI. Nesse sentido, a partir de diversas abordagens, realizou-se discussão teórica a fim de evidenciar o que configura de fato as bases e características desse serviço, no contexto de biblioteca. Constituindo-se em um estudo de caso, os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram à observação do local, assim como a aplicação de questionário com 16 perguntas abertas, direcionada a um dos quatro bibliotecários da mencionada biblioteca. Diante do exposto, o estudo mostrou que a biblioteca pesquisada, ainda, não contempla o citado serviço no âmbito das atividades que o caracterizam para aquele fim. Todavia, a tendência que permeia as ações no ambiente de trabalho dos bibliotecários da unidade de informação pesquisada, apresenta sólidas possibilidades de em médio ou longo prazo, efetivar-se a implantação do serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos.

Palavras-chave: Serviço de referência. Bibliotecas. IFPI-Teresina.

ABSTRACT

Considering the importance of the user in the context of libraries, using the available services for their service and satisfaction of their informational needs, as well as the librarian's participation in the processes of mediation information user, this research had the objective of verifying the existence of the Reference service at the Dr. Francisco Montojos library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Piauí (IFPI), in Teresina, PI. In this sense, based on several approaches, a theoretical discussion was carried out in order to highlight what actually constitutes the basis and characteristics of this service, in the context of a library. In a case study, the instruments used for data collection were the observation of the site, as well as the application of a questionnaire with 16 open questions, directed to one of the four librarians of the aforementioned library. In view of the above, the study revealed that the library researched, still, does not contemplate the mentioned service in the ambit of the activities that characterize it for that purpose. However, the trend that permeates the actions in the work environment of the librarians of the information unit researched, presents solid possibilities in the medium or long term, the implementation of the referral service in the library Dr. Francisco Montojos is effective.

Keywords: Reference service. Libraries. IFPI-Teresina.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA.....	11
2.1	Principais bibliotecas da Antiguidade.....	14
2.2	Bibliotecas na Idade Média.....	14
3	A ESPECIALIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS: TIPOS E OBJETIVOS.....	17
3.1	Biblioteca universitária.....	17
3.2	Biblioteca particular.....	17
3.3	Biblioteca infantil.....	18
3.4	Biblioteca pública.....	18
3.5	Biblioteca especializada.....	18
3.6	Biblioteca de referência.....	19
3.7	Biblioteca nacional.....	19
3.8	Biblioteca escolar.....	19
4	FUNÇÃO DA BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO, ATRAVÉS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	20
4.1	O cerne da prática bibliotecária.....	24
5	SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA DR. FRANCISCO MONTJOJOS: ANÁLISE DE DADOS.....	26
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
7	REFERÊNCIAS.....	40
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM O BIBLIOTECÁRIO.	43

1 INTRODUÇÃO

Com o objetivo de verificar o serviço de referência oferecido pela biblioteca Dr. Francisco Montojos, do Instituto Federal de Educação, Ciência e tecnologia do Piauí (IFPI), em Teresina, PI, partiu-se da seguinte pergunta norteadora, o seguinte questionamento: existe de fato serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos? Levantando-se como hipóteses as seguintes possibilidades: sim, porém, não efetivamente estabelecido; sim, apoiado na iniciativa e criatividade dos bibliotecários; não, pela falta de investimentos da instituição mantenedora e da colaboração dos bibliotecários.

O interesse neste estudo teve início durante a experiência de estágio, quando através de observações cotidianas do local, vivenciava-se a necessidade de se disponibilizar mais efetivamente aos usuários da biblioteca, o conhecimento disponível na sua coleção, que é composta de variados suportes impressos e em multimeios, como também por observar o interesse do bibliotecário/coordenador da biblioteca pesquisada, em disponibilizar um serviço compatível com a demanda de alunos do ensino médio e superior daquela instituição, além de atender a comunidade externa que também utiliza aquele espaço para estudos e pesquisas nas diversas áreas do conhecimento.

Nesse sentido, começou-se a sistematizar as bases para a pesquisa através de três objetivos específicos: apresentar fundamentos históricos e teóricos da criação do serviço de referência em bibliotecas; identificar as características do serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos; e, verificar a relevância do serviço de referência na perspectiva do bibliotecário.

O referencial teórico apoiou-se em autores como Grogan (1995) que se destaca com estudos no campo do serviço de referência, considerando-se que o mesmo apresenta de forma clara as atividades características desse serviço, além de enfatizar o papel fundamental que o bibliotecário tem como agente de mediação no processo de busca da informação aliado às novas tecnologias. Também foi utilizada a obra de Placer (1968), que também faz uma abordagem sobre o serviço de referência, tanto quanto aborda sobre a biblioteca enquanto espaço físico, contrapondo-se ao novo perfil que se apresentava com a implantação de novos métodos biblioteconômicos. Utilizou-se também de Pereira (1995), onde aborda sobre a biblioteca universitária como uma unidade organizacional; além de Silva e Araújo (2003), Martins (2002) entre outras referências nos estudos de bibliotecas e

serviço de referência.

A metodologia utilizada foi à luz da pesquisa qualitativa, do tipo estudo de caso, tendo como instrumentos para a coleta de dados, a observação local e um questionário com 16 questões abertas, aplicado com 01 (um) dos quatro bibliotecários lotados na biblioteca pesquisada.

O trabalho foi estruturado em seis seções, onde na primeira seção faz-se uma introdução uma apresentação geral do trabalho; na segunda seção aborda-se sobre a evolução histórica da biblioteca; na terceira seção apresentam-se os serviços de bibliotecas, com ênfase ao serviço de referência; na quarta seção, aborda-se sobre a função disseminar, inerente às funções biblioteca; na quinta seção faz-se a análise dos dados coletados com a aplicação do questionário, e, na sexta seção, as considerações finais ao trabalho.

Esse estudo mostra-se bastante relevante para o contexto da biblioteconomia, pois, chama a atenção para a necessidade de implantação do serviço de referência nos contextos de bibliotecas, por se constituir num dos serviços mais importantes possível de ser oferecido, pelo seu significativo teor intelectual de conhecimento do bibliotecário, como pela ênfase à recuperação da informação, como também pela preocupação com as necessidades informacionais dos usuários.

2 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA

No contexto histórico humano, tem evoluído significativamente desde a Antiguidade ao atual século XXI, partindo de objetivos iniciais que eram de guarda e preservação de acervos impressos que simbolizavam riqueza, poder e controle social à ampliação das suas funções que atualmente envolvem, além dos aspectos de guarda e preservação de acervos impressos e eletrônicos, como também aspectos de organização sistemática e disseminação da informação para diversos tipos de usuários, estabelecidos à luz da diversidade também de tipos de bibliotecas.

É necessário que se fale sobre a trajetória histórica do livro e da biblioteca para que se entenda como se deu todo esse processo de evolução. A comunicação sendo uma das características que envolve as capacidades do ser humano, fez com que o mesmo desenvolvesse diversas formas de comunicação entre si. Partindo dos gestos à comunicação oral, evoluiu para a comunicação escrita em diversos tipos de suportes (pedra, argila, papiro, pergaminho, papel), gerando uma infinidade de informações sobre inúmeros assuntos, ampliando-se, a partir da segunda metade do século XX, também para a comunicação eletrônica, utilizando-se de recursos como principalmente a informática para a construção de meios de comunicação possíveis de serem acessadas remotamente, via computadores. (SILVA; ARAÚJO, 2003).

Nesse sentido, os conhecimentos acumulados pelo homem histórico vêm sendo transmitidos de geração a geração por meio de comunicação oral, escrita e eletrônica. No entanto, considerando que a comunicação oral deixa registros somente na memória humana, o homem desenvolveu a linguagem escrita ao longo do seu processo evolutivo, como forma de registrar sistematicamente os seus registros de informações. Surge então a escrita através do povo Sumério, sendo essa escrita feita em tábuas de argila e apareceram por volta de 2500 a.C. No entanto, ler e escrever, era privilégio de poucos. Somente profissionais especializados tinham acesso ao trabalho de escrever em argila. Com a criação do alfabeto, conjunto de sinais que representam os sons básicos utilizados em uma língua, as sociedades puderam assim evoluir, registrando de maneira mais fixa, clara e duradoura as informações por elas produzidas.

Porém, conforme acima anunciado, os suportes de escrita tem papel fundamental nos processos de registro e transmissão de informações humanas, nesse contexto, dentre os suportes mais primitivos como a pedra, foi também utilizado

o papiro, o pergaminho e por último o papel.

O papiro, criado pelos egípcios, era oriundo de plantas silvestres que cresciam às margens do rio Nilo de onde fabricavam uma pasta sobre a qual era possível escrever. Porém, devido à sua textura fibrosa era impossível dobrá-lo, sendo guardado e armazenado depois de registrado, em forma de rolo de enormes folhas que dificultavam seu manuseio; no entanto, de sua utilização surgiu o primeiro livro. (MARTINS, 2002).

Posteriormente, em Pérgamo, Ásia Menor, foi criado o pergaminho um suporte flexível da pele de cabra, vaca e cordeiro que era mais resistente que o papiro. O mesmo pela sua flexibilidade favorecia dobras e cortes em forma de cadernos, eram costurados juntos, pelas bordas, dando origem à forma do livro atual.

No entanto, considerando a existência dos variados tipos de suportes que o homem vem constituindo em tecnologia ao longo da história da humanidade, menciona-se no contexto deste trabalho somente os mais disseminados, pelo impacto que proporcionaram para o registro de informações que foram o papiro, o pergaminho e o papel. Este último chega trazendo no seu bojo, uma revolução tão grandiosa, que em pleno século XXI convive pacificamente com outros tantos recursos tecnológicos da comunicação e informação, proporcionando ao livro impresso o caráter de suporte mais utilizado nas coleções de bibliotecas do mundo inteiro.

A introdução e vulgarização do papel na Europa decidiu dos destinos da nossa civilização porque ele vinha responder às necessidades que todos sentiam de um material barato, praticamente inesgotável, capaz de substituir com infinitas vantagens o preciso pergaminho. A “democratização” da cultura é, antes de mais nada, o resultado dessa substituição: pode-se dizer que, sem o papel, o humanismo não teria exercido a sua enorme influência. Toda a fisionomia de um mundo estaria, então, completamente mudada. (MARTINS, 2002, p. 115).

Etimologicamente, a palavra papel vem do latim *papyrus* e faz referência ao papiro, uma planta que cresce nas margens do rio Nilo no Egito, da qual se extraía fibras para a fabricação de cordas, barcos e as folhas feitas de papiro eram utilizadas para escrita. Quando a escrita surgiu, há mais de 6 mil anos, as palavras eram escritas em tabuletas de pedras ou argila, todavia a forma mais primitiva de escrita era a cuneiforme.

Quando da sua descoberta, o papel era produzido de uma pasta, com o

objetivo de servir de suporte para a escrita, representando um avanço marcante, desde a criação dos suportes mais remotos, por ser econômico e permitir em sua superfície lisa a modelagem de imagens. Diferente do papiro que era muito frágil e do pergaminho que era muito caro, pela necessidade que gerava na sua produção da matança de um número muito grande de animais, para o acesso à matéria prima que o criava: a pele de animais. Contudo, somente no século XIII, que o ocidente teve acesso a essa nova tecnologia, trazida pelos mercadores árabes.

Mais tarde, no Século XV, com o surgimento da imprensa, esta juntamente ao uso do papel, propiciou que o livro passasse da fase artesanal para a fabricação industrial, comercial popularizando o livro como recurso acessível de informações. Isso foi possível através do alemão Johann Gutenberg que teve a ideia de fazer uma matriz de cada tipo para reproduzir caracteres iguais modificando a composição da tinta a fim de dar-lhes uma consistência mais adequada. Eis que surge a famosa bíblia de 42 linhas em dois volumes, tamanho fôlio (caderno de uma dobra, duas folhas = 4 páginas), Sendo o primeiro livro impresso no Ocidente (McLUHAN, 1971, apud SILVA; ARAÚJO, 2003, p. 17).

No bojo das primeiras tecnologias humanas voltadas para o registro do conhecimento, tais como o papiro, o pergaminho e o papel, trazem consigo a necessidade de armazená-los em ambientes que pudessem ser preservados da destruição e de roubos que muitos reis praticavam uns contra os outros, pelo poder patrimonial, e caráter profano dado aos livros desde a Antiguidade até a Idade Média. A partir do Renascimento o caráter do livro se renova, e passa a ser concebido como elemento portador de conhecimentos importantes de serem conhecidos, tendo início a sua popularização.

Nesse contexto, a partir da Antiguidade até a Idade Média alguns desses e outros suportes passam a serem guardados em depósitos chamados bibliotecas, esses, eram ambientes controlados pelo clero e pela nobreza, cujos domínios eram exercidos sobre o que as classes populares das sociedades antigas deveriam ou não ter acesso; “[...] até a Renascença, as bibliotecas não estavam à disposição dos profanos: são organismos mais ou menos sagrados, ou, pelo menos, religiosos, a que tem acesso apenas os que fazem parte de uma certa “ordem” [...]” (MARTINS, 2002, p; 71).

Nos mencionados períodos históricos, as bibliotecas, que são anteriores aos livros, tinham suas funções resumidas em guarda e preservação, pelos motivos colocados pelo autor citado. Segundo sua análise as bibliotecas da Antiguidade e da Idade Média “[...] não variaram em nada o ‘funcionamento’, a natureza e as

‘finalidades’’. (MARTINS, 2002, p. 71, grifo do autor).

Se levarmos em consideração às funções educativa, informativa e cultural das bibliotecas da atualidade, as bibliotecas antigas e da Idade Média, não eram de fato bibliotecas mas, meros depósitos de livros, contudo, já dispondo de diversos tipos de suportes a serem, inspirando a necessidade de criação de meios de preservação.

2.1 Principais bibliotecas da antiguidade

Não obstante a sua funcionalidade, algumas bibliotecas se destacaram na antiguidade, dentre elas estão as de Susa, Advil e Cesaréia; biblioteca de Tebas (Egito), Mênfis; bibliotecas da mesopotâmia, judaicas, romanas, gregas; porém, para efeitos desta pesquisa, serão brevemente destacadas somente as bibliotecas de Alexandria, Pérgamo e Nínive.

Segundo Silva e Araújo (2003, p. 19), os tipos de bibliotecas da Antiguidade, destacam-se as bibliotecas privadas dos nobres, onde uma das mais importantes era a do rei Assurbanipal, mas existiam também as bibliotecas romanas, gregas, egípcias, todavia a que mais se destacou foi a de Alexandria, em que, dizem os estudiosos, ter existido em sua coleção mais de setenta mil volumes, sendo esses divididos em dois lugares da cidade onde era localizada, uma parte no bairro chamado Bruchium, e a outra num lugar chamado Serápio por não haver espaço suficiente para abrigar todo o acervo num mesmo lugar. A biblioteca de Alexandria era igualmente célebre pelo número dos incêndios históricos que a ameaçaram por diversas vezes.

Quando da entrada de César em Alexandria, o edifício de Bruchium foi incendiado, sobrando, apenas os livros da nova biblioteca, enriquecida, em compensação, com os livros de Pérgamo, posteriormente, saqueada por Marco Antônio e presenteados a Cleópatra. Em 642 os muçulmanos de Omar não hesitaram em destruí-la, desta vez por motivos religiosos, responsáveis por tantas incinerações semelhantes. A biblioteca de Alexandria ostentava a singularidade de possuir manuscritos únicos de grande número de obras da Antiguidade que com ela desapareceram.

É, ainda, nessa biblioteca que se realizou uma tradução histórica, a dos Livros Sagrados dos Hebreus, quando setenta sábios traduziram os textos para o grego, por esse feito histórico, receberam o nome de “Versão dos Setenta”, sendo essa tradução classificada como “um dos maiores acontecimentos históricos, porque ela

permitiu a propagação do judaísmo entre os gentios e o estabelecimento do cristianismo”. (MARTINS, 2002, p. 74-75).

Ainda, de acordo com esse mesmo autor, a biblioteca de Alexandria tinha como característica conservar os livros profanos. Era considerada a maior biblioteca do mundo antigo e tinha um grande número de copistas para reprodução das obras às quais tinham acesso, por empréstimo ou por pilhagem.

A biblioteca de Pérgamo foi fundada pelo rei Átala e seu filho Eumênio II, gozava de grande reputação e prestígio no mundo antigo; chegou a conter 200.000 volumes; porém, desapareceu junto com a biblioteca de Alexandria.

A biblioteca de Nínive era um depósito de livros sem saída para o lado exterior. A única porta que existia era voltada para o interior da biblioteca (de frente para o lugar onde viviam os sacerdotes); era localizada no Palácio de Assurbanipal e continha: tabletas de argila, obras religiosas, de magia, históricas, de Astrologia, catálogos de plantas e animais, mapas, etc.; atualmente conservados no museu Britânico.

2.2 Bibliotecas da Idade Média

Monacais, universitárias, bizantinas e particulares, eram os tipos de bibliotecas que se destacaram no contexto da Idade Média. As bibliotecas monacais eram de difícil acesso, permitido somente aos monges e copistas, eram depósitos de livros antigos e verdadeiros centros de confecção de livros. Os livros que apresentavam atividades científicas eram recolhidos aos conventos, e seus autores considerados profanos, pois, consideravam que aqueles conhecimentos questionavam o poder de Deus, no âmbito daquela sociedade, onde toda a sua constituição recebia forte influência religiosa. De acordo com Martins (2002), na Idade Média o único livro permitido era a bíblia. As bibliotecas que existiam eram exclusivamente religiosas e tinham a mesma função dos arquivos, etc.

As bibliotecas universitárias, embora sob o domínio do clero, deu início ao processo de laicização, ou seja, o processo de separação entre Estado e igreja. Segundo Martins (2002, p. 89)

[...] as bibliotecas também se laicizam, destacando-se desde logo a da Universidade de Oxford, chamada “Bodleiana”. Seu fundador, Richard de Bury. Bispo de Durham e grande chanceler da Inglaterra, em 1334, doou-lhe todos os livros que possuía [...].

Todavia, em outros contextos, as bibliotecas universitárias, eram ligadas às

ordens religiosas como a dos beneditinos, eclesiásticos e franciscanos. Dentre elas se destaca a universidade de Paris, cujo nome Robert Sorbone, é de um religioso vinculado a uma das ordens mencionadas.

As bibliotecas bizantinas (vinculada a religiosos) e particulares mantinham em suas coleções, obras da literatura helênica que eram consideradas profanas para os cristãos. Ainda, de acordo com Martins (2002, p. 86) [...] “a fuga desses monges e desses sábios de Bizâncio para o Ocidente, trazendo os seus manuscritos e os seus conhecimentos, por ocasião da tomada de Constantinopla pelos turcos, em 1453, é que provocará a Renascença e, por consequência, o fim da Idade Média [...]”.

Ao final da Idade Média, vem o Renascimento cultural, período em que corre de fato o rompimento do Estado com a igreja, denominado laicização, numa busca de trazer ao mundo novo, a luz do conhecimento. Seja quanto aos livros, seja quanto as bibliotecas, tem início a socialização da cultura e do conhecimento científico e literário produzido até então. As bibliotecas passam a ampliar suas funções, abarcando também a função de disseminadora da informação, proporcionando acesso ao povo.

De espaços físicos voltados para a guarda de livros, as bibliotecas começam a apresentar sinais conceituais que terminaram por defini-las como uma “organização encarregada do planejamento e administração de atividades e serviços, colocando à disposição dos usuários documentos em geral, para suprir suas necessidades de informação” (BRÄSHER, 2008 apud SILVA; ARAÚJO, 2009, p. 21). Nesse sentido, as bibliotecas passam a sistematizar suas funções e a criarem serviços voltados para as necessidades dos leitores, direcionando suas atividades para os fins de satisfação do usuário.

3 ESPECIALIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS: TIPOS E FUNÇÕES

No âmbito da evolução da biblioteca, uma particularidade veio se configurar, no que tange a diversificação dos seus tipos. De religiosas, particulares e universitárias, ampliam-se seus tipos para públicas, nacionais, especializadas, escolares, infantis, especiais, e outras; das quais nos reportaremos com maior ênfase às bibliotecas escolares, por se constituírem nos âmbitos dos processos de ensino e aprendizagem, possibilitando à biblioteca o papel de apoiadora desses processos, e o bibliotecário como mediador na disponibilização do acesso à informação. De acordo com Martins (2002, p. 323):

A história da biblioteca, dos fins do século XVI, até os nossos dias, é um processo gradativo, ininterrupto e simultâneo de transformação, marcado essencialmente por quatro caracteres principais: 1) laicização; 2) democratização; 3) especialização; 4) socialização.

Nesse sentido, a democratização e a laicização da biblioteca, se confundem porque, foi o rompimento do Estado com a igreja, como dominadora do conhecimento, que levou a biblioteca à democratização da informação. A socialização. A especialização das bibliotecas foi um modo de socializá-la com os diversos tipos de usuários que foram surgindo, conforme se ampliavam os conhecimentos humanos, através da sua escolarização.

3.1 Bibliotecas universitárias

Conforme acima mencionado, foi no período medieval que surgiram as universidades decidindo de certa forma os destinos de toda uma civilização, e por consequência o valor do livro se fez importante. As coleções dessas unidades de informações eram atreladas às matérias lecionadas nos cursos e áreas de investigações da instituição. Documentação essa de caráter científico e técnico. Na atualidade, os objetivos principais dessas instituições é apoiar o ensino, a pesquisa e a extensão; dar um tratamento técnico aprofundado aos documentos, nomeando-os a nível da indexação; e atualizar constantemente esses documentos. A biblioteca universitária atende alunos, professores, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral. É vinculada a uma unidade de ensino superior, podendo ser uma instituição pública ou privada. A mesma, segundo compreensão nossa, dá continuidade ao trabalho iniciado pela Biblioteca Escolar.

3.2 Bibliotecas particulares

As bibliotecas que antes eram reais, e pertenciam a grandes senhores, deram lugar, a partir do Renascimento, às bibliotecas oficiais ou públicas. Sendo a mais importante a biblioteca pública de Carlos Magno- Rei dos Franco (768-814). As bibliotecas particulares são coleções privadas, mantidas pelos seus proprietários.

3.3 Biblioteca infantil

O objetivo dessa biblioteca é criar e fortalecer o hábito de leitura nas crianças desde tenra idade, familiarizando-as nesse universo da leitura, desenvolvendo assim sua capacidade de expressão, criatividade e imaginação. Para isso é necessário uma variedade de serviços e fundos bibliográficos voltados especialmente para crianças.

3.4 Bibliotecas Públicas

A biblioteca pública tem por objetivo atender por meio do seu acervo e de seus serviços os diferentes interesses de leitura e informação da comunidade em que está localizada, colaborando para ampliar o acesso à informação, à leitura e ao livro, de forma gratuita. Devem atender a todos os públicos, de todas as idades, incluindo pessoas com deficiência, procurando seguir os preceitos do manifesto IFLA/UNESCO no que se inserem as bibliotecas públicas. É criada e mantida pelos Estados no âmbito municipal, estadual ou federal.

Ainda, dentro deste contexto existem as bibliotecas públicas temáticas, que oferecem serviços especializados para um determinado público, sendo identificadas como Biblioteca Pública Infantil, ou Biblioteca Pública Especial. As mesmas se caracterizam como especializadas em uma determinada área/assunto em foco, assim como as coleções compostas pelo seu acervo.

3.5 Biblioteca especializada

A biblioteca especializada está voltada a um campo específico do conhecimento, atendendo através do seu acervo e seus serviços às necessidades de informação e pesquisa de usuários interessados em uma área específica. Sendo vinculada a uma instituição pública, ou privada caracterizando-se também como uma biblioteca universitária, isso quando vinculada a uma unidade de ensino superior.

3.6 Biblioteca/centro de referência

Bibliotecas especializadas que atuam com o objetivo de atender um determinado público, com foco no acesso, a disseminação, a produção e utilização da informação. São denominadas Centros de Informação de Referência. Muitas delas não têm acervo próprio e trabalham somente com a referência de documentos sobre determinado assunto, como resumos e resenhas.

3.7 Biblioteca nacional

A biblioteca nacional tem como função reunir e preservar toda a produção bibliográfica do país. Sendo assim todo país tem que ter a sua biblioteca nacional, como uma das formas de controle de toda a produção intelectual e artística – sendo beneficiada para efetivação desse controle pelo instrumento denominado Depósito Legal, objeto, no Brasil, da lei nº 10.994 de 14/12/2004. No Brasil a Biblioteca Nacional está sediada no Rio de Janeiro.

3.8 Biblioteca escolar

A biblioteca escolar tem por objetivo atender aos interesses de leitura e informação da comunidade escolar, trabalhando em conjunto com o projeto pedagógico da escola na qual está inserida. A mesma deve atender prioritariamente, alunos, professores, ampliando suas ações para atender os familiares de alunos e a comunidade moradora do entorno. Geralmente, localiza-se dentro de uma unidade de ensino que pode ser do pré-escolar ao ensino fundamental e/ou médio. Como medida de consolidação das bibliotecas nos espaços de escolas públicas, no Brasil foi sancionada uma Lei Federal de 2010, de nº 12.244, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino no país.

A biblioteca escolar oferece serviços de apoio à aprendizagem, disponibilizando livros e outros recursos informacionais aos membros da comunidade escolar, possibilitando-lhe a tornarem-se pessoas críticas e usuárias competentes de informações em todos os formatos e meios. (CAMPELLO, 2010, p. 16).

Considerando a função disseminar, da biblioteca, no âmbito da oferta de serviços, o papel do bibliotecário se coloca de grande importância, pela efetivação que a ele cabe dar à qualidade da oferta de serviços. Nesse sentido, ainda, de acordo com Campello (2010, p. 17) a biblioteca deve contar “[...] com bibliotecário responsável e funcionários para atendimento aos usuários em todos os turnos em que a escola está aberta”.

4 FUNÇÃO DA BIBLIOTECA NO CONTEXTO DA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO ATRAVÉS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Para a sua efetiva funcionalidade, todas as bibliotecas devem considerar as suas funções no contexto institucional, pois, delas dependerá a função final, qual seja a disseminação da informação. Segundo Silva e Araújo (2009, p.30) as funções da biblioteca são reunir, organizar e disseminar a informação, colocando nesses contextos os processos, atividades e serviços que devem ocorrer para que seja considerada uma biblioteca real e dinâmica.

De acordo com as citadas autoras, a **função reunir** implica os processos de (seleção, aquisição, tombamento, conservação); a **função organizar** (classificação, catalogação, preparação) e; a **função disseminar**, através dos serviços de (consulta, empréstimo, referência) etc.

Para os objetivos desse estudo nos reportaremos somente à função Disseminar no âmbito do serviço de referência, no contexto da biblioteca Francisco Montojos, localizada no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) em Teresina, Piauí. Nesta seção será feita uma abordagem histórica e conceitual acerca desse serviço, considerando-se sua grande relevância em bibliotecas.

O termo serviço de referência foi utilizado pela primeira vez, no final do século XIX mais precisamente em 1891, por Willian B. Child, sucessor de Melvil Dewey no Colúmbia College, atual Universidade de Colúmbia, EUA. O seu surgimento se deu da necessidade de organizar o conhecimento de forma sistemática, possibilitando acesso do leitor/usuário às bibliotecas daquele país. Porém, foi somente nas décadas de 1930 e 1940 que os bibliotecários norte-americanos reconhecem o serviço de referência como uma atividade da biblioteconomia. (GROGAN, 1995).

No entanto, embora, o serviço de referência tenha surgido da necessidade de organização sistemática do conhecimento, assim como da necessidade de assistir aos leitores no uso dos recursos da biblioteca; a primeira abordagem sobre serviço de referência se deu sem qualquer estudo teórico, sem qualquer método estabelecido de desempenho ou procedimento produzido, para medida e avaliação da eficácia dos serviços proporcionados. (PLACER, 1968).

Segundo Placer (1968, p. 19), “houve um tempo que a biblioteca não passava, em última análise, de um armazém ou depósito de livros e o bibliotecário, de simples conservador e guarda do acervo aí contido”. Este conceito estático de

biblioteca e esta posição, também estática do bibliotecário, existiram até o século XVIII, de onde, talvez, venham alguns desses aspectos relacionados às dificuldades nos espaços bibliotecários.

Todavia, historicamente falando, em consideração à evolução científica que envolve a área de biblioteconomia o mesmo autor informa que posteriormente passa a vigorar “[...] a implantação de métodos biblioteconômicos [que] sofreu críticas e passou por difíceis momentos. Porém, como acontece quando a inovação corresponde à real necessidade, a nova orientação venceu, impôs-se” (PLACER, 1968, p. 19).

No entanto, segundo Grogan (1995, p. 1), o serviço de referência é uma “atividade relativamente nova dentro da biblioteconomia, se comparado com a aquisição de materiais de cunho bibliográfico e a catalogação que remontam vários séculos anteriores”. Nesse sentido, é provável que o suposto atraso indiretamente mencionado por Grogan (1995), sobre a implantação do serviço de referência em bibliotecas como um serviço do cotidiano, remonte ao que informa Placer (1968) sobre a situação estática da biblioteca e do bibliotecário, até o século XVIII, parecendo se estender até momentos mais recentes, provavelmente, pelo bibliotecário de referência, ainda, ser considerado “um passivo e remoto espectador, não somente por causa da falta de formação especializada, mas também pela distância que o separa da formação do usuário (FIGUEIREDO, 2014)”.

Todavia, quando Placer (1968) infere que a nova orientação para as bibliotecas “impôs-se”, entende-se que nesse percurso, nem tudo é passividade, pois, já se contemplam interesses de mudanças com a oferta desse serviço em bibliotecas, percebendo-se maiores preocupações e envolvimento do bibliotecário, à luz da biblioteconomia, buscando orientações adequadas capazes de contemplar a qualidade do serviço e a satisfação do usuário, como seu objetivo geral.

O serviço de referência chegou ao Brasil, como uma atividade de biblioteconomia em 1910, através da Biblioteca Nacional, porém, só em meados da década de 1940 é que o setor de referência foi instalado naquela biblioteca, pela necessidade de auxiliar o usuário no contexto da biblioteca.

Considerando que no âmbito das bibliotecas todas as atividades, devem ser projetadas de forma processual, o serviço de referência constitui a mesma lógica. Nesse sentido, Placer (1968, p. 20-21), infere algumas atribuições do serviço de referência são:

- Atender a pergunta simples sobre problemas;
- Fazer pesquisas de identificação e de informação;
- Proceder a pesquisas bibliográficas, compilando bibliografias;
- Localizar material a ser utilizado em trabalhos científicos, técnicos, literários e práticos;
- Guiar o leitor no uso do catálogo e orientá-lo no aproveitamento do acervo da biblioteca;
- Realizar as tarefas de relações humanas.

Na teoria desse autor, constata-se haver duas necessidades básicas a serem implementadas pelo bibliotecário no que seja conhecer com propriedade a coleção da biblioteca e, desenvolver habilidades para interação qualitativa com o usuário.

Como um processo de conhecimento intelectual, gerenciamento da informação, e, de interação com o usuário, o serviço de referência, incumbe o bibliotecário de oferecer os meios adequados à realização desse serviço, buscando contemplá-lo com eficiência.

Diante do exposto, de acordo com Placer (1968, p. 23-24) há, no âmbito da biblioteca “do ponto de vista da utilidade prática, três grupos de obras: de recreação, de estudo e de referência”; onde as obras do primeiro grupo devem contemplar a necessidade de entretenimento do usuário; as obras do segundo grupo, as necessidades de conhecimento dos conceitos das áreas científicas, técnica e artística e os do terceiro grupo, o conhecimento de obras para consultas menos aprofundadas que, porém, encaminham às informações mais elaboradas.

Em outras palavras, são os recursos que devem compor as coleções das bibliotecas da atualidade, seja ela pública, privada, universitária, escolar, especializada, híbrida etc.

Remontando a especialização das bibliotecas, infere-se a biblioteca Francisco Montojos, além de escolar, é também considerada do tipo híbrida, cujo conceito “[...] designa uma biblioteca convencional que também oferece produtos e serviços informacionais eletrônicos ou de acesso em linha” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51); pela constituição do seu acervo, e pela complexidade dos serviços, termina por incidir sobre o bibliotecário um maior desdobramento no gerenciamento da unidade de informação pelo fato dessas serem oriundas de diversos tipos de suportes, entre impressos e eletrônicos.

Vale ressaltar que o bibliotecário lida diretamente com variados tipos de suportes e usuários, que busca determinada informação, para determinado fim; “o que também caracteriza a natureza de sua função como assistente do pesquisador, técnico ou simples leitor” (PLACER, 1968, p. 22).

Com o aumento acelerado da indústria editorial e da alfabetização que provocaram mudanças sociais, além dos estudos especializados que se expandiram, com livros sendo publicados com assuntos cada vez mais específicos, aumentando assim, o tamanho dos acervos; em decorrência desses fatos, os estudiosos já não localizavam com facilidade os nomes de quem escrevia sobre os temas de seu interesse, isso fizera com que passassem a procurar os livros pelos seus assuntos. Foi nesse momento, que o bibliotecário utilizou do seu conhecimento, ampliando os catálogos de assuntos, e os sistemas de classificação e ajuda pessoal (GROGAN, 1995, p. 24); promovendo dessa forma o serviço de referência nas bibliotecas, auxiliando diretamente os usuários nas suas demandas por informações.

O primeiro trabalho sobre o serviço de referência foi publicado em 1876, tendo decorrido mais de dez anos para sua impressão. Sendo o autor do primeiro trabalho o teólogo Samuel Swett Green, formado pela Universidade de Harvard e bibliotecário da biblioteca pública da cidade de Worcester, em *Massachusetts* (EUA), sendo esse o seu primeiro trabalho, que foi lido em 5 de outubro de 1876 na famosa *Centennial Conference of Librarians*, em Filadélfia, resultando na fundação da *American Library Association* (ALA).

Segundo Rothstein (apud GROGAN, 1995, p. 24), foi essa a “primeira proposta explícita de um programa de assistência pessoal aos leitores, diferentemente da ajuda ocasional”. Até então era utilizado o material físico, no caso a coleção de livros. Mas logo perceberam que esses leitores necessitavam de orientações para fazer uso da coleção. Partindo daí, evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta.

Segundo Shera (1966, apud FIGUEIREDO, 2014, p. 40) a evolução do serviço de referência nas bibliotecas [...] Havia nos seus primórdios uma espécie de união entre o que chamamos de serviço de referência e de auxílio aos leitores [...] Identifica-se então dois motivos para desenvolvimento do serviço de referência, como é hoje. Primeiramente pelo crescimento entre os profissionais bibliotecários [...] que recebeu seu maior impulso na famosa conferência de 1876. “[...] O serviço de referência foi também impulsionado, em parte, pela mudança nos padrões de conhecimentos. Essa influência refere-se, sobretudo à situação acadêmica” (FIGUEIREDO, 2014). Nesse sentido, à medida que o serviço de referência evoluiu, as bibliotecas e as informações também. O serviço de referência foi inicialmente observado pelas bibliotecas universitárias, e também com o desenvolvimento de

bibliotecas especializadas nas áreas industrial, comercial e administrativa.

4.1 O cerne da prática bibliotecária

São bastante difundidas as opiniões com relação ao serviço de referência ser uma das principais atividades bibliotecárias no contexto de uma biblioteca. Podendo o mesmo, ser considerado, “o serviço de referência da biblioteca confere à instituição seu principal sentido e pode-se chamá-lo o coração da profissão” (AHERN, 1904, apud GROGAN, 1995, p. 33). Para John Ballinger, essa prática constituía “a forma mais elevada dos serviços das bibliotecas públicas” (BALLINGER, 1908, apud GROGAN, 1995, p. 33).

Na visão de Ranganathan (1957, apud GROGAN, 1995, p. 33) “o serviço de referência é a razão principal e a culminância de todas as atividades bibliotecárias”. Mais recentemente Davinson (1980 apud GROGAN, 1995, p. 33) também infere que “o serviço de referência é o ápice da atividade bibliotecária”.

Portanto, o serviço de referência é a matéria que jamais deverá ser omitida da formação profissional dos bibliotecários. Em levantamento feito junto às escolas de biblioteconomia reconhecidas pela *American Library Association*, em 1990 todas as 41 escolas que responderam ao levantamento ofereciam pelo menos um curso de referência geral, sendo obrigatório em 90% das escolas (GROGAN, 1995, p. 34).

No entanto, o serviço de referência em bibliotecas, deve atender a certas formalidades, conforme os estudiosos dessa questão, por ser considerado um processo que envolve diálogos, questões formuladas, contribuição do usuário e do bibliotecário, etc. O bibliotecário tem a responsabilidade de gerenciar e também ser sujeito partícipe dessa atividade na biblioteca, exatamente por ser:

O profissional da informação que cuida de toda a logística que envolve o planejamento, a organização e a implantação de bibliotecas, centros de documentação e informação, sistemas de informação e acervos multimídia, e ainda da Análise e processamento técnico de documentos variados (SILVA; ARAÚJO, 2009, p. 133).

Diante do exposto, entende-se que as atividades, o gerenciamento dos produtos e serviços de biblioteca inferem a necessidade de participação do bibliotecário na linha de frente de todas as ações. Segundo Placer, (1968), particularmente no que tange ao serviço de referência, o seu êxito depende de dois fatores determinantes: material adequado e um bibliotecário como agente facilitador da recuperação da informação, através de suas habilidades profissionais no trato

com o usuário, e do seu conhecimento do acervo da biblioteca onde atua. Nesse sentido, o bibliotecário pode ser definido como pessoa teórica e tecnicamente preparada para organizar uma biblioteca; isto é, o profissional possuidor de conhecimentos gerais e especializados da coleção sob o seu gerenciamento.

O serviço de referência estabelece uma relação próxima entre bibliotecário e usuário, tendo a informação como meio comum, cujo objetivo final é a localização da informação e a satisfação do usuário. Segundo Silva e Araújo (2009, p. 88), o serviço de referência tem como prioridades:

- Atender e recepcionar o usuário;
- Orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou em linha (*on-line*);
- Ensinar aos leitores o manuseio das obras de referência;
- Explicar o funcionamento da biblioteca;
- Elaborar e divulgar catálogos e boletins;
- Compilar bibliografias;
- Providenciar os pedidos de artigos de periódicos através da comutação bibliográfica;
- Organizar exposições, palestras, debates, eventos especiais [...] e outros;
- Fazer a Disseminação Seletiva da Informação – DSI;
- Providenciar para que os catálogos internos e externos estejam sempre atualizados; emitir listagens de autor, título e assunto, periodicamente, para atendimentos eventuais, quando os computadores estiverem fora de serviço ou sobrecarregados;
- Planejar e executar a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca;
- Ensinar e orientar os leitores a operar os terminais que dão acesso às bases de dados da biblioteca.

Atender, orientar, ensinar, planejar, explicar etc., são ações pertinentes que dependem grandemente da contribuição do bibliotecário. Nesse sentido, o papel do bibliotecário vai se constituindo ao longo de todas essas ações, onde sua capacidade de mediação, interação, diálogo, conhecimento e cultura terminam por converter-se em instrumentos de trabalho, a serviço do usuário; e o serviço de referência é um dos meios mais eficazes para representação e efetivação dessa demanda do profissional da biblioteconomia.

5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA DR. FRANCISCO MONTOJOS: ANÁLISE DE DADOS

Com objetivo de avaliar a implantação do Serviço de Referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) foi aplicado um questionário com 16 questões abertas, com um dos bibliotecários responsáveis pela biblioteca; assim como observações no local, de 2015 a 2016, para que, a partir da visão desse profissional, fosse possível verificar a relevância da implantação do serviço referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos; tendo em vista, a mesma atender uma comunidade escolar com diversos alunos, cursando o ensino médio (biblioteca escolar), e ensino superior (biblioteca universitária).

Ainda, nesse contexto, vale ressaltar a disponibilidade do bibliotecário em contribuir de forma cortês com este estudo, viabilizando assim, informações valiosas que tornaram acessíveis a coleta de dados.

A pesquisa utilizada foi qualitativa, do tipo estudo de caso, ou seja, uma pesquisa sobre um determinado indivíduo, família ou grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida (CERVO; BERVIAN, 2002). O objeto de estudo foi a Biblioteca Dr. Francisco Montojos, instalada num contexto de ensino médio e superior, qual seja sua entidade mantenedora o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), localizado à Rua Quintino Bocaiúva, 93, bairro Centro (Sul), na cidade de Teresina, Estado do Piauí; CEP 64002 – 370. Essa biblioteca funciona nos turnos manhã, tarde e noite e inicia seu atendimento a partir das 07h até às 21h.

Consta em seu quadro de pessoal, 04 bibliotecários, entre outros funcionários como auxiliares de biblioteca, auxiliares administrativos, pessoal no serviço de automação, além de estagiários do curso de bacharelado em biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí (UESPI). Segundo Denzin e Lincoln (2006, p.15-41):

A pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

Seguindo a mesma linha, Vieira e Zouain (2005, p. 17) afirmam:

A pesquisa qualitativa atribui importância fundamental aos depoimentos dos atores sociais envolvidos, aos discursos e aos significados transmitidos por eles. Nesse sentido, esse tipo de pesquisa preza pela descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem.

Todavia, no contexto da pesquisa qualitativa, a biblioteca Dr. Francisco Montojos se fez estudo de caso, pelo interesse provocado, desde o início do período de estágio obrigatório, com duração 24 meses, oportunidade em que observamos a necessidade de a instituição oferecer maiores informações aos usuários da citada biblioteca, sobre a sua coleção que agrega obras de variadas áreas científicas e técnicas, em variados tipos de suportes, como também alguns recursos que facilitam o acesso, incluindo a possibilidade de diálogo com os bibliotecários; como também, por vivenciar o interesse do bibliotecário pesquisado em criar o serviço de referência para atender àquele fim.

Para melhor compreensão do questionário, como instrumento utilizado nessa coleta, Marconi e Lakatos (2009, p. 86) informam que questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Nesse sentido, em atendimento ao que dispõe essa orientação, informamos que o questionário foi enviado ao e-mail do bibliotecário pesquisado, que nos devolveu prontamente respondido em um breve espaço de tempo.

Acerca do fato de ter-se aplicado questionário com questões abertas, tem-se como objetivo alcançar a visão do profissional bibliotecário de forma mais ampla sobre a realidade da biblioteca pesquisada, como também por considerá-lo que no âmbito de questões fechadas, esse instrumento limita a participação do questionado às respostas fixadas em formulário.

O sujeito pesquisado foi um dos bibliotecários da biblioteca mencionada, que se tem mostrado, segundo observações desta pesquisadora, um profissional atuante, envolvido com a sua pasta institucional, o que nos reporta a Rizzo (2006, p.23) quando diz que:

O profissional de qualquer setor organizacional deverá se ajustar de forma estratégica, desenvolvendo um perfil adequado às expectativas das empresas, apresentando a mesma velocidade, inovações e mudanças necessárias para o acompanhamento dos eventos do atual ambiente.

A biblioteconomia nesse contexto, onde são exigidos cada vez mais competências e habilidades do profissional destacando aqueles que estão em constante atualização e são capazes de enfrentar os mais diversos desafios impostos, também repensar suas atividades, já que a informação seu objeto de trabalho dispõe de grande amplitude no atual contexto social, denominado por diversos autores em sociedade da informação.

Em situação recente e, ainda, em andamento, através do bibliotecário pesquisado como também de outros bibliotecários envolvidos, a citada biblioteca tem experimentado inovações nos seus serviços, com o objetivo de implementar seu novo perfil (além de escolar e universitária), também biblioteca híbrida.

Neste contexto vem disponibilizando informações, em suportes impressos, como também, através de um sistema integrado de biblioteca do IFPI, constituindo-se em bases de dados institucionais, contando com o auxílio dos seus bibliotecários. Vale lembrar que a estrutura da biblioteca possui espaços adequados para leitura individual e em grupo, com cabines com espaços capazes de comportar de três até oito alunos, com horários fixados de entrada e saída, podendo os mesmos permanecerem no local por até duas horas.

Diante do exposto, apresentam-se a seguir, as perguntas e respostas relativas à realidade da biblioteca Dr. Francisco Montojos incluindo diversos aspectos, que pudessem nos levar à verificação e constatação da implantação do serviço de referência nessa biblioteca, observando-se a sua relevância para aquele contexto informacional e seus usuários.

Iniciou-se a abordagem perguntando ao bibliotecário sobre **qual o tipo apropriado para a identificação da biblioteca Dr. Francisco Montojos?** O mesmo respondeu que “A biblioteca é híbrida, ou seja, não é só impressa e nem só virtual, comporta os dois papéis. Tendo como usuários alunos do ensino médio (biblioteca escolar) e ensino superior (biblioteca universitária) além de atender a comunidade local”. Com isso surgiu uma demanda em busca de informações que confere a necessidade de inovações da forma de buscar outras informações que não sejam somente em suporte impresso. Para tanto há convênio com bases de dados, a exemplo do portal Capes, como também tem como Sistema Pergamum de Gerenciamento de Bibliotecas, para a catalogação do acervo e consulta de usuários da biblioteca.

Lancaster (1993, apud PEREIRA, 1993, p. 05), “afirma que aqueles que lidam com a informação como atividade finalística encontram-se, mais do que nunca, desafiados. As inovações tecnológicas vêm encurtando o tempo e o acesso às informações de forma impossível de prever poucos anos atrás”. Diante do exposto quais as implicações de novas tecnologias para a estrutura das bibliotecas e o desempenho de suas atividades? É evidente que a automação, a ligação às redes de informação e outras inovações tecnológicas influenciam o “organismo” que é a

biblioteca e muito deve ser analisado para que se tenha uma visão sistemática de problemas e possíveis soluções.

A **segunda pergunta** questionava sobre **há quanto tempo essa biblioteca atua nesse contexto de ensino?** O bibliotecário respondeu que “há 80 anos no ensino médio técnico integrado e desde 2008 no ensino superior. Atualmente, a instituição possui 11 campi, incluindo um núcleo de Educação à Distância (EaD). Vinculado ao Ministério da Educação (MEC), o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) é uma instituição de educação superior, básica e profissional que tem como especialidade a oferta de educação profissional e de tecnológica nas diversas formas de ensino”.

O IFPI iniciou seus trabalhos em 1909. Em 2005, recebeu grande aceleração de crescimento, com a abertura de cursos de graduação e profissionalização. Entretanto foi a partir da Lei nº 11.892, de dezembro de 2008, que se tornou Instituto, contando com cinco pró-reitorias divididas em administração, articulação e integração institucional, extensão e de pesquisa e inovação. A sede principal localiza-se à Praça da Liberdade, nº 1597, Centro, Teresina - Piauí.

É importante ressaltar que a biblioteca Dr. Francisco Montojos já conta com um “espaço acessibilidade”, destinado ao atendimento de pessoas com necessidades especiais para consulta ao catálogo da Biblioteca, bases de dados e internet. Está disponível para os usuários um computador com *software* de ampliação e leitura de tela, com fone de ouvido; acervo em *braille*; vídeo sobre funcionamento da biblioteca em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e sistema de tradução de palavras escrita para libras.

Sua infraestrutura dispõe, desde 2011, de projetores interativos portáteis, equipados com mouse, teclado e entrada para CD, DVD e demais acessórios, que agrupam diversas funcionalidades, como teleconferências e lousa interativa, em todas as salas de aula, de todos os campi do IFPI.

Para aprimorar as atividades em sala de aula, os professores do Instituto receberam também em 2011, um notebook cada um. Outro benefício tanto quanto importante para os alunos do instituto, é o serviço de refeitório, com nutricionistas selecionados disponibilizando nos dois horários, (almoço e jantar) alimentação de qualidade. Haja vista que a maioria dos alunos, trabalha ou cumpre estágios, ficando viável fazerem suas refeições no próprio recinto de estudo.

É importante relatar que o Projeto de Lei que obriga toda escola a ter

biblioteca, bibliotecário e, no mínimo um livro por aluno, de autoria do deputado estadual José Ricardo Wendling (PT), foi promulgado pelo plenário da Assembléia Legislativa do Amazonas (Aleam), passando a vigorar na data da publicação. José Ricardo ressaltou que por esta falta de estímulo à leitura, muitos estudantes têm dificuldades na escrita, na elaboração e interpretação de textos, também é uma das razões dos baixos índices nos indicadores de qualidade da educação no estado. Este projeto está baseado na Lei Federal 12.244/2010, que prevê que até o ano de 2020 se instale bibliotecas em todas as escolas, e nelas tenha no acervo de livros no mínimo um título para cada aluno matriculado, o acesso às pessoas com deficiência, além de valorizar os bibliotecários por meio de concurso público¹.

A **terceira pergunta** versa sobre recursos humanos, no que tange aos bibliotecários daquela instituição. **Quantos bibliotecários atuam nesse contexto? Todos desenvolvem as mesmas funções?** O pesquisado respondeu que “4 bibliotecários atuando no contexto da citada biblioteca. Porém os mesmos têm funções diferenciadas”; desenvolvem atividades referentes ao processamento técnico, necessário ao bom desempenho das atividades diárias que toda biblioteca deve se empenhar, tais como catalogar, classificar e gerenciar, além de promover eventos, publicidades que dê destaque a biblioteca.

A biblioteca escolar e universitária além de lidar com as demandas dos alunos deve, sobretudo, atuar no contexto do projeto político-pedagógico da instituição de ensino, por meio do trabalho integrado com o professor e a gestão escolar, pois nem sempre as escolas estão cientes dessa função, isto porque o brasileiro em geral não tem o hábito de frequentar biblioteca, e isso inclui os docentes:

A necessidade imediata é de que professores e bibliotecários atuem em conjunto. Para tanto é necessário transformar a biblioteca escolar num espaço de aprendizagem, isso inclui todos os espaços, que vão além da sala de aula, a biblioteca, os laboratórios de ciência e de informática, quadra de esportes, os professores, alunos e pais”. (RODRIGUES, 2011, p. 36).

A **quarta pergunta** questiona sobre os usuários da biblioteca; **que tipos de usuários frequentam esta biblioteca?** “Comunidade externa, alunos ensino médio integrado e superior”. A maioria dos alunos que utiliza os espaços da biblioteca é do ensino médio e superior, porém, a comunidade em geral também utiliza aquele espaço. Alunos de escolas próximas e até de cursinhos particulares usufruem do

¹ 3 jan. 2017, <http://blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/no-amazonas-lei-obriga-escolas-a-ter-biblioteca-bibliotecario-e-um-livro-por-aluno/>. Acesso em: 3 fev. 2017.

espaço da biblioteca, utilizando-se inclusive, do apoio do IFPI quanto a ingressar no pré-ENEM e pré-classificatórios disponíveis em edital anualmente, preparando-os para pleitear uma vaga no ensino médio e ensino superior.

A **quinta pergunta** invoca os recursos de informações que a biblioteca dispõe. **Quais recursos de informações compõem a sua coleção?** Ou seja, a coleção da biblioteca pesquisada. O bibliotecário respondeu que o acervo da biblioteca é composto de “*livros, periódicos, TCC’s e bases de dados*”.

A biblioteca Dr. Francisco Montojos, do Instituto Federal de Educação Tecnológica do Piauí, possui em seu acervo, obras de diversas áreas do conhecimento, com a finalidade de dar suporte ao ensino, pesquisa e extensão da comunidade interna da Instituição. De acordo com a Resolução nº 87/2016 da biblioteca sobre o acervo:

Art. 22º. O acervo da Biblioteca é composto por livros, periódicos, folhetos, CD-ROMs, fitas de vídeos, monografias, teses e outros materiais.

Art. 23º. São consideradas obras sujeitas a empréstimo especial:

Parágrafo único. Obras cativas são para consulta e pesquisa “*in loco*”, mas que podem ser retiradas da biblioteca por empréstimo especial.

Art.24º. Destinam-se exclusivamente à consulta:

1. Obras do acervo de Referência (dicionários, enciclopédias, almanaques etc.);
2. Jornais e revistas.

Parágrafo único: O bibliotecário poderá excepcionalmente autorizar o empréstimo das publicações mencionadas no art. 22.

A **sexta pergunta** questiona sobre **quais recursos predominam no acervo: impressos ou eletrônicos?** “Impressos” é a sua resposta.

A **sétima pergunta** é sobre a disseminação da informação. **Quais instrumentos utilizados por esta biblioteca, para a divulgação das aquisições do acervo?** O bibliotecário respondeu “Sistema de automação de acervo”, atrelando a disseminação da informação somente através do serviço de consulta ao sistema de gerenciamento da biblioteca. Há um sistema integrado de biblioteca que utiliza a Rede *Pergamum* para disponibilizar todo o serviço do acervo. Passando pelo processamento técnico, circulação de materiais (serviços fins), atuando no serviço de referência há um ano de forma não oficial, mas que já possui acesso automatizado para que os usuários façam suas pesquisas, como também os usuários já contam com um serviço de acessibilidade para aqueles usuários com necessidades especiais.

O **oitavo questionamento** infere sobre **quais os tipos de serviços oferecidos por esta biblioteca?** Nessa questão o bibliotecário respondeu que “são

realizados empréstimo domiciliar, consulta local, acesso a bases dados. Além de visita guiada, solicitação de ISBN, ISSN, e confecção de fichas catalográficas”.

Nesse quesito, questão chave para os objetivos dessa pesquisa, não fora mencionado o serviço de referência como um dos recursos de grande importância para bibliotecas, pois, de acordo com Silva e Araújo (2009, p. 89-94) esse é um dos “principais serviços” da biblioteca, porque envolve:

Orientar usuários [...]; orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou em linha (on-line) [...]; orientar os leitores a manusear as obras da seção de referência [...]; explicar o funcionamento da biblioteca [...]; divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca [...]; elaborar e divulgar catálogos e boletins [...]; compilar bibliografias [...]; comutação bibliográfica [...]; organizar exposições, palestras, participação em eventos culturais etc. [...]; realizar a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) [...]; efetuar a atualização dos catálogos, nas bibliotecas não informatizadas [...]; planejar e executar a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca [...]; orientar os leitores a operar o sistema utilizado pela biblioteca que é informatizada.

Nesse sentido, percebe-se que a biblioteca Dr. Francisco Montojos, ainda, não tem o serviço de referência, dentre os vários serviços que oferece aos seus usuários. Todavia, a quantidade de serviços ofertados vai além das possibilidades oferecidas por diversas bibliotecas escolares, localizadas em Teresina, PI.

A questão **número nove**, ainda, versando sobre os serviços da biblioteca, pergunta sobre **quais os serviços mais utilizados pelos usuários?** O bibliotecário pesquisado responde “empréstimo domiciliar”, caracterizando um dos serviços mais utilizados em bibliotecas. O serviço de empréstimo domiciliar é o serviço em que o usuário pode levar à sua casa, por um período determinado, livros e outros materiais do sistema de biblioteca automatizado, devolvendo-os às unidades informacionais, no término do prazo de empréstimo. No caso das bibliotecas do IFPI, cada unidade integrante estabelece normas próprias de empréstimo em seus regulamentos. Para retirada do material para empréstimo é necessário fazer um cadastro no sistema, onde os dados pessoais dos usuários são registrados e confidenciais.

Na **décima questão**, aborda-se claramente sobre a existência do serviço de referência naquela biblioteca. **Essa biblioteca disponibiliza o serviço de referência?** “Não oficialmente. Mas já existe servidor destinado, salas, etc.”. Sua resposta coloca um dado importante, pois, infere que medidas para esse fim já estão sendo encaminhadas, embora, os exemplos dados não se reportem mais intimamente ao que é estabelecido efetivamente para os serviços de referência para alguns autores.

Segundo Almeida Júnior (2003, p. 62):

[...] serviço de referência propriamente dito, poderia ser melhor designado com o termo “Processo de Referência”, pois este, apesar de sinônimo daquele, explicita melhor o caráter mais voltado para o atendimento pessoal, individualizado, presente no trabalho dessa linha.

Conforme afirma Whitaker (1994 *apud* GROGAN, 1995, p. 8):

A finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de forma ineficiente.

No âmbito da colocação de Whitaker (*apud* GROGAN, 1995, p. 08), chama-se a atenção para a necessidade de interação/proximidade entre bibliotecário e usuário, considerando ser aquele um mediador entre a informação e o usuário, o contato dialogado constitui-se de essencial necessidade.

Na pergunta **número onze**, o bibliotecário é questionado sobre os seus conhecimentos acerca do serviço de referências, quando lhe foi perguntados sobre **no que consiste esse serviço; qual a sua operacionalidade, nesse contexto**, Ou seja, no contexto da biblioteca. O profissional da biblioteconomia respondeu que o serviço de referência consiste de:

- a) orientar quanto à normalização dos trabalhos científicos mediante agendamento;
- b) promover e operacionalizar os serviços eletrônicos (comutação bibliográficas, portais de periódicos e base de dados referenciais);
- c) promover palestras e orientação sobre as normas biblioteca;
- d) controlar e agendar exposições;
- e) realizar serviço de disseminação seletiva da informação (DSI);
- f) auxiliar a coordenação da Biblioteca na sua programação anual, bem como, nos projetos de desenvolvimento desta Instituição;
- g) promover orientações quanto aos métodos de estudo e pesquisa junto aos discentes;
- h) manter atualizado os serviços de intercâmbio da Biblioteca;
- i) realizar o estudo do usuário;
- j) promover e executar programas de educação dos usuários quanto ao uso da Biblioteca;
- k) realizar visita guiada;
- l) solicitação de ISBN, ISSN;
- m) confecção de ficha catalográfica.

Na pergunta **de número doze; há quanto tempo esse serviço está à disposição dos usuários?** O bibliotecário responde que funciona há “um ano de forma *não oficializada* como setor”. Segundo Grogan (1995, p. 51-54) as etapas do serviço de referências são as seguintes:

1. **Problema:** é o início do processo, sendo exatamente nesta etapa que o usuário exterioriza seu questionamento sobre aquilo o motiva na pesquisa e também o momento em que surge a necessidade de buscar auxílio com um profissional da informação na biblioteca;
2. **Necessidade de informação:** é algo de que o usuário precisa, pois sem isto não conseguirá dar seguimento em sua pesquisa; embora esta necessidade já tenha sido exteriorizada, mas apresenta-se de forma vaga e imprecisa, mesmo assim deverá ser apreciada e considerada pelo bibliotecário;
3. **Questão inicial:** é o momento em que o usuário elabora uma pergunta e a **manifesta expressamente ao bibliotecário. Quando o referido questionamento** não esboçar clareza ou coesão, caberá ao profissional da informação disponibilizar um vocabulário que seja adequado à busca para que se possa lograr êxito em suas respostas;
4. **Questão negociada:** tem origem quando a questão inicial é recepcionada pelo bibliotecário de referência e que se exige alguns ajustes ou esclarecimentos para que responda mais precisamente a necessidade de informação;
5. **Estratégia de busca:** realiza-se em duas etapas, a primeira é feita uma análise minuciosa a respeito do tema referente à pesquisa, a partir deste ponto é que são identificados os conceitos e suas relações, a fim de traduzi-los para um enunciado apropriado à linguagem do acervo para realização da busca. A etapa que se segue, verificam-se as seções que serão consultadas e a ordem que ocorrerá o conhecimento das fontes disponíveis. O que difere é o nível do conhecimento das fontes por parte do bibliotecário, bem como na experiência acerca da utilização das mesmas;
6. **Processo de busca:** para que seja garantida maior eficácia, a busca deverá ser flexível. Ocorrendo isto, será possível que se realize mudanças na busca, caso seja necessário;
7. **Resposta:** é o resultado da busca que fora realizada, tenha sido ela bem sucedida ou não. O resultado coincidirá com a solução, caso a busca tenha sido bem sucedida.
8. **Solução:** em geral, a resposta seria potencialmente a solução, mas isto somente se efetivará de fato, caso não haja mais dúvidas em relação aos questionamentos feitos pelo usuário.

Nas proposições de Grogan (1995), vê-se um conjunto processual de atividades que se complementam, inferindo grande responsabilidade ao papel do bibliotecário nesse campo de atuação. Não necessariamente precisando de um setor específico para o seu desenvolvimento, pois, ele está mais intimamente relacionado às habilidades do bibliotecário no campo de busca da informação, como também, ao seu conhecimento do acervo.

A pergunta de **número treze questiona sobre a implantação do serviço de referência, ele se deu, por solicitação dos usuários ou por iniciativa do bibliotecário? Explique.** “A implantação do serviço de referência partiu da iniciativa dos bibliotecários da Biblioteca Dr. Francisco Montojos, frente à necessidade de orientação aos usuários”. De acordo com a resposta do bibliotecário, faz-se entender que o serviço de referência existe no âmbito da biblioteca pesquisada, no entanto, a palavra “implantação” sugere algo definitivo, de certa forma contradizendo a

resposta dada, na questão de número doze, quando o pesquisado se reporta a uma “não oficialidade” da coisa, todavia, não especificando o que implica essa situação de não oficialidade do serviço de referência na biblioteca pesquisada.

Segundo Ferreira e Oliveira (1989 apud MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 7).

Administração é a realização de determinadas atividades com e por meio de pessoas, organizadas em grupos formalmente estruturados, tendo em vista um objetivo comum. Não basta uma reunião de pessoas para que haja a presença da ação administrativa. São fundamentais as organizações.

Nesse sentido e em consideração ao que responde o bibliotecário no quesito ora em discussão, infere-se a necessidade de investidas mais estruturadas pelo conjunto de bibliotecários atuantes na biblioteca pesquisada, junto à entidade mantenedora da biblioteca, no sentido da defesa de recursos apropriados para a efetiva implantação do serviço de referência naquela biblioteca; porém, sem invalidar a possibilidade de efetivar o serviço de referência, contando com a criatividade e habilidades interpessoais do bibliotecário, no sentido de promover maior interação com os usuários da biblioteca através, de questões e buscas dialogadas para uma efetiva identificação e recuperação da informação pelo usuário, entre outras possibilidades.

A atuação da biblioteca do IFPI nos âmbitos presencial e virtual são recursos já definidos e de qualidade, assim como a variada oferta de outros serviços oferecidos, no entanto, o papel do bibliotecário se inicia no contato com o acervo e com o usuário, sendo esses seus pontos de partida para a ampliação das suas potencialidades no campo de atuação profissional.

A questão de **número catorze** cita um autor que discute a responsabilidade do bibliotecário com o serviço de referência, assim como sobre as funções básicas do próprio serviço em debate. Diante do exposto, pergunta: De acordo com Geen (1876, apud CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334), o bibliotecário a quem se atribui o primeiro a preocupar-se com o serviço de referência, este serviço, realiza-se através de quatro funções básicas: **instruir o usuário sobre como utilizar a biblioteca; responder às suas perguntas; ajudá-lo a selecionar os recursos da biblioteca; promover a biblioteca na comunidade**. Neste sentido, como isso ocorre nesta biblioteca, que instrumentos são utilizados para atingir esses fins?

O bibliotecário responde que “é feito semestralmente o treinamento de usuários, como também, realização de eventos como palestras. A biblioteca tem ‘face’ [Facebook] onde são postadas as informações sobre aquisições, palestras e

eventos”. Constata-se através de sua resposta que as atividades são pertinentes ao contexto de bibliotecas dinâmicas. Acerca de disseminação da informação, têm utilizado instrumentos de grande alcance, como o Facebook, conferindo trabalhos graduais e paulatinos dos bibliotecários sobre a realidade da biblioteca. No âmbito da preservação do acervo e dos instrumentos disponíveis para acesso à informação, o treinamento de usuários é um requisito indispensável para se alcançar esses fins. De acordo com Silva (2008):

Não se tem nenhuma dúvida que a capacitação dos usuários no manuseio dos sistemas de informação em bibliotecas é extremamente importante e necessária. Pois é, a partir dessa intimidade com o sistema que o usuário descobrirá novas informações, além daquelas que ele deseja, e lhe dará várias oportunidades de novos conhecimentos.

Na questão de número **quinze: de que forma se dá a aproximação entre bibliotecário-usuário, para que se possa medir a satisfação do usuário, com a utilização do serviço de referência?** O bibliotecário responde que “a forma de medir a satisfação está na indicação de novos serviços e no retorno com novas demandas”. De acordo com Almeida (2005, p. 1):

A administração, hoje, é vista como um processo cíclico, cujas funções são intimamente relacionadas em interação dinâmica, em que o planejamento precede todas as demais funções. [...] antes de se definirem estruturas organizacionais, atividades, recursos humanos, formas de orientação e controle pessoal, é preciso que se estabeleçam os objetivos e que se definam planos para a consecução desses objetivos.

Nesse quesito, a resposta ficou um tanto na superfície, não aprofundando com exemplos que configurassem o que seriam esses “novos serviços” nem as “novas demandas”. No entanto, no âmbito do planejamento da gestão da biblioteca, para ter acesso ao usuário, com o objetivo de medir a sua satisfação com os produtos e serviços da biblioteca, pode-se utilizar de instrumentos como enquetes avaliativas, questionários etc., para ter de fato essa medida sob controle da instituição, porque a satisfação ou insatisfação do usuário podem ser analisadas pelos instrumentos da biblioteca.

Na última questão, de número **dezesseis: qual a relevância do serviço de referência em bibliotecas, segundo a sua visão profissional?** O bibliotecário responde que é “de extrema importância. O fato de ter informações disponíveis não é o suficiente, é necessário criar métodos e capacitações para o seu acesso”.

Nessa questão o bibliotecário infere sobre a insuficiência da passividade da informação, ou seja, não basta ter uma coleção diversificada, composta com muitos

recursos de informação, sem a criação de mecanismos de divulgação dessas informações para conhecimento e acesso do usuário.

Portanto, cabe às instituições mantenedoras, a responsabilidade de injetar os recursos apropriados; e ao bibliotecário, a responsabilidade de projetar racionalmente e com vigor, todas as possibilidades que possam levar ao acervo e aos usuários os melhores instrumentos projetados para a dinamização da biblioteca e satisfação do usuário, fazendo cumprir-se a quarta lei de biblioteconomia, de Ranganathan (apud GROGAN, 1995, p. 21) “Poupe o tempo do leitor”, que está diretamente associada à organização, localização e recuperação da informação.

Grogan (1995, p. 22) define o Serviço de Referência como sendo “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. Nos contextos de bibliotecas, o serviço de referência, provavelmente seja o que melhor atenda à proposição do autor citado, atividade essencialmente humana e anseio de conhecer e compreender, são processos somente possíveis em ambientes bibliotecários, plenamente voltados para a proposta de biblioteca em unidades de ensino, em qualquer nível, no que seja, apoiar todas as atividades que envolvam o conhecimento e aprendizado humano.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz do seu objetivo principal, esta pesquisa buscou verificar a existência do serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), em Teresina, PI – como também à luz das respostas ao questionário, além das observações do local cotidianamente, nesse sentido, conclui-se que: o serviço de referência encontra-se, ainda, em processo de formalização institucional, aguardando a criação de setor destinado àquele fim. Conforme informações do bibliotecário questionado, aguardando autorização do Conselho Superior (Consup) do IFPI, para constar no organograma geral da instituição mantenedora.

Todavia, no âmbito das atividades e ações do serviço de referência, é ainda, incipiente, não correspondendo plenamente à demanda que se faz necessária diariamente, através dos usuários da biblioteca. Onde se enfatiza que, de acordo com os estudos utilizados no texto, o citado serviço pode também ocorrer independentemente de bases e apoio institucional, por depender em grande medida do papel do bibliotecário, de mediador, interlocutor entre informações e usuários no contexto de biblioteca, função inerente ao seu fazer bibliotecário. Porém, concorda-se que o apoio institucional, em alguns contextos de atuação de trabalho desse profissional pode se constituir em fator decisivo, principalmente, se atrelado às demandas do cotidiano.

Nessa perspectiva, os resultados ao mesmo tempo confirmam e refutam as hipóteses levantadas, sobre a real existência do serviço de referência na biblioteca Dr. Francisco Montojos, quais sejam: sim, [existe], porém, não efetivamente estabelecido; sim, apoiado na iniciativa e criatividade dos bibliotecários; não, pela falta de investimentos da instituição mantenedora e da colaboração dos bibliotecários.

Confirma-se na primeira hipótese pelo fato de o serviço existir, contudo, timidamente, de forma incipiente; a segunda hipótese também se confirma, porque a iniciativa dos bibliotecários na perspectiva de implantação definitiva desse serviço, já faz parte dos seus planos de ação. Quanto à terceira hipótese, não é negada nem confirmada, porque, ainda se aguardam respostas sobre solicitações por parte dos bibliotecários da institucionalização do serviço de referência na biblioteca, assim como é perceptível à contribuição dos bibliotecários no tocante à realização da implantação desse serviço na biblioteca pesquisada.

Enfim, enquanto estudante que vivenciou a realidade daquela biblioteca observou-se que os bibliotecários atuam no cumprimento das suas funções, seja no processamento técnico e na coordenação do local, em três turnos ininterruptos para atendimento dos usuários, nos diversos serviços que a biblioteca oferece.

No que diz respeito especificamente ao serviço de referência, coloca-se uma sugestão para que houvesse um revezamento nas atividades exigidas por esse serviço, mesmo ainda sem a oficialização do apoio institucional, pois, a sua expressão atual, não contempla a demanda que existe, sendo praticada eventualmente, embora, aqueles profissionais ofereçam o melhor de si no âmbito do seu trabalho na biblioteca; haja vista a conquista que obtiveram de uma sala já disponibilizada para a criação do repositório institucional naquela biblioteca, onde se planeja funcionar juntamente com o serviço de referência, aguardando-se autorização da entidade mantenedora.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. Ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

ALMEIDA, JÚNIOR, O. F. de. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas**, 2003. Disponível em:
<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/premio/UFSC_Rostirolla.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2017.

CAMPELLO, Bernadete. **O movimento da competência informacional**: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 16, set./dez. 2010.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DENZIN, N. K. K. ; LINCOLN Y. S. (orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa**: teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S0103000400007>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviço de referência & informação**. São Paulo, SP: APB, 2014. Disponível em:
<<http://pt.slideshare.net/mobile/MakoHubner/servicos-de-referencia-e-informacao-nice-menezes-de-figueiredo>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

MACIEL; MENDONÇA. **Gestão da informação e do conhecimento**, 2006.

Disponível em:

<<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/3453/2578>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

MARCONI, Maria de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, S.A. -- São Paulo, 2009. Disponível em:

<www.intercon.org.br/papers/regionais/sudeste2012/expocon/ex33-1228-1.psf>. Acesso em: 14 fev. 2017.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 1996.

_____. _____. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Ática, 2002.

PEREIRA, Joana D'Arc da Silva. **Bibliotecas Universitárias**: uma abordagem organizacional. Campinas, SP. 1993. Disponível em:

<<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=1116>>. Acesso em: 13 fev. 2017.

PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Ed. Preliminar, 1968.

RIZZO, Cláudia. **Gestão estratégica do aluno/cliente nas instituições de ensino**.

[s.l]: [s.n]. 2010. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-24022010-111629/pt-br.php>. Acesso em: 14 fev. 2017.

RODRIGUES, M. de Sousa. **Parceria entre bibliotecário e educador**: uma importante estratégia para o futuro da biblioteca escolar. São Luís, 2011. Disponível em:

<www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/04/pdf_efc6ffefda_00115923>. Acesso em: 14 fev. 2017.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca**: técnicas e práticas para formação profissional / Divina Aparecida Silva, Iza Antunes Araújo -- 5. ed. -- Brasília: Thesaurus, 2003.

_____; _____. **Auxiliar de biblioteca:** técnicas e práticas para formação profissional. 6. ed. Brasília, DF: Thesaurus, 2009.

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, v. 5, n. 2, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.20396/rdSci.v5i2.2010>>. Acesso em: 14 fev. 2017

VIEIRA, M. M.F. e ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração:** teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20032013000400007>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

APÊNDICE A - Questionário aplicado com o bibliotecário

1. Considerando os tipos existentes de biblioteca, qual o tipo apropriado para a identificação da biblioteca Francisco Montojos? Explique!
2. Há quanto tempo essa biblioteca atua nesse contexto de ensino?
3. Quantos bibliotecários atuam nesse contexto? Todos desenvolvem as mesmas funções?
4. Que tipos de usuários frequentam esta biblioteca?
5. Quais recursos de informações compõem a sua coleção?
6. Quais recursos predominam no acervo; impressos ou eletrônicos?
7. Quais os instrumentos utilizados por esta biblioteca, para a divulgação das aquisições do acervo?
8. Quais os tipos de serviços oferecidos por esta biblioteca?
9. Quais os serviços mais utilizados pelo usuário?
10. Essa biblioteca disponibiliza o serviço de referência?
11. No que consiste esse serviço; qual a sua operacionalidade, nesse contexto?
12. Há quanto tempo esse serviço está à disposição dos usuários?
13. A implantação do serviço de referência se deu, por solicitação dos usuários ou por iniciativa do bibliotecário? Explique!
14. De acordo com Green (1876 *apud* CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334), bibliotecário a quem se atribui o primeiro a preocupar-se com o serviço de referência, este serviço, realiza-se através de quatro funções básicas: instruir o usuário sobre como utilizar a biblioteca; responder às suas perguntas; ajudá-lo a selecionar os recursos da biblioteca; promover a biblioteca na comunidade. Nesse sentido, como isso ocorre nessa biblioteca, que instrumentos são utilizados para atingirem esses fins?
15. De que forma se dá a aproximação entre bibliotecário-usuário, para que se possa medir a satisfação do usuário, com a utilização do serviço de referência?
16. Qual a relevância do serviço de referência em bibliotecas, segundo a sua visão profissional?