



GT - ORGANIZAÇÃO, MEDIAÇÃO, TECNOLOGIA E SOCIEDADE

DESVENDANDO MOTIVOS PARA A AUSÊNCIA DOS DISCENTES NA BIBLIOTECA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE (UNIRN)

Gabriela da Silva Barbosa, Arthur Ferreira Campos, Luciana de Albuquerque Moreira, Kadja Jammylle Nascimento, Kailane Natália de Sousa Silva

RESUMO

Os estudos de usuários desempenham papel fundamental na promoção dos serviços de referência a partir do momento que essas duas áreas do conhecimento proporcionam experiências únicas e eficazes aos sujeitos informacionais. O presente estudo tem como objetivo investigar a relação da Biblioteca do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN) com os usuários da instituição, no contexto da interação entre usuário e bibliotecário, assim como entender os seus serviços de referências ofertados. Do tipo qualitativo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com duas pessoas bibliotecárias que atuam na gestão dessa biblioteca, seguindo a análise do discurso como abordagem metodológica. Os resultados obtidos indicam que existem pontos que o serviço de referência e o estudo de usuário deveriam ser melhorados indicando possibilidades de inovação para o trabalho dos bibliotecários da instituição mencionada. Esses pontos podem contribuir com a oferta de serviços e mediação da informação, dos quais precisam ter mais atenção por parte da gestão. Sendo assim, a realização desta pesquisa de campo, mostra-se eficaz para se compreender a realidade além dos muros universitários, permitindo, então, observar de perto a praticidade do que é ensinando em sala de aula.

Palavras-chave: Serviço de referência. Estudo de usuário. Usuário da informação. Serviço biblioteconômico.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteconomia no Brasil, historicamente, não seguiu um caminho metodológico igualmente aos demais países, haja vista que em terras brasileiras, especificamente no século XIX, a sua criação foi direcionada para suprir necessidades internas da Igreja. Porém, quando houve sua consolidação enquanto ofício, no século XX, propiciou nascer novas perspectivas e assim maneiras de gerar novos profissionais com o objetivo de suprir necessidades por intermédio da busca por inéditos conhecimentos. Dessa forma, sua demanda histórica, assim como seus saberes, é de extrema importância para se compreender as diversas facetas da Biblioteconomia, da pessoa bibliotecária, assim como compreender as carências da biblioteca e dos sujeitos que dela se alimentam.



O campo do saber assim como o campo da escrita, em sua concepção geral, nos primeiros anos do século XV, constantemente foram considerados como instrumentos “perigosos” para a sociedade. A consequência disso levou a custódia de materiais informacionais colocando-os trancafiados a sete chaves e somente homens, monges copistas e pessoas privilegiadas do alto clero e realeza, poderiam ter contato com esse “conhecimento”. O que o medievo conservou em conhecimentos, guardando livros e saberes nos conventos das Igrejas, na Renascença, “é necessário supor que os profanos tiveram acesso, um acesso cada vez maior, às bibliotecas, ou, pelo menos, que tiveram conhecimento dos manuscritos que somente nas bibliotecas existiam” (MARTINS, 2002, p.4).

Faz-se importante entender que a humanidade, a cada período histórico, vivenciou vários tipos de revoluções, seja revolução alfabética à revolução da prensa, na qual houve novos ângulos para a humanidade e, dessa forma, proporcionar progressos e desenvolvimentos antes considerados impossíveis, melhorando cada vez mais as ideias desenvolvidas e dando seguimento ao que era apenas considerado um sonho. Sendo assim, ao pensar numa Revolução a qual envolve o papel, lembra-se de imediato na prensa de Gutenberg, o qual, no século XVI, ele foi além ao reinventar a imprensa inspirado pelos ofícios asiáticos, tornando-se peça fundamental e um marco histórico à época.

Gutenberg e a imprensa de há muito vêm sendo celebrados. Desde o século XVI a **máquina impressora é descrita como tendo literalmente marcado uma época**. Tem sido vista como o símbolo de uma nova era, associada com frequência à pólvora (outra invenção atribuída aos alemães) e às vezes também à bússola. Francis Bacon vinculava a imprensa ao progresso do conhecimento (o advancement of learning, segundo suas palavras), ao ideal da pansofia e ao sonho utópico de anular as consequências do pecado original (BURKE, 2002, p.173, grifo nosso).

A *American Library Association* (ALA) – fundada no século XIX -, sendo uma das mais importantes quando se trata da abertura biblioteconômica ao mundo, viabilizou regulamentá-la e torná-la, enquanto disciplina, uma ciência capaz de compreender uma sociedade na qual possa ter capacidade de atuação, bem como ser capaz de fazer surgir profissionais bem qualificados e responsáveis; os quais têm noção de seu ofício, seu significado social, entendendo para quem trabalha, e qual a



natureza da biblioteca que atua. Nesse interim, entende-se que, as bibliotecas, que se constituem nas perspectivas da própria Biblioteconomia, regularizavam o conhecimento com o objetivo de preservar, conservar, armazenar e organizar toda a informação na qual foram postas (TANUS, 2015). Logo, a criação de algo que ainda estava dando seus primeiros passos, ocorrendo em uma sociedade em pleno desenvolvimento, aliada as novas descobertas informacionais, representou um marco significativo ao desenvolvimento das bibliotecas e, conseqüentemente, impulsionou o crescimento e a consolidação do campo biblioteconômico ao redor do mundo.

No século XX, a sociedade presenciou a grande expansão das novas tecnologias que estavam surgindo. O chamado *boom* exagerado dessa nova forma de mecanização de processos, das novas visões do que era considerado ciência, informação e, posteriormente, conhecimento, acelerou seu processo, principalmente, após a grande Segunda Guerra Mundial, quando a *Ciência da Informação* se eleva para suprimir aquilo que era novo e desconhecido, dando espaço a uma nova sociedade que ali surgia. Se antes a relação do tempo e da informação eram reduzidos a cartas e a jornais, após as grandes duas guerras, o mundo pôde conhecer as vigentes maneiras de padronização, onde as tecnologias estavam cada vez mais avançadas, transformando uma sociedade que antes era do “conhecimento” para uma sociedade da informação (1970) e digital (1980). Dessa maneira, voltando-se às questões do fazer biblioteconômico, faz-se necessário entender que as bibliotecas não são depósitos de livros, ou locais de pesquisa e interação entre acervos, porque quanto mais o tempo passa, mais esse estereótipo vem sendo desconstruído e é nesse contexto que emergem os Serviços de Referência e Estudo de Usuário da Informação, para explicar como esses conglomerados de informações podem atingir determinados usuários que dessa mesma linha informacional *necessitam e buscam*.

Portanto, a partir desta introdução, o objetivo deste artigo é analisar a relação da Biblioteca do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN), no contexto da interação entre usuário e bibliotecário. Buscaremos entender se as necessidades dos usuários são atendidas e se suas experiências são únicas e complementares, focando nos serviços informacionais de uma biblioteca universitária privada como ponto de partida. Ao problematizar a questão dos serviços oferecidos pela biblioteca, surge a



necessidade de questionar a realidade dessa instituição em relação aos seus usuários e seus serviços oferecidos. Nesse contexto, algumas perguntas são levantadas, tais como: Qual a dificuldade na relação de contato direto entre bibliotecário e usuário da informação dentro da Biblioteca do UNI-RN? Por que, mesmo sendo discentes, a frequência no acervo e a interação com os bibliotecários são limitadas? e Como os estudos de usuários, assim como os serviços de referência, podem auxiliar os bibliotecários a melhorarem essa situação de menor quantidade de usuários visitando o acervo institucional? É importante ressaltar que nem todas essas perguntas podem ser respondidas integralmente, abrindo possibilidades para que outras pessoas possam identificar e dar continuidade ao que ainda não foi solucionado. Por conseguinte, este trabalho busca compreender essas questões já apresentadas, fazendo-se entender que "não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas" (SARACEVIC, 1996, p.41).

2 O BIBLIOTECÁRIO E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA APLICADO AOS ESTUDOS DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

As abordagens e pesquisas sobre Serviços de Referência e Estudo de usuário da Informação, deram-se destaque na metade do século XX, nos anos 60. Desde então, houve grandes mudanças de focos e crescentes interesses em investigar o comportamento, as características, assim como as necessidades de uso da informação, havendo, portanto, uma mudança de ações e práticas as quais agora eram inteiramente centradas ao usuário e não mais sendo o bibliotecário provedor de toda forma de informação. Sabendo-se que o principal mediador desse meio de referência veio do ano de 1876, com o bibliotecário Samuel Swett (1837-1918) cuja imagem adverte como figura primeira do movimento pelas bibliotecas públicas dos Estados Unidos, com o passar dos anos, esse novo enfoque de mudanças de paradigma fez nascer o reconhecimento por parte das bibliotecas, bibliotecários e estudiosos, com o entendimento de que se fazia necessário entender, frequentemente, o usuário para depois reformular as concepções de seus serviços e sistemas informacionais.

Neusa Dias de Macedo, em seu trabalho intitulado "Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação", de 1990, pôde desmistificar e contribuir, de



maneira significativa, ao abordar sobre os “Serviço de Referência” e “Serviço de Referência e Informação” a partir de pensamentos teórica e didático-reflexivo. Na busca por explicitar e explorar esses serviços, seus estudos foram baseados em ponderações críticas e de temáticas tradicionais, explicando que à cada biblioteca, existe um tipo de serviço diferente, mas que não pode deixar de seguir alguns passos onde “seus objetivos deverão ir ao encontro daqueles que beneficiarão os grupos de usuários que propõem a comunidade geral ou específica dessa biblioteca ou tipo de unidade informacional especializada” (MACEDO, 1990, p.13).

Adentram-se, dessa forma, as concepções da relação mais social deste serviço, que é a sua interação com o sujeito que busca, na biblioteca, sanar suas necessidades informacionais. Sendo assim, sabendo que cada biblioteca é um caso e que os consulentes são diversos e amplos, Macedo (1990) estabelece 5 linhas básicas que diz respeito ao Serviço de Referência e que podem ser reajustadas de acordo com os acervos bibliográficos. Na primeira linha temos, o “Serviço de Referência propriamente dito”; na segunda, a “Educação do usuário”; na terceira, o “Alerta e disseminação da informação”; na quarta, a “Comunicação visual/divulgação da biblioteca”; e, na quinta, a “Administração/Supervisão do setor de referência”. Esses cinco passos estabelecidos pela Macedo, são métodos que podem ser aplicados nos serviços biblioteconômicos para, justamente, trazer perspectivas de assistência, entrevistas e fornecer respostas rápidas e eficazes aos usuários. Trata-se de práticas para auxiliar os usuários nas questões diversas as quais eles possam chegar a apresentar: sejam questões bibliográficas, à como solicitar um determinado livro no catálogo. Além disso, é imprescindível ressaltar que essa abordagem está inteiramente ligada à *educação do usuário* e, reflete, numa conexão clara e exata com o que é conhecido hoje como “competência em informação”. Essa *competência informacional* tornou-se crucial nos dias de hoje, à medida que os consulentes precisam ser capazes de acessar, avaliar, utilizar e reutilizar efetivamente as informações disponíveis para enfrentar os desafios do mundo contemporâneo.

Nessa lógica, na obra “A prática do serviço de referência”, Denis Grogan aborda de maneira profunda e filosófica a ideia central de que a verdadeira compreensão do serviço de referência só pode ser alcançada por meio da prática dedicada dessa arte



(GROGAN, 1995, p.4). Grogan ressalta, ainda, que a simples leitura sobre o assunto não é suficiente para captar a essência do serviço de referência, pois é, somente, através da vivência e da participação ativa nesse ofício que se adquire um conhecimento pleno e abrangente sobre suas particularidades e nuances. Observava-se, também, que as bibliotecas desempenham um papel crucial como um elo entre a sociedade e a busca por conhecimento, enfatizando a importância de emergir-se, nesse contexto, por meio de uma "oficina¹". Nesse sentido, a *oficina* que Grogan aborda, por intermédio da reflexão de Samuel Butier², representa a prática profissional do bibliotecário e, desenvolve, mais ainda, que exista a necessidade de seguir passos específicos para se tornar um bibliotecário de referência competente. Sendo assim, Grogan (1995, p.32-34) estabelece 8 passos lógicos para seguir um serviço de referência:

1. O problema: em que frisa que todo sujeito possui um problema que carece ser solucionado;
2. A necessidade de informação: em que o usuário percebe que, mesmo ao encontrar uma fórmula à sua pergunta, outra acaba surgindo, demandando uma nova solução;
3. A questão inicial: saber estruturar o que vai se perguntar, para que a busca seja realizada de maneira eficiente e eficaz;
4. A questão negociada: faz-se necessário que o bibliotecário refaça os passos do consulente, a fim de entender melhor suas necessidades;
5. A estratégia de busca: é a busca detalhada a qual envolvem processos de identificação de conceitos e, logo após, traduzir para uma linguagem controlada do sistema de acesso;
6. O processo de busca: tarefa realizada pelo bibliotecário, o qual fará a busca e tentará apresentar as informações obtidas de forma clara e compreensível para o usuário;
7. A resposta: é o resultado da pesquisa, mas não indica o encerramento do processo;
8. A solução: identificar se o usuário tem certeza sobre a conclusão do processamento da pesquisa.

É interessante observar que as discussões sobre o Serviço de referência tiveram início com as abordagens do bibliotecário Samuel Swett Green, no ano de 1876, período esse em que a ênfase das discussões recaía no elo entre "sociedade" e "biblioteca", bem como na relação entre "informação" e "usuário". Embora tenham-se ocorrido uma rápida

¹ Samuel Butier disse certa vez que 'uma arte somente pode ser aprendida na **oficina** de quem faça dessa arte o seu ganha-pão', e os bibliotecários de referência bem cedo se aperceberam disso." (GROGAN, 1995, p.4, grifo nosso).

² Acredita-se que Grogan tenha citado "Samuel Butler" (1835-1902) e não "Samuel Butier".



evolução no que diz respeito às novas formas de tecnologias informacionais, concebe-se que a prática do serviço de referência permanece essencialmente a mesma desde os primórdios.

Pode-se concordar com as perspectivas de Resende (2011) em relação à dedicação de determinados autores que se destacam ao estudar os serviços de referência e estudo de usuário, assim como as suas evoluções. Dessa maneira,

alguns autores (ALVES; VIDOTTI, 2006; BOTTARI; SILVA, 2007; MACIEIRA; PAIVA, 2007; MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; MARDERO ARELLANO, 2001) têm se dedicado ao estudo da evolução do serviço de referência em diversas bibliotecas e apontam as vantagens para usuários e bibliotecários, pois a agilidade que é possível pelo uso das tecnologias permite a entrega da informação e a troca de informações de forma ágil e atualizada (RESENDE, 2011, p.5).

Nesse contexto, merecem também menção os trabalhos de Adriana Batista (2002), Ana Paula (2006) e Gabrielle Francinne Tanus (2014). Com base nisso, juntamente com um amplo questionamento e inquietações acerca da mediação do serviço de referência, surge a questão central sobre a aparente ausência de inovação nesse serviço; observando-se que, ao longo do tempo, sua prática tem se mantido inalterada, mesmo diante dos notáveis avanços tecnológicos disponíveis atualmente. Surge, assim, a indagação acerca da possibilidade de modificar e transformar essa prática para um novo sentido, capaz de incorporar efetivamente as tecnologias disponíveis e atender às demandas da sociedade:

A inovação em estrutura e serviços é algo que deve ser pensado, pois atrair e manter usuários em uma biblioteca é cada vez mais um desafio. Dessa forma, para que as organizações do setor de serviços – especialmente as bibliotecas – obtenham o sucesso, é fundamental que as mesmas considerem: (1) novas formas de abordagens aos usuários e (2) novos processos de desenvolvimento e entrega dos seus serviços, devem reavaliar seu “serviço central/principal”, que atualmente volta-se para a oferta e disponibilização da informação, e portanto, conseguirem efetivamente inovar os serviços atualmente fornecidos, dando oportunidade de escolha aos usuários que frequentam os espaços da bibliotecas, para que os mesmos possam sim suprir as suas necessidades informacionais, mas também poderem olhar a biblioteca como um espaço de cultura, lazer e entretenimento (ZANINELLI *et al.*, 2019, p.229).

Mesmo havendo formas de inovações, ao abordar essa questão, é inevitável mencionar a indagação recorrente que muitos alunos e docentes do curso de



Biblioteconomia, são questionados em sala, e fora dela, referente ao impacto da chamada "chuva informacional", em um possível declínio dos livros impressos, em virtude da crescente demanda dos meios digitais como, por exemplo, *e-book* e IA (Inteligência Artificial). Com o objetivo de responder essa indagação, torna-se necessário chamar a atenção de que, ao longo dos séculos, os livros impressos nunca deixaram de existir, pelo contrário, continuam sendo apreciados como ponte de acesso ao conhecimento. Além disso, as diversas obras escritas, contendo vasto saberes documentais, continuam sendo meticulosamente conservados e preservados pelas bibliotecas, seguindo políticas rigorosas de preservação e conservação. É importante ressaltar que as novas demandas tecnológicas ou, as constantes discussões que se relacionam aos produtos e serviços, "aumentam velozmente juntamente com as NI (Necessidades de Informação) do público (usuário)" (CARVALHO, 2005, p.2). Essas novas práticas do conhecimento científico – tecnologias e seus sinônimos – tem impactado diretamente a disponibilidade e acessibilidade da informação, ampliando o alcance e, posteriormente, estimulando a democratização do conhecimento e essas inquietações são progressivamente respondidas à medida que a Biblioteconomia interage com essa nova sociedade da informação e, busca fortalecer, cada vez mais, seu laço social e papel como mediador entre a informação e indivíduo, atuando como um elo fundamental na satisfação das demandas sociais por conhecimento.

Adicionalmente, é fundamental que haja a identificação dos pontos assertivos e negativos nas bibliotecas, quando se trata de estudo de usuário, e isso envolve uma análise constante e cuidadosa das características e recursos disponíveis, a fim de compreender como os usuários interagem com esses meios disponibilizados e quais são suas percepções em relação a eles. Também é importante destacar que o foco dos estudos de usuários não somente se limita as interações dos consulentes com as instituições, mas também abarcam o estudo das ações dos próprios sujeitos frequentes. Dentro desse contexto, Calva González (2006) aborda que o comportamento informacional surge por intermédio de uma necessidade persistente de informação, no qual o consulente busca a satisfação dessa demanda pessoal, por isso, é importante analisar como os consulentes se envolvem nessa perspectiva, identificando suas motivações, preferências, uso informacional, meios de estratégias



de buscas, e padrões de comportamento ao interagir com os recursos disponíveis na gestão de uma biblioteca.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de trazer questões exploratórias de forma objetiva e utilizando da técnica de análise do discurso, este artigo de revisão utiliza abordagem qualitativa de pesquisa como meio de estudo. O recorte do estudo se abrange nos meses de junho a julho, do ano de 2023, a técnica de coleta de dados foi por meio de entrevista semiestruturada, com duração de 15 a 20 minutos, sendo, duas pessoas bibliotecárias entrevistadas. Sendo assim, esta pesquisa de caráter investigativo empenha-se em trazer questionamentos a serem solucionados de forma clara e breve, justamente para proporcionar leveza e compreensão e que possa atingir tanto estudantes graduandos do curso de Biblioteconomia, quanto pesquisadores já atuantes na área ou, até mesmo, admiradores que queiram saber mais pelo tema abordado. Desse modo, foram examinadas as atividades desempenhadas pelos bibliotecários na instituição do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN) e, por meio das entrevistas realizadas, desenvolveu-se um conjunto de recomendações para aprimorar a gestão da biblioteca nesta instituição privada de ensino.

A pesquisa se baseou em buscar artigos de diversas facetas extraídas do Portal de periódicos Capes, no qual reúne um vasto conteúdo técnico-científico, com bases de dados nacionais e internacionais – tanto pagos quanto gratuitos. Também foram realizadas leituras nos serviços de recuperação da informação BRAPCI, SciELO e *Google Acadêmico*, com a conotação de que pudessem trazer maior pertinência à argumentação na hora da produção. Portanto, os termos que foram mais buscados nessas bases de dados, foram: "Biblioteconomia"; "Serviço de Referência"; "Estudo de Usuário da Informação"; "Biblioteconomia pré-científica"; "Desenvolvimento humano"; "Pré-história da escrita"; "Sociedade da informação"; "Sociedade do conhecimento"; "Tecnologias da informação"; "Necessidades informacionais"; e "Comportamento informacional".



4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção tem como propósito expor, investigar e argumentar os fatos obtidos neste estudo, os quais foram delineados a partir dos objetivos específicos e gerais estabelecidos. Assim sendo, foram examinadas as atividades desempenhadas pelos bibliotecários na instituição do UNI-RN e, por meio da estratégia de entrevista presencial realizada, desenvolveu-se um conjunto de recomendações para aprimorar os serviços ofertados pela gestão da biblioteca.

4.1 A biblioteca do UNI-RN: identificação da unidade

A biblioteca do UNI-RN está estrategicamente localizada nas instalações do Centro Universitário, situado na cidade de Natal, no estado do Rio Grande do Norte. Seu endereço completo é Rua Prefeita Eliane Barros, Tirol, com o número 2000. O atendimento ao público, tanto da biblioteca quanto da instituição, é realizado das 8h00min às 21h00min, tanto presencialmente quanto por telefone, com o estabelecimento fechado aos sábados e domingos. Os usuários têm a opção de entrar em contato com o local pessoalmente ou utilizando os seguintes canais de comunicação disponíveis, como: telefone (84) 3215-2926 e e-mail biblioteca@unirn.edu.br. É importante ressaltar que, até o momento, a biblioteca do UNI-RN não dispõe presença única em redes sociais, mas se comunica através do próprio *Instagram* da instituição.

Ao examinar a biblioteca do UNI-RN, constatou-se que não foram identificadas alternativas com respeito a criação de meios digitais que permitissem uma maior divulgação da biblioteca e uma melhor compreensão do potencial de seu acervo para estudantes ou pessoas de fora da instituição. No entanto, é importante ressaltar que a acessibilidade estrutural da biblioteca é de um aspecto positivo a ser destacado. A estrutura horizontal, que facilita o deslocamento de pessoas com deficiência visual ou mobilista, demonstra um comportamento de responsabilidade da instituição com respeito a inclusão social dos usuários.



Figura 1 - Entrada da Biblioteca no Centro Universitário do UNI-RN, ano de 2023.



Fonte: acervo pessoal (2023).

Com relação ao acervo, nota-se uma separação em relação aos estudantes e livros de fato, uma vez que há uma divisão de espaço. Como observado na Figura 2, é possível perceber que existem cadeiras de estudos em grupo – e outras individuais, não destacados na figura – em um cômodo e, em outro, separados por uma porta de vidro, ficam localizados os livros. Essa separação entre cômodos, pode apresentar desafios e consequências uma vez que afasta os alunos do acesso direto aos materiais bibliográficos, o que, conseqüentemente, desestimula o engajamento da biblioteca e torna a busca, por parte dos usuários, cansativa. Levando às perspectivas do serviço de referência e estudo de usuário e entendendo que o serviço de referência busca promover o acesso à informação, assim como atender as necessidades do usuário para, justamente, não perder a parte dinâmica dentro da biblioteca, seja ela pública, privada, universitária ou escolar; como forma de melhora, é imprescindível que o acervo da biblioteca UNI-RN esteja e seja acessível com relação a mobilização dos alunos porque, ao separa os livros dos alunos, se cria uma certa barreira a qual prejudica a busca por materiais por parte dos estudantes, havendo limitação entre sujeito e acervo bibliográfico.



Figura 2 – Sala de estudos e acervo da biblioteca do UNI-RN, no ano 2023.



Fonte: acervo pessoal (2023).

Entretanto, além da observação anterior, é importante destacar alguns pontos positivos com respeito ao espaço da biblioteca. No que diz respeito a sua estrutura, a biblioteca é bem-sinalizada quando proporciona uma orientação clara aos consulentes. Dessa forma, a presença de mesas para estudos e os sofás, para melhor conforto, acaba contribuindo a criar um ambiente mais confortável e favorável aos estudos e pesquisa. Então, tanto o acervo quanto as áreas de estudos são bem climatizadas com ar-condicionado o que, mais uma vez, possibilita um ambiente agradável a quem a visita. Essas características positivas do espaço como: ventilação, sinalização, disponibilidade de muitas mesas e sofás, contribuem para criar um ambiente confortável e faz com que haja mais visitas à biblioteca.

4.1.1 Bibliotecários e a interação com os usuários: entrevista semiestruturada

No curso de Biblioteconomia é amplamente reconhecido que um bom bibliotecário é aquele que desempenha um grande papel social na hora da criação de um ambiente e acervo bibliográfico, tornando-a mais do que um local de pesquisa e estudos. Nesse sentido, ao pensar em um serviço à biblioteca, é necessário considerar aqueles que a tornam realidade e que se esforçam para torná-la acolhedora não apenas para si, mas também para quem dela utiliza. Ao refletir sobre, é importante levar em consideração sua infraestrutura, seus meios funcionais, avaliar se todos os materiais do acervo estão devidamente catalogados e classificados, assim como se sua política



de preservação segue em vigor; avaliar o nível de conforto do espaço e se a organização funcional da biblioteca atende as necessidades de uso e busca dos usuários. Realizando todas essas etapas, e resolvendo-as, o bibliotecário acaba realizando uma das partes do que Macedo propôs, assim como Grogan, e Ranganathan: ele poupará o tempo do leitor.

Com base nisso, é crucial apontar que os dois bibliotecários entrevistados, demonstraram atenção e cuidado durante todo o processo, mas, no entanto, observou-se que ambos possuíam pouca vivência e afinidade com termos oriundos do campo biblioteconômico. Isso ficou evidente quando foram realizadas algumas perguntas e tópicos específicos relacionadas ao âmbito da Biblioteconomia, como, por exemplo, "comportamento informacional", "serviço de informação" e "serviço de referência". Não obstante, é válido destacar que quando esses conceitos foram traduzidos para termos mais acessíveis, houve uma mudança automática de interpretação por parte dos bibliotecários. Eles demonstraram interesse em aprender e compreender melhor esses termos, reconhecendo a importância de aprimorar suas habilidades enquanto profissionais informacionais.

Dessa maneira, quando indagados sobre os serviços informacionais oferecidos na biblioteca do UNI-RN, as pessoas bibliotecárias forneceram as seguintes respostas:

"A gente tenta fazer com que os alunos tenham um primeiro contato com a biblioteca, porque muitos chegam aqui e nunca conheceram uma biblioteca ainda. A gente faz instrução em base de dados e pesquisas... tem visita guiada... a gente faz apoio ao acervo... fora que a gente responde (pausa para risos) muitos telefones que não são nem pra gente, mas a gente responde. Também respondemos no Whatsapp, temos também o atendimento no AVA... que é o ambiente virtual".

Percebe-se, que nem mesmo os dois bibliotecários mencionaram explicar como que de fato eles utilizavam seus serviços em prol dos usuários, em atender às reais necessidades ou realizar estudos direcionados a eles. Suas respostas limitavam-se em apenas citar serviços simples, que toda biblioteca universitária, mesmo privada, vivendo no meio tecnológico tem que ter, como "instrução em base de dados", "visita guiada" ou "respostas por *WhatsApp*". No entanto, surgem questões como os bibliotecários efetivamente abordam a real necessidade dos usuários: será que eles perguntam aos seus consultantes o que eles realmente desejam encontrar na biblioteca



em geral ou em específico dentro do acervo? Além disso, ao serem questionados se realizavam entrevistas informacionais com os usuários para iniciar esse processo de compreensão das necessidades deles, suas respostas foram:

“A gente tenta entender na hora o que o aluno quer. Alguns vem até nós já pensando o que eles querem, mas os alunos novos eles não sabem nem... nada, porque eles estão entrando na casa. Mas a gente pergunta logo o que eles querem, porque, quem já conhece o acervo, vai direto para as estantes e pra quem não conhece a gente tenta mostrar o sistema Siabi, que é o sistema que a gente utiliza, então a gente mostra a eles o sistema de pesquisa, incentiva para que eles façam o cadastro no sistema e a gente tenta bater umas fotos de como usar o sistema, como buscar utilizando o número de chamada. E também ajudamos eles a buscar na prateleira, a gente não pega propriamente o livro, a gente vai lá, mostra a eles como que tem que fazer”.

Sobre o serviço no sistema, eles argumentaram que:

“Pela nossa equipe ser muito boa, as pessoas que não são do nosso curso, mas pelo fato de já terem se acostumado, acabam nem indo pro sistema, falam logo a classificação pro aluno e manda você seguir (risos). Então, assim, o pessoal já tem muita vivência em biblioteca porque eles sabem já na prática. Enquanto a gente tem a teoria da sala de aula, eles têm a prática do acervo”.

Percebeu-se que pessoas que não faziam parte do núcleo biblioteconômico, ou seja, não eram bibliotecários, estavam auxiliando os alunos a encontrarem livros ou responder algumas de suas demandas solicitadas. Esta abordagem é claramente inadequada, uma vez que essa responsabilidade recai sobre o bibliotecário e não sobre administradores de um setor. Ao se recordar dos oito passos postos por Grogan, e ao pesquisador britânico T. D. Wilson³ com suas pesquisas de comportamentos informacionais, fica evidente que pessoas não bibliotecárias não possuem a capacidade de oferecer alternativas de pesquisa e busca nem de incentivar ao usuário que ele explore outros caminhos mais profundamente. Sua única função, por não ser da área, é direcioná-lo a um bibliotecário, para que ele sim, possa sanar sua dúvida inicial. Indo mais além, as pessoas bibliotecárias destacaram que, antes da pandemia, eles realizavam visitas às salas de aula para oferecer orientações com respeito a como

³ Thomas Daniel Wilson é um pesquisador britânico em Ciência da Informação, especializado em análise do comportamento e gestão informacional.



realizar pesquisas nas bases de dados e como mexer no Sistema *Siabi* (Sistema de Automação de Bibliotecas). No entanto, devido às consequências da pandemia, essas orientações foram adaptadas para formato on-line, garantindo a continuidade desses suportes educacionais mesmo à distância:

“A gente ensina a utilizar as bases de dados, e o Fernando fez uma relação dos periódicos por curso. E a gente faz também o incentivo dos alunos não pegarem tudo o que eles veem no Google, e sim pesquisar naquilo que tenham mais a ver com o que eles estão fazendo. A gente também utiliza o AVA pra se comunicar com os alunos, mas a gente percebe que nem todo mundo vê se primeira, né? A gente também queria fazer um Instagram pra biblioteca, mas sempre falta tempo (pausa para risos). Somos em três aqui, mas sempre tem uma besteirinha aqui pra gente fazer, então nunca dá certo”.

Com base na resposta, surgiu uma outra questão fundamental, o qual foi a premissa maior que fez nascer este projeto, ou seja: por que, mesmo um acervo tão extenso, os alunos não possuem acesso direto e frequente com os livros?

“Hoje o nosso acervo está fechado, mas abrimos ele quando o aluno quiser... porque a nossa torre magnética de segurança não tem mais concerto, então ele está no processo de compra, mas o nosso acervo sempre foi aberto. O que a gente tem é a restrição de entrada quando não é aluno”.

Tendo como parâmetro as respostas das pessoas bibliotecárias com relação ao seu acervo e funcionamento, pode-se concluir que os bibliotecários, assim como já evidenciado nos parágrafos anteriores, mostram-se eficientes, por demonstrarem interesses em relação aos alunos, mas, em contrapartida, é evidente que a gestão precisa considerar o usuário utilizando os serviços oferecidos pela biblioteca. O bibliotecário não deve esperar que o usuário apareça solicitando uma informação e deve ter um comportamento ativo considerando chamar a atenção do usuário conforme os serviços oferecidos, isto é, não se deve esperar que o usuário venha até eles quando o foco não é mais em promover alguma demanda da biblioteca, criando, assim, uma barreira entre a promoção e divulgação, assim como também impossibilita os próprios bibliotecários de realizem mudanças no acervo físico e bibliográfico.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo nasceu a partir da junção de duas disciplinas da grade curricular do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Serviço de referência e Estudo de Usuário da Informação, ambos complementares e importantes para a formação biblioteconômica. Elas funcionaram como um importante instrumento a facilitar na compreensão de identificar os possíveis impasses e/ou barreiras na hora de realizar a pesquisa de campo na biblioteca do UNI-RN. No decorrer do escopo do texto, foram apresentados arcabouços históricos de como o homem pôde se desenvolver, o porquê de as igrejas serem detentoras de todo o conhecimento e como esse conhecimento atingiu essa sociedade e, no referencial teórico, por sua vez, usado para desmistificar o que de fato cada conceito apresentado outrora significava socialmente, trouxe autores e referências da área de pesquisa e estudo, assim como considerações e diagnósticos para se entender o porquê de sua importância tanto na Biblioteconomia, quanto para as bibliotecas e aos usuários. Buscou, mais ainda, identificar, nas análises e discussões, o que a biblioteca do UNI-RN estava fazendo para alcançar seus usuários, mas, foi a partir da seção 4.1.1 que se percebeu que os bibliotecários não estavam levando seu saber biblioteconômico ao acervo, tampouco estimulando novas ferramentas de aprendizagem, ações ou tomando iniciativas para que algumas questões fossem mudadas. Dentre elas, se destaca o fato de que não há uma base de gerenciamento com respeito aos estudos de usuários e nem de serviços de referência e essa deficiência, portanto, acaba por comprometer tanto a interação do bibliotecário e acervo, quanto do acervo e usuário, porque o bibliotecário não age em prol de promover a biblioteca, logo não se tem usuário satisfeito. Outro aspecto alarmante, é o fato dessa biblioteca não ofertar informação sobre diversidade, sobre utilização de libras ou de braile.

Essa limitação impede que possíveis usuários com algumas deficiências, possam utilizar do acervo para questões pessoais de pesquisa. Concluindo, torna-se evidente que os bibliotecários entrevistados poderiam melhorar a atuação como mediadores da informação, haja vista que se enxergou a não consulta as literaturas que abordam os serviços de referência e estudo de usuário, como maneira de



planejamento de seleção do próprio acervo, mas que, ao mesmo tempo, esse empecilho presente, pode ser facilmente resolvido pelos bibliotecários. Diante dessa realidade, é fundamental realizar pesquisas de campo para compreender a situação atual e, com base nessa compreensão, promover mudanças significativas, sendo assim, é importante que exista uma relação sólida entre a teoria da biblioteconomia como um todo para que na prática possa tirar a limpo o que realmente levar ao contexto da biblioteca aos usuários para, justamente, garantir um serviço de qualidade e sanar as futuras e vastas necessidades dos consulentes.

Como possibilidade de continuação desta pesquisa, futuramente, é necessário realizar um novo estudo considerando os usuários dessa biblioteca como entrevistados. A partir disso, será possível perceber como é a interação do usuário com os serviços ofertados, assim como, perceber a opinião do usuário referente ao acervo da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16538>. Acesso em: 16 jun. 2023.

BURKE, Peter. Problemas causados por Gutenberg: a explosão da informação nos primórdios da Europa moderna. **Estudos avançados**, São Paulo, v.16, n.44, p. 173-185, 2002. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/9854>. Acesso em: 16 jun. 2023.

BATISTA, Adriana Patrícia Costa. Qualidade no atendimento do serviço de referência. **Repositório digital da FEBAB**, Recife, 2002. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4100>. Acesso em: 16 jun. 2023.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. **VI CIFORM: Encontro Nacional em Ciência da Informação**, Salvador, 2005. Disponível em: http://ciform-antiores.ufba.br/vi_anais/trabalhos.htm. Acesso em: 16 jun. 2023.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de la información: fundamentos teóricos y métodos. México: **Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas**, 2006.

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



MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 2002.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. São Paulo: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, p.9-37, 1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/issue/view/61>. Acesso em: 16 jun. 2023.

RESENDE, Erica dos Santos. **O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária**. Rio de Janeiro, 2011.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. Belo Horizonte: **Perspectiva em Ciência da Informação**, 1996. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/37415>. Acesso em: 16 jun. 2023.

TANUS, Gabrielle F. C. Da prática à produção do conhecimento: bibliotecas na modernidade e biblioteconomia protocientífica. São Paulo: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, 2015.

TANUS, Gabrielle F. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. São Paulo: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 2014.

ZANINELLI, Thais; NOGUEIRA, Cibele Andrade; HORIMI, Drielen. Inovação em serviços de informação no contexto da biblioteca central da universidade estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. São Paulo: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.15, n.1, p.228-246, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/223625>. Acesso em: 16 jun. 2023.