



SimTec 25
anos
SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP
2022 - 8ª Edição

SERVIÇO DE REFERÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP: COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS, DIVIDINDO SABERES

GILDENIR CAROLINO SANTOS, SANDRA MARIA CARLOS CARTAXO, ROBERTA CRISTINA DAL'EVEDOVE TARTAROTTI

BIBCE - BIBLIOTECA CENTRAL; PRO - PROJETOS ESPECIAIS;



Palavras-chave: Serviço de referência. Sistema de bibliotecas da unicamp. Referência - projeto piloto

Introdução/Objetivo:

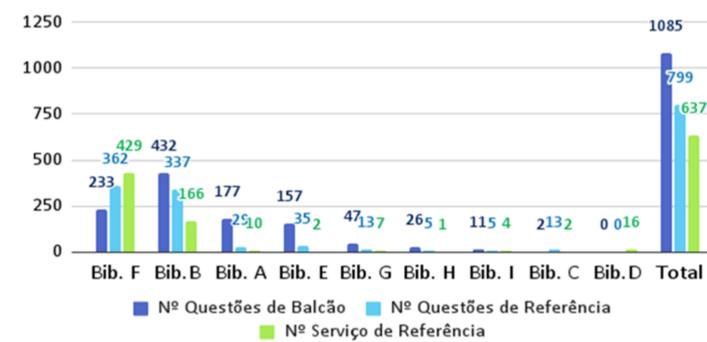
O Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) é composto por 30 bibliotecas. Dentre os serviços e produtos oferecidos pelo SBU, destaca-se o Serviço de Referência que "inclui transações de referência e atividades que envolvem a criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos, ferramentas e serviços de pesquisa" (RUSA, 2008). Em meados de 2019, foi instituído o Grupo de Trabalho e Referência pela Portaria Interna n.006/2019, para estudo de melhorias e indicadores para o Serviço de Referência (SR) do SBU. A partir da compilação de iniciativas anteriores, da literatura, da realidade das Bibliotecas e do uso do Google Forms, o GT propôs formulários para registrar esses atendimentos, isto é, instrumentos únicos de coleta e registro dos serviços e produtos oferecidos pelo SR.

Metodologia:

Para esse trabalho, usou-se o estudo exploratório com embasamento bibliográfico. Partindo do modelo da Reference & User Services Association (RUSA), as discussões do GT permitiram a categorização dos tipos de serviços e produtos oferecidos pelo SR. O GT propôs o uso de 3 formulários do Google Forms durante três meses (2021) em um Projeto Piloto do SR/SBU que envolveu 9 bibliotecas. Com base nas demandas das equipes e todas as informações coletadas pelos 3 formulários do Projeto Piloto, o GT realizou novas discussões e finalizou essa etapa propondo novos formulários de coleta com o intuito de atender as necessidades do SBU.

Resultados

O resultado do trabalho das equipes das Bibliotecas do Projeto Piloto (BAE, BORA, BCCL, BCOM, FCA, FCM, FE, IMECC e PAGU) é apresentado no Gráfico 1 (Bibliotecas no gráfico com identificação aleatória). Tivemos um total de 1085 atendimentos para o Formulário das Questões de Balcão (QB), 799 para o de Questões de Referência (QR) e 637 atendimentos para o do Serviço de Referência (SR), sendo a maioria dos atendimentos realizada de forma remota em função da pandemia de COVID-19. Essa quantidade e a diversidade de atendimentos nos possibilitou entender as necessidades das Bibliotecas e ao mesmo tempo, nos permitiram ajustar o que precisava ser revisto. O trabalho Pós-Piloto resultou em novas versões dos formulários. A proposta de continuidade dos trabalhos apresentada pelo GT, prevê a implementação, em todo o SBU, dos formulários: - Questões de Referência; - SR - Serviços e Produtos; - SR - Assessoria Técnica/Revisões da Área da Saúde; - SR - Competência em Informação; - Questões de Balcão. Esse esforço em construir um instrumento automatizado e único para coleta dos atendimentos do SR é um passo importante. O uso do Google Forms, somado ao mapeamento dos serviços e produtos do SR realizado, pode ser considerado inovador na área de Biblioteconomia.



Fonte: Dados do Projeto Piloto (2021)

Legenda: Piloto Serviço de Referência SBU - Número de formulários preenchidos por Biblioteca e na totalidade

Conclusão:

O principal desafio do GT foi mapear todas as demandas e tipos de atendimento das áreas para garantir que todas as necessidades fossem contempladas nos instrumentos propostos. O Projeto Piloto foi decisivo nesse processo para o avanço das discussões e melhorias dos formulários propostos. Como resultado, após a implantação no SBU teremos a coleta padronizada dos atendimentos do SR e indicadores importantes para demonstrar o valor do trabalho dos profissionais das Bibliotecas para as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da UNICAMP.

Referências: RUSA - REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Definitions of reference. Chicago, 2008. Disponível em: <https://bit.ly/3QwllZN>. Acesso em: 01 mar. 2022. GOOGLE SITES. Serviço de Referência - SBU. Disponível em: <https://bit.ly/3qwWmjG>. Acesso em: 26 mar. 2022. UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas. Disponível em: <https://bit.ly/3eFEEYD>. Acesso em: 26 mar. 2022. UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas. Diretoria. Portaria interna SBU nº 007/2021: altera composição e prazo do Grupo de Trabalho para estudo de melhorias e indicadores para o serviço de Referência nas Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. Campinas, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3RTy532>. Acesso em: 26 mar. 2021.

Agradecimentos: Agradecemos Marcia Ap. Pillon DALoia (IMECC), Patrícia de Paula Ravaschio (FCM), Valdinéa S. Petinari (IFCH) pela revisão; Agradecemos ao GT Referência (membros da Portaria Interna n.006/2019) e as equipes do Projeto Piloto (2021).