

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação
Curso de Biblioteconomia

Claudia Petinelli Souza

***O serviço de referência perante a transição do acervo com
acesso restrito para livre acesso na Biblioteca da
Instituição Educacional São Judas Tadeu***

Porto Alegre
2003

CLAUDIA PETINELLI SOUZA

***O serviço de referência perante a transição do acervo com
acesso restrito para livre acesso na Biblioteca da
Instituição Educacional São Judas Tadeu***

Trabalho apresentado como requisito parcial da disciplina Bib03037 – Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

Profª. Orientadora: Maria Lúcia Dias

Porto Alegre
2003

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora Maria Lúcia Dias, à Profª June Schanberg pelo grande auxílio na elaboração do TCC. À Profª Helen Flores e à Sandra Junges pela participação na banca.

Agradeço aos meus pais, que sempre colocaram a educação em primeiro lugar, e por tudo que fizeram por mim.

As minhas irmãs e melhores amigas Su e Cridi, pelo amor, incentivo e companheirismo.

Mas principalmente, à minha avó Ida, pela dedicação, pelo amor incondicional e pelos cuidados constantes.

*"Embora ninguém possa voltar
atrás e fazer um novo começo,
qualquer um pode começar agora
e fazer um novo fim"*

Chico Xavier

RESUMO

Apresenta a Biblioteca Elisabeth Papp Romak, pertencente à Instituição Educacional São Judas Tadeu. Identifica o Serviço de Referência prestado, tratando-se de uma Biblioteca Universitária que possui acesso restrito ao acervo. Aborda, na contextualização teórica, a respeito de Biblioteca Universitária, acervo com acesso restrito, acervo com livre acesso e Serviço de Referência. Expõe os aspectos implicados na estruturação e adaptação do Serviço de Referência prestado pela Biblioteca diante da mudança quanto ao tipo de acesso ao acervo.

Palavras – chave: Serviço de Referência; Biblioteca Universitária, Acervo com Livre Acesso; Acervo com Acesso Restrito.

ABSTRACT

This work presents the Elisabeth Papp Romak Library of São Judas Tadeu Educational Institution. It identifies the Reference Work offered in this University Library which has open access to its collection. It broaches, theoretically, University Library, open and closed access to library collections and Reference Work. It explains the implications of structuring and adapting the Reference Work offered due to changes in access to the library collection.

Keywords: Reference Work; University Library; Open Access Collection; Closed Access Collection.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	13
3 METODOLOGIA	14
3.1 Tipo de Estudo	14
3.2 Delimitação da População	15
3.3 Coleta de Dados	16
3.4 Procedimentos para Coleta de Dados	17
4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	21
4.1 Biblioteca Elizabeth Papp Romak	26
4.2 Acesso Restrito & Livre Acesso	30

5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA	34
5.1 Necessidade de Informação	36
5.2 Questão de Referência	37
5.2.1 Consulta de Referência	37
5.2.2 Entrevista de Referência	40
5.3 Busca	43
5.4 Resposta	44
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	47
6.1 Biblioteca do La Salle	47
6.2 Biblioteca da Ulbra	52
6.3 Biblioteca da Unisinos	58
6.4 Serviço de Referência na Biblioteca Elisabeth Papp Romak	68
7 CONCLUSÃO E SUGESTÕES	75
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICE – Instrumento de Coleta de Dados	83
ANEXO: Guia do Usuário – Unisinos	88

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Instituições Privadas de Ensino Superior	19
Figura 1: Tela do Sistema Pergamum – La Salle	50
Figura 2: Tela de Apresentação dos Dados Recuperados – La Salle	50
Figura 3: Tela com Dicas de Pesquisa – Ulbra	53
Figura 4: Tela com Lista de Registros Recuperados – Ulbra	54
Figura 5: Tela de Visualização do Item Recuperado – Ulbra	54
Figura 6: Tela com Dados do Item Recuperado – Ulbra	55

Figura 7: Tela Inicial do Catálogo – Unisinos	61
Figura 8: Tela Pesquisa Multicampo 1 – Unisinos	62
Figura 9: Tela Pesquisa Multicampo 1 (Dicas) – Unisinos	62
Figura 10: Tela de Registros Recuperados – Unisinos	63
Figura 11: Tela de Visualização do Registro – Unisinos	63
Figura 12: Tela de Visualização dos Exemplares – Unisinos	64
Quadro 2: Vantagens e Desvantagens do Livre Acesso ao Acervo	66
Quadro 3: Vantagens e Desvantagens do Acesso Restrito ao Acervo	66
Figura 13: Tela de Busca – São Judas Tadeu	69
Figura 14: Tela de Ajuda – São Judas Tadeu	70
Figura 15: Exemplo de Busca sem o uso de Asteriscos	70
Figura 16: Recuperação de Livro e Trabalho de Conclusão	72
Figura 17: Recuperação de Folheto e Artigo de Periódicos	73

1 INTRODUÇÃO

No semestre 2003/2, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, fez-se necessária à elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso. Para atender a este quesito, o tema escolhido foi o de Serviço de Referência na Biblioteca Universitária Elisabeth Papp Romak, pertencente à Instituição Educacional São Judas Tadeu localizada na cidade de Porto Alegre. A escolha desta unidade de informação para a realização do trabalho deveu-se ao fato da aluna ser funcionária da mesma.

No segundo semestre de 2002, foi implantado na Instituição o curso de Direito. Para sua autorização, no primeiro semestre de 2002, uma equipe do Ministério da Educação (MEC) fez uma visita de verificação da Instituição e suas instalações. Dentre os setores visitados e avaliados estava a Biblioteca, a qual possui acervo com acesso restrito, ou seja, os alunos, professores e comunidade em geral não têm acesso às estantes.

Em sua visita, a comissão sugeriu à Biblioteca a abertura de seu acervo, já que grande parte das bibliotecas universitárias de Porto Alegre possui livre acesso a suas coleções. Diante desta sugestão, e imaginando a possibilidade de abertura do acervo ao acesso direto dos usuários, houve a preocupação em identificar as necessidades de adaptação tanto da equipe de funcionários, quanto do acervo propriamente dito, em relação ao serviço de referência prestado.

Como membro integrante da equipe de auxiliares da Biblioteca e inserida em sua realidade diária, a aluna optou pela realização deste trabalho visando auxiliar na avaliação da Biblioteca quanto à viabilidade de abertura de seu acervo, apresentando

os variados aspectos envolvidos na reestruturação do Serviço de Referência prestado em face ao novo contexto que se apresenta.

A Biblioteca Elisabeth Papp Romak apresenta característica de Escolar e de Universitária, pois está vinculada a uma Instituição que abrange os ensinos fundamental, médio e superior. Assim, a opção por abordar o Serviço de Referência restringindo-o apenas à Biblioteca da Faculdade, foi devido ao fato de a aluna trabalhar no período da noite, atendendo essencialmente ao público universitário, que possui suas aulas compreendidas neste turno.

Para a elaboração deste estudo foram extraídas informações de fontes secundárias como as da ABMES – Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior, bem como de fontes bibliográficas, institucionais e pessoais.

Foi realizada, também, uma visita às bibliotecas do LA SALLE, da ULBRA e da UNISINOS, com a finalidade de executar entrevistas com os bibliotecários que já passaram pela experiência de abertura de seus acervos.

Após a coleta e levantamento de dados e informações necessárias à realização do trabalho, passou-se a sua elaboração efetiva. Foi apresentado, primeiramente, o objetivo do estudo, passando para a descrição da metodologia adotada, mostrando ter se tratado de um estudo avaliativo de caráter qualitativo. Posteriormente, tem-se o referencial teórico, o qual forneceu subsídios à construção de conceitos sobre biblioteca universitária, acervo com acesso restrito, acervo com livre acesso e sobre serviço de referência.

São apresentados ainda, os dados coletados, passando-se para uma análise dos mesmos. O estudo foi finalizado com conclusões a respeito do serviço de referência em processo de alteração na Biblioteca da Instituição Educacional São Judas Tadeu.

2 OBJETIVOS

Apresentar os fatores que podem influenciar na reestruturação e adaptação do Serviço de Referência prestado pela Biblioteca da Instituição Educacional São Judas Tadeu diante da transição do tipo de acesso ao seu acervo (de acesso restrito para livre acesso). Visa ainda, expor as principais vantagens e desvantagens dos dois tipos de acesso.

3 METODOLOGIA

Aqui são apresentados os procedimentos utilizados para a realização do estudo.

3.1 Tipo de Estudo

Tratou-se de um estudo avaliativo e de caráter qualitativo, dando ênfase aos dados de cunho qualitativo ou não-numéricos. Foram extraídos dados e informações de variadas fontes, com o intuito de identificar as características da Biblioteca Universitária Elisabeth Papp Romak, objeto de estudo deste trabalho, através de documentos institucionais e contribuições individuais de alguns funcionários.

Para auxiliar na tomada de decisão da Biblioteca diante da alternativa de abertura do acervo, investigou-se também bibliotecas universitárias privadas que tivessem passado pela transição de seu acervo.

Desta forma, o trabalho pretendeu apresentar a realidade atual do Serviço de Referência e Informação prestado pela Biblioteca Elisabeth Papp Romak, no que diz respeito à equipe de funcionários e ao acervo, buscando trazer contribuições para a

operacionalização do processo de abertura de seu acervo, através das experiências vivenciadas por outras bibliotecas universitárias que já passaram por tal situação.

3.2 Delimitação da População

O estudo buscou identificar bibliotecas com as mesmas características da Biblioteca da Instituição Educacional São Judas Tadeu, ou seja, bibliotecas universitárias vinculadas a instituições privadas em Porto Alegre e Grande Porto Alegre. Esta escolha se deu de forma a facilitar a análise das informações, devido à semelhança existente no que se refere à estrutura administrativa das mesmas e ao público a que atende, porém, sem deixar de levar em conta, que cada Unidade de Informação possui peculiaridades e características próprias.

Foram identificadas as Bibliotecas que já haviam passado pela abertura do acervo ao acesso dos usuários. Após, selecionou-se bibliotecários destas Unidades de Informação para serem entrevistados. Na Biblioteca do La Salle e da UNISINOS foram entrevistados, respectivamente, a bibliotecária e o bibliotecário responsáveis pelo Serviço de Referência. Como a Biblioteca da ULBRA não conta com um Serviço de Referência formalizado, a entrevistada foi a bibliotecária responsável pela Coordenação Administrativa da Biblioteca. Nota-se que a escolha das pessoas a serem entrevistadas foi em função de sua representatividade em concordância com o objetivo da pesquisa. Desta forma, o tipo de amostragem é não-probabilística, já que não empregou nenhum método estatístico para a escolha da amostra.

3.3 Coleta de Dados

Através de duas técnicas de pesquisa foram coletados dados para a realização do estudo:

a) *documentação indireta*: os dados foram coletados por meio das seguintes fontes:

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE): dados sobre a Região Metropolitana de Porto Alegre, através do site www.ibge.gov.br;
- Sindicato dos Professores do Estado do Rio Grande do Sul (SINPRO): dados sobre instituições privadas de ensino superior do Rio Grande do Sul através do site www.sinpro-rs.org.br;
- Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES): dados a respeito de instituições privadas de ensino superior do Rio Grande do Sul através do site www.abmes.org.br;
- Biblioteca Elisabeth Papp Romak: dados referentes à Biblioteca através de documentos institucionais;
- Biblioteca Martinho Lutero: dados gerais a respeito da Biblioteca da ULBRA de Canoas através do site www.ulbra.br/biblioteca;
- Biblioteca do La SALLE: www.unilasalle.edu.br/biblioteca/index.php;
- Biblioteca da UNISINOS: dados gerais sobre a biblioteca através do site www.unisinos.br/biblioteca.

b) *observação direta intensiva*: a técnica utilizada foi a entrevista semi-estruturada, aplicada em visita às três Bibliotecas localizadas em municípios pertencentes à Grande Porto Alegre. As entrevistas foram igualmente elaboradas, ou seja, possuem a mesma estrutura para os três entrevistados. As declarações coletadas foram a respeito das modificações e adaptações enfrentadas, além das vantagens e desvantagens do processo de abertura do acervo em relação ao Serviço de Referência. O roteiro da entrevista encontra-se no Apêndice deste trabalho.

3.4 Procedimentos para a Coleta de Dados

Inicialmente, foi feita a coleta de dados relativos à história da Biblioteca Elisabeth Papp Romak, através de consulta a documentos institucionais e fontes pessoais em conversas informais com a bibliotecária Clarice Wickert e o supervisor Jesus Cleber, a fim de completar informações adicionais não encontradas nos registros da biblioteca. Além disso, foi realizada a identificação dos recursos humanos existentes na biblioteca, da distribuição do acervo e do espaço físico que dispõe.

O próximo passo foi delimitar o espaço geográfico no qual seriam investigadas bibliotecas que tivessem sofrido mudanças quanto à acessibilidade de seus acervos. Optou-se, então, pela Região Metropolitana de Porto Alegre, de modo a facilitar o deslocamento da aluna às bibliotecas identificadas por terem passado por tal transição.

Segundo os dados do Instituto Brasileiro de Economia e Estatística (IBGE), a Região Metropolitana de Porto Alegre é composta por vinte e dois municípios. São eles: Alvorada, Araricá, Cachoeirinha, Campo Bom, Canoas, Eldorado do Sul, Estância Velha, Esteio, Glórinha, Gravataí, Guaíba, Mariana Pimentel, Nova Hartz, Nova Santa Rita, Novo Hamburgo, Parobé, Porto Alegre, São Leopoldo, Sapucaia do Sul, Sapiranga, Sertão Santana e Viamão.

Assim, através de fontes sobre o Ensino Superior Privado como a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), foi possível identificar as Instituições Particulares de Ensino Superior localizadas nos municípios pertencentes à Grande Porto Alegre. Foram encontrados um total de dezessete Instituições. A confirmação se os respectivos acervos já haviam passado por uma modificação com relação ao seu acesso foi realizada através de ligações telefônicas.

INSTITUIÇÃO	ENDEREÇO
Centro Universitário La Salle	Av. Victor Barreto, 2288/ Canoas F.(51)476.85.00 http://www.unilasalle.edu.br
Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM	R. Guilherme Schell, 350/ Porto Alegre F. (51)3217.19.88 http://www.espm.br/ESPM/pt/Unidade/POA
Escola Superior de Teologia – EST	R. Amadeo Rossi, 467/ São Leopoldo F.(51)590.14.55 http://www.est.com.br
Faculdade Cenesista Nossa Senhora dos Anjos – FACENSA	Av.Dr. José Loureiro da Silva, 1991/gravataí (51)488.19.91 http://www.facensa.br
Faculdade de Direito de Porto Alegre – CESUPA	Av. Berlim, 409/ Porto Alegre (51)3346.89.34 http://www.cesupa-rs.com.br
Faculdade Dom Bosco	R. Dr. Eduardo Chartier, 360/ Porto Alegre F.(51)3337.98.33 http://www.faculdade.dombosco.net

INSTITUIÇÃO	ENDEREÇO
Faculdade de Filosofia Nossa Senhora Imaculada Conceição	Av. Senador Salgado Filho, 7000/ Viamão F.(51)444.24.99 http://www.fafimc.pucrs.br
Faculdade Luterana São Marcos – FALSM	R.Dr. Mário Totta, 260/ Alvorada F.(51)483.46.21 http://www.saomarcos.br
Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras – FAPA	Av. Manoel Elias, 2001/ Porto Alegre F.(51)3386.15.22 http://www.fapa.com.br
Faculdade Porte-Alegrense de Ciências Contábeis e Administrativas - FAPPCA	Av. Manoel Elias, 2001 Bloco B/ Porto Alegre (51)3386.30.33 http://www.fapa.com.br
Faculdades Integradas do Instituto Ritter dos Reis	R. Santos Dummont, 888/ Canoas F.(51)464.20.00 R. Orfantrópio, 555/ Porto Alegre F.(51) 3230.33.33 http://www.ritterdosreis.br
Faculdades Riograndenses – FARGS	R. Tupi, 200/ Porto Alegre F.(51)3341.25.12 R. Marechal Floriano Peixoto, 626 F.(51)6286.56.59 http://www.fargs.br
Centro Universitário FEEVALE	Av. Dr. Maurílio Cardoso, 510/ Novo Hamburgo F.(51)586.88.00 http://www.feevale.br
IPA/IMEC	R. Cel. Joaquim Pedro Salgado, 80/ Porto Alegre F.(51)3331.30.00 http://www.ipa-imec.br
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul PUCRS	Av. Ipiranga, 6681/ Porto Alegre F.(51)3320.35.44 http://www.pucrs.br
Universidade Luterana do Brasil – ULBRA	R. Miguel Tostes, 101/ Canoas F.(51)477.13.13 http://www.ulbra.br
Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS	Av. Unisinos, 950/ São Leopoldo F.(51)591.11.22 http://www.unisinos.br

Quadro 1: Instituições Privadas de Ensino Superior

Posteriormente, para a obtenção de informações sobre a experiência de outros bibliotecários a respeito da passagem de acervo com acesso restrito para livre acesso, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os mesmos.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Na Idade Média, sob a tutela de ordens religiosas, surgiram as primeiras universidades, sendo um dos grandes legados deste período para toda a humanidade. No século XVI, com a desestruturação do Feudalismo, marca-se o início da universidade com feição moderna. A universidade medieval possuía uma estrutura essencialmente conservadora, tornando-se assim, incompatível com os impulsos renovadores da época. Conseqüentemente, perde suas características peculiares e originais, porém, até o final do século XIX, sua estrutura administrativa e a organização de ensino não sofreram alterações substanciais.

O século XIX foi um dos mais marcantes no que se refere às universidades, merecendo especial destaque o surgimento de universidades voltadas para a pesquisa, como a de Berlim. Esta, organizada em moldes completamente inovadores para a época, foi fundamentada na interdependência entre ensino e pesquisa e estruturada como um complexo de escolas de graduação, transformando-se em um modelo mundial.

No Brasil, na segunda década do século XIX, começaram a funcionar as primeiras escolas de nível superior. Em 1920 foi criada a primeira instituição universitária do país, a Universidade do Rio de Janeiro, hoje Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Sete anos mais tarde, surge a Universidade de Minas Gerais, a Universidade de São Paulo (USP) surge em 1934 e a de Brasília em 1962.

Ao longo da história, as características da universidade se modificaram, tornando-se esta, cada vez mais essencial e importante para a educação da sociedade. O ensino superior transformou-se em uma exigência social, fazendo com que cada vez mais as universidades diversifiquem os cursos oferecidos. Além disso, é crescente o número de instituições de ensino estabelecendo-se em cidades do interior, deixando de voltar sua atenção apenas às grandes cidades e às capitais.

Atualmente, o conceito de universidade está centrado sobre a tríade: ensino, pesquisa e extensão. De acordo com Wanderley (1994, p.45), uma das finalidades da universidade é o processo de extensão, ou seja, a prestação de serviços à comunidade, tanto para a comunidade acadêmica, composta por alunos, funcionários e professores, quanto para a comunidade externa onde a universidade está inserida. Em geral, a extensão é exercida através do oferecimento de cursos e seminários, sendo muito comuns os cursos de extensão oferecidos aos alunos de graduação ou pós-graduação da própria instituição de ensino com o objetivo de complementar seus estudos. São comuns também a realização de atividades de extensão que prestam variados tipos de serviços voltados ao benefício da população, os quais envolvem atendimento e lazer à comunidade.

A instituição de ensino superior, seja ela pública ou privada, tem como principal finalidade a formação profissional, e sendo a biblioteca universitária uma unidade vinculada a ela, tem suas funções condicionadas pelos objetivos da instituição a qual está inserida. Assim, cabe à biblioteca apoiar o currículo dos cursos oferecidos,

provendo materiais que contemplem as áreas de assunto cobertas pela instituição, e oferecendo serviços que atendam às necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Com relação a este aspecto, Macedo (1992, p.43) diz que a biblioteca deve direcionar suas atividades ao cumprimento dos objetivos e propósitos da instituição, apoiando e dando subsídios à prática do ensino/ pesquisa/ extensão, a fim de fornecer condições à produção científica e acadêmica.

A autora afirma ainda que o objetivo de uma biblioteca universitária é ser a mediadora entre usuários e informação, de forma a colaborar no desempenho e produtividade da comunidade acadêmica, no que diz respeito ao ensino/aprendizagem, pesquisa e extensão, e no que se refere às necessidades informacionais individuais e particulares de seus usuários (1999, p.49). Para tanto, é indispensável que a biblioteca receba apoio institucional, de modo a contar com acervo atualizado e a oferecer serviços que respondam às exigências e necessidades dos usuários aos quais atende. Para Prado (1971, p.123) o êxito da biblioteca está diretamente ligado a dependência que se estabelece entre ela e a instituição, no que se refere ao apoio financeiro recebido da administração. Para apoiar esta idéia, Ferreira (1980, p.9) ressalta um importante aspecto dizendo:

à medida que a universidade melhora seus padrões de ensino e pesquisa, sente-se pressionada a dar melhores condições às bibliotecas para que funcionem com eficácia; e estas, por sua vez, funcionando adequadamente, dão melhor apoio aos programas educacionais da própria universidade. É a retroalimentação, da qual depende não só a continuidade e qualidade dos serviços oferecidos, bem como a qualidade do próprio ensino.

É vital, para o prestígio de uma instituição de ensino superior, a consciência do importante papel que a biblioteca desempenha como seu pilar de sustentação, já que sua existência se justifica pelo oferecimento de suporte a efetivação dos objetivos da universidade. Por isso, é essencial que a biblioteca receba apoio e incentivo da instituição, de modo a possuir condições para oferecer uma boa estrutura, condições adequadas de funcionamento, bom acervo e pessoal capacitado, tanto para atividades técnicas como para a realização do atendimento aos usuários. Desta forma, será a biblioteca capaz de fornecer informações que supram as necessidades didáticas, de extensão e para a execução de tarefas acadêmicas e de pesquisa.

Nas universidades, a pesquisa realiza-se, principalmente, a nível dos cursos de pós-graduação, embora também exista nos cursos de graduação, através dos projetos de iniciação científica e dos trabalhos de conclusão de curso (TCCs). A pesquisa é desenvolvida mediante a utilização de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos, constituindo-se em um conjunto de investigações e trabalhos intelectuais ou práticos que têm por objetivo a descoberta de novos conhecimentos (GIL, 1996, p.19). A biblioteca universitária é parte integrante do processo educacional, sendo necessário contar com uma coleção voltada à atualização permanente do conhecimento, provendo materiais informacionais que satisfaçam a demanda de seus usuários.

A concepção de ensino, um dos principais objetivos na qual a universidade está pautada, sofreu alterações com o passar dos tempos. O ensino visa, além da transmissão de conhecimento, motivar e impulsionar o estudante a realizar descobertas por si mesmo. Anteriormente, o estudante deveria assumir um atitude passiva, simplesmente recebendo as informações transmitidas pelo professor. Hoje, ao

contrário, se espera do aluno universitário uma postura ativa e reflexiva, onde absorva as informações transmitidas, mas também interaja e traga contribuições pessoais como forma de enriquecer o aprendizado. Acima de tudo, espera-se um aluno curioso que não se satisfaça apenas com o que é repassado pelo professor em sala de aula, espera-se que este vá em busca de mais informações para complementar e ampliar seus conhecimentos sobre o assunto. Porém, é possível defrontar-se, tanto em instituições privadas quanto públicas, com professores que se limitam a um determinado autor, indicando aos alunos uma certa obra e utilizando-a como única fonte de informação da disciplina. Milanesi (2002, p.66), mostra claramente esta idéia:

o que esse universitário deseja é saber, com precisão, o que ele deve conhecer, ou melhor, reter para, ao ser submetido à prova, provar que sabe o que desejam que ele saiba. [...] dificilmente escapará do livro 'adotado'. Esse é o texto que o professor escolhe para ser a repetição da sua aula ou vice-versa. Em bibliotecas universitárias é possível ver, num relance, quais são esses livros: de cada título de obra 'adotado' existem vários exemplares – todos bastante avariados face ao intenso uso. Outras obras permanecem mais ou menos intocadas. Essa prática não só obriga a ler um livro como desobriga de ler os demais.

Torna-se imprescindível que a biblioteca, além de contar com um acervo adequado, com materiais atualizados e em número suficiente aos usuários que atenda ao plano de ensino da instituição a qual está vinculada, possua pessoal capacitado a fim de prestar auxílio e orientação aos usuários na busca de materiais que respondam às suas necessidades de pesquisa e/ ou estudo. É necessário que a biblioteca conte com uma equipe preparada, experiente e com conhecimentos que os torne capaz de indicar outros materiais além daqueles selecionados pelos professores e que mostre

diversas possibilidades, de forma a permitir que o aluno escolha aquele item que mais lhe aprouver.

Assim, para atingir suas finalidades, é essencial que a biblioteca universitária esteja bem estruturada administrativa e tecnicamente.

4.1 Biblioteca Elisabeth Papp Romak

A Instituição Educacional São Judas Tadeu iniciou suas atividades como Escola São Judas Tadeu no ano de 1946, tendo como fundadoras Dr^a Elisa Verinha Romak Alves e sua mãe Elisabeth Papp Romak. A atuação da escola foi ampliada e, em agosto de 1970, foi criada a Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativas. Assim, em maio de 1970 foi fundada a Biblioteca, sendo instalada em junho do mesmo ano, quando recebeu o nome de Biblioteca Elisabeth Papp Romak, em homenagem a uma das fundadoras da Instituição.

Hoje, a Instituição conta com os cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis e Comércio Exterior, com suas aulas no período da noite; Direito com suas aulas realizadas na parte da manhã; Educação Física e Pedagogia, com suas aulas no período da tarde. A Instituição conta ainda com os cursos de pós-graduação em Auditoria e Marketing, além de atender ao ensino fundamental e médio.

A Instituição localiza-se a rua Dom Diogo de Souza, nº100, bairro Cristo Redentor na Zona Norte de Porto Alegre. A Biblioteca está localizada em seu andar térreo, possuindo dois acessos, uma entrada lateral pelo bloco B de salas de aula e outra, a

qual seria a entrada principal, localizada ao final do corredor onde encontram-se a Secretaria da Faculdade e a Tesouraria, o qual também dá acesso a outros departamentos e setores da Instituição.

Atualmente, o quadro de funcionários da Biblioteca Elizabeth Papp Romak é composto por oito pessoas, sendo distribuídas em dois turnos distintos. Conta com uma bibliotecária e três auxiliares no período da manhã e da tarde, e uma bibliotecária, um supervisor, uma auxiliar e uma estagiária para o período da tarde e da noite. A Biblioteca funciona de segunda a sexta-feira das 7h30min às 22h30min, sem fechar ao meio-dia, e aos sábados das 8h às 12h.

O processamento técnico é realizado pelas duas bibliotecárias, recebendo auxílio do supervisor, que trabalha neste setor há mais de doze anos, sendo estes responsáveis, também, pela formação do acervo. A Biblioteca não possui uma verba mensal fixa para a aquisição de materiais. Os professores, de acordo com o seu plano de ensino para o semestre seguinte, fazem a solicitação dos materiais que serão utilizados e indicados aos alunos, juntamente com o número de exemplares necessários. Na Biblioteca, faz-se uma análise da solicitação, identificando o que já existe no acervo, suas condições físicas, atualização e o número de exemplares. Somente após identificar quais materiais serão realmente necessários adquirir, encaminha-se a solicitação à Direção Geral da Instituição, a quem cabe a aprovação ou não da compra. A Biblioteca recebe ainda doações de professores e alunos. Além disso, recebe, freqüentemente, doações de obras como forma de saldar dívidas referentes às multas, quando o valor destas torna-se demasiado alto. O regulamento da Biblioteca permite ao aluno optar pela forma que irá saldar sua dívida. Muitos alunos

preferem, em lugar de pagar a multa em espécie, comprar livros acadêmicos ou doarem livros que possuam em casa, desde que estejam em bom estado de conservação e que a Biblioteca julgue importante serem inseridos na coleção.

Seu acervo é composto por aproximadamente 40.000 obras, das quais 30.000 correspondem ao acervo da faculdade. A Biblioteca possui cerca de 400 títulos de periódicos, 258 trabalhos de conclusão de curso de Administração, 293 de Ciências Contábeis, além de folhetos e Cds. Sua coleção está organizada pela Classificação Decimal Universal (CDU) Edição Padrão, utiliza a Tabela Cutter de autor e a segunda edição do Código de Catalogação Anglo-Americano (CCAA2).

A Biblioteca encontra-se totalmente informatizada, utilizando o Sistema WinISIS-UNESCO para o armazenamento dos dados, Sistema de Empréstimo da BIREME-OMS, QISIS para consulta e WWWISIS para pesquisa ao acervo via Internet. O endereço eletrônico da Instituição é www.saojudastadeu.com.br. Não são feitas reservas e renovações de materiais via Internet ou por telefone.

Todos os materiais disponíveis para empréstimo possuem código de barras, assim como todos os usuários vinculados à Instituição portam um cartão magnético, somente sendo possível realizar o empréstimo dos materiais mediante a apresentação deste.

A Instituição possui, regularmente matriculados em seus cursos superiores, 2.149 alunos. Os cursos noturnos contam com 1.940 alunos matriculados, sendo que a Biblioteca atende diariamente no período da noite, cerca de 600 usuários. Destes, o maior número compõem-se de alunos, sendo restrito o número de professores, funcionários e pessoas da comunidade que a freqüentam.

Como serviços, a Biblioteca oferece o empréstimo domiciliar de livros, folhetos e cds e a consulta no local de periódicos e trabalhos de conclusão. Os periódicos somente podem sair de suas dependências para consulta em aula e/ou para cópia no setor de reprografia. Já os trabalhos de conclusão podem ser consultados apenas na Biblioteca, não sendo permitido realizarem cópia dos mesmos, nem levá-los para sala de aula.

A Biblioteca conta com uma área de 153,64m², dividida em três ambientes: duas salas de leitura e um espaço onde se localizam o acervo e o processamento técnico. Com acesso pela entrada principal, a primeira sala de leitura possui seis mesas retangulares com lugar disponível para sete pessoas cada uma, e uma mesa redonda com quatro lugares. Ambas as salas são amplas e bem iluminadas, estando interligadas por uma larga passagem. A segunda sala de leitura possui, ainda, uma entrada pelo bloco B de salas de aula. Esta conta com cinco mesas retangulares com sete lugares disponíveis cada uma e duas mesas redondas com quatro lugares cada. Em seu total, a Biblioteca possui 89 lugares disponíveis para seus usuários. Ela não possui cabines ou mesas para estudo individual. Na segunda sala de leitura encontram-se, em suas laterais, estantes com livros de Literatura Infantil e Juvenil, além de materiais de referência como enciclopédias, dicionários, almanaques e atlas.

No fundo da sala, um balcão ocupa toda a sua extensão, interpondo-se entre o espaço onde estão localizadas as mesas da segunda sala de leitura e o espaço onde fica o processamento técnico e o acervo. Neste local ficam armazenados os materiais didáticos da escola e da faculdade, folhetos, periódicos, trabalhos de conclusão, obras de literatura brasileira e estrangeira. É importante lembrar que os usuários não têm

acesso a estes materiais. Sobre o balcão, no lado esquerdo, há quatro terminais para consulta ao acervo. Na extremidade direita, há um terminal onde são realizados os empréstimos, devoluções e renovações.

4.2 Acesso Restrito & Livre Acesso

Até o período que precedeu a II Guerra Mundial, bibliotecas com acervo fechado eram predominantes em toda a Europa. Anteriormente, nas bibliotecas de mosteiros e de ordens religiosas, o livre acesso só era permitido a determinado tipo de usuários, restringindo-se ao alto clero.

A demanda por um acesso direto sem restrições a categorias de usuários teve sua origem em meados de 1800, advindo do crescimento das bibliotecas públicas. Esta tendência surgiu juntamente com a teoria democrática da época, e passou a ser adotada em muitas bibliotecas universitárias, ainda que grande parte das coleções permaneceram com acesso restrito ou semi-aberto até o início do século XX.

Atualmente, contudo, a maioria das bibliotecas universitárias adota a política de livre acesso ao acervo. Em português são empregadas as expressões acervo fechado e acervo com acesso restrito. Em inglês são utilizados os termos *closed access*, *closed shelves* e *closed stack*, enquanto em espanhol os termos empregados são *acceso restringido* e/ou *biblioteca cerrada*.

De acordo com a definição da ALA (1988, p.70) acervo fechado corresponde a uma área que não está aberta ao público em geral, ou que é aberta somente de forma

seletiva. O acesso ao acervo pode ser, em alguns casos, limitado a apenas determinadas categorias de usuários, ou ainda, pode ser utilizado para resguardar coleções de obras valiosas ou raras, necessitando de um maior cuidado e preservação. Segundo Marriot (1999, p.10) *closed access* trata-se de coleções em que a equipe recupera os itens solicitados pelos usuários, os quais não possuem permissão de acesso às estantes para procurarem os livros.

A política de acervo com acesso restrito obriga o usuário a escolher o material através da consulta ao catálogo, manual ou informatizado, muitas vezes sem ter muita certeza se é o que realmente corresponde a suas necessidades, para posteriormente fazer a solicitação aos atendentes. Estes, então, localizam no acervo os itens selecionados e os entregam ao usuário, que sem muito tempo disponível para a verificação do que lhe seria realmente útil, acaba por fazer uma escolha sem muitos critérios. É comum o conteúdo dos livros nem ser olhado, a preferência é dada àqueles mais atuais, aos que tem uma apresentação mais bonita ou ainda, aos menores em tamanho e em número de páginas, não sendo assim, tão incômodos para transportar como os próprios usuários declaram.

Um estudo realizado por Shill (1980) na Biblioteca da West Virginia University, analisou dados durante três anos com acervo fechado e mais três anos após a transição para acervo com livre acesso. Como resultado, a pesquisa demonstrou que com a abertura do acervo aos usuários houve um declínio no número de empréstimos, aumento na disponibilidade dos livros e um considerável aumento na utilização da biblioteca. O declínio no número de empréstimos foi atribuído ao fato de os usuários terem a possibilidade de escolha das obras diretamente nas estantes, analisando e

escolhendo melhor o que lhes interessa antes de solicitar seu empréstimo. Conseqüentemente, o número de livros disponíveis aumentou, pois não houve mais a necessidade de se tomar várias obras emprestadas com o intuito de encontrar em alguma aquilo que precisavam.

Assim, acervo aberto, segundo a ALA (1988, p.239-240) significa acesso livre às estantes, podendo os usuários direcionarem-se diretamente a elas. Para Marriot (1999, p.29) *open access* quer dizer que os usuários têm livre acesso ao acervo para procurar e folhear os livros. Segundo a literatura, são utilizadas as expressões acervo aberto e acervo com livre acesso, sendo a última a forma atualmente mais empregada. Em inglês *open access*, *open shelves* e *open stacks* e em espanhol *biblioteca abierta* e *biblioteca com estanterías de libre acceso* designam o acesso direto ao acervo.

A política de livre acesso implica a eliminação de barreiras físicas que separam os usuários e o acervo, permitindo a escolha daquele material que lhe pareça mais adequado, segundo suas necessidades e interesses. Alguns autores, como Macedo (1992, p.46) e Vale et. al. (1996, p.103) defendem o acesso direto ao acervo nas bibliotecas universitárias, argumentando ser este um aspecto capital no cumprimento de seu papel ativo e dinâmico junto ao ensino, de modo a possibilitar maior independência do usuário nas buscas bibliográficas, imprescindíveis a formação do aluno. Em apoio a este aspecto, Milanese (2002, p.85) sustenta que a autonomia do usuário, podendo obter o que deseja sem intermediação, é um dos indicadores de qualidade de um serviço de informação.

Porém, a biblioteca universitária deve apresentar uma estrutura tal que permita orientar o usuário na identificação de seus espaços e serviços. Assim, o usuário deve

ser capaz de executar a consulta ao catálogo, de entender a organização do acervo, de conhecer os variados tipos de materiais que ela possui e de como localizar os materiais nas estantes tendo plenas condições de ir em busca da informação desejada.

Para tanto, deve ser dada especial atenção a comunicação visual, cuidando para que a sinalização da biblioteca seja clara e adequada, objetivando deslocamentos desnecessários dos usuários. Belluzo (1999, p.85) mostra a importância da sinalização da biblioteca universitária afirmando que:

a sinalização é um sistema planejado de informação gráfica para situar o usuário nos espaços da biblioteca com o objetivo de orientá-lo no circuito da biblioteca, e conseqüentemente, economizar o tempo do pessoal da biblioteca em repetições corriqueiras e dinamizar o seu uso.

É essencial que a biblioteca esteja bem sinalizada, de forma a permitir que o usuário entenda-a e a conheça, que saiba se localizar em seu ambiente através da identificação dos diferentes espaços que a compõem, ou seja, seções e serviços tais como empréstimo, referência, hemeroteca, terminais de consulta, chefia, reprografia, etc. O acervo também deve receber sinalização a fim de que o usuário possa, por si mesmo, ir em busca das informações de que necessita.

Acima de tudo, a biblioteca deve estar bem organizada e estruturada, além de contar com pessoal capacitado, principalmente para o atendimento aos usuários de modo a auxiliá-los e instruí-los no uso de seus recursos. É imprescindível ainda que conte com um serviço de referência eficiente, pois é este o canal final de transferência da informação.

5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

De acordo com sua etimologia, que tem origem latina (*referentia*) a palavra referência designa a ação de referir, relatar. O verbo também de origem latina, referir (*referre*), entre outros significados inclui: responder, indicar, informar. Assim sendo, o serviço de referência trata-se de uma atividade na qual se entra em contato direto com o usuário, tendo como finalidade guiá-lo e auxiliá-lo na busca de informações. Macedo (1990, p.12) afirma que

a essência do serviço de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação.

A função do bibliotecário de referência e/ou da equipe é servir de intermediário entre a unidade de informação e o público que atende. Sua função não se limita somente em fornecer respostas as questões apresentadas pelos usuários, mas orientar onde estas respostas podem ser encontradas, como também dar assistência no uso dos recursos disponíveis na biblioteca. De acordo com Hutchins (1973, p.4), o serviço

de referência “inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade [. . .]”.

A assistência prestada ao usuário é algo bastante complexo, pois envolve variados tipos de serviços. Pode ser um simples **serviço de direcionamento** ou **sinalização**, onde simplesmente se indica a localização de determinado material no acervo. Pode tratar-se de uma **instrução sobre a Biblioteca**, esclarecendo sobre como está organizada a sua coleção, sobre como realizar as buscas dos itens desejados, os tipos de materiais que podem ser emprestados e os que são somente para consulta no local, etc. Pode ser também um **auxílio técnico**, ajudando o usuário no uso de materiais de referência como índices, guias, enciclopédias, compêndios, etc., e no uso de instrumentos de pesquisa como catálogos automatizados, bases on-line e em cd-rom. É importante salientar que para responder a uma indagação, deve-se utilizar todos os recursos disponíveis, não limitando-se apenas a materiais em fontes impressas, como afirma Grogan (1995, p.29) “entre o bibliotecário de referência e o livro não existe qualquer conexão inevitável e eterna. A substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.” O serviço pode ainda, constituir-se no auxílio em uma **consulta de pesquisa**, pois trata-se de uma investigação mais detalhada e especializada, onde é feita, através de uma conversa, a análise das necessidades e interesses do usuário. Ainda são incluídos como atividades do serviço de referência, de acordo com Figueiredo (1991, p.46) a provisão de documentos através da comutação bibliográfica, fornecimento de cópias, o serviço de disseminação seletiva da informação e a preparação de listas de novas aquisições.

O contato direto com o usuário, o auxílio face-a-face, durante o qual é executado o serviço de referência é denominado **processo de referência**. Segundo Figueiredo (1991, p.48) o processo de referência “envolve a interação humana [. . .] e a interação bibliotecário-recursos informativos existentes”. O processo se inicia a partir do momento em que o usuário se aproxima do bibliotecário ou da pessoa responsável por prestar o serviço de referência e apresenta sua questão. A partir dessa necessidade de informação expressa pelo usuário é desencadeada uma seqüência de etapas decisórias inerentes a execução do processo de referência.

5.1 Necessidade de Informação

A **necessidade de informação** que o usuário possui trata-se da primeira etapa do processo de referência. Essa necessidade pode surgir de um problema concreto, onde seja imprescindível ao usuário obter determinada informação para a realização de um trabalho, para o aprofundamento em assuntos apresentados em sala de aula ou para a realização de uma tarefa em seu campo de atuação profissional, indo em busca, por exemplo, de como se constrói um fluxograma, o que são os 5S, etc. A necessidade pode tratar-se ainda, de uma curiosidade particular apresentada pelo usuário em conhecer sobre determinado acontecimento ou compreender a respeito de um assunto. Frequentemente, são apresentadas essas necessidades de interesse pessoal onde os usuários buscam saber se a Biblioteca possui, por exemplo, algum material sobre Yôga, ou se possui uma determinada obra que lhes foi recomendada, etc.

5.2 Questão de Referência

A segunda etapa constitui-se na **questão** apresentada pelo usuário. É aqui que será feito o reconhecimento e a identificação de seu problema, através da(s) pergunta(s) feitas(s) por ele. Muitas vezes, a questão inicial apresentada pelo usuário necessita de esclarecimentos e/ou de uma reformulação, de maneira que quem o esteja auxiliando possa compreender sua real necessidade de informação.

5.2.1 Consulta de Referência

O cerne do serviço de referência é a solicitação feita pelo usuário, ou seja, é a questão apresentada, a qual denomina-se **consulta de referência**. Esta pode apresentar-se em diferentes categorias, conforme a assistência requerida pelo usuário, as quais recebem, na literatura, nomenclaturas distintas:

- a) consultas de caráter administrativo e de orientação espacial: pode ser chamado também de **serviço de direcionamento** ou **sinalização**, anteriormente citado neste trabalho. Tratam-se de questões sobre a rotina de uma unidade de informação, não sendo necessário, neste caso, o emprego de conhecimentos

bibliográficos. São questões facilmente respondidas conhecendo-se como está organizada a unidade de informação e seu funcionamento estabelecidos em seu regulamento interno, como por exemplo cobrança de multas, quantos livros podem ser emprestados, horário de funcionamento da unidade de informação, onde fica o balcão de empréstimo, onde estão localizados os dicionários, etc.;

b) consultas sobre autor/título: estas questões referem-se a busca de itens específicos, através do nome do(s) autor(es), ou do título da obra. É comum as informações estarem incompletas ou incorretas, cabendo ao bibliotecário de referência conferi-las para ter condições de localizá-las. O usuário pode chegar procurando por um livro através do título *Fundamentos de Economia Contemporânea*, quando na verdade o título é *Economia Brasileira e Contemporânea*. Pode ainda estar procurando pelo *Manual de Economia*, pois é muito comum misturarem palavras dos títulos de obras distintas. Pode ocorrer, também, do item ser procurado pelo nome de um capítulo, sem possuir qualquer indicação sobre o título da obra ou sobre sua autoria. Desta forma, a recuperação dependerá do tratamento dado aos materiais, ou seja, se no processamento técnico é realizada a indexação dos capítulos das obras. Do contrário, a recuperação dependerá essencialmente da disposição de quem está atendendo em tentar localizar a obra que contém aquele capítulo;

c) consultas de localização de fatos: também chamadas de **consultas fatuais**, de **referência rápida** ou de **referência imediata**. São aquelas que se caracterizam pela provisão de fatos exatos, apoiando-se para tanto, em fontes de informação existentes na biblioteca. E, se for o caso, encaminhando o

usuário para locais externos a biblioteca mais aptos a fazê-lo. É freqüente os usuários chegarem na Biblioteca pedindo determinado artigo que haviam lido em um periódico a respeito de uma união entre empresas, sobre empresas que faliram, sobre exportação, etc. Geralmente não têm muita certeza de qual revista se trata, mas na grande maioria dos casos tratam-se de revistas comerciais, pois não costumam ler as revistas especializadas de suas áreas. Como a Biblioteca não realiza a indexação dos artigos deste tipo de periódico, é necessário fornecer os fascículos, um a um, do ano provável de publicação do artigo, e juntamente com o usuário tentar encontrá-lo. A descoberta de alguns fatos pode ser algo deveras complicado, despendendo grande esforço e tempo para solucioná-la. Por isso, quem presta o atendimento ao público necessita ter, além de disponibilidade e boa vontade, domínio pleno das fontes de informação e conhecimento seguro dos instrumentos bibliográficos disponíveis na Biblioteca, de forma a apoiá-lo no atendimento ao usuário;

- d) consultas de assunto: conhecidas também como **consultas de localização de material** ou **buscas temáticas**, pois tratam-se de solicitações em que o usuário busca informações sobre o tema de seu interesse. Este tipo de consulta pode variar desde informações mais gerais sobre um assunto, como buscas exaustivas, de acordo com a amplitude com que o usuário necessita abordar o assunto. Um usuário pode solicitar material a respeito de motivação, sendo necessário esclarecer primeiramente, qual o enfoque que ele deseja. Pode-se tratar de motivação em Recursos Humanos, motivação em Psicologia ou ainda, motivação em Psicologia Organizacional. Após esclarecer e delimitar

o assunto, é possível partir para a busca dos itens, sem deixar de investigar se o usuário procura informações introdutórias ou mais aprofundadas.

É, então, através do tipo de consulta apresentada pelo usuário que será possível, por meio de um diálogo entre este e a pessoa que o está atendendo, identificar a sua real necessidade de informação.

5.2.2 Entrevista de Referência

Antes que o bibliotecário de referência parta para a busca a fim de responder a indagação apresentada pelo usuário, é necessário, antes de mais nada, que o tema da questão seja identificado e esclarecido, ou em outras palavras, é necessário que a questão seja negociada. Este processo de sondagem que se estabelece entre bibliotecário de referência e usuário denomina-se entrevista de referência, tratando-se de um diálogo entre ambos, cujo objetivo é elucidar o que o usuário realmente deseja. Segundo Katz (1992, p.51-52), a entrevista de referência, essencialmente, busca saber:

- a) que tipo de informação está sendo solicitada? se uma simples definição, se dados históricos, se esclarecimentos mais aprofundados, se confirmação para uma dúvida, etc;
- b) quanto de informação é necessário? se um livro ou mais, se periódicos, ou uma variada gama de materiais. Além disso, deve-se verificar o que o usuário já possui a respeito, de modo a evitar duplicidade de materiais e informação;

- c) para quê a informação será utilizada? se para responder a uma simples dúvida, se para a elaboração de um trabalho, se para a realização de uma atividade profissional, se para uma pesquisa, etc;
- d) qual o nível de aprofundamento da informação? se materiais introdutórios e/ou básicos ou se materiais com conteúdo mais avançado e complexo;
- e) quanto tempo disponível o usuário possui? refere-se a sua disponibilidade quanto a busca das informações e quanto a utilização das mesmas, se será uma consulta rápida ou se necessitará de um prazo maior;
- f) para quando a informação é desejada? este item complementa o anterior, e visa saber se a informação será utilizada imediatamente, se há um prazo estabelecido, ou se ainda, a busca pode ser realizada com mais calma, fornecendo após algum tempo, as informações ao usuário.

Muitos usuários reconhecem que têm a necessidade de uma informação e sabem o que precisam, mas não são capazes de expressar tal necessidade, muitas vezes, pela dificuldade em traduzir os pensamentos em palavras adequadas. Há também, aqueles usuários que não sabem muito bem do que precisam, defrontam-se com um problema, porém não identificam qual o tipo de informação os auxiliaria na solução.

Por isso, a entrevista de referência é de suma importância, tornando possível ao bibliotecário ir em busca da resposta mais apropriada à necessidade do usuário, e evitando o fornecimento de materiais inadequados. É através do diálogo que se pode

avaliar o quanto de informação será necessário para responder a questão e em que nível.

Assim, percebe-se que o Serviço de Referência não é uma atividade puramente técnica, ao contrário, é um processo interativo do qual seu sucesso depende, em grande parte, das relações humanas estabelecidas durante a conversa entre bibliotecário e usuário. Para Hutchins (1973, p.18) “a primeira qualidade de um bom bibliotecário de referência diz respeito a sua acessibilidade: ele deve não só estar num ponto de fácil acesso físico ao leitor, com deve ser muito acessível intelectual e espiritualmente”. A pessoa designada para prestar o Serviço de Referência deve ser agradável e simpática, mostrando-se interessada em auxiliá-lo, olhando-o de frente e ouvindo tudo o que o usuário tem a lhe dizer, e despender o tempo que for preciso ao seu atendimento.

A respeito da interação entre bibliotecário e usuário, Benites (2002, p.23) afirma:

[. . .] cabe ao bibliotecário utilizar além das habilidades técnicas, conhecer e empregar aspectos fundamentais nas relações humanas, sendo acessível e atencioso, reservando tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amistoso, demonstrando que domina os instrumentos de acesso às questões sem demonstrar superioridade.

Então, após identificar a efetiva necessidade expressa pelo usuário, a pessoa que o estiver atendendo deve reportar-se às informações contidas na biblioteca e nas específicas fontes de informação que compõem o acervo, valendo-se de seus

conhecimentos quanto a terminologia a ser empregada para a realização da busca e a estrutura das fontes a serem consultadas.

5.3 Busca

A próxima etapa é a **busca** das informações visando responder à questão apresentada pelo usuário. Porém, para tanto, é necessário que tenha ficado bem claro o que o usuário realmente deseja saber. Esta etapa implica uma série de escolhas a serem tomadas pelo responsável em prestar o auxílio aos usuários, exigindo conhecimento das fontes de informação disponíveis no acervo, conhecimento este, adquirido, sobretudo através da atuação prática, da experiência e da formação profissional. Segundo Grogan (1995, p.53), a busca apresenta três etapas: “primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro dessa categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte”. Além da escolha dos tipos de materiais a serem consultados, há ainda a realização da estratégia de busca, onde é feita uma “tradução” do tema da questão empregando-se a linguagem de acesso mais adequada aos instrumentos utilizados na biblioteca.

A busca informatizada tornou-se um recurso facilitador no acesso rápido aos itens que compõem o acervo das unidades de informação. Sua utilização vai desde de consultas simples a dados específicos do tipo autor e/ou título, até consultas mais complexas onde são empregados mais de um termo ou expressão. Nestes casos,

principalmente, a busca informatizada é de extrema utilidade, pela rapidez com que recupera materiais que tratam de assuntos diversos.

5.4 Resposta

A última etapa do processo de referência corresponde à **resposta** da questão apresentada pelo usuário. É importante ressaltar que o resultado da busca não significa o término do processo, pois muitas vezes o que foi recuperado não corresponde ao que o usuário necessita saber. Então, se o material fornecido condiz com o propósito do usuário, a quantidade e o aprofundamento da informação são suficientes e adequados à sua indagação, aí pode-se se dizer que houve uma resposta ao problema apresentado por ele. Porém, para aqueles que levaram o material sem mesmo ter aberto o que lhes foi apresentado, após alguns dias retornam solicitando novamente sobre o assunto e tenta-se, mais uma vez, fornecer-lhes uma resposta.

O processo de referência compõe-se de etapas interligadas, e vitais para o seu sucesso. Por isso, após o fornecimento da resposta ao usuário é necessário verificar, juntamente com ele, se o material fornecido e a informação recuperada realmente satisfazem e respondem ao que necessitava saber. Só depois de tal confirmação é possível dar o processo como encerrado. Do contrário, deve-se analisar onde encontra-se a lacuna, e ir em busca de informações que complementem as anteriormente

fornecidas, ou ainda, se verificada a impossibilidade de responder adequadamente a questão, indicar ao usuário, onde este poderá buscá-la.

Como mostra Figueiredo (1991, p.48), para a sua execução, o processo de referência requer dois tipos de habilidades:

- a) habilidade técnica: está relacionada com a capacitação da pessoa na utilização dos conhecimentos, técnicas e instrumentos empregados na busca das informações. Esta habilidade baseia-se em experiência e em formação, isto é, em conhecimentos gerais e especializados da profissão. As questões apresentadas pelos usuários podem variar de perguntas simples sobre assuntos rotineiros, a perguntas complexas que exigem buscas mais elaboradas. Por isso, é essencial que a pessoa responsável pela execução do serviço de referência esteja preparada para responder questões de qualquer tipo e qualquer nível, ou pelo menos, seja capaz de indicar onde o usuário a possa encontrar. Não é qualquer pessoa que possui condições de prestar o serviço de referência, embora muitas vezes não seja possível manter um bibliotecário que fique responsável pelo atendimento ao usuário. Quem for designado para tal, deve, no mínimo, possuir vasto conhecimento dos materiais que compõem o acervo, seus instrumentos e recursos;
- b) habilidade humana: refere-se à capacidade de lidar com o público, trata-se de uma transação essencialmente de comunicação interpessoal, pois o que permeia o processo de referência é a interação usuário - informação desejada - bibliotecário. Grogan (1995, p.60) afirma que acima da experiência em lidar

com o público são necessários “aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais”.

Assim, para a realização de todas as etapas do processo, são necessários, além das habilidades técnicas, aspectos humanos onde intervêm variáveis psicológicas, sociológicas e ambientais, que envolvem a comunicação com o usuário e a maneira como este será tratado e indagado durante todo o processo. Uma pessoa que não tenha habilidade ou não goste de lidar diretamente com o público não terá paciência e muito menos boa vontade em prestar auxílio ao usuário, que acaba percebendo e sente-se constrangido em solicitar ajuda ou fazer qualquer tipo de pergunta quando necessita. Em uma biblioteca com acervo fechado, onde não há alternativa, o usuário tem que obrigatoriamente pedir o material para um dos funcionários, sendo a simpatia e a acessibilidade por parte de quem está atendendo algo essencial.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

São apresentados os dados obtidos através das entrevistas realizadas nas três Bibliotecas universitárias que vivenciaram a transição do tipo de acesso aos seus respectivos acervos. São expostas as características gerais de tais Bibliotecas, bem como as principais modificações sofridas com relação a espaço físico, recursos materiais e humanos focando o atendimento ao usuário. É feita, posteriormente, uma análise da situação da Biblioteca Elisabeth Papp Romak, objeto de estudo deste trabalho, no que diz respeito ao Serviço de Referência prestado e os fatores que devem ser observados na transição de acervo com acesso restrito para livre acesso.

6.1 Biblioteca do La Salle

A primeira Biblioteca a ser apresentada é a Biblioteca do La Salle, localizada a Av. Victor Barreto, nº2288 no Centro de Canoas, funciona das 8h às 22h30min durante a semana e das 8h às 13h aos sábados. Ela conta com um acervo de cerca de 60.0000 itens, composto por livros, folhetos, periódicos, Cds, fitas de vídeo, trabalhos de conclusão de curso (TCCs), teses, dissertações, disquetes e fitas K7.

A Biblioteca tem em sua coordenação uma Bacharel em Biblioteconomia, além de contar com mais duas bibliotecárias e nove auxiliares. Possui um total de 8.000 alunos e cerca de 810 funcionários e professores inscritos na Biblioteca, realizando em média, 14.943 empréstimos mensais (set./2003) e cerca de 28.788 consultas ao catálogo.

Como serviços, a Biblioteca do La Salle oferece o empréstimo domiciliar e o empréstimo local. O sistema utilizado pela Biblioteca é o *Pergamum*, através do qual é possível fazer, também pela Internet, reservas e renovações dos materiais.

Com o acervo de acesso restrito, somente os professores possuíam livre acesso aos materiais. Os periódicos e as obras de referência ficavam ao alcance dos usuários, por se tratarem de materiais somente para consulta local. Com o acervo fechado, a solicitação dos materiais era feita através da consulta ao catálogo. Havia uma “ilha” com cinco terminais localizada próxima ao balcão de empréstimos. O usuário realizava a pesquisa, e anotava o número de chamada do(s) item(ns) selecionado(s). Após, encaminhava sua solicitação ao balcão, onde um dos auxiliares localizava e entregava a ele o(s) material(ais). Na época, para o atendimento ao público no horário da noite

(período com maior demanda) havia duas auxiliares e quatro estagiários. A bibliotecária responsável pelo Serviço de Referência, devido ao grande movimento, também auxiliava no balcão. Assim, só prestava auxílio nas pesquisas ao catálogo quando solicitado por alguns usuários.

A transição do acervo para livre acesso se deu no ano de 2000. Foi uma decisão tomada pelas bibliotecárias, as quais, conforme relataram na entrevista, acreditam que os usuários do ensino superior são um público diferenciado e por isso devem ter acesso direto aos materiais, de forma a explorar o acervo, e assim tirar o maior proveito possível dele. Um outro fator levado em consideração foi o grande desgaste por parte da equipe de auxiliares, além das constantes reclamações vindas dos usuários quanto às filas e à demora no atendimento. Isto porque todos os procedimentos eram realizados em um mesmo local: empréstimo, renovação, devolução, solicitação dos materiais e localização dos mesmos no acervo, além de sua posterior reposição nas estantes.

Assim, algumas providências tiveram de ser tomadas para a realização de tal mudança. Em primeiro lugar, atendendo a uma exigência do MEC foram construídas duas salas de estudo em grupo. O balcão que ocupava toda a extensão do acervo, pois o separava do público, foi retirado, permanecendo a mesma localização das estantes, aumentando, porém, o espaço entre elas, já que a circulação anteriormente era para no máximo, uma ou duas pessoas.

Na entrada da Biblioteca foi colocada uma “ilha” onde são realizados os empréstimos, renovações e devoluções de materiais. Os terminais de consulta ao

catálogo, antes em número de cinco, foi aumentado para oito, sendo distribuídos pelo espaço da Biblioteca.

Após ser realizada a pesquisa no sistema utilizado pela Biblioteca, ao ser recuperado o registro do(s) item(ns) é mostrada na tela uma mensagem orientando o usuário sobre o que deve ser anotado para a localização do(s) material(ais) no acervo (FIGURA 2). A localização é feita através do número de chamada, composto pelo número de classificação (CDU), notação de autor (Cutter) e especificação da edição da obra.

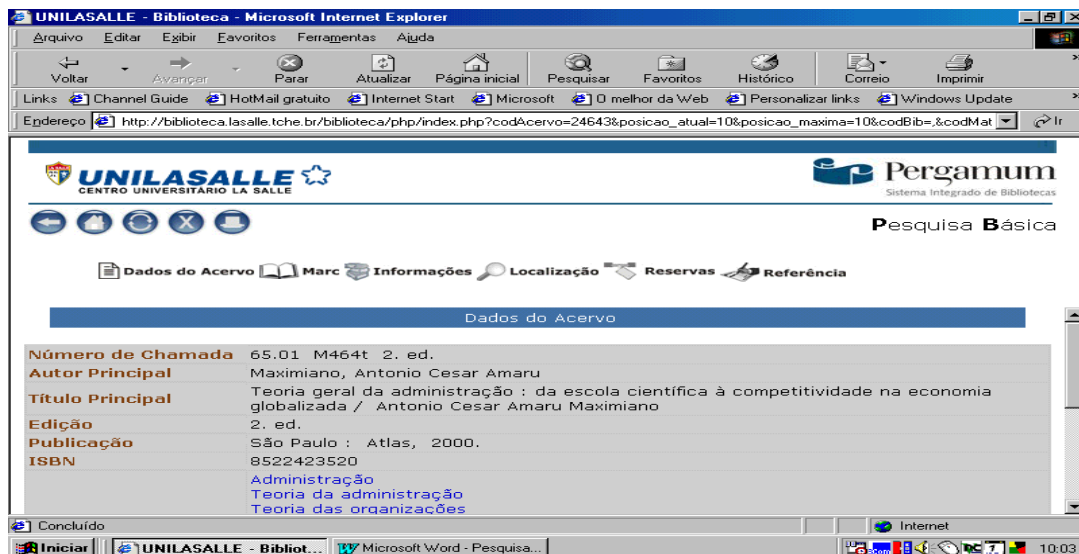


Figura 1: Tela do Sistema Pergamum – La Salle

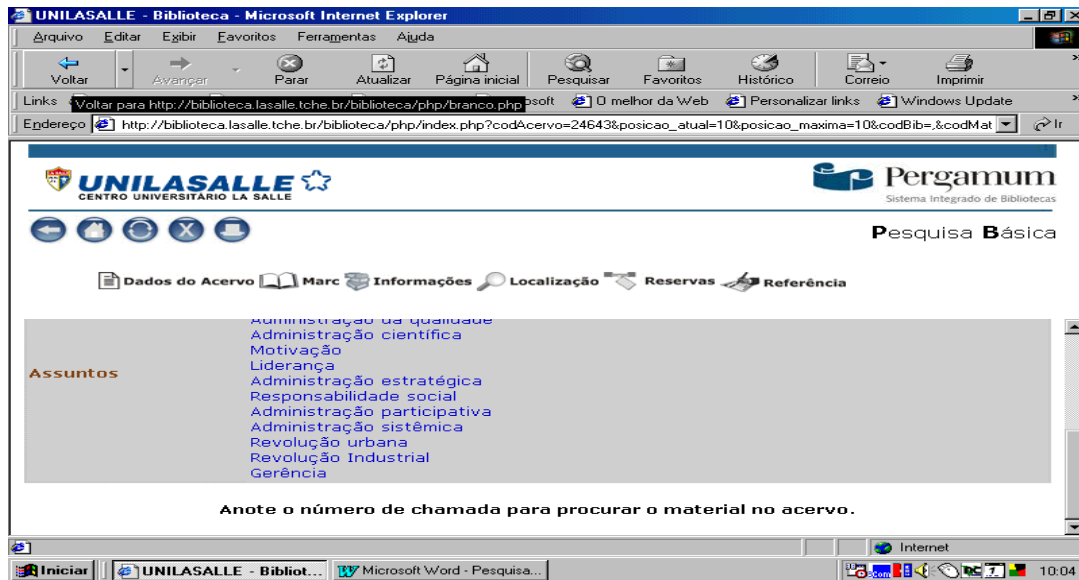


Figura 2: Tela de Apresentação dos Dados Recuperados – La Salle

Houve por parte da Biblioteca, grande preocupação com relação à sinalização não só do acervo quanto do ambiente em si, de modo que os usuários tivessem condições de se localizar e de buscar os materiais na coleção. O acervo recebeu sinalização minuciosa: nas laterais das estantes foram colocados o número de classificação das grandes áreas contidas na fileira de prateleiras correspondentes. Cada prateleira recebeu uma etiqueta com o número de classificação do assunto, além de sua especificação escrita por extenso. O ambiente também recebeu sinalização indicando a localização do balcão de empréstimo, dos terminais de consulta, da hemeroteca, da sala de vídeo e das salas de estudo em grupo.

A equipe de funcionários não recebeu nenhum tipo de qualificação, treinamento ou orientação diante da nova realidade da Biblioteca. Para o período da noite, atualmente, há cinco auxiliares para o atendimento no balcão e para a reposição dos livros nas estantes. Uma auxiliar fica responsável pela hemeroteca e há ainda a bibliotecária de

referência disponível para prestar o auxílio aos usuários, que fica circulando entre as estantes, entre os terminais de consulta e o balcão de empréstimo a fim de identificar quem necessite de ajuda ou orientação. Esta ainda auxilia no balcão de empréstimo quando necessário, da mesma forma como ocorria antes da abertura do acervo.

Os usuários que freqüentavam a Biblioteca enquanto seu acervo tinha acesso restrito não foram comunicados e nem orientados sobre a transição pela qual esta passaria. Atualmente, no início de cada semestre é feita uma visita orientada a Biblioteca com as turmas de calouros. Além disso, uma aula no laboratório de informática é ministrada por uma das bibliotecárias, a fim de mostrar o funcionamento do catálogo da Biblioteca.

Como medida de segurança, a Biblioteca do La Salle disponibilizou 124 armários localizados em um ambiente que antecede o balcão de empréstimo, onde os usuários devem solicitar a chave para os mesmos. Os alunos só podem entrar com lápis/caneta, folhas e livros, porém estes últimos devem ser identificados no balcão de empréstimo como obras pertencentes ao acervo da Biblioteca (já emprestadas) ou de uso particular dos usuários. Há um projeto para implantação de sistema anti-furto, o qual, de acordo com a coordenadora da Biblioteca, apesar de possuir um alto custo, será compensado com relação ao que é gasto na recuperação de material danificado e na reposição de materiais extraviados.

6.2 Biblioteca da Ulbra

A segunda Biblioteca é a Biblioteca Martinho Lutero da Ulbra, localizada a rua Miguel Tostes, nº101 no bairro São Luis, município de Canoas. Seu horário de funcionamento durante a semana é das 7h30min às 22h30min, e aos sábados das 8h às 16h45min.

Seu acervo é composto por um total de 209.250 volumes, incluindo livros, folhetos, periódicos, Cds, Cd-Roms, fitas de vídeo, monografias, teses, dissertações, normas técnicas, obras raras e históricas, diapositivos e mapas. A Biblioteca conta com um espaço de 3.710m² distribuídos em três andares.

Seu quadro de funcionários é composto por doze bibliotecários e 56 auxiliares. A Biblioteca é dirigida por um profissional da área contábil, já sua coordenação está sob a responsabilidade de uma bibliotecária. Possui 30.000 alunos e aproximadamente 2.000 funcionários (incluindo professores) como usuários efetivos, sendo realizados cerca de 2.500 atendimentos diários.

A Biblioteca Martinho Lutero oferece como serviços o empréstimo domiciliar, a consulta no local, acesso a bases de dados, internet e publicações eletrônicas, pesquisa bibliográfica, visita orientada e digitalização de documentos. O sistema utilizado é o ALEPH (Automated Library Systems), através do qual os usuários podem, pela Internet, fazer reserva e renovação de materiais.

Quando a Biblioteca possuía acervo com acesso restrito, somente os alunos que estavam no último semestre elaborando o Trabalho de Conclusão de Curso e os professores tinham acesso a coleção. O acesso era restrito a todo o acervo, ou seja, nenhum tipo de material, nem mesmo os de consulta no local ficavam ao alcance dos usuários.

A Biblioteca Martinho Lutero já possuía catálogo informatizado, assim, a busca dos itens era feita através da pesquisa ao catálogo. A tela de pesquisa traz uma série de dicas, orientando o usuário na realização da busca (FIGURA 3).

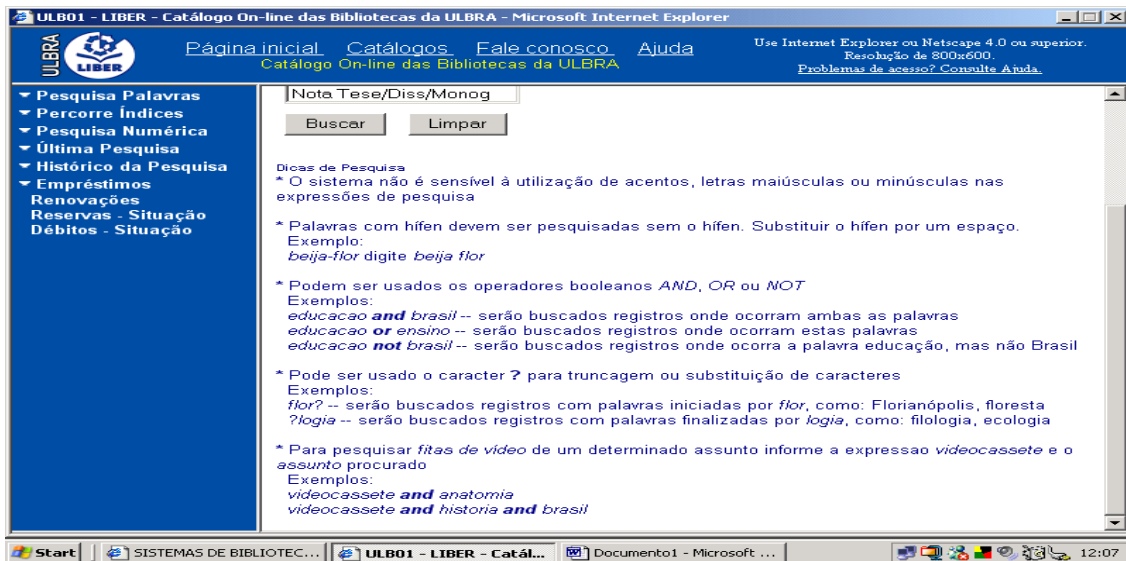


Figura 3: Tela com Dicas de Pesquisa – Ulbra

Porém, não há nenhuma referência quanto ao que deve ser anotado para a localização do material no acervo. Esse tipo de orientação foi afixada na parte superior dos terminais, de modo a indicar ao usuário qual a informação a ser copiada para posterior solicitação no balcão.

ULBRA LIBER - Catálogo On-line das Bibliotecas da ULBRA - Microsoft Internet Explorer

Página inicial Catálogos Fale conosco Ajuda
Catálogo On-line das Bibliotecas da ULBRA

Use Internet Explorer ou Netscape 4.0 ou superior.
Resolução de 800x600.
Problemas de acesso? Consulte Ajuda.

▼ Pesquisa Palavras
▼ Percorre Índices
▼ Pesquisa Numérica
▶ Última Pesquisa
 ▼ Ver resultado
 ▼ Modificar
 ▼ Filtrar
 ▼ Ordenar
 ▼ Enviar por e-mail
 ▼ Salvar
▼ Histórico da Pesquisa
▼ Empréstimos
Reservas - Situação
Débitos - Situação

ULB01 - Lista de Registros - Pal-Assunto=servico and referencia

Anterior Proxima 1- 8 de 8 Imprimir

Clicar no número para ver mais informações Clicar na biblioteca para ver localização e disponibilidade

#	Autor	Título	Edição	Ano	Biblioteca
1	Figueiredo, Nice Menezes de	Avaliação da coleção de referência nas bibliotecas		1997	Torres
2	FIGUEIREDO, Nice Menezes de	Metodologias para a promoção do uso da informação :		1990	Palmas
3	Figueiredo, Nice Menezes de	Textos avançados em referência & informação		1996	Canoas Itumbiara
4	Galvin, Thomas J.	Problems in reference service :		1965	Canoas
5	Grogan, Denis Joseph	A prática do serviço de referência		1995	Canoas Itumbiara
6	Grogan, Denis Joseph	A prática do serviço de referência	1. reimpr.	2001	Canoas Itumbiara
7	Lancaster, F. W.	Avaliação de serviços de bibliotecas		1996	Canoas Itumbiara Palmas Torres
8	Medina, Mudez	Guia de referência e assistência		1979	Canoas

Start SISTEMAS DE BIBLIOTEC... ULB01 - LIBER - Catál... Documento1 - Microsoft ... 12:11

Figura 4: Tela com Lista de Registros Recuperados – Ulbra

ULBRA LIBER - Catálogo On-line das Bibliotecas da ULBRA - Microsoft Internet Explorer

Página inicial Catálogos Fale conosco Ajuda
Catálogo On-line das Bibliotecas da ULBRA

Use Internet Explorer ou Netscape 4.0 ou superior.
Resolução de 800x600.
Problemas de acesso? Consulte Ajuda.

▼ Pesquisa Palavras
▼ Percorre Índices
▼ Pesquisa Numérica
▶ Última Pesquisa
 ▼ Ver resultado
 ▼ Modificar
 ▼ Filtrar
 ▼ Ordenar
 ▼ Enviar por e-mail
 ▼ Salvar
▼ Histórico da Pesquisa
▼ Empréstimos
Reservas - Situação
Débitos - Situação

Coluna à esquerda, clicar em:
* Exemplares: mostra no. de chamada e disponibilidade dos exemplares. Permite reservar.
* Termos sublinhados: acesso o índice correspondente.
Coluna à direita, clicar em:
* Conteúdos sublinhados: pesquisa outras obras com mesmo conteúdo.
* Nome da Biblioteca: mostra informações da Biblioteca.

Exemplares de todas Bibliotecas / Pedido de Reserva Imprimir

Autor principal	Grogan, Denis Joseph
Título	A pratica do servico de referencia
Imprenta	Brasília : Briquet de Lemos, 1995
Descrição física	196 p.
Assunto	BIBLIOTECONOMIA
Assunto	SERVICO DE REFERENCIA
Assunto	SERVICO DE INFORMACAO
Macrodescriptor	INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO -- CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
Sec. Pessoa	Lemos, Antonio Agenor Briquet de
ISBN	8585637048
Exemplares	Canoas
Exemplares	Itumbiara

Start SISTEMAS DE BIBLIOTEC... ULB01 - LIBER - Catál... Documento1 - Microsoft ... 12:12

Figura 5: Tela de Visualização do Item Recuperado – Ulbra

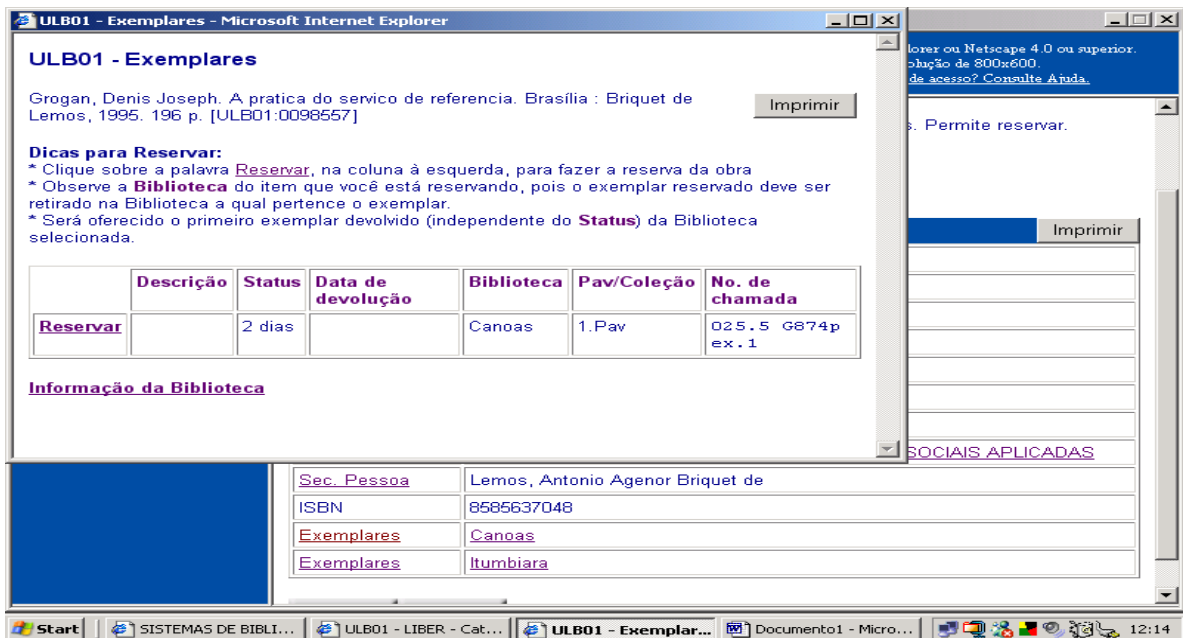


Figura 6: Tela com Dados do Item Recuperado – Ulbra

É distribuído um Guia do Usuário aos calouros no início do semestre quando participam de uma visita orientada a Biblioteca, pode também ser baixado da Internet pelo site http://www.ulbra.br/bibliotecas/arquivos/catalogo_guiia.doc. Neste guia são explicados como realizar a reserva e a renovação dos materiais, além de orientar quanto aos procedimentos para a execução da pesquisa no catálogo e indicar como proceder para localizar os exemplares na coleção. Tal guia é muito interessante, pois chama a atenção para um aspecto deveras importante: a unidade Ulbra Canoas faz parte de um Sistema de Bibliotecas da Ulbra que é constituído por um conjunto de 30 bibliotecas distribuídas em seis estados brasileiros e uma no Uruguai. Muitos usuários devem desconhecer este fato, então no momento em que realizam uma busca e encontram o item desejado podem achar que faz parte somente do acervo de sua unidade de ensino. O guia indica que após o item ser recuperado é necessário clicar no ícone Biblioteca para ver sua localização, ou seja, ver a qual acervo pertence. Segundo

a coordenadora da Biblioteca é freqüente anotarem o código de um item pertencente a outra biblioteca, um dos motivos que desperdiçava o tempo dos auxiliares quando o acervo possuía acesso restrito. O atendimento era realizado somente pelos auxiliares, inclusive orientação e auxílio nas buscas.

Para conseguir maior conceito junto ao MEC, a Biblioteca sentiu necessidade de mudar o tipo de acesso ao acervo. Esse foi um dos principais fatores que influenciaram na decisão. Assim, em 2001 o terceiro e último andar, onde se localiza o acervo de Ciências da Saúde passou a ter livre acesso aos usuários. Os demais andares (primeiro e segundo) permanecem com acesso restrito, pois devido a algumas questões burocráticas, a Biblioteca está aguardando liberação.

Após a abertura do acervo foram comprovadas algumas vantagens, como qualidade no atendimento, pois de acordo com a coordenadora da Biblioteca, havia muita demora no atendimento. Em muitos casos os dados eram anotados de forma incorreta, o que fazia o auxiliar perder um considerável tempo na localização do item. Desta forma, com o livre acesso o aluno pode explorar o acervo, evitando o trabalho desnecessário dos auxiliares e a perda de tempo dos próprios usuários, como ocorria com o acesso restrito. Os auxiliares localizavam e traziam os materiais solicitados, os quais muitas vezes não correspondiam ao que o usuário necessitava. Este então, se dirigia novamente aos terminais para realizar uma nova busca, a fim de encontrar algo que atendesse a sua necessidade de informação, e assim por diante.

Desta forma, para a abertura do acervo, alguns fatores tiveram de ser observados. O número de computadores para pesquisa no ALEPH foi ampliado, contando

atualmente com um total de 30 terminais distribuídos nos três andares. O quadro de funcionários continuou o mesmo, havendo uma distribuição de acordo com os horários de maior demanda. Os auxiliares tiveram suas funções estabelecidas, diferentemente da realidade ainda vivida nos outros dois andares, onde não há nenhum tipo de escala ou divisão de tarefas, todos fazem tudo. Agora, no terceiro andar alguns auxiliares ficam encarregados do balcão de empréstimo, outros são responsáveis pela organização do acervo e pela guarda dos materiais nas estantes, enquanto uma pessoa controla o guarda-volumes.

Os bibliotecários existentes na Biblioteca da Ulbra são responsáveis pela parte administrativa, pelo controle do sistema, e pelo processamento técnico. Há uma bibliotecária encarregada pela Coordenação de Atendimento da Biblioteca, o que significa que ela é responsável pelo Serviço de Referência e Informação, porém com outra nomenclatura. Sua sala localiza-se no primeiro andar, o que quer dizer que os usuários não sabem que há alguém para auxiliá-los caso necessitem. Ela só é chamada quando os auxiliares não conseguem resolver a questão, pois são eles que prestam o atendimento aos usuários. Como já foi visto no referencial teórico, a pessoa encarregada em prestar o Serviço de Referência deve ser de fácil acesso, tanto psicológico quanto físico, deve se mostrar aberto e receptivo ao usuário. Mais do que isso, deve estar atento para perceber quem necessita de ajuda e se oferecer para tal, e não só ficar aguardando que o usuário o aborde. O ideal seria que a Coordenadora de Atendimento ficasse no terceiro andar, circulando entre as estantes e terminais de consulta, ou se preferisse, pelo menos, tivesse uma mesa ou um balcão onde ficasse “visível” aos usuários, para que estes soubessem a quem recorrer quando necessário.

Quanto à sinalização, as laterais das estantes receberam o número de classe correspondente a CDU, que é a classificação utilizada na Biblioteca e o seu respectivo descritor. Nas prateleiras só há o número de classificação. Há sobre as mesas, bem como em algumas prateleiras a seguinte mensagem: Não Recoloque os Livros nas Estantes. Este alerta tem o intuito de evitar itens guardados em lugar errado, sendo difícil de serem localizados posteriormente.

A Biblioteca Martinho Lutero implantou como medida de segurança o sistema anti-furto com sensores nos itens e a utilização de guarda-volumes, impedindo que os alunos entrem com bolsas, pastas, mochilas e livros para o acervo. Só podem portar folhas e material para escrever. Já nos demais andares, é permitido portar qualquer tipo de material, sendo permitido inclusive consumir alimentos e bebidas.

6.3 Biblioteca da Unisinos

A terceira e última Biblioteca universitária que também sofreu a transição do tipo de acesso ao acervo é a Biblioteca da Unisinos. Localiza-se a Av. Unisinos, nº950, em São Leopoldo. Seu horário de funcionamento é das 8h as 22h30 de segunda a sexta-feira e das 8h as 17h aos sábados.

A Biblioteca conta com um acervo com aproximadamente 450 mil itens, composto por livros, folhetos, periódicos, Cds, fitas de vídeo, teses, dissertações, slides e MP3. Sua área física é de 37.000 m² distribuídos em sete andares. Cinco pavimentos são

destinados ao acervo, o térreo abriga a Capela Universitária, a Sala Pública de Informática e um espaço para exposições.

A Biblioteca é dirigida por um Padre, e possui uma equipe formada por 17 bibliotecários e 60 auxiliares. Possui cerca de 30.000 alunos e 2.000 funcionários (incluindo professores) inscritos, e realiza aproximadamente 45.000 empréstimos por semestre.

Oferece como serviços o empréstimo domiciliar, reserva e renovação pela Internet, consulta local, consulta local no setor de Multimeios, comutação bibliográfica (COMUT), visitas orientadas de grupo, orientação no uso das normas da ABNT, pesquisa bibliográfica e novidades no acervo: cada bloco de acervo dispõe de expositores com as novidades de cada área do conhecimento.

A Biblioteca da Unisinos localizava-se em um prédio com três andares, dos quais dois eram destinados ao acervo e um abrigava o processamento técnico. No primeiro andar ficava a maior parte do acervo. O balcão de empréstimo, o qual continha oito terminais para consulta ao catálogo também encontrava-se neste andar. No segundo andar ficavam os periódicos e as obras de referência, único tipo de material com acesso livre aos usuários. Somente os professores tinham permissão para circular pelo acervo.

Nos terminais era possível fazer reserva e renovação dos itens pelos próprios usuários, assim no balcão só eram realizados empréstimo e devolução. Mesmo assim, de acordo com o Supervisor de Atendimento, as filas chegavam a durar em torno de 40 minutos nos horários de maior movimento. No balcão atendiam de oito a nove auxiliares, enquanto 25 ficavam encarregados de repor os materiais no acervo. Dois

bibliotecários permaneciam na área dos terminais prestando auxílio nas buscas. Os demais auxiliares compunham a segunda equipe que se encontrava no pavimento superior. Assim como os demais bibliotecários encontravam-se no processamento técnico.

Com a construção do novo prédio (com sete pavimentos) nem cogitou-se a possibilidade de acervo com acesso restrito, em função de toda a nova estrutura do prédio da Biblioteca. No antigo prédio era muito mais fácil manter o acervo fechado, pois era praticamente um acervo único. Então em julho de 2000 a Biblioteca passou a funcionar na nova estrutura, que foi toda planejada sem a participação ou influência dos bibliotecários.

Com a nova realidade da Biblioteca, alguns setores foram priorizados. Assim, os bibliotecários ficaram responsáveis especificamente pelo processamento técnico, ficando o atendimento a cargo dos auxiliares. Há um bibliotecário – Supervisor de Atendimento – que cuida do Serviço de Referência. Mas, da mesma forma como ocorre na Ulbra, sua sala localiza-se no segundo andar, ficando praticamente “escondido” dos usuários. Ele declarou circular pelos andares em horários de maior demanda, até porque é praticamente impossível apenas uma pessoa ficar responsável pelo Serviço de Referência e conseguir prestar auxílio efetivo aos usuários deslocando-se por cinco andares distintos. Assim, em situações em que os auxiliares não conseguem ajudar algum usuário o Supervisor é chamado para prestar o atendimento, isso durante o dia pois este não trabalha à noite.

O período da noite, segundo o próprio Supervisor é o mais crítico, não tendo nenhum bibliotecário no atendimento neste horário. Segundo ele, é imprescindível ter alguém capacitado para prestar o Serviço de Referência no horário de maior demanda, pois muitas vezes nem os auxiliares têm disponibilidade para orientar os usuários. Porém, esta é uma questão que compete à direção da Biblioteca.

A Biblioteca dispõe de 113 computadores para consulta ao catálogo, distribuídos pelos acervos, e mais 20 computadores no Setor de Multimeios para pesquisa nas bases de dados. O ALEPH (Automated Library Systems) é o sistema de automação utilizado pela Biblioteca da Unisinos.

A tela inicial explica todos os recursos disponíveis para pesquisa (FIGURA 7).

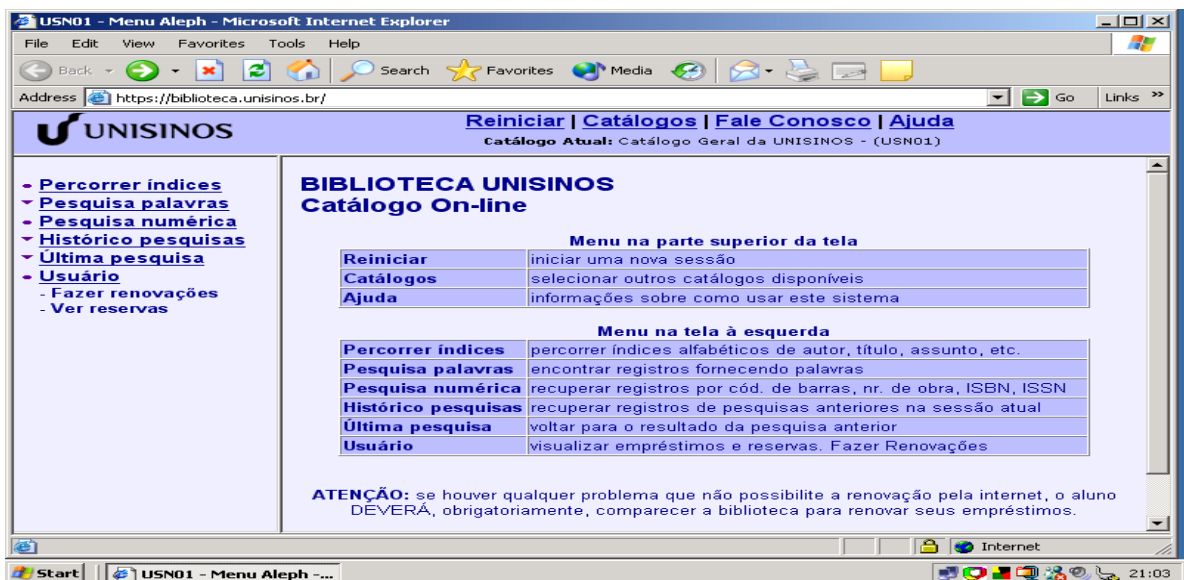


Figura 7: Tela Inicial do Catálogo - Unisinos

Após selecionado o tipo de pesquisa (Simple, Assistida, Multicampo 1 ou Multicampo 2) aparece na parte superior da tela instruções de como proceder para

restringir a pesquisa, sobre o uso de operadores booleanos e sobre o funcionamento do recurso “Palavras Adjacentes” (FIGURA 8).

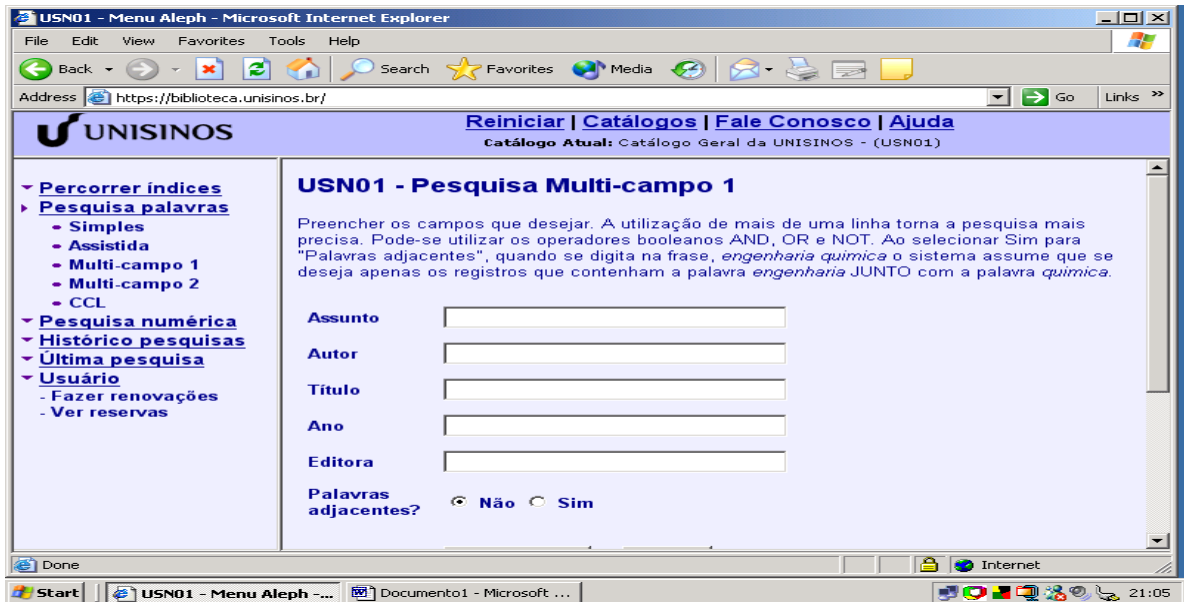


Figura 8: Tela Pesquisa Multicampo 1 – Unisinos

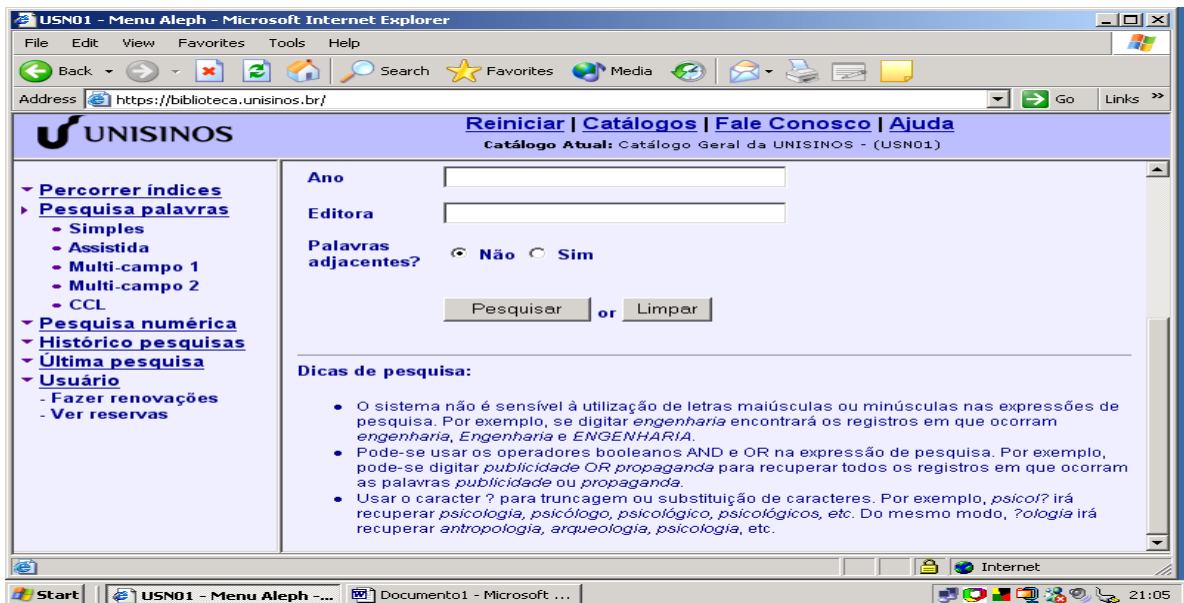


Figura 9: Tela Pesquisa Multicampo 1 (Dicas) - Unisinos

Ainda na Tela de Pesquisa, na parte inferior, aparecem mais instruções a respeito dos procedimentos de busca. Traz orientações mais detalhadas e com exemplos (FIGURA 9).



Figura 10: Tela de Registros Recuperados – Unisinos

Na tela onde mostra a lista com os registros recuperados (FIGURA 10), aparece em sua parte superior uma indicação sobre o que fazer para visualizar o registro completo.



Figura 11: Tela de Visualização do Registro – Unisinos

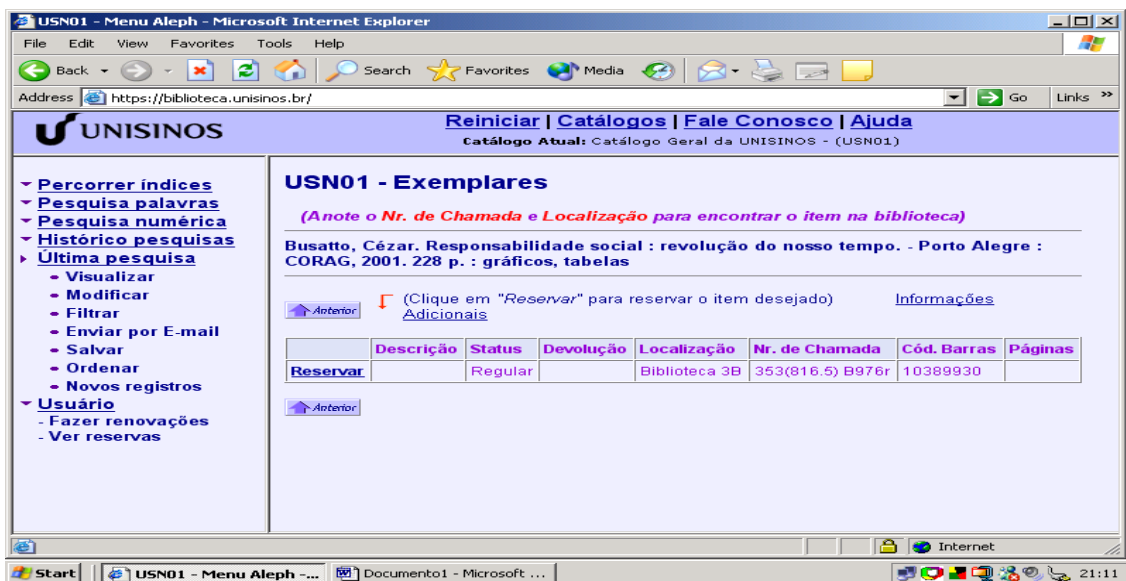


Figura 12: Tela de Visualização dos Exemplares - Unisinos

Após a Visualização do Registro, clica-se em “Exemplares” para ver sua disponibilidade e sua localização no acervo. Pela Figura 12 é possível perceber que a instrução do que deve ser anotado para localizar o item na coleção vem em destaque, escrito em cor diferente para chamar a atenção do usuário.

Todas essas orientações e informações a respeito do funcionamento da Biblioteca são encontrados no Guia do Usuário (ANEXO), distribuído aos alunos calouros no início de cada semestre, quando é feita uma visita orientada à ela. O Guia também pode ser encontrado no endereço <http://www.unisinos.br/acervo/biblioteca/guia/guia2002.pdf>

Foi dada especial atenção à sinalização da Biblioteca, não restringindo-se somente ao acervo, mas preocupando-se com toda a estrutura. Na parte externa há uma placa de grandes dimensões indicando que aquele é o prédio da Biblioteca. Na parte interna do prédio, há pequenas placas suspensas no teto que indicam onde ficam entrada, saída, administração, sanitários, guarda-volumes, etc. Além disso, foram colocados painéis explicativos a respeito de como se divide o acervo em cada um dos andares.

Nos andares em que se encontram o acervo, cada pavimento está dividido em quatro blocos (A, B, C e D), com os livros agrupados por áreas, identificadas por cores. Assim, 2A refere-se ao bloco A do segundo pavimento e assim por diante. Cada estante possui em sua lateral a indicação numérica dos assuntos de acordo com a CDU, sistema de classificação utilizado na Biblioteca, e seu respectivo descritor. Uma idéia diferenciada, foi a projeção de um bibliocanto, o qual possui uma parte que fica para fora da prateleira, onde aparece escrito o código numérico e o assunto a que ele se refere. Assim, torna-se mais fácil para o usuário visualizar o assunto que procura.

Como medida de segurança, há no primeiro andar uma sala onde ficam localizados os armários para a guarda dos materiais. Os usuários antes de entrarem para o local que dá acesso aos acervos são obrigados a deixar seus pertences no guarda-volumes. Há ainda, na porta de acesso de cada acervo torres que detectam se

algum material passar sem ter sido emprestado, pois todos os materiais possuem sensores internos.

Assim, baseando-se nas declarações feitas pelos bibliotecários entrevistados, foi elaborado um quadro apresentando as principais vantagens e desvantagens do acervo com acesso restrito e do acervo com livre acesso, respectivamente.

LIVRE ACESSO	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Independência/ autonomia do usuário	Preservação do acervo (perdas/ danos ao material)
Possibilidade de explorar o acervo/ encontrar outros itens, além dos recuperados no sistema	Desorganização do acervo (materiais fora de lugar nas estantes)
Auxiliares com funções específicas, atendimento no balcão de empréstimo, organização do acervo	
Aproveitamento melhor da equipe, podem executar outras tarefas	
Maior qualidade no atendimento, maior agilidade	

Quadro 2: Vantagens e Desvantagens do Livre Acesso ao Acervo

ACESSO RESTRITO

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Organização do acervo	Demora no atendimento (ocorrência de filas)
Preservação do acervo	Maior número de auxiliares para atender a demanda
	Insatisfação dos auxiliares (desgaste físico e emocional)
	Insatisfação dos usuários (reclamações)
	Usuário não conhece o acervo, não tem como explorá-lo

Quadro 3: Vantagens e Desvantagens do Acesso Restrito ao Acervo

Após fazer a apresentação dos dados levantados com a realização das entrevistas, é importante salientar três pontos:

- a) em nenhuma das três Bibliotecas o quadro de funcionários foi alterado para a abertura do acervo, ou seja, não houve contratações nem demissões. Somente depois da transição, com o crescimento da demanda, foi verificada a necessidade de um número maior de Bibliotecários, no caso da Unisinos, e de mais auxiliares, no La Salle e na Ulbra;
- b) em nenhuma das três Bibliotecas foi realizado qualquer tipo de orientação, treinamento ou qualificação dos auxiliares diante da mudança do tipo de acesso ao acervo. Isto devido ao fato da vasta experiência e conhecimento adquiridos por eles, tanto do sistema utilizado quanto do acervo, trabalhando com a realidade de acesso restrito;

- c) não houve um planejamento quanto a estruturação do Serviço de Referência prestado pelas Bibliotecas perante a mudança do tipo de acesso ao acervo. O enfoque foi dado ao espaço físico e suas adaptações, bem como aos recursos materiais como aumento do número de terminais para consulta ao catálogo, colocação de guarda-volumes, entre outros. Após a abertura do acervo foi sentida a necessidade de algumas adequações, todas percebidas a partir da prática diária.

6.4 Serviço de Referência na Biblioteca Elisabeth Papp Romak

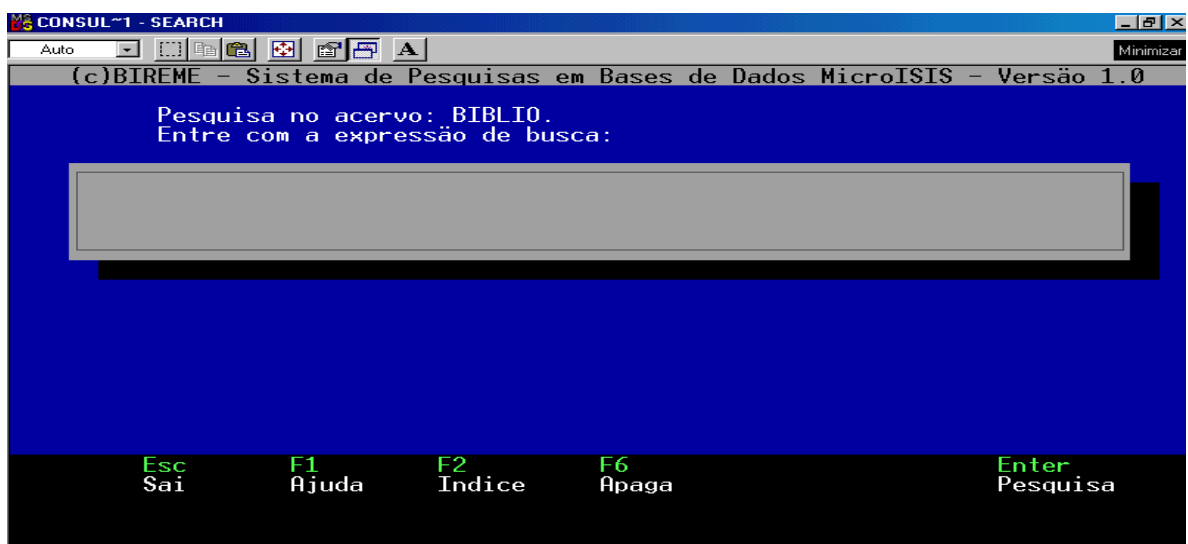
No período da noite, prestam atendimento aos usuários uma bibliotecária, um supervisor, uma auxiliar (estudante de biblioteconomia) e uma estagiária (estudante de um curso técnico em Secretariado), não havendo critérios estabelecidos quanto ao atendimento no balcão de consultas e no balcão de empréstimo. A estagiária, presta auxílio nas consultas e nas buscas, da mesma forma que a bibliotecária atende no balcão de empréstimos.

Assim, como todos auxiliam nas buscas e atendem às solicitações de materiais, passam a ter domínio e conhecimento do acervo. Este é um aspecto positivo, pois a equipe torna-se capacitada para atender aos usuários, não ficando somente uma ou duas pessoas habilitadas a prestar a orientação e/ou o auxílio. Se fosse assim, na falta

de alguma delas, a outra ficaria sobrecarregada e o atendimento aos usuários ficaria completamente prejudicado e comprometido.

Sem dúvida alguma, como já mencionado anteriormente neste trabalho, a bibliotecária possui melhores condições para realizar o Serviço de Referência e Informação, por ter conhecimentos técnicos e específicos para tal. Mas a experiência em lidar com o público e com o acervo também são essenciais, este é o caso do supervisor que trabalha na Biblioteca há mais de doze anos, pois embora não tenha formação profissional na área, possui plenas condições de prestar atendimento ao usuário. Em muitos casos, devido ao seu conhecimento da coleção, é comum até mesmo a bibliotecária recorrer a ele para solucionar alguma questão.

Na Biblioteca da Faculdade São Judas Tadeu, como os usuários não possuem livre acesso aos materiais didáticos e aos periódicos, é necessário que façam a solicitação do que necessitam no balcão de consultas, onde encontram-se disponíveis quatro terminais para pesquisa ao catálogo da Biblioteca. No catálogo informatizado da Biblioteca a busca pode ser feita por autor, título e assunto, podendo-se refinar a busca colocando-se o nome do autor e o assunto, ou uma palavra ou mais do título e o nome do autor. É necessário para o sistema efetuar a busca, que seja colocado o símbolo *



(asterisco) entre as palavras, sem deixar espaço. Porém, não há na tela dos terminais de consulta nenhum tipo de orientação de como efetuar a busca (cf. FIGURA 13).

Figura 13: Tela de Busca – São Judas Tadeu

Na parte inferior da tela dos terminais há um ícone denominado Ajuda, contudo, quando acessado, traz a seguinte mensagem (cf. FIGURA 14):

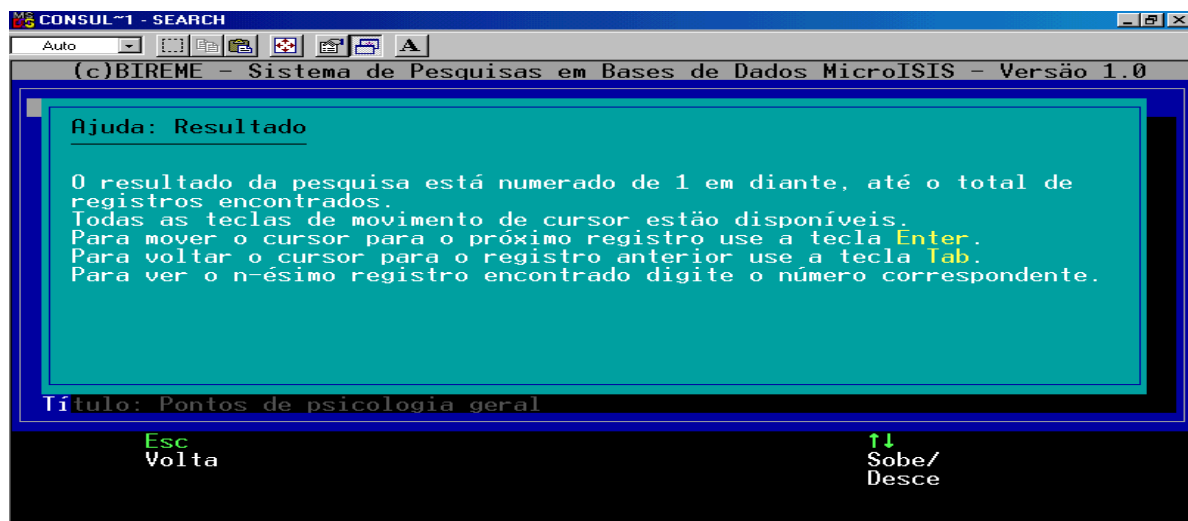


Figura14: Tela de Ajuda – São Judas Tadeu

A Ajuda se limita a alguns recursos utilizados na visualização dos registros, não orientando como proceder para realizar a pesquisa efetivamente. Torna-se difícil para o usuário procurar o que necessita, pois desconhece os procedimentos a serem empregados, como a necessidade de colocar * (asterisco) entre as palavras, pois do contrário o sistema na executa a pesquisa (cf. FIGURA 15).



Figura 15: Exemplo de Busca sem o uso de Asteriscos – São Judas Tadeu

Desconhece ainda, quais os tipos de informações que podem ser buscadas, além do que deve ser anotado com relação aos materiais escolhidos, de modo a efetuar a solicitação à pessoa que estiver atendendo no balcão. Podem ser recuperados materiais como livros e trabalhos de conclusão (FIGURA 16), artigo de periódicos e folhetos (figura 17), só que para cada um deles há um tipo diferente de informação que deve ser anotado para poderem ser localizados no acervo.

Para livros é necessário anotar o código que aparece no “Local” (cf. FIGURA 16): **BF – 657(SIG) – P124s**. Como a Biblioteca atende a escola e a faculdade, os seus respectivos acervos, embora localizados no mesmo espaço, ficam separados de forma

a facilitar a localização dos materiais pela equipe. Assim, **BF** significa Biblioteca da Faculdade, bem como **BE** significa Biblioteca da Escola. Porém, os alunos não dominam esta distinção, assim anotam somente o número de chamada do item desejado. Ocasionalmente ocorre perda de tempo e trabalho desnecessário para quem o está atendendo até perceber que BE seria a localização correta, pois normalmente se direciona a coleção da faculdade quando trata-se de classificações que ambos os acervos contemplam.

A maior parte dos itens que compõem o acervo são livros, assim, o número de livros recuperados nas buscas é maior que os outros tipos de materiais. Acostumados a anotar o código referente ao “Local”, quando um outro tipo de material é recuperado anotam, também a informação que aparece ali. No caso dos trabalhos de conclusão o que deve ser anotado para sua localização no acervo é o que aparece no “Volume” (cf. FIGURA 16): **A181**. A letra **A** se refere aos trabalhos do curso de Administração, **C** se refere aos do curso de Ciências Contábeis e **PC** aos do curso de pós-graduação em Ciências Contábeis. Então, quando os usuários anotam o código que aparece no “Local” (cf. FIGURA 16): **TC – 658 – K81s**, é possível para a equipe identificar com rapidez que a informação está incorreta, pois **TC** significa Trabalho de Conclusão.

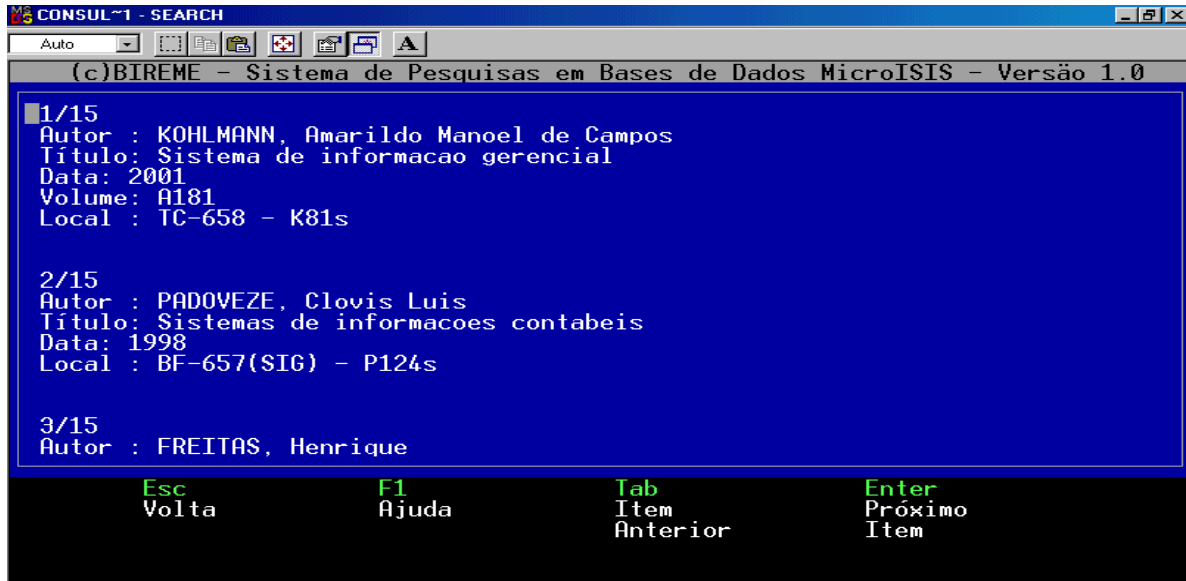


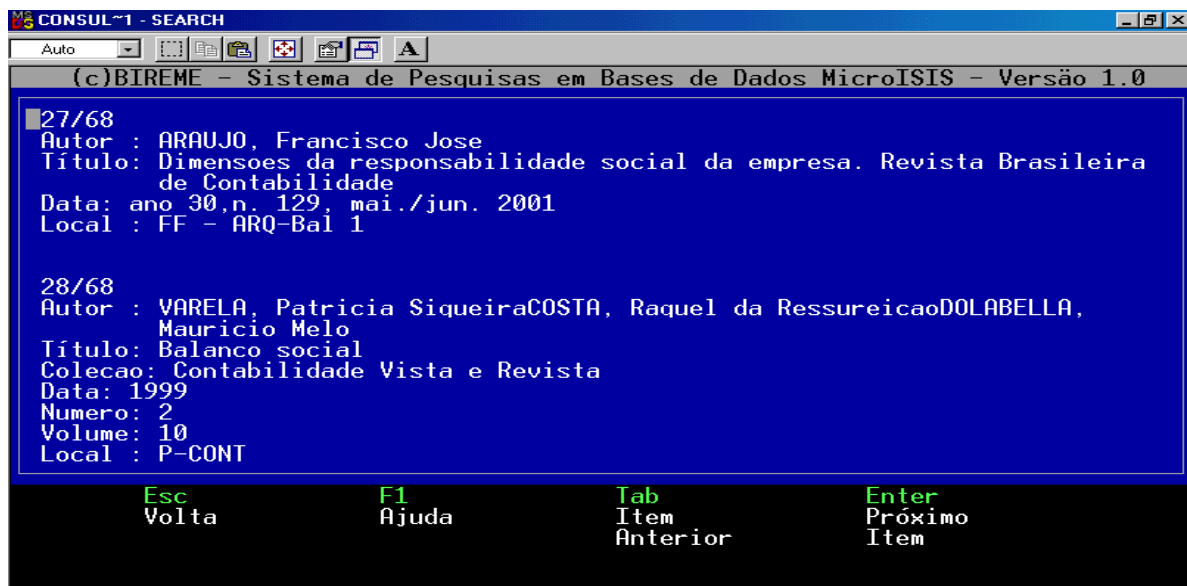
Figura 16: Recuperação de Livro e Trabalho de Conclusão – São Judas Tadeu

Essa variedade de materiais e de códigos para representá-los, de certa forma, confunde o usuário, já que pela lógica ele acredita que o correto seria anotar os dados referentes ao “Local”, não importando o tipo de material. Até porque, o usuário não identifica o que é **BF** ou o que é **TC**, e assim por diante. E não há nada que indique ou os oriente a respeito.

Quando trata-se de folheto e artigo de periódico a questão complica-se ainda mais. No caso dos folhetos deve-se anotar o título do documento, o título da revista a qual pertence, se for o caso, e as informações adicionais como volume, número, mês e ano. Mas, como já dito anteriormente, os usuários anotam os dados que constam no “Local” acreditando ser o suficiente para a localização dos itens que escolheram. Assim, anotariam o seguinte: **FF – ARQ-Bal 1** (cf. FIGURA 17). **FF** quer dizer folheto; **ARQ** quer dizer arquivo, ou seja, o local onde estão armazenados os folhetos; **Bal** significa

Balanço, o assunto sobre o qual o folheto trata e **1** refere-se a primeira pasta que contém este assunto, pois um assunto pode conter mais de uma pasta, identificadas por numeração progressiva.

Figura 17: Recuperação de Folheto e Artigo de Periódico – São Judas Tadeu



Embora a informação esteja incompleta, ainda assim seria possível localizar o folheto que o usuário necessita, porém dependeria um pouco mais de tempo. Sabendo-se qual o assunto e qual a pasta, faltaria somente identificar qual folheto ele busca.

Para os artigos de periódico é necessário anotar o título da Revista, o seu ano, número e volume. Mas, aparecem com a seguinte anotação: **P – CONT** (FIGURA 17). Para o usuário, é difícil a compreensão dos códigos empregados, por isso, devem imaginar que anotando P – CONT, terá algum significado e que a equipe será capaz de

localizar o que ele deseja. É muito comum terem de refazer a pesquisa para encontrar os dados referentes ao artigo que lhes tinha interessado. A letra **P** quer dizer periódico, e **CONT** quer dizer que trata-se de um periódico de contabilidade.

Somente aqueles usuários mais assíduos, acostumados a freqüentar a Biblioteca e a utilizar seus recursos, conseguem ser mais independentes na realização das buscas. Já sabem quais as informações devem ser anotadas para a localização dos materiais no acervo, assim como a necessidade de colocar *(asterisco) entre as palavras para efetuar a pesquisa. De qualquer forma, é imprescindível a presença de alguém para orientá-los na realização das buscas, e em muitos casos, efetuá-las quando se trata de usuários com dificuldades perante o sistema ou de usuários mais resistentes ao manuseio do computador.

Quanto à sinalização, não há na entrada da Instituição ou em qualquer ponto da mesma, alguma indicação a respeito de onde se localiza a Biblioteca. A orientação é feita pela recepcionista que recebe quem chega à Instituição. Somente em cima da porta (entrada principal) há uma placa com o nome da Biblioteca. No interior da Biblioteca não há nenhum tipo de sinalização indicando onde são realizadas as consultas, onde pedir informações ou onde são realizados os serviços de empréstimo, renovação e devolução. Frequentemente, se dirigem ao balcão de consultas com o intuito de devolver ou renovar algum material, o que só pode ser feito em um terminal localizado no balcão de empréstimos.

7 CONCLUSÃO E SUGESTÕES

Na Biblioteca da Instituição Educacional São Judas Tadeu, o Serviço de Referência é realizado, praticamente, em todos os seus aspectos. Por se tratar de uma Biblioteca com acesso restrito, não é possível aos usuários irem direto ao acervo procurar ou buscar o que desejam. Assim, quando necessitam de qualquer tipo de material ou de alguma informação é preciso reportar-se a alguém da equipe.

Talvez por haver o contato direto e constante entre a equipe e os usuários, não há resistência por parte da Bibliotecária, do Supervisor, da auxiliar ou da estagiária em prestar auxílio quando solicitados. A prioridade da Biblioteca sempre é o atendimento aos usuários, ficando em horários de maior demanda os quatro integrantes da equipe na “linha de frente”.

Assim, para uma possível transição do seu acervo com acesso restrito para livre acesso, alguns fatores deverão ser observados quanto ao Serviço de Referência prestado, visando possibilitar a independência do usuário, que se deparará com uma nova realidade.

Há diversos aspectos que envolvem o Serviço de Referência, todos inter-relacionados e essenciais à sua prática. Para que o usuário possa se localizar no

ambiente da Biblioteca é de suma importância que esta esteja bem sinalizada, de modo a guiá-lo não só em seu espaço físico indicando entrada, saída, setores e serviços, como também o permita ser independente na localização dos itens na coleção.

Também merece grande atenção a interface do sistema utilizado pela Biblioteca no acesso aos materiais de seu acervo, pois não adianta possuir um catálogo informatizado se este não for útil aos usuários. Portanto, deve ser de fácil utilização, oferecendo recursos que sirvam para orientá-los sobre os procedimentos e os passos para a execução das buscas. Se não houver a possibilidade do sistema apresentar na tela tais dicas, uma alternativa seria afixar na parte externa e superior dos terminais, pelo menos, orientações do que deverá ser anotado para a localização dos variados tipos de material no acervo.

Outro fator importante refere-se as medidas de segurança que devem ser empregadas como forma de preservar o acervo. A perda de materiais, por furto, extravio ou por danos físicos compromete a coleção, e conseqüentemente, o atendimento ao usuário, o qual vai em busca de determinado item, e em conseqüência de algum dos motivos citados anteriormente, não é localizado não sendo possível à Biblioteca atender sua necessidade de informação.

Através das entrevistas realizadas foi possível observar, que um dos pontos cruciais do Serviço de Referência não recebeu a merecida importância: o contato pessoal com o usuário. A existência de um setor responsável pelo Serviço de Referência localizado em outro andar e em uma sala fechada, onde o usuário nem imagina que possa encontrar alguém capaz de lhe prestar auxílio, demonstra a falta de preocupação com este aspecto. A figura do profissional auxiliando o usuário é

indispensável, por mais que os auxiliares possuam conhecimento do acervo e dos instrumentos empregados na Biblioteca. O usuário é a razão de ser de uma unidade de informação, portanto, é imprescindível estar em contato direto com ele, de forma a identificar as solicitações mais freqüentes, os materiais mais requisitados, as maiores dificuldades apresentadas com relação a utilização do sistema automatizado ou com relação a localização dos itens no acervo.

Na Biblioteca do La Salle, apesar de não ter sido feito um planejamento quanto a prática do Serviço de Referência diante da mudança de livre acesso aos usuários, já havia anteriormente uma Bibliotecária responsável por prestar este serviço. Assim, sua atuação não sofreu alterações significativas. Nas demais Bibliotecas, como no La Salle, não houve planejamento contemplando o Serviço de Referência, tanto que os setores responsáveis por ele foram estabelecidos em locais praticamente “escondidos” dos usuários. Além disso, os auxiliares receberam a incumbência de prestar o auxílio aos usuários.

A atenção nestas Bibliotecas, foi voltada somente para os aspectos que envolvem seu espaço físico e seus recursos materiais. A necessidade de um bibliotecário ou mais, como no caso da Biblioteca da Unisinos que possui o acervo distribuído em cinco andares, foi sentida em seu dia-a-dia, após o processo de transição já ter sido realizado.

Baseando-se nestas experiências, para que a Biblioteca Elisabeth Papp Romak não enfrente as mesmas dificuldades, faz-se necessário que o processo de transição seja pautado em um planejamento. Este deverá contemplar os fatores que envolvem o

Serviço de Referência, visando garantir sua adaptação e/ou reestruturação em face a nova realidade apresentada.

Desta forma, conforme observou-se nas Bibliotecas que já vivenciaram a transição para acesso direto ao acervo, seguem algumas sugestões para a adaptação do Serviço de Referência prestado pela Biblioteca Elisabeth Papp Romak, no que se refere aos seus recursos humanos, serviços, espaço físico e lay-out da Biblioteca. São elas:

- Sinalização do ambiente e do acervo ;
- Aumento do número de terminais disponíveis para consulta ao catálogo;
- Colocação de cartazes ou *folders* próximos aos terminais de consulta orientando sobre os tipos de materiais existentes na coleção e o que é necessário anotar para sua localização no acervo;
- Confeção de um Guia do Usuário, com explicações a respeito do funcionamento da Biblioteca, do catálogo, etc.
- Realização de visitas orientadas à Biblioteca com as turmas de calouros no início de cada semestre;
- Realização de aulas expositivas e práticas com os alunos novos, nos laboratórios de informática sobre o uso do catálogo automatizado;
- Criação de um Setor de Referência e Informação próximo aos terminais de consulta e ao acervo;
- Contratação de, pelo menos, mais um profissional da área;

- Designação de funções e atividades, ficando uma pessoa responsável pelo balcão de empréstimo;
- Designação de um(a) bibliotecário(a) especificamente para o Setor de Referência; pelo menos nos horários de maior demanda;
- Estabelecimento de um escala, havendo pelo menos uma pessoa disponível para prestar auxílio nas buscas e na localização dos materiais no acervo, podendo aumentar este número em horários de maior demanda;
- Decisão se algum tipo de material será mantido com acesso restrito, como Cds, folhetos e periódicos;
- Colocação de armários para guarda dos materiais dos usuários.

A partir das entrevistas realizadas foi possível verificar a preferência dada pelo sistema de livre acesso ao acervo, apresentando este, mais vantagens em relação ao acervo com acesso restrito. Tais vantagens dizem respeito tanto à equipe que atua na Biblioteca quanto aos usuários, que tornam-se mais independentes tendo a possibilidade de explorar e, conseqüentemente, tirar maior proveito da coleção. Em contrapartida, de acordo com as declarações coletadas nas entrevistas, o acesso restrito ao acervo apresenta apenas duas vantagens: a organização e a preservação da coleção. Como desvantagens deste sistema foram citadas a demora no atendimento e a ocorrência de filas; a necessidade de um número maior de auxiliares para realizar o atendimento impedindo que estes se dediquem a outras tarefas; a insatisfação dos auxiliares, bem como dos usuários; e a impossibilidade do usuário explorar e conhecer

outros materiais que a coleção da Biblioteca contém, além daqueles recuperados pelo sistema informatizado.

Assim, primando sempre pelo atendimento ao usuário, caberá a Biblioteca da Instituição Educacional São Judas Tadeu analisar os fatores envolvidos na transição do tipo de acesso ao acervo e avaliar, de acordo com sua realidade e necessidades, qual a melhor decisão a ser tomada.

REFERÊNCIAS

BELUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da Educação de Usuários ao Treinamento do Bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, Jan./Dez. 1990. P.78-111.

BENITES, Mônica Rocha. **Avaliação do Serviço de Referência e Informação da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**. 2002. 69f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas Universitárias Brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980. P.1-13.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para Promoção do Uso da Informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. P.45-61

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996. 159 p.

GLOSARIO ALA de Bibliotecologia y Ciencias de la Información. Madrid: Diaz de Santos, 1988. 473 p.

GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao Trabalho de Referência em Bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 294 p.

KATZ, William A . **Introduction to Reference Work**: reference services and reference processes. 6.ed. New York: McGraw-Hill, 1992. V.II 255p.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e Reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação (contínua). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1/4, Jan./Dez. 1990. P.9-37.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a Caracterização da Biblioteca Universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.25, n.3/4, Jul./Dez. 1992. P.40-48.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do Serviço de Referência Convencional a Novos Ambientes de Redes Digitais em Bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.1, n.1, 1999. P.38-54.

MARRIOT, J. Willard. **Glossary of Common Library Terms**. Utah: University of Utah, 1999. 41 p. Disponível em: <<http://www.lib.utah.edu/science/glossary.html>> Acesso em: 06 set. 2003.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002. 116 p.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organize sua Biblioteca**. 2.ed. São Paulo: Polígono, 1971. P.117-124.

SHILL, Harold B. Open Stacks and Library Performance. **College & Research Libraries**, New York, v.41, n.3, May 1980. P.220-225.

VALE, Eunides Aparecida. et. al. Porque o Livre Acesso às Estantes? **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.20, n.1, Jan./Jun. 1996. P.99-107.

WANDERLEY, Luiz Eduardo W. **O que é Universidade**. 9.ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. 81 p. (Primeiros Passos, 91).

APÊNDICE – Instrumento de Coleta de Dados

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Informante:

Nome: _____

Cargo: _____

Data: _____

1 Dados de Identificação da Biblioteca

1.1 Nome: _____

Endereço Completo: _____

Bairro: _____ Nº.: _____

Telefone: _____ Fax.: _____

E-mail: _____ CEP.: _____

1.2 Horário de funcionamento: _____

1.3 Data de criação: _____

2 Acervo

Materiais que compõem a coleção:

() Livros

() Cds

6.3 Número de atendimentos diários

Empréstimo: _____

Consulta: _____

7 Serviços Oferecidos

8 Transição do Acervo com Acesso Restrito para Livre Acesso

8.1 Quais os fatores responsáveis pela decisão de modificar o tipo de acesso ao acervo? _____

8.2 O acesso era restrito a todo o acervo ou apenas a determinados tipos de materiais?

8.3 Alguma categoria de usuário tinha livre acesso ao acervo? _____

8.4 Com o acervo fechado, como eram realizadas as solicitações de materiais? _____

8.5 Quem prestava o atendimento aos usuários? _____

8.6 Quais as providências tomadas no que se refere a:

a) Recursos físicos/ instalações _____

b) Equipamentos _____

c) Acervo (sinalização, organização, etc.) _____

d) Equipe de funcionários (contratação, qualificação, treinamento, orientação, etc.)

e) Medidas de segurança (armários, dispositivos anti-furto, etc.) _____

8.7 Quando foi realizada a transição do tipo de acesso ao acervo? _____

8.8 Cite vantagens e desvantagens do processo de transição de acervo fechado para acervo aberto:

VANTAGENS

DESVANTAGENS

_____ **Biblioteca da Unisinos**
Guia do Usuário _____

São Leopoldo
2002

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS

Reitor
Aloysio Bohnen

Vice-Reitor
Marcelo Fernandes de Aquino

Diretor da Biblioteca
Lodomilo Augusto Mallmann

Biblioteca da Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Av. Unisinos, 950 - 93022-000 - São Leopoldo, RS, Brasil
Tel.: 51.590 8820 - Fax: 51.590 8803
<http://biblioteca.unisinos.br>

Nas páginas deste *Guia do Usuário* são encontradas todas as informações sobre como acessar o acervo da Biblioteca da Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

Alunos, professores e funcionários da UNISINOS, bem como a comunidade regional, têm à sua disposição, para pesquisa ou lazer, uma moderna, confortável e bem equipada biblioteca, que se situa entre as mais importantes bibliotecas universitárias da América Latina.

O prédio que a acolhe, especialmente construído para esse fim, com área de 37 mil m², foi inaugurado em 1999.

Será sempre um prazer para o visitante percorrer os acolhedores ambientes do acervo na procura de um determinado título, e, depois de encontrá-lo, poder examiná-lo sem pressa.

Toda vez que isso acontece, a universidade está cumprindo seu papel de elemento transitivo dos saberes.

Endereços e horários**Endereço para correspondência**

Av. Unisinos, 950
93022-000
São Leopoldo, RS, Brasil

Telefone

(0xx) 51 590.8820

Fax

(0xx) 51 590.8803

E-mail da Biblioteca

biblioteca@unisinos.br

E-mail do setor de multimeios

mcomut@cosmos.unisinos.br

Internet

home-page <http://www.unisinos.br/acervo/biblioteca>

catálogo on-line <http://biblioteca.unisinos.br>

biblioteca virtual <http://www.unisinos.br/bibliotecavirtual>

Ramais internos

Direção.....	4500
Secretaria.....	4501
Aquisições.....	4510
Multimeios/COMUT	4525
Processamento Técnico.....	4513
Suporte	4515
Informações	4520

Horários de atendimento

Segunda a sexta-feira, das 8h às 22h30min

Sábado, das 8h às 17h

Distribuição do acervo

O acervo da Biblioteca está distribuído em cinco pavimentos. Cada pavimento divide-se em quatro blocos, a saber, A, B, C, D. Assim, se uma obra se localiza na **Biblioteca 4B**, deverá ser procurado no Acervo B do quarto pavimento.

Distribuição do acervo por assunto

Assunto	Acervo	Assunto	Acervo
Administração	4B	Ciências Ocultas	5D
Agricultura	4C	Ciências Políticas	3A
Antropologia	5C	Ciências Sociais	3A
Arquitetura/Urbanismo	4A	Colonização	5C
Artes	5B	Comércio Exterior	4B
Astronomia	4A	Comunicação Social	5B
Biblioteconomia	5D	Culinária	4D
Biografias	5C	Ecologia	4C
Biologia	4C	Educação	5D
Botânica	4C	Educação Física/Espportes	4D
Cerimonial/Etiqueta	4B	Enfermagem	4D
Ciências Contábeis	4B	Engenharia de Alimentos	4D
Ciências Econômicas	4B	Engenharias	4A
Direito	3A/3B	Estatística	4A
Ciências Naturais	4C	Ética	5D

Assunto	Acervo
Etnologia/Folclore	5C
Farmacologia	4D
Filosofia	5D
Física	4A
Geologia	4C
Geografia	5C
História	5C
Indústria Química	4C
Indústrias Gerais	4A
Informática	4A
Jornalismo	5B
Lazer/Turismo	4D
Letras	5B
Literatura	5A
Lógica	5D

Assunto	Acervo
Matemática	4A
Medicina	4D
Metallurgia	4A
Nutrição	4D
Paleontologia	4C
Psicologia	4D
Psiquiatria	4D
Publicidade/Propaganda	5B
Química	4C
Relações Públicas	5B
Religião	5D
Secretariado	4B
Semiótica	5B
Serviço Social	3B
Zoologia	4C

Física

--

Informática
Matemática
Acervo 4B
Administração
Ciências Contábeis
Ciências Econômicas
Comércio Exterior
Secretariado
Acervo 4C
Agricultura
Biologia
Botânica
Ecologia
Geologia
Química
Acervo 4D
Educação Física
Enfermagem
Eng. de Alimentos
Medicina
Nutrição
Psicologia

5º Pavimento
Acervo 5A
Literatura
Acervo 5B
Artes
Comunicação Social
Jornalismo
Letras
Publicidade/Propaganda
Relações Públicas
Semiótica
Acervo 5C
Antropologia
Biografias
Geografia
História
Acervo 5D
Educação
Filosofia
Religião

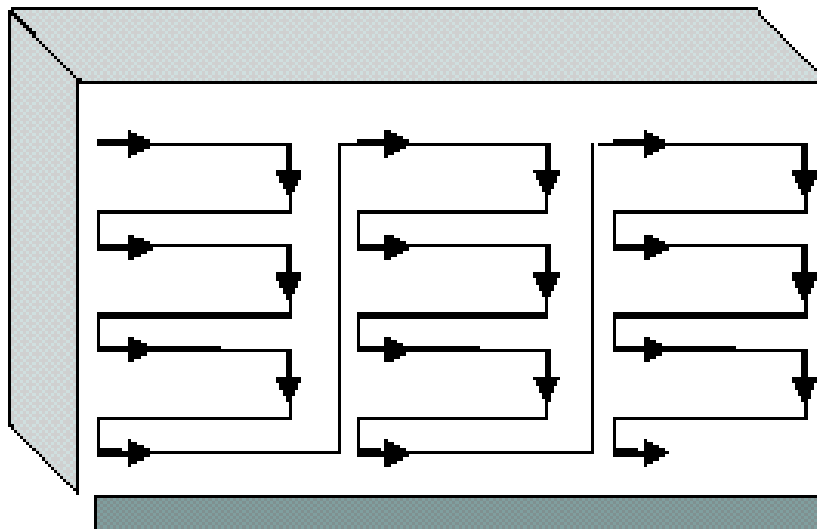
Ordenação do acervo

Ordenação dos livros

A ordenação do acervo segue o Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU).

Nos acervos, os livros agrupam-se por afinidade de assuntos, em seqüência numérico-decimal crescente.

A ordenação inicia-se na prateleira superior da estante, da esquerda para a direita, em módulos descendentes, conforme representa a figura abaixo.



Ordenação dos periódicos

Os periódicos seguem a ordem alfabética dos títulos.

Localização de itens pelo computador

O número do livro, que indica a localização na estante, é obtido pela tela de exemplares do sistema, na coluna **Nr. de Chamada**. A leitura faz-se algarismo por algarismo, entre os quais há inseridos alguns sinais.

The screenshot shows the 'UNISINOS' library system interface. The main heading is 'UNISINOS' with navigation links for 'Início', 'Catálogo', 'Fale Conosco', and 'Ajuda'. Below this, there's a search bar and a list of search options: 'Pesquisar títulos', 'Pesquisar autores', 'Pesquisar numérica', 'Histórico pesquisas', 'Última pesquisa', and 'Sua lista'. The main content area is titled 'UNISINOS - Exemplares' and displays a table of book copies. The table has the following columns: 'Localização', 'Status', 'Reservado', 'Localização', 'Nr. de Chamada', 'Id. de Reserva', and 'Número'. The data rows show various call numbers and reservation IDs. A red arrow points to the 'Nr. de Chamada' column, and another red arrow points to the 'Localização' column.

Localização	Status	Reservado	Localização	Nr. de Chamada	Id. de Reserva	Número
	Prata					66.00001
Exemplar	Reservado		Exemplar	000.07411 011187003		6000108
Exemplar	Reservado		Exemplar	000.07411 011187004		6000109
Exemplar	Reservado		Exemplar	000.07411 011187005		6000110
Exemplar	Reservado	00100001	Exemplar	000.07411 011187006		6000111
	Reservado		Exemplar	000.07411 011187007		6000112

A coluna **Localização** da tela de exemplares mostra o pavimento e o acervo onde se encontram os itens desejados.

Sistema de informatização

A Biblioteca utiliza o sistema de automação ALEPH (Automated Library Systems), que permite o gerenciamento de todas as suas atividades. Engloba os módulos de consulta, catalogação, circulação, seriados, aquisição, administração e controle de caixa. A utilização do formato de catalogação USMARC e as normas de catalogação do AACR2 permitem o intercâmbio de dados com qualquer instituição do mundo que utilize os mesmos padrões.

Consulta bibliográfica à base de dados

A consulta bibliográfica à base de dados está disponível na Internet através do *site* da Universidade <http://www.unisinos.br> ou diretamente no endereço <http://biblioteca.unisinos.br>

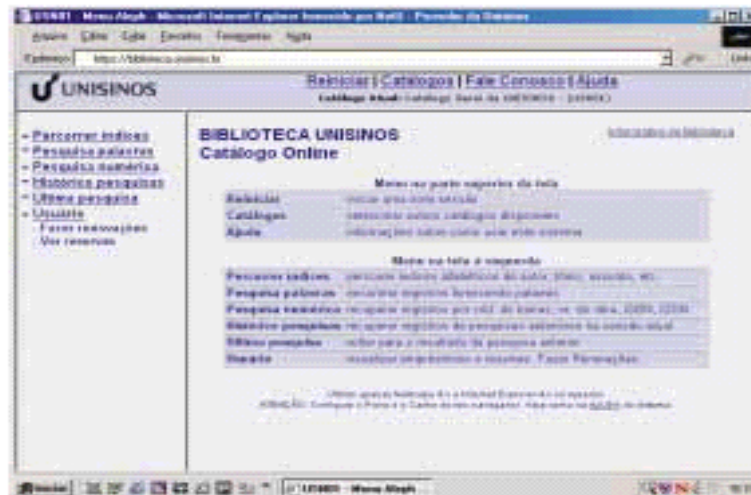
Conseguem-se, por meio desses endereços, as mais variadas informações.

Serviços prestados pela Internet

Pela Internet, é possível efetuar, verificar e cancelar reservas de materiais, renovar empréstimos, verificar débitos, enviar por e-mail ou salvar em arquivo consulta realizada.

Utilização do sistema

Tela inicial do sistema



Opções disponíveis

No menu superior, clique

REINICIAR - O sistema volta para a tela inicial e limpa as consultas da sessão;

CATÁLOGOS - Permite escolher o catálogo para efetuar as pesquisas. Ao iniciar uma sessão, através do botão **Reiniciar**, o sistema coloca à disposição o Catálogo Geral;

FALE CONOSCO - Envia um e-mail para o Serviço de Atendimento da Biblioteca;

AJUDA - Dá acesso aos tópicos de ajuda sobre o funcionamento do sistema.

No menu à esquerda, clique

PERCORRER ÍNDICES - Efetua pesquisas em listas de autores, títulos, assuntos, séries, editoras, palavras gerais, etc., a partir de um determinado termo solicitado;

PESQUISA PALAVRAS - Efetua pesquisas por palavras dos diversos campos disponíveis;

PESQUISA NUMÉRICA - Efetua pesquisas por identificadores únicos, como código de barras, número de obra, ISBN, ISSN, etc.;

HISTÓRICO PESQUISAS - Recupera pesquisas realizadas durante a sessão atual;

ÚLTIMA PESQUISA - Visualiza a última pesquisa da sessão atual;

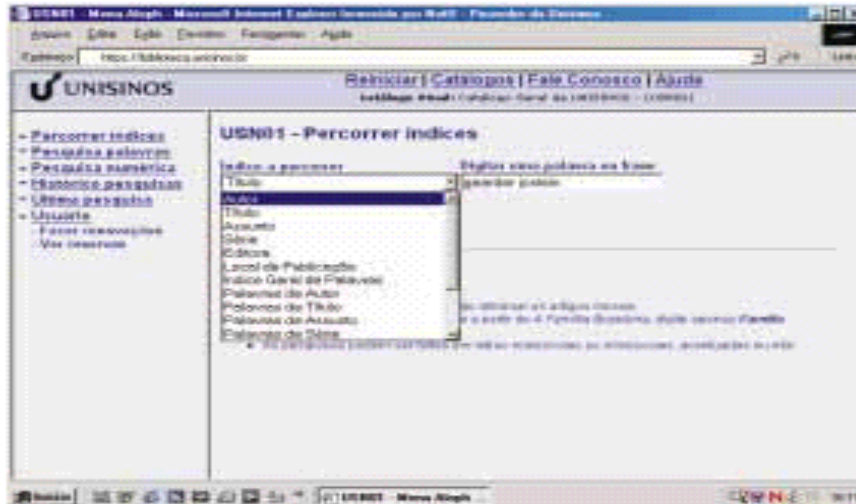
USUÁRIO - Verifica os empréstimos e efetua renovações; verifica e cancela reservas; verifica valores pendentes. Nesse item, o usuário deve informar o número de matrícula e a senha pessoal.

Opções de consultas

Percorrer índices

Nessa opção de consulta, pode o usuário pesquisar através dos índices disponíveis. Para isso, deve informar o termo desejado ou sua parte inicial. O sistema mostrará, então, a relação de entradas através de lista alfabeticamente ordenada.

Essa opção é recomendada para localizar registros, quando existem dados iniciais ou completos do item procurado.



Siga os seguintes passos:

1. No menu à esquerda, clique **Percorrer índices**;
2. Escolha o índice a percorrer no botão de menu;
3. Digite o termo de busca, a partir do qual será exibida uma lista de entradas. Para consultas por títulos ou séries, os artigos iniciais **não** devem ser informados. Ex: *O Mundo de Sofia* – digite *Mundo de Sofia*. Para pesquisar por autor, digite o sobrenome;
4. O sistema mostrará a lista de entradas a partir do termo informado;
5. Clique a entrada sublinhada para ver os registros associados;
6. O sistema mostrará a lista resumida dos registros vinculados à entrada. Caso o número de registros seja menor que 05, o sistema mostrará os registros completos no formato padrão, com as opções de avançar e retroceder;
7. Para visualizar o registro que se deseja, clique o número sublinhado na primeira coluna da tabela.

Pesquisa palavras

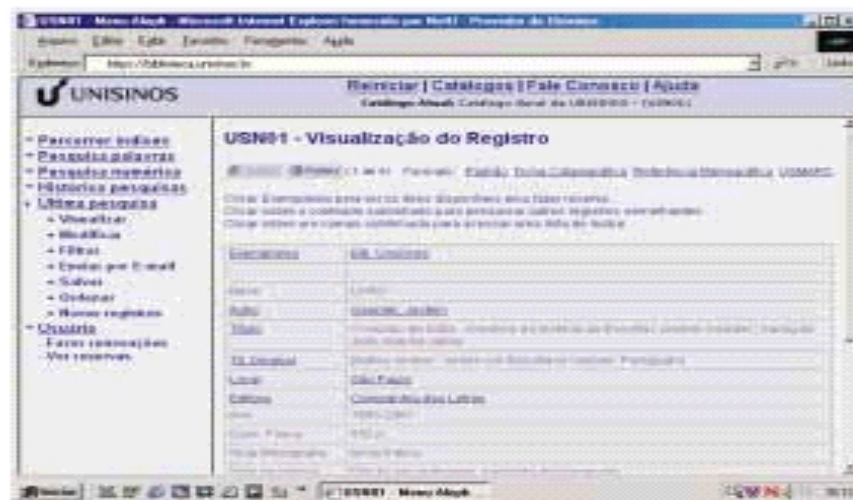
Nessa opção de consulta, faz-se a pesquisa através de palavras ou frases de um ou de vários campos combinados, utilizando os operadores booleanos (AND, OR, NOT). É recomendada para localizar registros, quando não se possuem os dados completos do item procurado.

Pesquisa numérica

Nessa opção de consulta, recuperam-se registros através de identificador único, por exemplo, número da obra, código de barras, ISBN, ISSN etc.

Visualização do registro

Após ter localizado o item desejado por uma das formas de consulta anterior, o sistema apresentará o registro em formato padrão. Pode-se optar por outros formatos, a saber, ficha catalográfica, referência bibliográfica ou formato USMARC.



Para visualizar os exemplares, verificar a disponibilidade e a localização ou efetuar a reserva, clique a palavra **exemplares**, que está na primeira e na última linha do registro. O sistema mostrará, então, a seguinte tela.

The screenshot shows the 'UNISINOS - Exemplares' page. The main content area displays the following information:

UNISINOS - Exemplares

Clique em [Meu Histórico](#) e [Localização](#) para consultar o item na biblioteca

Guerra, Jovete. O mundo de Salla : romance de Néstor de Barros. - São Paulo : Companhia das Letras, 2001, 505 p.

[Reservar](#) para reservar o item disponível [Mostrar/Esconder](#)

Reserva	Status	Devolução	Localização	Nr. de Chamada	Cód. de Barras	Préximo
	Reservado		Biblioteca	6189-211	6189-211	
	Reservado		Biblioteca	6189-211	6189-211	
	Reservado		Biblioteca	6189-211	6189-211	
	Reservado		Biblioteca	6189-211	6189-211	
	Reservado		Biblioteca	6189-211	6189-211	

As colunas apresentam as seguintes informações:

Descrição: relata alguma particularidade do item. Ex: V.1, vídeo, CD-ROM etc.;

Status: indica a situação e o prazo do empréstimo. Itens com status *Regular* ou *Regular-Anexo* serão emprestados de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento da Biblioteca para cada tipo de usuário;

Devolução: indica a existência de reservas e a data de devolução de item emprestado;

Localização: indica o setor da Universidade onde se encontra o item;

Nr. de Chamada: localiza o item nas estantes;

Cód. de Barras: indica o número do código de barras do item.

Reservas

Requisitos para reservas

O usuário deve:

- ♦ estar regularmente matriculado em curso de graduação ou pós-graduação;
- ♦ ser professor ou funcionário, em exercício, na Universidade.

O item deve conter:

- ♦ a palavra *Reservar* na primeira coluna;
- ♦ na coluna *Devolução*, uma data ou as palavras *Na Reserva* ou *Reservado*. Itens com esta coluna em branco estão disponíveis e não aceitam reservas.

Passos para fazer reservas

1. A partir da tela de exemplares de um determinado registro, clique, na primeira coluna do item desejado, a palavra *Reservar*;

2. Se o usuário não estiver *logado* no sistema, a janela de *login* solicitará os dados pessoais (número e senha). Se estiver *logado*, deverá seguir o passo 6;

3. O sistema solicitará a seleção do vínculo do usuário;

4. O sistema, ao mudar a cor do menu superior da tela, avisará o usuário de que está logado e abrirá uma janela, solicitando que se clique OK e novamente no item a ser reservado;

5. Clique a palavra *Reservar* do item desejado;

6. O sistema abrirá a janela de Pedido de Reserva. Clique *Enviar*. O sistema abrirá uma nova janela confirmando ou não o pedido de reserva.

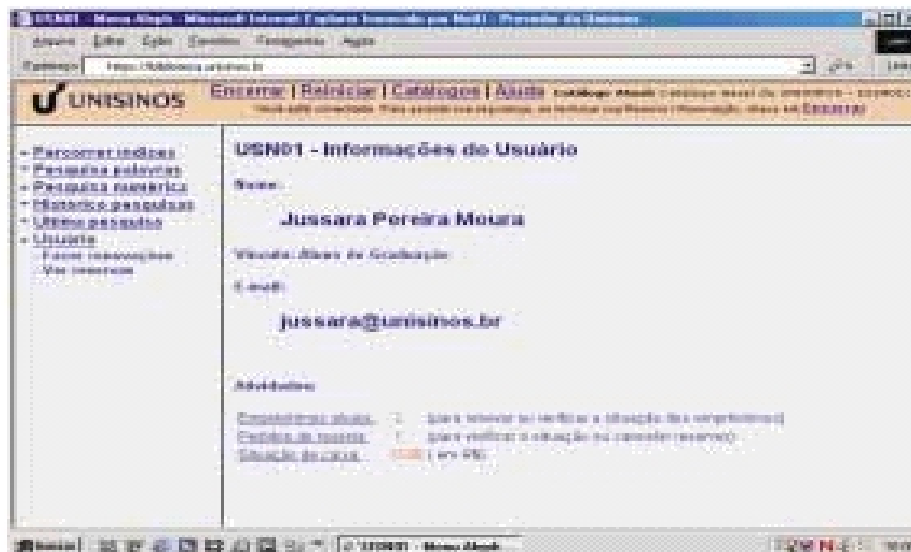
7. Ao finalizar os pedidos de reserva, feche o seu *login*, clicando, no menu superior da tela, a palavra *Encerrar*.

Informações do Usuário

Clique, no menu à esquerda da tela, **Usuário**. A opção permite verificar a situação de empréstimos, reservas, débitos, fazer renovações ou cancelar reservas. O sistema abrirá a tela de Identificação e solicitará o número de matrícula e senha. Logo após, a seleção do vínculo desejado.



O sistema, efetuada a operação precedente, abrirá a tela, onde constam as atividades atuais do usuário.



Clique:

Empréstimos atuais, para visualizar a lista e efetuar renovações;

Pedidos de reserva, para visualizar a lista, verificar a situação e cancelar reservas;

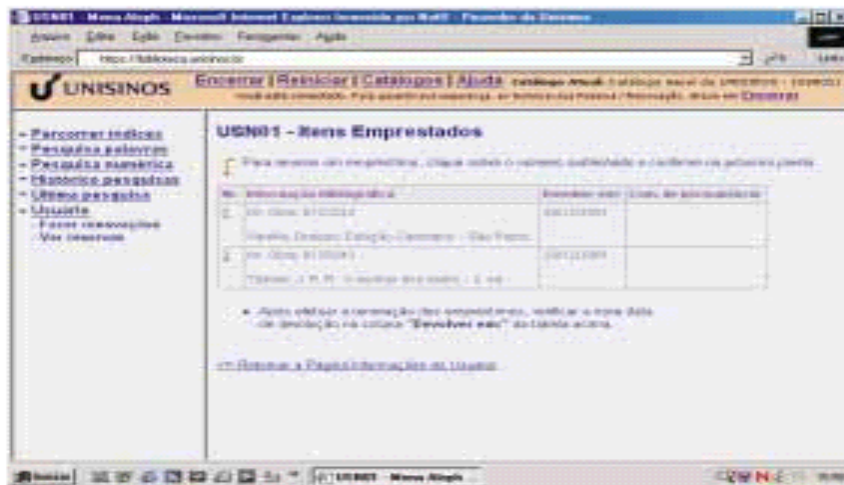
Situação de caixa, para visualizar valores pendentes.

Para empréstimos atuais e renovações, clique

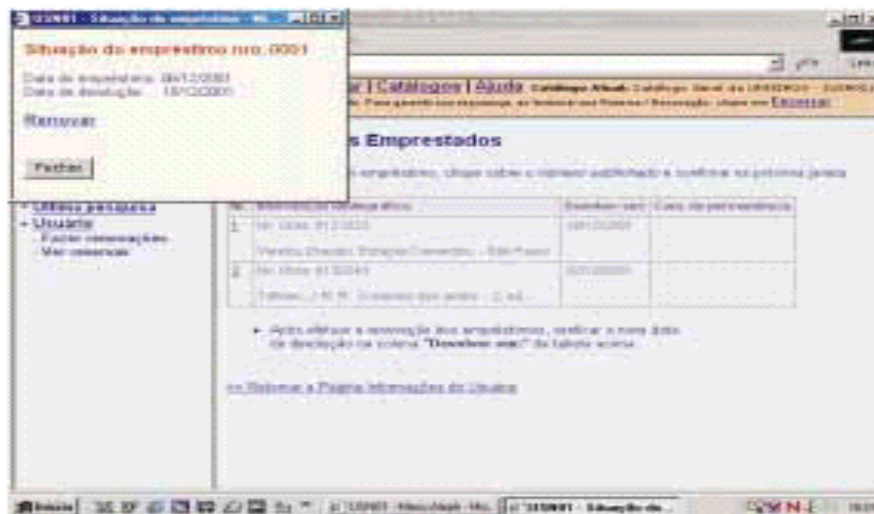
Empréstimos atuais

A tela mostrará os empréstimos, a data de vencimento e o valor do débito.

Para efetuar a renovação, clique o número sublinhado da primeira coluna. Itens com reserva ou usuário em débito não permitem renovações.



Para confirmar a renovação do empréstimo, clique **Renovar** na janela Situação do empréstimo. Verifique a nova data de devolução do item renovado. As renovações devem ser feitas item por item.

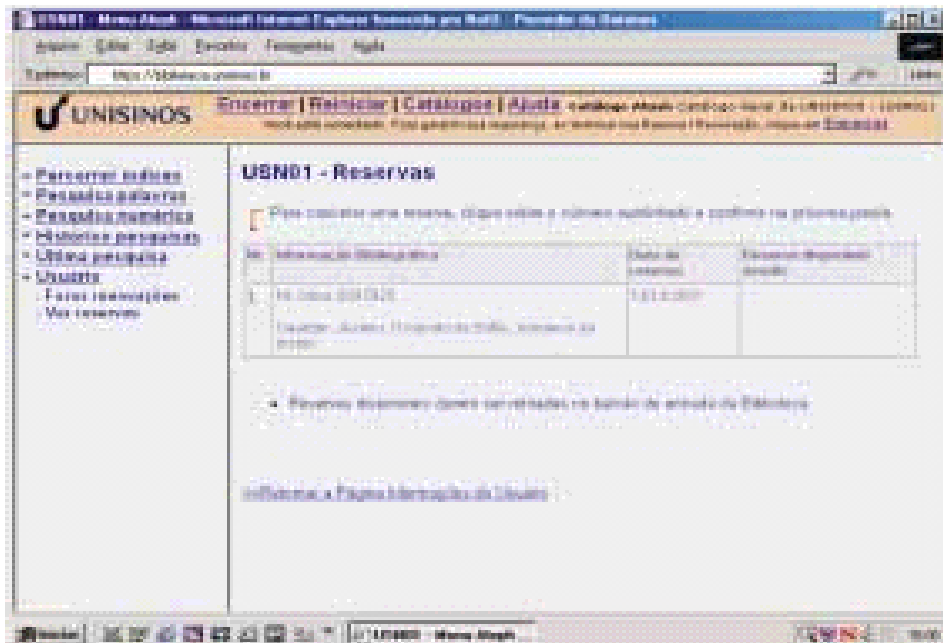


Para reservas e cancelamento, clique

Pedidos de reserva

Para saber se a reserva está disponível, verifique no campo **Reserva disponível desde** a data em que a reserva foi colocada à disposição. Se esse campo estiver em branco, a reserva ainda não está disponível.

Para cancelar a reserva, clique o número sublinhado da primeira coluna da reserva e confirme na janela **Detalhes da reserva**.



Para valores pendentes, clique

Situação de caixa

A tela mostrará o valor, o motivo e a data dos débitos ou créditos.

Ao finalizar a verificação de informações do usuário, feche o seu *login*, clicando no menu superior da tela, a palavra **Encerrar**.

Serviços

Consulta local

Os visitantes terão acesso direto a periódicos, livros, obras de referência, mapas e outros materiais disponíveis.

Consulta local de multimeios

Consulta local de mídias anexas aos documentos, na sala de áudio e vídeo do setor de multimeios e comut, sem necessidade de empréstimo domiciliar para tal.

Empréstimo domiciliar

Alunos de graduação e pós-graduação, professores e funcionários podem usufruir do empréstimo domiciliar do acervo por períodos determinados, conforme a categoria do usuário e do material. Excetuam-se os periódicos e os materiais de referência.

Comutação bibliográfica (COMUT)

Serviço prestado ao usuário, que necessitar cópia de artigos, teses ou partes de monografias, que, por não constarem no acervo da Biblioteca, podem ser solicitados a outras Instituições, mediante pagamento.

Visitas orientadas de grupo

O grupo, previamente agendado, será recebido e orientado sobre as normas, a distribuição, a organização, o acesso ao acervo e os serviços da Biblioteca.

Orientação sobre o uso das normas da ABNT

As normas da ABNT estão disponíveis no Setor de Referência, onde o usuário poderá obter orientações dos bibliotecários de como aplicá-las a seus trabalhos científicos.

Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica pode ser feita mediante consulta ao catálogo *on-line*, na Biblioteca ou pela Internet, no endereço <http://biblioteca.unisinos.br>

A pesquisa, em bases de dados em CD-ROM, é feita no Setor de Multimeios e Comut, já a pesquisa *on line* pode ser realizada de qualquer ponto da Universidade e muitas, até mesmo, de outro local.

Os usuários que desejam conhecer as bases de dados e seu funcionamento devem inscrever-se em turmas, para treinamento, no setor de multimeios e comut.

Reservas e renovações

Reservas de materiais e renovações de empréstimos podem ser feitas na Biblioteca pelos computadores de consulta ou pela Internet no endereço: <http://biblioteca.unisinos.br>

Aviso de disponibilidade de reservas

Os usuários com e-mail cadastrado recebem aviso de chegada de material reservado.

Fotocópia

Os usuários da Biblioteca encontram à sua disposição uma loja e máquinas de auto-serviço para fotocópias.

Catálogo na publicação

Serviço disponibilizado para publicações e produções técnico-científicas da UNISINOS, mediante contato com o Setor de Processamento Técnico.

Novidades no acervo

Cada bloco de acervo dispõe de expositores com as novidades de cada área do conhecimento.

Recursos

- 113 computadores, distribuídos pelos acervos, para pesquisas bibliográficas;
- 20 computadores, localizados no Setor de Multimeios, para pesquisas nas bases de dados;
- 73 computadores para serviços internos, administrativos e de atendimento;
- 60 salas de estudos de diversos tamanhos, distribuídas pelos acervos;
- 1530 assentos para estudo e leitura, distribuídos pelos acervos;
- Duas salas de seminários de 48 e 72 lugares, respectivamente, equipadas de recursos de multimídia, na entrada do segundo pavimento;
- Ambiente climatizado e controle de umidade;
- Guarda-volumes, na entrada do segundo pavimento;
- Loja de fotocópias, no segundo pavimento;
- Dois elevadores panorâmicos;
- Acervo em todas as áreas do conhecimento.

Regulamento

Guarda-volumes

- ♦ O usuário ou visitante depositará alimentos, bebidas, pastas, mochilas, bolsas ou similares no guarda-volumes, enquanto estiver no recinto da Biblioteca e será responsável pela chave e pelos valores e objetos nele depositados;
- ♦ No fim do expediente, os guarda-volumes serão abertos e retidos os conteúdos. A devolução far-se-á, mediante entrega da chave, na Secretaria da Biblioteca.

Empréstimo

- ♦ O empréstimo domiciliar da Biblioteca destina-se a professores, alunos de graduação e pós-graduação e funcionários da UNISINOS. O prazo de devolução e a quantidade de itens obedece à seguinte tabela:

Tipo de usuário	Número de itens	Número de dias
Alunos de graduação	5	7
Alunos de pós-graduação	5	14
Professores	5	21
Funcionários	5	7

- ♦ Para efetuar o empréstimo, deve-se apresentar o Cartão de funcionário, de aluno ou de professor e digitar a senha pessoal. Os alunos de graduação recebem a senha pessoal pelo correio.
- ♦ Não há empréstimo domiciliar de periódicos, obras raras, mapas, dissertações, teses e obras de referência;
- ♦ São materiais de reserva especial os títulos que, solicitados por professores, permanecem na Biblioteca por prazo determinado, para consulta local;
- ♦ O material anexo a item principal não pode ser retirado isoladamente;

- O usuário em débito com a Biblioteca perde o direito a novos empréstimos, renovações e reservas até que seja regularizada a situação. Ao final de cada semestre, estará sujeito a sanções administrativas, caso permaneça inadimplente;
- O sábado é considerado dia útil para efetuar empréstimos, devoluções e cobranças de comissão de permanência.

Devolução

- A devolução de itens emprestados far-se-á dentro do prazo estabelecido. A não observância dessa norma implicará cobrança de comissão de permanência por dia e por item. O valor será divulgado no Boletim Informativo;
- Permite-se aos alunos de graduação anexar à mensalidade a comissão de permanência superior a R\$ 10,00, mediante solicitação ao funcionário da Biblioteca;
- A devolução do item emprestado far-se-á, nas respectivas áreas de acervo, ao funcionário responsável pelo atendimento, que emitirá comprovante.

Renovação

- A renovação é concedida, pelo mesmo período do empréstimo inicial, a contar da data da renovação;
- O usuário não pode renovar o empréstimo, se estiver em débito ou se o item foi reservado;
- A renovação do empréstimo deve ser feita pela Internet ou pelos computadores da Biblioteca. Em caso de falha de conexão, *site* não disponível ou outro problema, que não possibilitem a utilização desse recurso, o usuário deverá comparecer à Biblioteca para renovar o empréstimo;
- O usuário em atraso, que deseja continuar com o item, deve trazê-lo à Biblioteca, efetuar a devolução, pagar a comissão de permanência e, se não houver reserva, fazer novo empréstimo.

Reserva

- O usuário pode reservar somente materiais que estejam emprestados;
- A reserva é nominal e obedecerá à ordem cronológica de pedidos;
- O item está disponível para o primeiro usuário da lista de reservas por um dia após a data de sua devolução. Depois, é liberado para o próximo da lista ou retorna para a estante, caso não haja outras reservas. O usuário é responsável pelo controle de suas reservas;
- Itens que estão na reserva não podem ser usados para consulta local ou fotocópias.

Conservação dos recursos

- O usuário da Biblioteca é responsável pela conservação do material retirado. O extravio ou dano implicará a reposição do mesmo por exemplar idêntico. Em se tratando de obra esgotada, o Setor de Aquisição indicará item equivalente. O usuário está sujeito a pagar comissão de permanência diária, desde a data de vencimento até a reposição do material;
- O usuário, que não zelar pelos bens da Biblioteca, está sujeito a penalidades e ao ressarcimento dos danos.

Setor de Multimeios

- O usuário pode utilizar o Setor de Multimeios pelo tempo que desejar desde que haja disponibilidade de equipamentos;
- O uso simultâneo do mesmo equipamento não pode ser feito por mais de duas pessoas;
- Não se permite alteração de configurações do sistema e de padrões dos aplicativos ou a utilização de CDs não pertencentes ao Setor de Multimeios. A infração será penalizada;
- Os CDs de referência não serão emprestados;
- As pesquisas na Internet, no Setor de Multimeios, destinam-se ao uso exclusivo de bases de dados *on-line*;

- ♦ O usuário pode fazer consulta local de anexos em vídeo, fita K-7, DVD, CDR, MP3 e CD, com no máximo 3 pessoas simultaneamente, utilizando fones de ouvido, desde que a sala e equipamentos estejam disponíveis;
- ♦ Os treinamentos, destinados ao uso correto das bases de dados, obedecem a datas e horários determinados pelo setor;
- ♦ Os treinamentos elaborados para grupos fechados devem estar de acordo com os profissionais disponíveis no setor;
- ♦ O Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT), oferecido pela Biblioteca, é regido por normas do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT (Brasília) e pela British Library (Inglaterra);
- ♦ As visitas ao Setor de Mídias devem ser marcadas com antecedência de 24 horas.

Salas de estudo

- ♦ As salas de estudo da Biblioteca destinam-se a trabalhos acadêmicos. Não podem ser requisitadas para aulas particulares ou reuniões de caráter não curricular;
- ♦ A reserva das salas de estudo não pode exceder quatro horas diárias;
- ♦ A sala de estudos torna-se disponível, se o requisitante não comparecer após dez minutos da hora marcada.

Normas gerais

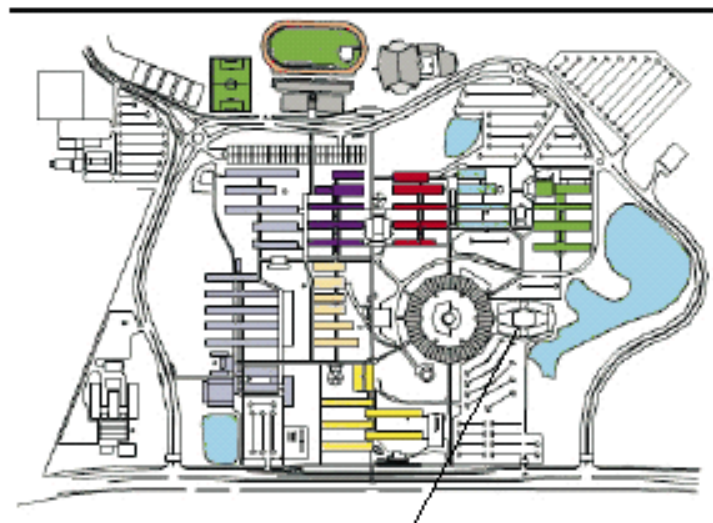
- ♦ O material utilizado nas consultas não deve ser repostado nas estantes, mas deixado sobre as mesas;
- ♦ Não se permite, nas dependências da Biblioteca, fumar ou consumir alimentos e bebidas;
- ♦ Não se permite a introdução de animais no recinto da Biblioteca;
- ♦ O tom de voz, na Biblioteca, deve ser discreto;
- ♦ Não se permite o uso de telefones celulares, nas áreas de acervo da Biblioteca;
- ♦ Cabe aos funcionários e seguranças o direito de examinar os materiais que os usuários introduzirem ou reti-

rarem da Biblioteca e permitir-lhes ou vetar-lhes a entrada ou saída;

- O serviço de segurança da Universidade pode solicitar a identificação de qualquer pessoa, que estiver transitando nas dependências da Biblioteca;
- O usuário da Biblioteca deve retornar ao balcão de atendimento, se o alarme do sistema de segurança soar;
- Os computadores de consulta ao sistema da Biblioteca não podem ser usados para outros fins;
- O descumprimento das normas acima implica penalidades que vão desde a advertência oral até bloqueio para empréstimos e renovações;
- Os casos omissos, neste Regulamento, serão resolvidos pelo bibliotecário responsável.

Localização

Campus universitário



Biblioteca