

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL – IPPUR / UFRJ E SEU PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS

REFERENCE SERVICE AT THE LIBRARY OF THE URBAN AND REGIONAL RESEARCH AND PLANNING INSTITUTE - IPPUR / UFRJ AND ITS TRAINING PROGRAM FOR USERS

Cláudia Regina dos Anjos*

Gilberto Lima Martins**

Kátia Marina da Cunha e Silva ***

Paulo Sérgio Pereira dos Santos****

RESUMO

Apresenta o Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIBPPUR), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com o seu Programa de Capacitação de Usuários em Normalização de Trabalhos Acadêmicos que visa tornar os alunos do IPPUR mais capazes e competentes no processo de busca de informações e na padronização dos seus trabalhos.

Palavras-chave: Bibliotecas – Serviço de referência. Serviços de informação – Educação. Documentação – Normalização.

ABSTRACT

Presents the Reference Service executed by the library of the Urban and Regional Planning and Research Institute (SRBIBPPUR) of the Federal University of Rio de Janeiro (UFRJ), with its Training Program for Users in Academic Works Standards which aims to make students from IPPUR more capable and competent in the process of finding information and the standardization of their works.

Keywords: Libraries - Reference Service. Information Services – Education. Documentation - Standardization.

O presente trabalho tem por objetivo relatar as diversas atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência da Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (SRBIBPPUR), apresentando reflexões e produtos desenvolvidos por meio do trabalho e das experiências cotidianas vividas pelos profissionais envolvidos diretamente com este serviço. Trata-se, portanto, de um relato de experiências e ações levadas a cabo pelos diversos profissionais envolvidos no labor diário do trabalho biblioteconômico, tendo, igualmente, um foco nos produtos e serviços oferecidos pelo referido setor em uma instituição de nível superior.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA: seus serviços e produtos

É do conhecimento de todos, no âmbito da Biblioteconomia, que o serviço de referência caracteriza-se por servir e auxiliar os usuários quando da recuperação da informação, buscando identificar e suprir as necessidades informacionais dos mesmos. Assim sendo, o serviço de referência constitui-se em uma atividade da biblioteca na qual a demanda de pesquisa e consulta ocorre com mais frequência.

1 INTRODUÇÃO

Grogan (1995) nos diz que muito mais que uma técnica especializada, o serviço de referência pode ser também entendido como uma ação essencialmente humana e que visa atender a uma das necessidades mais vitais do ser humano, que se traduz no anseio de conhecer e compreender o que está a sua volta, o que o cerca. Tal axioma deveria permear a ação e o trabalho do bibliotecário de referência, ou seja, ele não está somente fornecendo informações aos usuários, mas, também, atendendo às suas necessidades cognitivas, por isto, esse profissional deve procurar sempre dar mais atenção ao consultante que a consulta. Romani e Borszcz (2006, p. 68) acreditam que o serviço de referência e informação

[...] consiste no fornecimento de informação ao usuário identificada em fontes em formato impresso ou eletrônico e orientação sobre métodos e técnicas do trabalho bibliográfico [...] e estão vinculadas a esta atividade as seguintes atribuições:

- a) Atendimento aos usuários;
- b) Levantamento bibliográfico;
- c) Normalização técnica;
- d) Treinamento do usuário;
- e) Desenvolvimento de estratégias de marketing.

Maciel e Mendonça (2000, p. 33) definem que “[...] referência compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário [...]”.

Garcez e Rados (2002) destacam que é papel das bibliotecas oferecerem serviços e produtos especializados agregando valor aos mesmos, com criatividade em sua realização e formato sem perder o foco nos usuários e na satisfação de sua necessidade de informação. Eles dividem os usuários em três tipos: presenciais, *off campus* e remotos:

[...] Usuário presencial – São pesquisadores, alunos e professores das instituições de ensino, que podem ser intermediados ou não pelos gerenciadores da informação na busca por informação e que estão geograficamente próximos à sede física da biblioteca.

Usuário *off campus* – São professores, alunos e pesquisadores que se encontram distantes geograficamente das bibliotecas, mas estão inseridos nos programas de ensino, pesquisa e extensão das instituições educacionais, que também podem ou não ser intermediados pelos gerenciadores da informação.

Usuário remoto – São pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora; o contato pode ser virtualmente, por correio eletrônico, telefone e fax [...] (GARCEZ; RADOS 2002, p. 47-48).

Figueredo (1991) afirma que uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de referência. Desta forma, os serviços e produtos de uma biblioteca devem ter como meta atender às necessidades do usuário de modo eficiente, ou seja, cabe ao bibliotecário de referência usar de técnicas variadas para otimizar a prestação de serviços. As atividades de um setor de referência representam uma ampla gama de ação desde o tradicional serviço de referência até a moderna busca de dados *on-line*. No que concerne aos serviços de referência digital, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) observam que esses podem ser considerados como uma evolução dos serviços biblioteconômicos via Internet. Garcez e Rados (2002) alertam que as bibliotecas devem integrar os recursos presentes no mundo impresso e no mundo digital. Assim, a biblioteca não só interage com o meio ambiente interno, mas também com ambiente externo, de forma sempre dinâmica, pesquisando, disseminando e alimentando o conhecimento gerado pelo próprio meio acadêmico no qual se encontra inserida (CARVALHO; LUCAS, 2001). Esta gama

enorme de conhecimento inédito pode ser encontrada nos livros, teses, dissertações e artigos produzidos pelo corpo docente e discente das universidades, buscando manter sempre o caráter cíclico na construção do conhecimento:

[...] prover o acesso, dinamizar, sociabilizar e divulgar esta produção, bem como veicular meios de pesquisa que promovam e facilitem o acesso a informações as diversas áreas do conhecimento humano [...] (CARVALHO; LUCAS, 2001, p. 2).

É dentro desse universo essencialmente dinâmico, que a plataforma *Web* pode ser considerada como um dos suportes mais utilizados e crescentes dentro do ambiente biblioteconômico que dinamiza, sociabiliza e atualiza informações ao usuário, onde quer que esteja.

3 A NECESSIDADE DE NORMALIZAR OS TRABALHOS ACADÊMICOS

No âmbito acadêmico, a pesquisa faz parte do dia a dia de um indivíduo e todos os seus segmentos estão envolvidos com constantes pesquisas. Demo (1991) ressalta que a pesquisa é compreendida como princípio científico e educativo e que ela possui uma função inspiradora de tudo que se faz na universidade. Afirma, ainda, em trabalho posterior (1994), que a pesquisa é o desafio essencial da universidade e da educação moderna, pois ela apresenta-se como a instrumentação teórico-metodológica para se construir conhecimento.

Cunha (1973 apud RODRIGUES; LIMA; GARCIA, 1998) evidencia que todo trabalhador intelectual precisa estabelecer padrões formais para garantir uma efetiva qualidade das fases do processo científico, desde a primeira comunicação da idéia até a apresentação final do trabalho. Dias (2008) revela que a normalização documental através de suas regras e métodos, traria mais qualidade e padronização, e sustenta que a

falta da mesma dificulta a recuperação das fontes utilizadas para elaboração da pesquisa acadêmica. Assim, a normalização surge como um fator não só de qualidade, mas também como facilitador da transferência da informação científica, pois através dela pode-se identificar melhor um documento.

A elaboração de trabalhos acadêmicos tem sido uma das atividades mais freqüentes na vida dos estudantes dos cursos superiores. Os alunos dos cursos de graduação e pós-graduação produzem os Trabalhos Acadêmicos de Conclusão de Curso (TCC) como etapa final para a obtenção de grau. Esses discentes são incumbidos de apresentar por escrito, de forma sistematizada, resultados de estudos, pesquisas, resenhas ou levantamentos realizados.

Os trabalhos acadêmicos dividem-se basicamente em 3 (três) categorias: monografias, dissertações e teses. O termo monografia identifica os trabalhos científicos realizados por graduandos durante o término do curso de graduação e por pós-graduandos nos cursos de especialização. A dissertação é o trabalho apresentado por candidato à obtenção do grau de mestre e a tese é destinada à obtenção do grau de doutor. Para elaborar um trabalho acadêmico é necessário utilizar algumas normas de informação e documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), órgão responsável no Brasil pela padronização e controle das normas técnicas (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2011).

Essas normas priorizam a melhoria da qualidade formal das publicações brasileiras para a facilitação da comunicação científica (FERNANDES; SANTOS, 2006). Assim, cabe aos bibliotecários a tarefa de assistir ao aluno/pesquisador com programas de treinamento que os capacitem a normalizar seus trabalhos, desenvolvendo nestes competência e autonomia necessárias para essa atividade (BRASIL, 2002). Essa atribuição faz com que, cada vez mais, o bibliotecário

assuma uma postura de educador dentro da universidade (SCHWEITZER, 2008).

4 O PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS EM NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS DA BIBLIOTECA DO IPPUR

A Biblioteca do IPPUR foi criada em março de 1986, seu acervo especializado em planejamento urbano e regional busca assegurar suporte ao caráter multidisciplinar de ensino e pesquisa nessa área. O SRBIBPPUR orienta-se na melhoria contínua da performance dos produtos e serviços da biblioteca e seus bibliotecários direcionam suas atividades para a educação de usuários, buscando capacitá-los na busca, na seleção de documentos e na normalização dos trabalhos acadêmicos. Pautados com esse propósito, o SRBIBPPUR desenvolveu um Programa de Capacitação para os alunos do IPPUR.

Este programa visa atender a 2 (duas) demandas cada vez mais presentes na vida do bibliotecário universitário: necessidade de formar usuários autônomos no processo de busca de informação e competentes no processo de normalização de seus trabalhos acadêmicos. Para cumprir essa missão o programa desenvolveu 1 (um) produto e 3 (três) serviços de apoio aos alunos. São eles:

a) PRODUTO

- Manual de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos - Primeiro veículo de comunicação do Programa de Capacitação foi criado em 1997 pelo SRBIBPPUR para apoiar os alunos na elaboração dos seus TCCs, fornecendo-lhes as diretrizes para ordenar as informações com base nas seguintes normas de documentação da ABNT: NBR 6023: Referências; NBR 6027: Sumário; NBR 6028: Resumos; NBR 10520: Apresentação de

citações em documentos e NBR 14724: Apresentação de trabalhos acadêmicos. O manual condensa essas normas e ensina de uma maneira clara e direta o processo de normalização de um TCC, inclui exemplos de referências e citações, de acordo com a norma brasileira atualizada e fornece orientação a respeito da apresentação gráfica dos trabalhos. Atualmente, o SRBIBPPUR disponibiliza o manual na página da *Web* do IPPUR no formato PDF, e o envia, por *e-mail*, para todo aluno em fase de conclusão de curso.

b) SERVIÇOS

- Oficina de Capacitação de Alunos - Atividade do SRBIBPPUR, desenvolvida desde 1997, busca consolidar as informações fornecidas pelo manual oferecendo treinamento para que os alunos tornem-se capazes de normalizar seus trabalhos, além de desenvolver competência e autonomia na busca por informações no Portal CAPES. Atualmente a oficina tem duração de 4 (quatro) horas e divide-se em 3 (três) etapas:

I – Fontes de Informação *On-line* - Apresentam-se as bases de dados e periódicos eletrônicos disponíveis no Portal CAPES, identificando as principais bases de dados além dos periódicos eletrônicos, mostrando os tipos de pesquisas existentes, visando aperfeiçoar o processo de seleção das fontes relevantes para área de planejamento urbano e

regional.

II – Referência e Citações em Documentos - Orienta o aluno na elaboração das referências dos diversos tipos de documentos utilizados na preparação dos TCCs tendo como base as normas da ABNT de elaboração de referência bibliográfica - NBR 6023 e a norma de citação de documentos - NBR 10520.

III – Preparação de Trabalhos Acadêmicos - Auxilia o aluno na preparação dos TCCs, quanto à estrutura e à apresentação gráfica conforme a NBR 14724.

- *Help-Desk* Normalização - Serviço de referência virtual disponibilizado aos alunos remotos. O atendimento é feito tanto por telefone como por *e-mail*. Nesse serviço, o aluno tira dúvidas sobre a normalização do seu trabalho com os bibliotecários de referência. As perguntas enviadas para o *e-mail* da biblioteca são respondidas e enviadas para o *e-mail* do aluno. Posteriormente, tanto as perguntas quanto as respostas são publicadas no *blog* da biblioteca. Sendo garantido o sigilo de identidade dos alunos.

- *Blog* Normalizando Documentos IPPUR - Usando os

recursos da *Web 2.0*, o SRBIBPPUR criou um *blog*, montado no esquema de perguntas e respostas, para complementar as orientações de normalização dos TCC fornecidas pelo manual. O material publicado no *blog* é proveniente das questões levantadas pelos alunos cujas dúvidas não foram sanadas com o manual ou questões que não foram previstas e, portanto, não incluídas em sua redação. O *blog* é estático, ou seja, não permite comentários, para evitar ruídos na comunicação com os alunos.

5 RESULTADOS OBTIDOS COM O PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

Podemos afirmar que, desde a implantação do serviço, em 1997, os resultados das ações do Programa de Capacitação têm sido muito produtivos e são visualizados tanto na uniformidade estética dos TCC quanto na maior e melhor utilização do Portal CAPES. Constatou-se também que, apesar de participantes já possuírem conhecimento do assunto abordado, estes consideram que a oficina lhes expandiu os conhecimentos e classificaram como de boa qualidade o conteúdo didático fornecido pelo SRBIBPPUR. Estes dados foram extraídos através dos questionários de avaliação que cada participante preenche ao final da oficina. Desde 18 de novembro de 2009, data de sua criação, até março de 2011 o *blog* teve 1.270 visualizações de página e já foi acessado por outros países além do Brasil conforme a figura 1 prestando assim apoio a usuários presenciais, *off campus* e remotos:

Figura 1 – Países que acessaram o *Blog* no período de maio de 2010 até março de 2011.

Fonte: (BLOGGER, 2011).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados das ações do Programa de Capacitação têm-se mostrados animadores e bastante produtivos. A redação do manual permitiu aos alunos uma melhor organização e independência na elaboração de seus trabalhos finais, desonerando, assim, os bibliotecários dessa tarefa e permitindo que estes se dediquem a outros serviços no seu espaço de trabalho. Tal desoneração otimizou as tarefas do SRBIBPPUR e fomentou a criação de outros serviços pertinentes e relacionados, tais como o *Help-desk* e o *Blog*. Com o advento do manual, a normalização dos TCC passou a ser integralmente feita pelos alunos e eventuais dúvidas e esclarecimentos sanados por e-mail, serviram de fonte primária para a alimentação desses dois últimos serviços. A oficina de capacitação de alunos tem apresentado significativas melhorias no uso do Portal CAPES, na elaboração de referências e citação de documentos. Os alunos adquiriram uma maior destreza e independência no uso dessa importante ferramenta para suas pesquisas e trabalhos. A utilização da mesma era bastante restrita e ineficaz antes do treinamento feito pelo SRBIBPPUR, verificando-se um número maior de acessos ao portal por parte de alunos e professores. O SRBIBPPUR vem na atualidade expandindo suas ações no mundo digital. Os serviços acima descritos mostraram-se um terreno fértil para a atuação dos bibliotecários de referência. As redes sociais se revelaram um campo de atuação inequívoco por parte das bibliotecas e uma excelente vitrine para a exposição de

seus produtos e serviços. A partir desse pressuposto, a biblioteca já conta com uma página na rede social *Facebook* com informes e notícias atualizadas quase que diariamente, levando aos seus usuários toda e qualquer informação que se faça necessária para a geração do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Conheça a ABNT**. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=929>. Acesso em: 11 mar. 2011.
- BRASIL. Ministério de Educação e Cultura. **Manual geral de avaliação das condições de ensino**. Brasília: MEC/DAES, 2002.
- CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. **Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line**. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000529/01/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2011.
- DEMO, P. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.
- _____. **Qualidade e modernidade da educação superior: discutindo questões de qualidade, eficiência e pertinência**. Educação Brasileira, Brasília, v.13, n. 227, 1991.
- DIAS, V. **Normalização documentária: influência nos trabalhos científicos e técnicos. Resumos e resenhas**. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/4039/1/Nor>>

malizacao-Documentaria/pagina1.html>. Acesso em: 15 mar. 2008.

FERNANDES, P. V. N. D.; SANTOS, J. O. A normalização como insumo da documentação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2006. 1 CD-ROM.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via *web* em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11 n. 2, p. 174 - 186, maio/ago. 2006.

RODRIGUES, M. E. F.; LIMA, M. H. T. F.; GARCIA, M. J. O. A normalização no contexto da comunicação científica. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 147-156, jul./dez. 1998.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. (Org.). **Unidades de informação**: conceitos e competências. Florianópolis: UFSC, 2006.

SCHWEITZER, F. O serviço de referência da Biblioteca Central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia *wiki*. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

Dados sobre Autoria

*Bibliotecária do Serviço de Referência e Circulação do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ.
E-mail: claudiaregina@ippur.ufrj.br

**Bibliotecário do Serviço de Referência e Circulação do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ.
E-mail: gilberto@ippur.ufrj.br

***Bibliotecária do Desenvolvimento de Coleções e Processamento Técnico do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ.
E-mail: katia@ippur.ufrj.br

****Assistente Administrativo do Serviço de Referência e Circulação do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ.
E-mail: paulosergio@ippur.ufrj.br

Artigo enviado em agosto de 2011 e aceito em setembro 2012.