



Universidade Federal do Rio de Janeiro  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



STÉPHANIE DA SILVA SALGADO

**CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO A PARTIR DO MODELO DE STRABLE:  
o caso das bibliotecas da UFRJ**

Rio de Janeiro

2010

STÉPHANIE DA SILVA SALGADO

**CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO A PARTIR DO MODELO DE STRABLE:  
o caso das bibliotecas da UFRJ**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Nysia Oliveira de Sá

Co-orientadoras: Prof.<sup>a</sup> Kelli Angela C. L. de Miranda

Prof.<sup>a</sup> Maria José Veloso da C. Santos

Rio de Janeiro

2010

S164 Salgado, Stéphanie da Silva

Caracterização do serviço de disseminação da informação a partir do modelo de Strable: o caso das bibliotecas da UFRJ. / Stéphanie da Silva Salgado. - 2010. 45 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, 2010.

Orientador: Nysia Oliveira Sá; Co-orientadores: Kelli Angela C. L. Miranda e Maria José Veloso da C. Santos.

1. Disseminação da informação. 2. Serviço de referência. 3. Modelo de Strable. 4. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ I. Sá, Nysia Oliveira. II. Miranda, Kelli Angela C. L. III. Santos, Maria José Veloso da C. IV. Título.

CDU: 025.5

STÉPHANIE DA SILVA SALGADO

**CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO A PARTIR DO MODELO DE STRABLE:  
o caso das bibliotecas da UFRJ**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de  
Informação da Universidade Federal do Rio de  
Janeiro como requisito à obtenção do grau de  
Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado(a) em:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup>. Nysia Oliveira de Sá – UFRJ  
Mestre em Memória Social e Documento  
**Orientadora**

---

Prof<sup>ª</sup>. Kelli Angela C. L. de Miranda – UFRJ  
Doutor em Política Científica e Tecnológica  
**Co-orientadora**

---

Prof<sup>ª</sup>. Maria José Veloso da C. Santos – UFRJ  
Mestre em Ciência da Informação  
**Co-orientadora**

A todos que o tornaram possível, ao meu curso (CBG/UFRJ) que  
me fizeram crescer nestes anos e ao MJ.

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, imensamente, as minhas orientadoras:

- Nysia Oliveira de Sá que apesar de estar com sua cota de orientandos cheia me acolheu e foi de total gentileza ao me acompanhar na conclusão deste ciclo;
- Kelli Angela C. L. de Miranda que, também, me acolheu como orientanda apesar de não conhecer minha temática e mostrou-se intensamente interessada e instigada por este trabalho;
- Maria José Veloso da C. Santos por todo carinho que sempre demonstrou e por me auxiliar na formatação deste trabalho.

Obrigada por todos os conselhos e auxílio, por saberem compreender os momentos de angústia e de bloqueio e por acreditarem em minha capacidade.

A professora Lúcia Silva Kubrusly que mesmo não me conhecendo me auxiliou na validação estatística do estudo.

Agradeço, também, a todos os professores do CBG por estes quatro anos de ensino e dedicação, por direta ou indiretamente terem contribuído para a oficialização deste estudo.

À Eliana Taborda por oferecer seus ombros sempre que precisei desabafar ou pedir conselhos.

À Mariza Russo, pois sem seu esforço e dedicação por este curso eu não seria esta profissional que agora se forma.

A minha turma por compartilhar e dividir esta fase comigo.

Agradeço aos meus pais, Maria das Graças P. da Silva e José Carlos da Silva Salgado, meus maiores patrocinadores nesta e tantas outras etapas da minha vida, pelo carinho e compreensão.

Aos meus amigos.

Ao Michael por sempre me confortar com sua voz e palavras.

Por fim, a Deus e a todos que mesmo aqui não mencionados fizeram parte deste ciclo e ficaram guardados em minha lembrança.

Aprendi muito com todos vocês.

"Se não houver frutos, valeu a beleza das flores...  
se não houver flores, valeu a sombra das folhas...  
se não houver folhas, valeu a intenção da semente".  
(Henfil)



SALGADO, Stéphanie da Silva. **Caracterização do serviço de disseminação da informação a partir do modelo de Strable**: o caso das bibliotecas da UFRJ. 2010. 45 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

## RESUMO

O ambiente no qual as instituições estão inseridas faz com que as mesmas necessitem estar atentas as suas condições atuais, e a melhor forma de se fazer isso é por intermédio da avaliação de seus serviços. Com base neste pensamento realiza-se uma análise empírica do serviço de disseminação da informação das bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), de acordo com o modelo proposto por Edward G. Strable para bibliotecas especializadas. O modelo propõe vinte e três atividades divididas hierarquicamente em três níveis (mínimo, intermediário e máximo) e foi aplicado para avaliar o cenário de disseminação da informação. Através dos resultados verificou-se que a oferta de atividades atingiu o mínimo esperado pelo modelo.

Palavras-chave: Disseminação da informação. Serviço de referência. Modelo de Strable. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b>	<b>Justificativa</b>	<b>11</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivo geral</b>	<b>12</b>
<b>1.3</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>UNIVERSIDADE E BIBLIOTECA</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>Universidade: um pouco da historia</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>Biblioteca universitária</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Serviço de referência e informação: definições</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>Disseminação da informação</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>O MODELO DE DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE STRABLE</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>O CASO DA UFRJ</b>	<b>25</b>
<b>6.1</b>	<b>Metodologia</b>	<b>25</b>
<b>6.2</b>	<b>Resultados</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>32</b>
	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>35</b>
	<b>APÊNDICE - BIBLIOTECAS DO SIBI/UFRJ RESPONDENTES</b>	<b>37</b>
	<b>ANEXO - QUESTIONÁRIO</b>	<b>40</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças ocorridas na sociedade são cada vez mais constantes principalmente em um mundo globalizado. A informação ganha com o passar do tempo mais importância exercendo influência em diversas atividades, sejam elas econômicas, sociais, culturais, empresariais ou até mesmo individuais, tornando-se fator crucial para a conquista do desenvolvimento de uma nação.

As Tecnologias da Informação (TIs) quando surgiram, possibilitaram o acesso a um grande número de informações. Porém, com a sobrecarga de informação pela qual a humanidade passa, às vezes fica difícil a busca da mesma pelos que dela necessitam, podendo vir a causar frustrações por não se conseguir recuperar o que se procura. Sendo assim, vem se desenvolvendo, cada vez mais, formas de se organizar e disseminar esta informação.

Tem-se como certo que, definir informação não é uma tarefa fácil, uma vez que a mesma assume diferentes conceituações dependendo dos aspectos que lhe atribuíam. No entanto para este estudo, se entende como informação tudo que possa causar uma mudança no estado de conhecimento.

Desta maneira, é necessário que tanto as bibliotecas como os bibliotecários busquem adequar-se a essa nova realidade em que se inserem. Só assim poderão atender a demanda de seus clientes, atuando de forma mais eficaz na sociedade.

Nesse contexto, pretende-se neste estudo realizar uma análise empírica do serviço de disseminação da informação prestado por bibliotecas universitárias, de acordo com o estipulado por Edward G. Strable<sup>1</sup>, um profissional americano da área de Biblioteconomia, autor de livros e artigos científicos, hoje, inativo por motivo de idade.

Nas seções que estruturam este trabalho buscou-se, ao mesmo tempo, com precisão e clareza abordar os principais conceitos do universo em torno do estudo, tais como o papel da

---

<sup>1</sup> Seu desempenho profissional concentrou-se no estado de Illinois, mas exerceu funções nos principais órgãos profissionais nos Estados Unidos, tais como a *American Library Association (ALA)*, como secretário-executivo da Divisão de Serviços de Referência - *Reference and User Services Association (RUSA)* -, e a *Special Libraries Association (SLA)*, como presidente, além de pertencer ao *Hall of Fame* desta última associação.

universidade, a contribuição das bibliotecas, seus serviços e o papel da administração estratégica, uma vez que, os temas por si só já seriam alvos de estudos mais aprofundados devido a gama de discussões que os circundam.

Sendo assim, o trabalho se apresentará da seguinte forma. Na primeira seção faz-se uma introdução sobre o tema e o modelo teórico de análise, apresenta-se a justificativa do estudo seguido do objetivo geral e específicos da pesquisa. Nas seções subsequentes desenvolve-se a fundamentação teórica a respeito do cenário da pesquisa, delineando aspectos que envolvem os conceitos supracitados, por meio da realização de levantamento bibliográfico. Na quinta seção descreve-se o modelo utilizado para o estudo. Logo em seguida apresenta-se o caso, sua metodologia e a análise dos resultados. Por fim, encerrando o trabalho, as considerações finais.

### **1.1 Justificativa**

A motivação para desenvolver essa pesquisa, deve-se a necessidade crescente das bibliotecas especializadas em oferecer serviços cada vez mais complexos aos usuários para disseminar as informações disponíveis nas suas coleções, em meio físico ou não, e na Internet. Tais serviços devem ser avaliados, de forma sistemática, de modo a verificar o atendimento às necessidades informacionais dos usuários.

Pois é somente com a avaliação dos serviços prestados que as instituições, em geral são capazes de aperfeiçoar seus processos, adequarem-se às reais necessidades de seus usuários, bem como adquirir capacidade de pronta resposta às transformações da sociedade.

Partindo-se da hipótese que bibliotecas universitárias se configuram como um tipo de biblioteca especializada, e dado que Strable indica que este tipo de biblioteca deve ao menos oferecer atividades de nível de complexidade mínima segundo sua classificação hierárquica, há que se esperar da pesquisa de campo um resultado que confirme que as atividades básicas estão de fato sendo realizadas.

Assim, optou-se por adotar este modelo que será utilizado para avaliar a frequência de execução dos serviços de disseminação da informação das bibliotecas, ao mesmo tempo em que descreverá o exercício das atividades e a complexidade das mesmas. Para isso então,

adota-se como amostra de estudo as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

## **1.2 Objetivo geral**

- Verificar o cenário de disseminação da informação em bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

## **1.3 Objetivos específicos**

- Aplicar o modelo de Strable nas bibliotecas do SiBI/UFRJ, para identificar quais atividades de disseminação são realizadas e seus respectivos graus de complexidade;
- Analisar como estas unidades do SiBI/UFRJ efetivamente percebem a hierarquia proposta por esse modelo.

## **2 UNIVERSIDADE E BIBLIOTECA**

Para analisar as bibliotecas universitárias, primeiro é preciso entender o universo em que elas se inserem, que são as instituições de ensino superior ou universidades. Pois a cultura organizacional do ambiente é aqui entendida como uma variável que atua como organismo de compreensão da organização, guiando e moldando comportamentos, através das práticas gerenciáveis, de modo a mobilizar e canalizar as energias dos membros da organização de acordo com os seus objetivos. (SMIRCICH citado por FONSECA, 1977)

Assim, a compreensão de universidade só é possível se possuímos, ainda que breve, uma ideia de sua história desde a sua criação, nos fixando em seus três pilares: ensino - pesquisa – extensão. Assunto que será tratado no tópico a seguir.

### **2.1 Universidade: um pouco da história**

Os pensamentos acerca de universidade surgem através das reuniões de discípulos com seus mestres para a obtenção do conhecimento que eles tinham para transmitir. Mas seu

nascimento data cerca de oito séculos, devido à perda de soberania dos mosteiros em relação ao conhecimento que surgia no mundo.

Diante da incapacidade de conviver com o ambiente externo em decorrência de seus dogmas, os mosteiros deixaram de lado os pensamentos da época se voltando, muitas vezes, aos pensamentos clássicos gregos. Geraram assim a ideia de universidade como um espaço de pensamento livre.

Segundo Buarque (2003), com o passar dos séculos a universidade transformou-se em centro de geração de alto conhecimento nas sociedades, tendo que se reciclar, se adaptar e mudar, em vários momentos, de acordo com a realidade que a cercava. Atualmente são vistas como centro de formação de profissionais, que possuem o papel de ser também um lugar de debates e discussões visando soluções dos problemas sociais, mesmo que, algumas vezes, essa função seja esquecida ou subjugada.

De acordo com Martins (s.d.) os pilares das instituições de ensino superior (IES) – ensino, pesquisa e extensão - são essenciais e indissociáveis para a manutenção das universidades<sup>2</sup> públicas. Fato este que Severino (2002, p.11) citado por Martins (s.d.) corrobora ao dizer que:

(...) numa sociedade organizada, espera-se que a educação, como prática institucionalizada, contribua para a integração dos homens no tríplice universo das práticas que tecem sua existência histórica concreta: no universo do trabalho, âmbito da produção material e das relações econômicas; no universo da sociedade, âmbito das relações políticas; e no universo da cultura simbólica, âmbito da consciência pessoal, da subjetividade e das relações intencionais.

Desta forma ensino, pesquisa e extensão são três funções importantes na formação da identidade da universidade e que devem ser tratadas igualmente por parte da organização como um todo. Para entender melhor estas funções pode-se caracterizar cada uma da seguinte maneira: *ensino* como sendo a formação profissional; *pesquisa* como produto do conhecimento adquirido; e *extensão* o comprometimento com atividades sociais, que unidas contribuirão para a formação do conhecimento científico.

---

<sup>2</sup> “As universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano” (BRASIL..., 1996)

## 2.2 Biblioteca universitária

É inserida neste cenário que a biblioteca universitária ganha um lugar de importância como apoio a este processo (ensino, pesquisa e extensão) que implicará na criação e transmissão de conhecimento. Não devendo, desta forma, funcionar como um depósito de livros ou apenas como espaço de leitura, considerando que possui um papel dinâmico como instrumento de ensino. Para isso, ela deve suprir intelectos, incentivar a pesquisa docente e atrair sua comunidade a compartilhar “de seu alimento cultural”. (LEMOS; MACEDO, 1974)

Por ser parte da universidade a biblioteca universitária pode ser definida como “uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária” (SILVEIRA 1992, p. 95, citado por SILVA, 2006).

No Brasil, devido ao processo de constituição das universidades, por meio da união de faculdades isoladas cujas formações ocorreram em épocas distintas, encontram-se bibliotecas organizadas de forma *central*, podendo ser ela a única da instituição ou a responsável pelas demais bibliotecas; e de forma *departamental*, que pode estar subordinada à biblioteca central ou ligada a faculdades, institutos, centros ou departamentos, sendo autônoma. (LEMOS; MACEDO, 1974) Segundo Lemos e Macedo (1974, p.169)

Não existe unanimidade quanto à que seja melhor dentre elas. [Por que a escolha da forma de organização] [...] deverá basear-se num conjunto de dados concretos que leve em conta, principalmente, eficiência operacional (do ponto de vista do usuário) e a eficiência econômica (do ponto de vista da administração).

Por meio da gestão informacional e de sua função educativa estas unidades orientam a sociedade em suas necessidades individuais ou em grupo, cumprindo assim seu papel social. Preocupando-se em suprir informações técnicas, científicas e literárias relativas ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Segundo Silva (2006), citando Woodsworth (1989), o valor da biblioteca universitária não se mede em suas dimensões físicas e/ou profundidade ou amplitude das coleções por elas mantidas, mas sim na capacidade de promover informação nos mais diversos suporte e formatos, o que a torna essencial para o cumprimento das funções primordiais das universidades, conforme já mencionado.

Além disso, “a Universidade [atua] como foco de socialização dos saberes e a biblioteca universitária como instrumento de socialização” (LÓPEZ YEPEZ, 2000 citado por FUJITA, 2005)

Diante deste contexto Fujita (2005) caracteriza como funções básicas da biblioteca universitária:

- *Armazenagem do conhecimento*: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
- *Organização do conhecimento*: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
- *Acesso ao conhecimento*: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos.

Desta forma pode-se perceber que o papel da Biblioteca Universitária é servir tanto a docentes quanto discentes e funcionários da instituição a qual pertence. Para isso ela deve desempenhar certas práticas, sendo algumas mais consagradas, como a *classificação* e a *catalogação*, outras mais em voga devido às tecnologias emergentes como a *indexação*. No entanto, uma vem se modificando ao longo do tempo e ganhando destaque devido ao foco no usuário e à demanda cada vez maior por informação, o *serviço de referência*.

### **3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO**

Durante o século XVIII muitos dos serviços prestados pelas bibliotecas passaram por padronizações ocasionadas pelo cenário da época, um destes fatores foi o crescimento das indústrias e o desenvolvimento da produção, que acarretaram o que seria posteriormente conhecido como Revolução Industrial.

Foi neste cenário que se percebeu que a simples transmissão de conhecimento da forma aprendiz e mestre não daria conta do nível de instrução que se passava a exigir dos trabalhadores. Tal situação segundo Foskett (1969) acarretou no reconhecimento do livro como fonte de informação técnica e referencial, e na formação de sociedades científicas que iniciaram a publicação de revistas e trabalhos.



Durante o século seguinte, a expansão da indústria pela Europa intensificou a concorrência entre países, e tornou essencial a necessidade de diferenciação de produtos. Assim, as indústrias intensificaram os investimentos em pesquisa e desenvolvimento, o que aproximou a universidade das empresas e a elaboração de estudos e relatórios técnicos, resultando na incorporação da ciência ao processo de produção.

Com as Grandes Guerras mundiais, as comunicações entre cientistas foram intensificadas, objetivando troca de conhecimentos que suprissem seus déficits de produção, já que a exportação se encontrava restrita. Essa situação gerou um aumento no interesse da investigação científica, o que acarretou um crescimento do volume de publicações e, conseqüentemente, a criação de bibliotecas que reunissem e disseminassem a informação não somente no meio acadêmico, mas também no industrial.

Este aumento no número de documentos e a exigência cada vez maior dos consulentes por informação exigiram dos bibliotecários novas formas de organização daí a criação de um setor para o atendimento destas demandas, denominado serviço de referência.

Segundo Foskett (1969), foi no campo da pesquisa científica que se originou atribuir a um indivíduo a função de organizar um acervo de informação recém publicada, que seria utilizado pelos pesquisadores, mesmo este não sendo o único a requerer das bibliotecas um serviço de informação.

De acordo com o mesmo autor, apesar de nas universidades o desenvolvimento de pesquisas científicas ser algo altamente complexo, as bibliotecas deste segmento restringiam-se à formação de coleções das melhores publicações possíveis contendo tantos assuntos quanto fossem possíveis, para que estivessem à disposição caso fossem solicitados, sem se preocupar com pesquisas mais focais, o que acabou por inibir serviços de informação neste segmento em um primeiro momento.

O mesmo não ocorria com as indústrias, que nesta época serviam de berço para a criação de uma biblioteca voltada para as necessidades específicas dos seus pesquisadores, que além de cuidarem de suas atividades tinham que estar atentos também às novidades que pudessem resolver seus problemas de imediato, para avançar os trabalhos desta empresa e fazê-la, assim, atingir os seus objetivos sem necessidade de uma pesquisa de longo-prazo.

Surge assim, por meio destas bibliotecas especializadas, um novo conceito de biblioteca, onde esta “deveria colaborar na tarefa de proporcionar informações aos pesquisadores, sem ficar a espera que eles as pedissem, devendo tanto disseminar, quanto reunir informações”. (FOSKETT, 1969, p.20)

### **3.1 Serviço de referência e informação: definições**

Conforme Figueiredo (1992, p.10) “a primeira alusão aos serviços de referências ou auxílio ao leitor ocorreu durante a célebre 1º Conferência da *American Library Association* em 1876”, quando foi mencionada, pelo bibliotecário Samuel Sweet Green, a relevância do auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção.

“O termo ‘serviço de referência’ é traduzido do inglês *reference work* e tem como raiz o verbo referir, do latim *referre*, que significa: indicar, informar. É um campo de atividades bastante abrangente.” (SILVA; BEUTTENMÜLLER, 2005, citado por SILVA, 2006), podendo variar seus objetivos e profundidade de acordo com as características e finalidades da biblioteca.

Esta característica abrangente é a responsável pela diversidade de definições que se encontra na literatura para o serviço, que ora se apresentam muito amplas, muito tecnológicas ou presenciais, ou então ligadas diretamente às atividades a serem desempenhadas.

Assim, o serviço de referência para Hutchins (1973, p.4) é a “assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível.”

Por sua vez, Marquetis (2004) apresenta duas definições. Uma, segundo Martucci (2000, p. 109) como sendo um processo de “diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema” e outra de acordo com a *American Library Association* (ALA, 1983), que delimita o serviço de referência às tarefas de: prestação de informação; serviços inter-bibliotecas; apoio bibliográfico; correspondência / atendimento de perguntas individuais; acesso aos documentos pertencentes ou não ao acervo.

Já para Ranganathan (1961) citado por Silva (2006, p.38),

o serviço de referência é o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos. Este autor enfatiza a necessidade do usuário em relação à informação e destaca a importância da proximidade entre ele e o bibliotecário, numa relação que define como pessoal.

Para Whitaker (citado por GROGAN 2001, p.8) “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”.

Apesar destas disparidades pode-se ver que elas têm em comum o relacionamento com o usuário e, em consequência, com as outras atividades da biblioteca, seja direta ou indiretamente, pois todas visam o paradigma centrado no usuário.

### **3.2 Disseminação da informação**

Dentre as atividades que podem compor um serviço de referência e informação de uma biblioteca encontra-se a disseminação da informação que, segundo Foskett (1969), constitui um dos aspectos do serviço. O autor ainda crê ser tal tarefa a forma característica do serviço de referência em seu estágio mais avançado de desenvolvimento. Tendo o movimento a seu favor expandido devido a sua importância para comunidade.

Disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização. (LARA; CONTI, 2003, p.1)

Desta forma pode-se perceber que a disseminação da informação permite que a população que ela atinge permaneça em constante processo de atualização frente às descobertas, já que manterá os consulentes informados e atualizados em suas especialidades e campos afins.

#### 4 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

Uma vez apresentada a importância dos serviços de referência e disseminação da informação, bem como o caráter dinâmico de sua evolução, identifica-se o quanto estratégico revela-se para uma instituição (universidade; biblioteca) possuir mecanismos para medir o grau de eficácia da prestação de serviços para o seu público final. E esta avaliação configura-se num instrumento de geração e socialização de conhecimento.

É importante ter em mente que qualquer atividade a ser desempenhada deve ser planejada para que se possa controlá-la e avaliá-la. E para isso é necessária a utilização de alguma ferramenta gerencial.

Isto nos remete a algumas questões que a administração estratégica organizacional pretende responder, por meio de um processo sistemático de ações cuja ampla divulgação dos resultados pode servir como forte multiplicador de iniciativas para o aperfeiçoamento institucional. Ou no nosso caso específico desse estudo, este processo possibilita investigar como se desenvolve a prestação de serviços de referência em uma biblioteca universitária que “dá certo” e, pela socialização desse resultado, atuar como um elemento multiplicador de iniciativas de sucesso para as demais unidades da instituição.

Ainda que bibliotecas organizadas de formas diferentes ofereçam serviços distintos, como, por exemplo, aqueles oferecidos pelas bibliotecas departamentais ou centrais, é possível reconhecer as experiências de sucesso em cada nicho tendo-se medidas de desempenho definidas previamente e reconhecidas pela organização.

Como se pode observar na literatura, as discussões sobre a origem da administração estratégica são as mais variadas possíveis. Para alguns autores ela surge do planejamento estratégico, que depois o incorpora como ferramenta. Outros a vêem como uma evolução do próprio planejamento estratégico só que agora com uma visão mais ampla e global da empresa em relação aos níveis funcionais, que por sua vez está mais ligado ao planejamento financeiro, tendo em vista que ele é que originou o planejamento estratégico.

No entanto, para entendermos melhor esta prática, primeiro precisamos entender o conceito de estratégia.

A origem da palavra vem da Grécia Antiga com o significado de “arte do general” adquirindo outras conotações com o tempo. Tendo sido utilizada como conceito há aproximadamente 3.000 anos, por Sun Tzu em seu livro “A Arte da Guerra”.

Ao salientar o grande emprego do termo estratégia no ambiente acadêmico e empresarial, Camargos e Dias (2003) apontam o uso indiscriminado feito pela Administração demonstrando os muitos conceitos que o termo pode adquirir segundo as correntes que dele se utilizem. No entanto, dentre todas as possíveis conceituações de estratégia para os autores, um dos mais utilizados é o de Wright, Kroll e Parnell (2000), que a definem como “planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a missão e os objetivos gerais da organização.”

Porter (1999) sugere ainda que as estratégias são posições genéricas, especificamente comuns e identificáveis no mercado. Tais estratégias genéricas são divididas em três grupos: diferenciação ou a procura pela característica distintiva dos produtos e serviços em relação aos concorrentes; liderança de custo ou a oferta de produtos e serviços mais baratos; e focalização, esta relacionada à identificação de um nicho para a exploração da melhor maneira possível. (ANDRADE; SANTOS, 2007)

A administração, quando vista como uma ciência, estuda as necessidades da organização, suas diretrizes, cultura, processos, resultados entre outros aspectos.

A união da administração convencional, cujo foco está no presente, na análise dos indicadores de desempenho e nos resultados dos processos responsáveis pela sustentação da organização, com a estratégica que visa à vantagem competitiva futura para melhor posicionamento frente à concorrência, assim como pelo desenvolvimento de competências de vanguarda é que deram origem à administração estratégica.

Segundo Vasconcelos (2001), administração estratégica se consolida tardiamente em relação às demais disciplinas da Administração, devido a fatores como a falta de uma profissionalização da gestão de organizações, entre outros. (CAMARGOS; DIAS, 2003)

Seu início é marcado por influências de campos como a Economia e a Sociologia. Ganhando atenção do meio acadêmico e de negócio apenas na década de 50, se desenvolvendo nas décadas seguintes. Fato que foi impulsionado devido à exigência de um perfil empresarial mais ativo e empreendedor que o cenário empresarial pós guerra impunha.

A conceituação para o que seria administração estratégica assim como a nomenclatura adotada variam, já tendo recebido nomes como: “diretrizes de negócios, planejamento estratégico, diretrizes administrativas, gestão ou administração estratégica, até atingir a forma atual de um aspecto da Administração ou de uma abordagem do gerenciamento integrado da empresa.” (BERTERO 1995, citado por CAMARGOS; DIAS, 2003)

Como se pode perceber na fala deste autor e por meio do levantamento bibliográfico, há um conflito em se deixar limitado o que seria administração estratégica e gestão estratégica, sendo muitas vezes encontradas definições que as tratam da mesma forma ou apenas as diferenciam pela sua amplitude.

Segundo Andrade e Santos (2007), pode-se entender gestão estratégica como um modelo de gestão que incorpora ferramentas do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação que deve existir na organização e, por consequência, em seu sistema administrativo.

Para Camargos e Dias (2003, p.30) a administração estratégica tem como principal objetivo a “adequação constante da organização ao seu ambiente, de maneira a assegurar a criação de riquezas para os acionistas e a satisfação dos seus *stakeholders* (reclamantes da empresa: acionistas, empregados, clientes e fornecedores)”. A autora também salienta como importância maior desta ferramenta o

fato de se constituir em um conjunto de ações administrativas que possibilitam aos gestores de uma organização mantê-la integrada ao seu ambiente e no curso correto de desenvolvimento, assegurando-lhe atingir seus objetivos e sua missão. (CAMARGOS; DIAS, 2003, p.31).

Enfim, sejam quais forem as definições adotadas, algumas palavras-chave sempre permeiam os conceitos de gestão e administração estratégica, como: mudanças, competitividade, desempenho, posicionamento, missão, objetivos, resultados, integração, adequação organizacional, palavras que muitas vezes reduzem sua amplitude, ao serem empregadas como sinônimos. (CAMARGOS; DIAS, 2003).

Neste trabalho será adotado o conceito de administração estratégica, por ele possibilitar destacar ações que visem a introdução das mudanças impostas pelo cenário e a reordenação da gestão, através da valorização do capital intelectual e a modernização do processo produtivo.

No caso da avaliação dos serviços de referência, segundo Rothstein (1964), o estabelecimento de medidas que determinem o valor do mesmo não existe devido à dificuldade em estabelecê-las. Fato este compartilhado por Saxton (1997), que aponta como causa a falta de definições quanto às condições do serviço e relatórios inconsistentes de resultados. (MARQUETIS, 2004)

O que para Figueiredo (1992, p.15) ocorre devido ao surgimento do serviço de referência “sem qualquer estudo teórico, sem quaisquer métodos estabelecidos de desempenho ou procedimentos padronizados para medidas e avaliação da eficácia dos serviços proporcionados.”

A seguir apresenta-se o modelo selecionado para a análise, o de Strable, que nesta pesquisa será considerado como uma espécie de ferramenta para o auxílio à administração estratégica, por estabelecer o parâmetro do que é considerado pertinente ao serviço de referência e informação de bibliotecas especializadas.

## **5 O MODELO DE DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE STRABLE**

Figueiredo (1996) em seu livro “Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas” faz um levantamento das práticas exercidas por este tipo de biblioteca mostrando a visão de alguns autores sobre quais tipos de serviços deveriam ser oferecidos e quais os mais importantes ou de destaque.

Entre eles destaca-se Edward G. Strable, profissional da área de Biblioteconomia, considerado um dos autores mais expressivos sobre este tema. O autor define as funções da biblioteca especializada como sendo as de: “adquirir, organizar, disseminar informações e materiais”

(FIGUEIREDO, 1996, p.78). Percebe-se que essas funções se assemelham com as desempenhadas pelas bibliotecas universitárias.

Strable elabora um modelo de disseminação da informação que além de descrever quais são as atividades a serem desempenhadas pelo serviço de referência e informação de bibliotecas, hierarquiza-as em três níveis de complexidade, denominados por ele de mínimo, intermediário e máximo, segundo a explicação a seguir:

- Mínimo - serviços mais básicos a serem oferecidos;
- Intermediário - serviços de caráter mais complexos que o anterior;
- Máximo - serviços que contém atividades de complexidades mais elevadas do que as anteriores.

Sendo as atividades distribuídas de seguinte maneira:

- **Nível Mínimo**
  - Mantém uma coleção de obras de referência.
  - Responde questões de referência de natureza simples ou factual.
  - Verifica títulos de publicações.
  - Localiza referências.
  - Orienta quem necessita de informação pormenorizada.
  - Orienta a busca em fontes conhecidas.
  - Circula rotativamente novos números de revistas e periódicos àqueles que os solicitaram.
  - Conhece suficientemente os recursos de outras bibliotecas para fazer pleno uso delas.
  - Circula determinados itens a membros da unidade cujos interesses sejam conhecidos.
  
- **Nível Intermediário**
  - Coleta matérias de pesquisa pertinentes a um tema ou questão e os transmite aos solicitantes.
  - Prepara bibliografias seletivas.
  - Empreende buscas bibliográficas a pedido.
  - Distribui lista de material corrente recebido incluindo resumos copiados a partir de fontes publicadas.



- Tem ampla familiaridade com os recursos bibliotecários nos campos temáticos pertinentes.
  - Nível Máximo
- Localiza, avalia e sintetiza a informação, fornecendo-a em forma de resumo escrito.
- Prepara bibliografias críticas.
- Prepara buscas bibliográficas avaliativas.
- Distribui resumos do material recebido, preparados na própria biblioteca.
- Providencia traduções de artigos em algumas línguas.
- Prepara e fornece regularmente informações de uso corrente, antecipando as necessidades de informação do usuário.
- Proporciona ajuda editorial de todo tipo para apoiar as publicações da unidade.
- Tem conhecimento de especialistas nos temas de interesse da unidade.
- Tem conhecimento de fontes de informação não publicadas sobre o tema de interesse da unidade.

(FIGUEIREDO, 1996, P.81)

Ou seja, o modelo de Strable define quais são as boas práticas da disseminação da informação, prestadas pelo serviço de referência, que uma biblioteca deve ter. E ainda permite que as bibliotecas possam ser classificadas segundo sua especialização. Quanto maior o número de serviços que uma biblioteca realiza e, quanto mais complexas são as atividades, maior seu nível de especialização, para Strable, e mais complexa se torna a execução da disseminação da informação.

Por fornecer um parâmetro para a execução do serviço, como citado anteriormente, este modelo de classificação de atividades é aqui considerado uma ferramenta de apoio à gestão da instituição.

### **Por que aplicá-lo em bibliotecas universitárias?**

Apesar deste modelo em sua concepção ser voltado para bibliotecas especializadas ele pode também ser aplicado às bibliotecas universitárias. Uma vez que, segundo Figueiredo (1979, p. 9), embora bibliotecas especializadas e universitárias possuam suas especificidades que as distinguem, também possuem características que as aproximam, como:

suas coleções, o nível intelectual das mesmas, já que visam servir uma clientela de formação superior. Também, [principalmente para o caso em análise neste estudo], quanto aos serviços prestados, possuem certa semelhança, principalmente porque as universidades latino americanas, a maioria não possuindo ainda bibliotecas centrais, mas sim se encontrando as coleções espalhadas pelos diferentes departamentos, estas coleções, muitas vezes, se constituem em verdadeiras bibliotecas especializadas, passíveis de gerar tipos de serviços similares aos prestados pelas bibliotecas especializadas propriamente ditas.

Fato este corroborado por Lemos e Macedo (1974, p. 169) ao dizerem que a

tendência no Brasil sempre foi voltada para a organização de bibliotecas departamentais, refletindo o próprio processo de formação das universidades, constituídas pela reunião de unidades isoladas formadas em diferentes épocas e diferentes contextos.

O que delimita o público alvo sobre características comuns e definidas.

## **6 O CASO DA UFRJ**

O objetivo do estudo de caso é caracterizar os serviços de referência e informação que estão sendo oferecidos pelas bibliotecas universitárias da UFRJ, identificando seu grau de complexidade e frequência de execução.

O estudo se justifica porque colabora com a construção do cenário de disseminação da informação em bibliotecas universitárias, apresentando uma combinação de variáveis (parâmetros, instrumentos de pesquisa, organização de resultados) que culminam em um método para a execução de estudos futuros, bem como permite aos gestores do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI) identificarem o comportamento da execução dos serviços prestados pelos setores de referência, tendo assim subsídios para avaliação da oferta das atividades de disseminação da informação oferecidas pelas unidades que a constituem.

### **6.1 Metodologia**

O método utilizado é o de estudo de caso. Para isso, foram utilizados dados da pesquisa de campo empreendida em 2008, que integram o projeto de Iniciação Científica – PIBIC n° 2007/0188, intitulado “O papel da biblioteca universitária como prestadora de serviços

informativos”, que originou este estudo. O questionário completo da pesquisa encontra-se no Anexo.

Como universo foram selecionadas as quarenta e quatro (44) bibliotecas que constituem o Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), da UFRJ, das quais trinta e sete (37) obteve-se respostas para análise. Estas encontram-se distribuídas por dois *campi* (Praia Vermelha e Fundão), além de unidades isoladas no centro da cidade, no bairro da Saúde, no bairro de São Cristóvão, etc. (Apêndice)

Os respondentes foram os bibliotecários responsáveis pelo serviço de referência, e na sua ausência, os bibliotecários responsáveis pela unidade.

A coleta dos dados foi realizada por entrevistas diretas buscando um maior número de respondentes. Tendo sido utilizadas para este estudo duas questões do questionário: a questão quatorze, que elenca as atividades consideradas por Strable como sendo pertinentes ao serviço de disseminação da informação; e a onze, que diz respeito à periodicidade de execução da avaliação do serviço de referência.

Coletados os dados, utilizou-se o *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*<sup>3</sup> versão 12.0 para tratamento estatístico dos dados. Através dele foram elencados os resultados das execuções das atividades de disseminação da informação do modelo, assim como a frequência de execução da avaliação do serviço de referência por parte das bibliotecas.

Os dados obtidos foram organizados em planilhas de acordo com os níveis de execução das atividades.

Na versão apresentada por Strable citada por Figueiredo (1996) o modelo se apresenta de forma essencialmente qualitativa, em que a hierarquia resulta, ao mesmo tempo, da acumulação do exercício das atividades e da complexidade das mesmas, que crescem ao se mudar de nível.

---

<sup>3</sup> O SPSS 12.0 foi escolhido por ser um *software* extensamente utilizado pelas áreas das Ciências Sociais para tratar dados provenientes de questionários, além também de muito utilizado em outras áreas (quer no meio acadêmico quer no meio empresarial), mostrando-se assim o mais adequado para a proposta deste estudo.

Na análise proposta foi acrescentada às atividades uma graduação para a periodicidade com que elas ocorrem na biblioteca de zero (0) a seis (6), com o intuito de se evitar uma tendência central das respostas a respeito da frequência de execução das atividades. Observa-se que ao se adotar escalas ímpares, na indecisão, os respondentes optam pela centralidade.

Os extremos zero e seis representam, respectivamente, “sempre” e “nunca” e servem para dar ideia da maior ou menor intensidade da execução da atividade, e as escalas 2, 3, 4 e 5 representadas entre eles servem para mensuração do grau de intensidade (para mais ou para menos) desta execução por parte do entrevistado.

Devido aos diferentes perfis de bibliotecas que constituem o SiBI/UFRJ e do tamanho de público a que servem, assim como o conhecimento dos mesmos a respeito da existência das atividades, optou-se por não nomear e restringir o que representa as frequências 2, 3, 4 e 5, deixando-se livre o bibliotecário de referência ou o chefe da unidade para mensurar em qual frequência sua unidade se encaixaria, de acordo com sua percepção como profissional à frente dos serviços prestados.

## **6.2 Resultados**

Os resultados serão analisados a partir da planilha gerada pela análise.

A tabela a seguir, mostra a frequência das atividades prestadas no serviço de referência e informação pelas bibliotecas do SiBI/UFRJ-2008

Tabela - Frequência das atividades prestadas pelas bibliotecas do SiBI/UFRJ-2008

Atividades	Distribuição de Frequência					
	SEMPRE	2	3	4	5	NUNCA
A. Mantém uma coleção de obras de referência	22	3	5	4	2	1
B. Responde questões de referência de natureza simples ou factual	23	5	5	2	2	0
C. Verifica títulos de publicações	21	6	6	2	1	1
D. Localiza referências	24	4	5	2	0	2
E. Orienta quem necessita de informação pormenorizada	35	1	1	0	0	0
F. Orienta a busca em fontes conhecidas	32	4	0	0	0	1
G. Circula rotativamente novos números de revistas e periódicos àqueles que os solicitaram	13	5	0	1	5	13
H. Conhece suficientemente os recursos de outras bibliotecas para fazer pleno uso delas	14	12	5	4	1	1
I. Circula determinados itens a membros da unidade cujos interesses sejam conhecidos	11	6	5	4	3	8
J. Coleta matérias de pesquisa pertinentes a um tema ou questão e os transmite aos solicitantes	17	7	5	3	3	2
K. Prepara bibliografias seletivas	8	3	2	3	3	18
L. Empreende buscas bibliográficas a pedido	23	6	3	2	2	1
M. Distribui lista de material corrente recebido incluindo resumos copiados a partir de fontes publicadas	7	3	3	4	5	15
N. Tem ampla familiaridade com os recursos bibliotecários nos campos temáticos pertinentes	21	11	2	3	0	0
O. Localiza, avalia e sintetiza a informação, fornecendo-a em forma de resumo escrito	4	2	0	5	2	24
P. Prepara bibliografias críticas	0	0	1	3	5	28
Q. Prepara buscas bibliográficas avaliativas	6	2	1	5	4	19
R. Distribui resumos do material recebido, preparados na própria biblioteca	6	0	2	2	0	27
S. Providencia traduções de artigos em algumas línguas	0	0	0	0	2	35
T. Prepara e fornece regularmente informações de uso corrente, antecipando as necessidades de informação do usuário	8	5	5	3	3	13
U. Proporciona ajuda editorial de todo tipo para apoiar as publicações da unidade	16	5	3	3	2	8
V. Tem conhecimento de especialistas nos temas de interesse da unidade	19	7	4	0	3	6
W. Tem conhecimento de fontes de informação não publicadas sobre o tema de interesse da unidade	9	4	7	5	2	10

Fonte: Elaboração própria

Na tabela, cada linha corresponde a uma atividade pertinente a disseminação da informação elaborada por Strable e as colunas correspondem à frequência com que foram realizadas no período analisado, pelo total de bibliotecas da amostra. Os dados apresentados correspondem ao número total de bibliotecas que responderam nesta frequência.

As cores que são utilizadas para destaque da tabela simbolizam os três níveis de complexidade enunciados por Strable, sendo as vermelhas de nível mínimo, as azuis intermediário e as verdes, as atividades de máxima complexidade.

Ao analisar a referida tabela, pode-se perceber que à medida que o nível de complexidade das atividades aumenta, ou à medida que se atingem as atividades reconhecidas pelo autor como de nível máximo para bibliotecas especializadas - a frequência de sua execução diminui em relação às atividades correlacionadas de nível mínimo e, portanto de um grau de complexidade menor.

Os dados também revelam que por volta de 90% do total de bibliotecas da amostra realizam atividades básicas em frequência “sempre” e “dois” (2), enquanto no máximo 35 % conseguem oferecer as atividades mais complexas. Talvez esse resultado seja reflexo da forma de organização das bibliotecas do SiBI/UFRJ.

Note-se que, apesar de ser básica a atividade “*Circula rotativamente novos números de revistas e periódicos àqueles que os solicitaram*”, é realizada “nunca” ou frequência “cinco” por aproximadamente 50 % das unidades abordadas. Isto pode ter relação com a revolução pela qual passaram os periódicos científicos, que mudaram a forma de disponibilização - de impressos para eletrônicos, o que pode diminuir a necessidade de circulação dos periódicos, uma vez que os pesquisadores podem acessá-los remotamente e on-line.

Em contrapartida, a atividade “*Empreende buscas bibliográficas a pedido*”, é realizada com frequência “sempre” e “dois” (2) por cerca de 78 % de entrevistados, demonstrando como esta atividade se equipara com a frequência de atividades de nível básico.

Pode-se notar, também, que as atividades “U e V” apresentam um grau de frequência “sempre” e “dois” que, dedutivamente, seriam esperadas para aquelas de nível intermediário variando entre 50 e 60 %, respectivamente.

Como exemplo, será focalizada a atividade U que trata do conhecimento de especialistas que em meados da década de 1960, quando esta hierarquia foi criada, não contavam com a utilização da internet - que estabelece uma ruptura das barreiras físicas estabelecidas para se realizar contatos - logo, a busca e o contato com especialistas em uma área do conhecimento era algo muito mais difícil, o que foi facilitado com a inserção desta ferramenta tecnológica<sup>4</sup>. Esse fato mostra que tais atividades necessitariam de uma reordenação segundo o cenário vigente e o ambiente tecnológico vivido pela sociedade.

O gráfico a seguir, sobre a periodicidade de aplicação de avaliação do serviço de referência se apresenta dividido em quatro frequências (frequentemente; eventualmente; raramente; nunca) e os resultados que aparecem em cada fragmento se referem ao número de bibliotecas que aplicam ou não avaliação e o percentual que elas representam do total da amostra, respectivamente.

---

<sup>4</sup> Para se ter uma ideia a “Web possibilitou que a Internet alcançasse, em um período de cinco anos, a marca de 50 milhões de usuários em todo o mundo, marca atingida pelo rádio em 38 anos, pela televisão ‘aberta’ em 16 anos e pela televisão por assinatura em 10 anos” (REVISTA DIGA LA, 1999, citada por GADELHA, 2002).

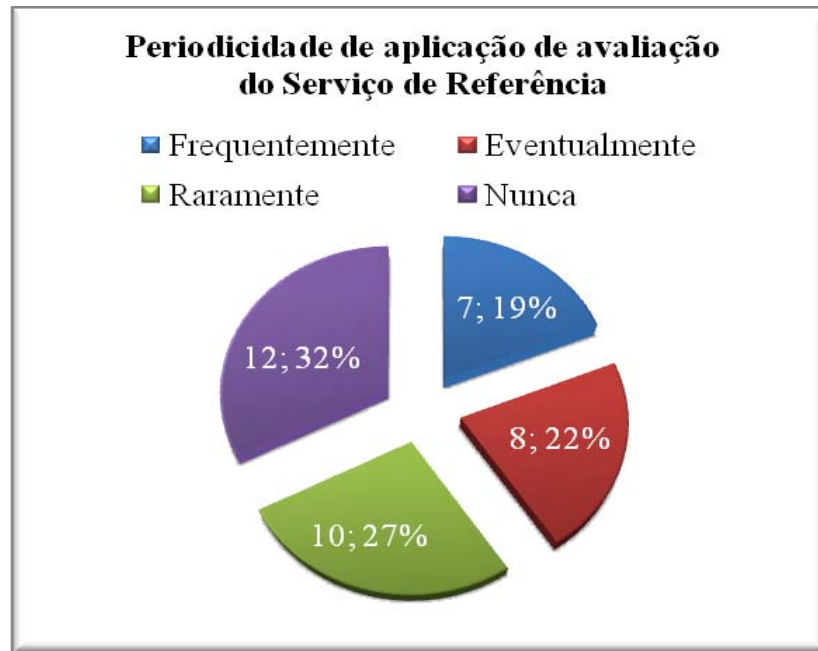


Gráfico - Periodicidade de aplicação de avaliação do Serviço de Referência-2008

Fonte: Elaboração própria

Como se pode observar, não existe uma relação direta entre a realização das atividades de disseminação da informação e a prática de avaliação das atividades realizadas pelo serviço de referência, já que as bibliotecas que o fazem - frequentemente ou eventualmente - totalizam 41 % não chegando, por exemplo, à metade do percentual de bibliotecas que realizam as atividades de nível básico. Os dados também revelam que 59 % das unidades realizam raramente ou nunca avaliação dos serviços de referência.

Com isso, infere-se duas situações; a primeira que as bibliotecas optam por adotar um método de avaliação de coleta quantitativa de dados estatísticos, que segundo Hutchins (1973) muitas vezes nem são trabalhados com intuito de se avaliar o serviço, mas sim como mera formalidade institucional para a apresentação dos relatórios anuais. O que, segundo Rothstein, citado anteriormente, pode ter relação com a complexidade de se avaliar o processo devido a dificuldade de se definir parâmetros. A segunda é que avaliações mais qualitativas, que revelem a situação do serviço assim como as possíveis transições que ele possa passar, envolvendo assim valores mais subjetivos, não têm tanto peso para a instituição no momento de barganhar subsídios financeiros ou materiais, junto a órgãos de fomento e por isso são colocadas em segundo plano.



Ainda que este seja somente o primeiro passo para uma avaliação da eficácia do serviço prestado, definir os parâmetros é uma fase fundamental, que segundo Hutchins (1973, p.275) seria complementada pelas respostas às seguintes questões:

1. Quais são os verdadeiros objetivos do serviço de referência?
2. Quais os requisitos para atender os objetivos em termos de material, pessoal e organização?
3. Quanto deverá custar um eficiente serviço de referência?

Sendo assim, o estudo de campo, por meio dos parâmetros adotados, permitiu descrever o cenário dos serviços de referência e informação que estão sendo oferecidos pelas bibliotecas universitárias da UFRJ, identificando seu grau de complexidade e frequência de execução, onde a maioria das bibliotecas oferece serviços básicos e alguns complexos demandados atualmente devido ao Ambiente 21.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Buscou-se neste trabalho percorrer os conceitos existentes na literatura que implicariam direta ou indiretamente na compreensão do tema, contribuindo assim para a análise do estudo.

Partiu-se da hipótese que ao menos as atividades mínimas estipuladas por Strable deveriam ser cumpridas pelas unidades de informação do SiBI/UFRJ, pois no presente estudo foram consideradas um tipo particular de biblioteca especializada. O que se confirmou através do resultado da análise em que 90 % das atividades básicas são executadas com alta frequência.

Outro objetivo foi perceber de que forma essas bibliotecas universitárias se comportavam a partir de um modelo criado para bibliotecas especializadas na década de 1960. Fato esse observado em algumas atividades que tiveram frequência de execução equivalente ao esperado por atividades de um outro nível, como a de “Proporciona ajuda editorial de todo tipo para apoiar as publicações da unidade”. Podendo-se constatar que o meio, seja ele externo ou interno, em que se insere a biblioteca irá influenciar as atividades desempenhadas pelo serviço de referência assim como sua frequência por parte de cada unidade.

Sendo assim, é perceptível que o cenário tecnológico vivido nos dias de hoje, diferente daquele da época da elaboração do modelo, afeta a ordenação sugerida por Strable, tendo em vista que atividades que anteriormente possuíam uma execução mais complexa perdem este *status*. Influenciando também nas formas de interação do usuário com o bibliotecário, que se ampliaram para além do face-a-face e incluíram a comunicação eletrônica.

Percebeu-se, também, que a classificação “mais” ou “menos” especializada proposta por Strable vai variar de biblioteca para biblioteca, não sendo possível generalizar uma única resposta para o Sistema de Bibliotecas e Informação, da UFRJ, pois em seu interior encontramos unidades dos mais diferentes tipos, no que se refere a sua estrutura organizacional e ao grau de exigência de seus usuários.

Além disso, estes resultados não significam que uma unidade mais especializada do que outra seja “melhor” só por que oferece atividades de níveis de complexidade diferentes, classificação esta que depende, entre outros fatores, do público alvo que atendem. Portanto, não se pode dizer que uma biblioteca universitária será melhor do que a outra somente por que ela realiza mais atividades. Há que se levar em conta também como ela o faz.

No entanto, a necessidade de revisão da hierarquia, ou a impossibilidade de se criar uma classificação geral, não invalidam a ideia que o modelo defende, de cada unidade poder elucidar sobre as atividades que executa, seu grau de complexidade e a frequência de sua disponibilização para o público alvo da instituição.

Por fim, apesar do que afirma a literatura a respeito da complexidade de avaliações qualitativas, neste trabalho espera-se ter conseguido empreender uma avaliação um pouco mais subjetiva por ter utilizado o método de Strable como parâmetro, em que a combinação de variáveis poderá ser aproveitada pelas unidades como referência para estudos futuros, que subsidiem seus processos de gestão e modernização. Uma vez que se possa tomar o trabalho como exemplo de avaliação, que mistura aspectos quantitativos e qualitativos os quais orientarão na construção do cenário do serviço de referência permitindo acompanhá-lo.

É claro que os reais motivos que levaram as unidades de informação a desempenharem mais ou menos uma das atividades questionadas necessitariam de uma volta a campo para verificar o porquê dos dados apresentados. Desta forma, um desdobramento do estudo complementar

a avaliação do serviço de referência das unidades de informação do SiBI/UFRJ. Esta próxima etapa da pesquisa auxiliaria na determinação de um plano de ação e, conseqüentemente, na administração estratégica.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. Gestão da oferta de produtos e serviços em bibliotecas de universidades públicas e privadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça; SANTOS, Ana Rosa dos. **Princípios da gestão estratégica e suas aplicações na biblioteca universitária**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2007. [Anais ...] Brasília, DF. 2007. Disponível em: <<http://www.uff.br/ndc/repositorio/Princ%EDpios%20da%20Gest%E3o%20estrat%E9gica.pdf>>. Acesso em: set. 2010.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9394.htm>> Acesso em: jul. 2010.

BUARQUE, Cristovam. **A universidade numa encruzilhada**. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/ue000035.pdf>>. Acesso em: out. 2010.

CAMARGOS, Marcos Antônio de; DIAS, Alexandre Teixeira. Estratégia, Administração Estratégica e Estratégia Corporativa: uma síntese teórica. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 27-39, jan./mar., 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **R. Bibliotecon.** Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979

\_\_\_\_\_. **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Ed. Polis, 1992.

\_\_\_\_\_. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Ed. Polis, 1996.

FONSECA, Ana Carolina Pimentel Duarte da. **Cultura organizacional: o que é, como se manifesta e de que forma pode ser modificada**. Rio de Janeiro: COPPEAD/UFRJ, 1991.

FOSKETT, Douglas John. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Ed. Polígono, 1969.

FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/MariangelaFujita.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf)>. Acesso em: set. 2010.

GADELHA, Margareth Monteiro. **Novas tendências do serviço de referência nas bibliotecas universitárias**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/86.a.pdf>> Acesso em: out. de 2008.

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

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1973.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em perspectiva**, v.17, n. 3-4, p.26-34, 2003.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. **A posição da biblioteca na organização operacional da universidade**. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/91/67>> Acesso em: jul. 2010.

MARQUETIS, Eliana Marciela. A avaliação do serviço de referencia em bibliotecas universitárias da região metropolitana de Campinas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13. 2004.

MARTINS, L. M. **Ensino-pesquisa-extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento na universidade**. Disponível em: <<http://www.franca.unesp.br/oep/Eixo%2020-%20Tema%203.pdf>> Acesso em: jul. 2010.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.

## APÊNDICE - BIBLIOTECAS DO SIBI/UFRJ RESPONDENTES

### **Campus do Fundão**

#### Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

- Biblioteca do Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - COPPEAD
- Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR

#### Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza

- Biblioteca do CCMN
- Biblioteca Prof. Leopoldo Nachbin do Instituto de Matemática
- Biblioteca Prof. Jorge de Abreu Coutinho do Instituto de Química
- Biblioteca do Núcleo de Computação Eletrônica
- Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física
- Biblioteca do Programa de Pós-Graduação em Geografia
- Posto de Serviço de Informação do Pólo de Xistoquímica

#### Centro de Ciências da Saúde

- Biblioteca do CCS
- Biblioteca do Instituto de Microbiologia Prof. Paulo de Góes
- Biblioteca de Recursos Instrucionais
- Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
- Biblioteca da Faculdade de Farmácia
- Biblioteca do Instituto de Estudos em Saúde Coletiva - IESC

#### Centro de Letras e Artes

- Biblioteca Lúcio Costa da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
- Biblioteca José de Alencar da Faculdade de Letras
- Biblioteca Professor Alfredo Galvão da Escola de Belas Artes

#### Centro de Tecnologia

- Biblioteca do CT
- Bibliotecas de Obras Raras ou Antigas do Centro de Tecnologia
- Biblioteca de Eletro e Eletrônica

- Biblioteca Paulo Geyer da Escola de Química
- Biblioteca do Instituto de Macromoléculas Professora Eloísa Mano
- Núcleo de Documentação e Informação em Energia

### **Campus da Praia Vermelha**

#### Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

- Biblioteca Eugênio Gudín do CCJE

#### Centro de Filosofia e Ciências Humanas

- Biblioteca do CFCH

#### Centro de Ciências da Saúde

- Biblioteca do Instituto de Neurologia Deolindo Couto
- Biblioteca do Instituto de Psiquiatria

### **Unidades Isoladas**

#### Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

- Biblioteca Carvalho de Mendonça da Faculdade Nacional de Direito

#### Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza

- Biblioteca Prof. Sílio Vaz do Observatório do Valongo

#### Centro de Ciências da Saúde

- Biblioteca Jorge de Rezende da Maternidade Escola
- Biblioteca da Escola de Enfermagem Anna Nery
- Biblioteca do Instituto de Ginecologia

#### Centro de Filosofia e Ciências Humanas

- Biblioteca Marina São Paulo de Vasconcellos do IFCS

#### Centro de Letras e Artes

- Biblioteca Alberto Nepomuceno da Escola de Música

*Forum de Ciência e Cultura*

- Biblioteca do Museu Nacional
- Biblioteca Francisca Keller do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social



## ANEXO - QUESTIONÁRIO



**Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de  
Informação**

Prezado (a) colega

Gostaríamos de contar com a sua colaboração para o preenchimento do questionário abaixo que integra a pesquisa “O papel da biblioteca universitária como prestadora de serviços informacionais” (Projeto de Iniciação Científica – PIBIC, no. 2007/0188 apoiado pela PR-2).

O questionário deverá ser respondido, prioritariamente, pela (o) bibliotecária (o) de referência ou na sua ausência pela chefia/coordenação da biblioteca.

Não existem respostas certas ou erradas. O que se pretende é conhecer sua opinião sobre o papel da Biblioteca Universitária como prestadora de serviços informacionais.

Agradecemos sua participação.

Coordenador do Projeto

**1. Esta biblioteca conta com um profissional dedicado exclusivamente ao SR?**

SIM  NÃO

**Se a resposta anterior for negativa, passe para a pergunta 3**

**2. Qual a formação mais elevada deste profissional?**

ESPECIALISTA  MESTRE  DOUTOR

Assinale com **X** a alternativa (s) que melhor descreva(m) sua opinião.

**3. Quais produtos e serviços são oferecidos aos usuários nesta biblioteca?**

- COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA
- EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS
- ACESSO À INTERNET
- CONSULTA AO CATÁLOGO IMPRESSO
- CONSULTA A CATÁLOGOS ELETRÔNICOS
- PESQUISA EM PORTAIS E BASES DE DADOS ELETRÔNICOS
- NORMALIZAÇÃO DE TEXTOS
- TREINAMENTO DE USUÁRIOS
- VISITAS GUIADAS
- MURAIAS
- BOLETINS IMPRESSOS
- BOLETINS ELETRÔNICOS
- LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS

**4. Esta biblioteca possui um Setor de Referência assim denominado e especificado?**

- SIM    NÃO    NÃO SEI

**Se a resposta anterior foi afirmativa, passe a pergunta a seguir. Em caso negativo, passe à pergunta seguinte.**

**5. O Setor de Referência (SR) se situa em local de destaque em termos do *layout* da biblioteca?**

- SIM    NÃO

Comentário – Se desejar, por favor, comente sua resposta a esta questão (use o verso, se necessário):

**6. O SR possui equipamentos de informática em número e condições adequadas para agilizar o atendimento às necessidades dos usuários?**

(a) Em termos de número:

- MUITO ADEQUADOS
- ADEQUADOS
- INADEQUADOS
- MUITO INADEQUADOS

(b) Em termos de condições:

- MUITO ADEQUADOS
- ADEQUADOS
- INADEQUADOS
- MUITO INADEQUADOS

**7. Qual a quantidade aproximada de equipamentos utilizados para o SR?**

- (a)  Um computador     De 2 a 4 computadores     Mais de 4 computadores     Nenhum
- (b)  Uma impressora     De 2 a 4 impressoras     Mais de 4 impressoras     Nenhuma
- (c)  Um scanner     De 2 a 4 scanners     Mais de 4 scanners     Nenhum

**8. Com que periodicidade é atualizada a Coleção de Referência:**

- Mensalmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Irregular
- Não sei

**9. Em sua maioria, o acervo atende adequadamente a demanda da clientela?**

- Muito adequadamente
- Adequadamente
- Inadequadamente
- Muito inadequadamente

**10. Esta biblioteca possui Comissão de Usuários?**

SIM  NÃO  NÃO SEI

**11. Com que periodicidade esta biblioteca efetua algum tipo de avaliação sobre o SR?**

Frequentemente  Eventualmente  Raramente  Nunca

**12. Descreva sucintamente como é realizada a avaliação. Usar o verso se necessário.****13. Qual a mídia de maior demanda de sua clientela?**

Impressa  Eletrônica

**14. Para cada uma das atividades ou situações listadas a seguir, indicar no quadrado apropriado a periodicidade com que ela ocorre nesta biblioteca.**

Os extremos “sempre” e “nunca” servem para dar idéia da maior ou menor intensidade dessa periodicidade.

Você deve considerar que existem seis (6) alternativas e pode usar qualquer uma delas, segundo sua opinião.

(a) Mantém uma coleção de obras de referência.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(b) Responde questões de referência de natureza simples ou factual.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(c) Verifica títulos de publicações.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(d) Localiza referências.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(e) Orienta quem necessita de informação pormenorizada.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(f) Orientar a busca em fontes conhecidas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(g) Circula rotativamente novos números de revistas e periódicos àqueles que os solicitaram.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(h) Conhece suficientemente os recursos de outras bibliotecas - da UFRJ ou externas - para fazer pleno uso delas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(i) Circula determinados itens a membros da unidade cujos interesses sejam conhecidos.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(j) Coleta materiais de pesquisa pertinentes a um tema ou questão e os transmite aos solicitantes.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(k) Prepara bibliografias seletivas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(l) Empreende buscas bibliográficas a pedido.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(m) Distribui listas de material corrente recebido incluindo resumos copiados a partir de fontes publicadas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(n) Tem ampla familiaridade com os recursos bibliotecários nos campos temáticos pertinentes.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(o) Localiza, avalia e sintetiza a informação, fornecendo-a em forma de resumo escrito.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(p) Preparar bibliografias críticas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(q) Prepara buscas bibliográficas avaliativas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(r) Distribui resumos do material corrente recebido, preparados na própria biblioteca.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(s) Providencia traduções de artigos em algumas línguas.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(t) Prepara e fornece regularmente informação de uso corrente, antecipando as necessidades de informação do usuário.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(u) Proporciona ajuda editorial de todo tipo para apoiar as publicações da unidade.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(v) Tem conhecimento de especialistas nos temas de interesse da unidade.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

(x) Tem conhecimento de fontes de informação não publicadas sobre os temas de interesse da unidade.

1  SEMPRE    2     3     4     5     6  NUNCA

**Agora algumas perguntas sobre Você. Não é necessário identificar-se. Apenas responder os quesitos.**

NOME: (a identificação não será utilizada em nenhuma divulgação da pesquisa)

---

UNIDADE – UFRJ - \_\_\_\_\_

Há quanto tempo trabalha na UFRJ? \_\_\_\_\_ anos.

Há quanto tempo trabalha em biblioteca? \_\_\_\_\_ anos.

Há quanto tempo trabalha nesta biblioteca? \_\_\_\_\_ anos.

Ano de nascimento - \_\_\_\_\_

Sexo -  Masculino     Feminino

OBSERVAÇÕES E COMENTÁRIOS (se desejar). Usar o verso se necessário.