

# Avaliação da utilização do Núcleo de Acesso à Pesquisa da Biblioteca Central da UFBA

Eleonôra da Silva Guimarães<sup>1</sup>

## RESUMO

Descreve o processo de implantação do Núcleo de Acesso à Pesquisa na Biblioteca Central da Universidade Federal da Bahia. Identifica o perfil dos usuários que utilizam o serviço. Reflete sobre sua utilização e sugere a adoção de medidas para otimizar o uso das ferramentas de busca disponíveis.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias; Serviço de Referência; Treinamento de usuários; Novas Tecnologias da Informação.

## ABSTRACT

EVALUATION OF THE USE OF THE NUCLEUS OF ACCESS TO THE RESEARCH OF THE CENTRAL LIBRARY OF THE UFBA

It describes the process of implantation of the Nucleus of Access to the Research in the Central Library of the Federal University of the Bahia. It identifies the profile of the users who use the service. This paper reflects on its use and it suggests the adoption of measures to optimize the use of the available tools of search.

**Key words:** University libraries; Service of Reference; Training of users; New Technologies of the Information.

## 1. INTRODUÇÃO

A Universidade Federal da Bahia possui um Sistema de Bibliotecas composto por trinta bibliotecas setoriais e pela Biblioteca Central Reitor Macedo Costa (doravante mencionada pela sigla BC), órgão coordenador instituído em 1968 com a missão de proporcionar serviços de informação à comunidade acadêmica e para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, além de reunir, organizar e manter a produção intelectual da UFBA. Hoje, com a incorporação dos acervos das bibliotecas do Instituto de Letras, da Faculdade de Comunicação e da Escola de Dança, a BC conta com cerca de cem mil exemplares de livros.

Dentre os diversos serviços oferecidos pela BC, o Serviço de Referência vem passando por grandes transformações, principalmente em função da utilização de novas ferramentas para a recuperação da informação e pelo acesso *on line* a bases de dados bibliográficos e a catálogos de bibliotecas, dentre outros.

Além de realizar os serviços tradicionais de referência - orientação na busca da informação, levantamentos bibliográficos, localização de documentos, comutação bibliográfica, treinamento de usuários -, a partir de 2001 a Seção de Referência da BC criou o Núcleo de Acesso à Pesquisa, financiado pela CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento



de Pessoal de Nível Superior, que conta com cinco microcomputadores ligados à internet e onde o usuário pode realizar suas próprias buscas com a orientação de um bibliotecário.

Várias ações foram desenvolvidas pela BC para a disseminação do uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no Núcleo, dentre elas, o Portal de Periódicos da CAPES que disponibiliza acesso *on line* ao texto integral de aproximadamente 2.400 títulos de periódicos internacionais das diversas áreas de conhecimento.

Entre janeiro e maio de 2001, além de apresentações do Portal para bibliotecários e pesquisadores da UFBA, o Núcleo realizou treinamentos individuais de usuários, elaborou material informativo, efetuou atendimento referencial por *e-mail* e por telefone, e divulgou os novos recursos e bases de dados incluídos no Portal de Periódicos.

Apesar dos esforços empreendidos, as estatísticas de uso do Núcleo de Acesso à Pesquisa evidenciam que não foi alcançado o objetivo de difundir na Instituição uma cultura de uso de um serviço dessa natureza. Este texto examina o estado atual da utilização desse serviço, assim como, as ações desenvolvidas para este fim pela Seção de Referência da BC.

## 2. O PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES

Na década de 90, o corte paulatino de recursos financeiros investidos pelo Governo Federal para a renovação das assinaturas dos periódicos adquiridos pelas bibliotecas universitárias, provocou a interrupção da formação das coleções existentes, uma vez que as instituições não dispunham de recursos orçamentários próprios para a manutenção dessas assinaturas.

A partir de 1995, com a criação do Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos – PAAP, da CAPES, as Instituições de Ensino Superior (IES) passaram a contar com os recursos imprescindíveis para garantir à comunidade acadêmica o acesso à produção científica e tecnológica internacional. Porém, a queda significativa dos investimentos para a aquisição de periódicos em função da crise econômica provocada pela desvalorização cambial de 1999, levou a CAPES a reformular toda a con-

cepção do Programa, e a adotar novas estratégias e linhas de ação baseadas em críticas e sugestões das comunidades acadêmicas e sociedades científicas brasileiras.

Assim, no final daquele ano, lançou o *Portal de Periódicos* (<http://www.periodicos.capes.gov.br>), “viabilizando a manutenção e o compartilhamento das coleções para as IES a um custo menor, assim como proporcionou maior agilidade na edição da própria publicação, na sua distribuição e acesso”, como salienta Krzyzanowski (1998, p.194).

O Portal de Periódicos é uma vasta biblioteca eletrônica, disponibilizada via internet, que atualmente propicia o acesso ao texto integral de aproximadamente dois mil e quatrocentos periódicos nacionais e estrangeiros de várias editoras científicas, bem como às bases de dados internacionais de resumos de artigos de periódicos, trabalhos de eventos, teses e dissertações em todas as áreas do conhecimento. Como afirma Krzyzanowski (1998, p.193), “com os avanços tecnológicos, surgiram também novas possibilidades para otimizar o acesso e a disseminação da informação, além da publicação impressa.”

A maioria de suas coleções digitais compreendem trabalhos publicados a partir de 1995, e os usuários autorizados – professores, alunos e técnicos -, além de poderem acessar remotamente o Portal através dos provedores de internet das respectivas instituições participantes, podem também fazer o armazenamento digital (*download*) e a impressão dos textos disponíveis.

Atualmente, têm acesso ao Portal 97 instituições de ensino federais e instituições públicas não federais que oferecem cursos de pós-graduação, mais as IES particulares com pós-graduação de excelência<sup>2</sup>. Na Bahia, além da UFBA, a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), a Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), o Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia (CEFET) e, mais recentemente, a Universidade do Estado da Bahia (UNEB) foram contempladas com o acesso ao Portal. O Portal de Periódicos da CAPES tornou-se uma ferramenta de pesquisa indispensável para o desenvolvimento do ensino superior e para o crescimento qualitativo e quantitativo da produção acadêmica das IES.



Como parte do Programa, a CAPES financiou a aquisição de microcomputadores para a montagem de núcleos de acesso à pesquisa, de acordo com o número de cursos de pós-graduação oferecidos em cada universidade. Na UFBA foram instalados duas “ilhas” ou núcleos de acesso à pesquisa, situados na Seção de Referência da BC e na Biblioteca da Faculdade de Medicina.

Além dessas ações, a CAPES capacitou profissionais da informação das instituições participantes para atuarem como agentes multiplicadores, habilitando-os a oferecer treinamento aos seus usuários para a utilização dessas novas tecnologias.

No período de 2000 a 2002 foram realizados diversos treinamentos, em várias regiões do país, de bibliotecários das universidades, com a participação de representantes da CAPES e de distribuidores das bases de dados.

## 2.1 AÇÕES DESENVOLVIDAS NA BC

No período de janeiro a maio de 2001, foram realizadas apresentações para pesquisadores, docentes e bibliotecários da UFBA sobre a utilização do Portal de Periódicos da CAPES e, posteriormente, apresentações por áreas do conhecimento para os bibliotecários do Sistema de Bibliotecas, com enfoque nas bases de dados pertinentes. Também foram oferecidos, de forma contínua, treinamentos individuais para os bibliotecários de modo que estes pudessem fixar os novos conhecimentos adquiridos. Em paralelo a essas ações, foram feitas divulgações constantes por meio de publicação eletrônica institucional –, “UFBA em Pauta” –, a fim de promover o uso do Portal na comunidade universitária. Foi também elaborado material informativo (*folder*) para distribuição; o que não ocorreu devido a falta de recursos da BC para impressão e por falta de apoio financeiro institucional, além da distribuição dos manuais de utilização das bases de dados para todas as bibliotecas do Sistema e da oferta de orientação não-presencial, através de correio eletrônico e telefone, para toda a comunidade acadêmica.

## 3. O SERVIÇO DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO E O NÚCLEO DE ACESSO À PESQUISA

O avanço tecnológico marca uma nova era para os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, especialmente para os serviços de referência. Com a criação do Núcleo de Acesso à Pesquisa, em julho de 2001, contando com cinco microcomputadores e uma impressora, toda uma metodologia de trabalho foi modificada. O serviço de levantamento bibliográfico oferecido à comunidade, antes executado pelo bibliotecário após uma entrevista de referência, passou a ser realizado pelo próprio usuário. Assim, o bibliotecário passou a ser mais do que o intermediário entre o usuário e as fontes de informação, assumindo efetivamente o seu papel de orientador/educador na capacitação dos usuários quanto à utilização dos recursos oferecidos pelas diversas bases de dados e publicações eletrônicas disponíveis na internet. Isso exige desse profissional uma atualização constante no uso das novas tecnologias de modo que ele possa atender às necessidades informacionais dos usuários. Como afirma Cuenca (1999a, p.298), “quanto mais tecnologia é disponibilizada, maior é o compromisso das bibliotecas em capacitar e orientar seus usuários para este fim”.

Até a criação do Núcleo de Acesso à Pesquisa, os usuários tinham que aguardar o atendimento às suas solicitações devido à carência de pessoal na Seção de Referência. Após a entrevista com um dos bibliotecários o usuário esperava mais dois ou três dias para obter o levantamento bibliográfico solicitado. Portanto, a possibilidade de realizar, de imediato, suas próprias buscas com a mediação do bibliotecário, foi muito bem aceita pelos usuários, apesar da dificuldade ou resistência de alguns quanto ao uso do computador, ou mesmo da alegada falta de tempo de outros.

### 3.1 UTILIZAÇÃO DO NÚCLEO DE ACESSO À PESQUISA

Conforme a Tabela 1 a seguir, entre os usuários que utilizaram o Núcleo de Acesso à Pesquisa em 2002, é predominante o número de alunos da graduação – 100 usuários (47,62%); desse



universo, 78 (37,14%) são alunos do curso de Medicina Veterinária. Esse índice talvez esteja relacionado com o fato de que esse segmento da comunidade acadêmica já conhecer e utilizar o serviço de levantamento bibliográfico que a Seção de Referência sempre ofereceu aos seus usuários.

O índice de frequência de estudantes da pós-graduação foi de 39 alunos (18,57%), seguido dos técnico-administrativos com 20 usuários (9,52%) e, por último, 6 docentes (2,86%). O baixo índice verificado para a categoria dos docentes sugere que estes realizam suas buscas nos respectivos locais de trabalho, o que poderia indicar uma demanda potencial por orientação a distância (mediante correio eletrônico e/ou telefone). Cabe ainda ressaltar que, dos 20 usuários técnico-administrativos (9,52%), 19 foram bibliotecários que solicitaram orientação individualizada para se reciclarem quanto ao uso do Portal de Periódicos. Em Outros, com 45 usuários (21,43%), não foi possível identificar a área de conhecimento nem a categoria dos usuários.

**TABELA 1 - Estatística de Uso do Núcleo de Acesso à Pesquisa (2002)**

Categoria	n. de usuários	%
Docentes	6	2,86
Graduação	100	47,62
Pós-Graduação	39	18,57
Técnicos Administrativos	20	9,52
Outros	45	21,43
TOTAL	210	100,00

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Passados quase dois anos da implantação do Núcleo de Acesso à Pesquisa na Seção de Referência da BC, os dados acima apresentados evidenciam um baixo índice de utilização dos seus serviços. Uma das possíveis causas desse resultado seria o desconhecimento, por parte da comunidade acadêmica, da existência do Núcleo e do potencial das informações que ele pode oferecer para o desenvolvimento das suas atividades de ensino e de pesquisa. Então, o que fazer para reverter esse quadro?

Sem dúvida, é necessário e urgente que se retome o processo de divulgação dos serviços de orientação à pesquisa e de treinamento de usuários oferecidos pelo Núcleo de Acesso à Pesquisa. Para tanto, é preciso ampliar os canais de comunicação com a comunidade acadêmica, mediante o correio eletrônico, o "UFBA em Pauta", *folders* e comunicados às Coordenações dos cursos de Pós-graduação e aos Departamentos da Graduação. Mas, sobretudo, é imprescindível o estabelecimento de parcerias permanentes entre o Núcleo e esses Departamentos e Coordenações, a fim de que docentes e bibliotecários possam planejar, juntos, treinamentos destinados a estimular e aperfeiçoar o processo de ensino-aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento das atividades de pesquisa da Instituição.

Para implementar essas ações é indispensável o apoio político e financeiro da Instituição, assim como a formação de uma equipe de bibliotecários capacitada não só para realizar os treinamentos, mas também para planejar e estabelecer estratégias e ações que visem a manutenção e avaliação permanente da utilização desse serviço. Uma vez que a internet propicia o acesso direto e ilimitado a um novo mundo de informações, o treinamento de usuários representa um serviço de suma importância como instrumento para a disseminação da informação e obtenção de conhecimento.

<sup>1</sup> Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Bahia. Endereço: Rua Renato Mendonça, 175, aptº 301, Brotas. Salvador - Bahia. CEP. 40285-440. Tel. : 71 3354-1145 / / 9971-4990. email: esilva@ufba.br

<sup>2</sup> Consultar <http://www.capes.gov.br> para saber sobre os critérios de avaliação adotados.

#### REFERÊNCIAS

- ABRAMO, Vera Lélia. *O futuro foi há um instante: as bibliotecas da UFBA na berlinda*. 2000. 54f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária e Qualidade em Serviços) - Centro de Estudos Interdisciplinares para o Setor Público, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2000.
- ALMEIDA, Maria da Graça G.; FERREIRA, Valdineia Barreto. *Perfil dos bibliotecários da Universidade Federal da Bahia: impacto das novas tecnologias da*



- informação. 50f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária e Qualidade em Serviços) - Centro de Estudos Interdisciplinares para o Setor Público, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2000.
- ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no Serviço de Referência, em biblioteca universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1CD-ROM.
- BATISTA, Adriana Patrícia Costa. Qualidade no atendimento do serviço de referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1CD-ROM.
- CUENCA, Angela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.28, n.3, p.293-301, set./dez. 1999a. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 28 nov. 2002.
- CUENCA, Angela Maria Belloni et al. Capacitação no uso das bases Medline e Lilacs: avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.28, n.3, p.340-346, set./dez. 1999b. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 28 nov. 2002.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000. 1 CD-ROM.
- GADELHA, Margareth Monteiro. Novas tendências do serviço de referência nas bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.
- GIRELLO, Marilene. A utilização do serviço de treinamento e consulta às bases de dados pelos usuários da biblioteca da Faculdade de Odontologia de Piracicaba - UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1CD-ROM.
- GOMES, Henriette Ferreira. A interação estudantil com as bibliotecas e os laboratórios de informática na universidade: limites e possibilidades. In: JAMBEIRO, Othon; GOMES, Henriette Ferreira; LUBISCO, Nídia M. L. (Org.). *Informação: contextos e desafios*. Salvador: Instituto de Ciência da Informação [da UFBA], Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2003. p. 45-63.
- GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; FERRARI, Adriana Cybele. Desenvolvimento de equipes e capacitação de usuários: a biblioteca universitária como espaço de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000. 1CD-ROM.
- KRZYKANOWSKI, Rosali Favero; TARUHN, Rosane. Biblioteca eletrônica de revistas científicas internacionais: projeto de consórcio. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.27, n.2, p.193-197, maio/ago. 1998. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 02 dez. 2002.
- LINGUANOTTO, Ana Rita Junqueira; GRANDI, Maria Elisa Garcia de; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. *Indicadores de qualidade para o Serviço de Referência: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP*. São Paulo: [s.n.], 2001. 71p. (Série informação, 1).
- MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.2, p.7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 25 nov. 2002.
- MOSER, Evanilde Maria; ACCETTA, Izildinha Ramos. Acesso a bases de dados online: rotina de treinamento para usuários da Biblioteca Central da FURB. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: UFPE, 2002. 1CD-ROM.
- MULLER, Mary Stela; FORTES, Wladyr Gutierrez. Comunicação na biblioteca: uma questão interdisciplinar. *Transinformação*, Campinas, v.8, n.2, maio/ago., 1996. Disponível em: <<http://www.puc-campinas.edu.br/si/temp/transinformacao>>. Acesso em: 12 mar. 2003.



SILVA, Giane da Paz Ferreira; LIMA, Adelaide Maria de. Da pesquisa ao treinamento em serviços de informação eletrônica: a experiência do SIBVIRTUAL da UFPE. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. *Anais...* Fortaleza: UFC, 2002. 1 CD-ROM.