



O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: A REALIDADE DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOSINEIDE DA SILVA TAVARES-UNIFESSPA

Autora: Nádia Lopes Serrão

E-mail: nadia08@unifesspa.edu.br

Palavras-chave: Serviço de referência; Serviço de referência-Biblioteca Josineide da Silva Tavares; Estudo de usuário.

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias são fontes de informação que atendem a comunidade acadêmica e por muitas vezes a usuários externos, apoiado nas atividades de ensino-aprendizagem, pesquisa e extensão. O Serviço de referência é a porta de entrada é o primeiro contato do usuário com a Biblioteca, onde se dá a busca por informações e serviços oferecidos pela biblioteca. O setor de referência faz parte das atividades centrais da biblioteca e uma das funções da Biblioteca universitária e atender as necessidades de pesquisa, consulta e estudo de um público cada vez mais exigente e ávidos por informações.

O presente trabalho irá tratar da realidade em que se encontra o Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Setorial da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA), sendo que esta Universidade foi criada recentemente e tendo em vista tal acontecimento faremos um estudo das funções realizadas pela Biblioteca Setorial, o que podemos aperfeiçoar, o que devemos mudar, para podermos satisfazer as necessidades e anseios dos nossos usuários.

2. METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos empregado incluem pesquisas bibliográficas referentes ao tema, realizados em documentos eletrônicos, como as bases de dados, e pesquisa de campo. No que tange a pesquisa de campo, a coleta de dados será realizada através de questionário entregues aos alunos da Instituição que frequentam a biblioteca.

Nesse estudo, faz-se necessário a utilização de alguns dados de natureza numérica para o auxílio da análise qualitativa e quantitativa.

3. RESULTADOS

Verificou-se que a maioria dos alunos entrevistados são do sexo feminino e que fazem o curso de direito, que estes usam a biblioteca para acessar a internet e que também dentro dos serviços oferecidos pela BJST o serviço de pesquisa individualizada na internet foi o mais assinalado.

Destaca-se aqui que a falta do serviço de capacitação de usuários e servidores, existentes na maioria das bibliotecas consultadas, influencia grandemente na busca de informações pelos alunos, pois de acordo com os dados da nossa pesquisa 66 respondentes afirmaram que sentiram dificuldade em encontrar os materiais na biblioteca e indagados quais foram os motivos, 52 alunos responderam que a falta de orientação para a consulta foi o motivo de suas dificuldades.

Em relação ao trabalho da bibliotecária de referência a grande maioria dos alunos se diz satisfeito com o trabalho apresentado por esta profissional. Contudo, podemos citar que a maioria dos alunos que frequentam a biblioteca em estudo, já sabem o que estão procurando, pois já trazem consigo a lista de autores e títulos já pré-estabelecidos pelos professores da Unifesspa e quando eles não conseguem encontrar o que querem eles buscam pela ajuda da bibliotecária de referência.

4. CONCLUSÃO

Acreditamos que estes dados podem ser usados como subsídios e parâmetros para análises e avaliações futuras, para que isto seja realmente utilizado, é necessário que a biblioteca reestruture os seus programas de capacitação, e a partir daí realize uma divulgação que englobe todo o corpo docente, para que assim aumente o grau de satisfação dos seus usuários, assim atingindo o seu objetivo.

REFERÊNCIA

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma Proposta de Atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37 - 54, jul./jun. 2010. Disponível em:< <file:///J:/Downloads/4350-23555-3-PB.pdf>> Acesso em: 14 ago. 2015.

COSSICH, Marília. **Serviço de referência**, 2014. Disponível em: < <http://biblioo.info/servico-de-referencia/>> Acesso em: 03 agosto 2014.