

ATENDIMENTO A QUESTÕES ESPECIAIS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DO CONDEPE – RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA

ANDRÉA GALHARDO MONTEIRO ALVES

Instituto de Desenvolvimento de Pernambuco
CONDEPE

EVA MARIA VIANNA DE MENEZES

Instituto de Desenvolvimento de Pernambuco
CONDEPE

MARIA AUXILIADORA DE CARVALHO

CONDEPE
e Dept^o. de Biblioteconomia da UFPE
50000 Recife, PE

Apresenta a evolução de atendimento de um Serviço de Referência em Biblioteca Especializada. Mostra a importância da sistematização do registro das questões atendidas como elemento agilizador na transferência da informação aos usuários. Enfatiza a validade da utilização de especialistas como fonte de informação. Traz uma breve análise quantitativa da demanda real da informação no período 1982-86

1. INTRODUÇÃO

A Biblioteca do Instituto de Desenvolvimento de Pernambuco-CONDEPE, órgão de planejamento do Estado, vinculado à Secretaria de Planejamento-SEPLAN, tem, entre outras, a atribuição de prestar serviços de apoio documental e de informação aos estudos e pesquisas básicas no campo sócio-econômico, necessários à formulação do planejamento do desenvolvimento estadual.

O seu objetivo, portanto, está atrelado ao de uma instituição comprometida com o desenvolvimento de Pernambuco, que, por isto mesmo, tem a responsabilidade de compatibilizar o exercício do pensar com a agilidade no decidir. À sua biblioteca cabe, então, adotar formas novas de atuar e uma filosofia de trabalho res-

Atendimento a Questões Especiais no Serviço de Referência

paldada na crença de que o usuário passe a sentir nas respostas à sua necessidade de informação o resultado de um pensar dinâmico, exigência do próprio meio.

Por outro lado, a evolução na área sócio-econômica caminhou *pari passu* com uma mudança de tendência na demanda de informações, que vai da consulta a documentos à necessidade de informações ou de dados contidos nos suportes de informação os mais diversos. Esta necessidade era sentida por uma clientela constituída, fundamentalmente, de especialistas envolvidos no processo de desenvolvimento de Pernambuco (economistas, sociólogos, administradores, estatísticos, geólogos, geógrafos, agrônomos, engenheiros, arquitetos, etc., vinculados ao CONDEPE - público interno - ou a outras instituições - público externo).

Diante desta realidade, houve a necessidade de sistematizar essa demanda de informações, objetivando sedimentar uma nova forma no atender, concretizada através de uma outra modalidade introduzida no Serviço de Referência - **Atendimento a Buscas Especiais**.

Iniciam-se, então, em 1980, os primeiros registros, de forma incipiente, das questões apresentadas, dando origem ao modelo adotado a partir de 1982.

É esta experiência que nos propomos relatar, com as peculiaridades próprias ao seu ambiente.

2. ATENDIMENTO À DEMANDA DE INFORMAÇÕES ESPECIALIZADAS

A característica de imediatismo, própria das requisições feitas aos serviços de referência de bibliotecas especializadas, cabe perfeitamente no dia a dia dos trabalhos do CONDEPE. Ao lado disto, a conotação regional típica das necessidades de informações na área de Ciências Sociais faz com que as fontes bibliográficas prontas e possíveis de serem manuseadas sejam precária ou praticamente inexistentes. Assim, os instrumentos utilizados no atendimento aos pedidos de informação são basicamente os próprios catálogos, comuns em bibliotecas, organizados por título, por autor e por assunto.

Para a grande maioria das consultas feitas à Biblioteca do CONDEPE era possível obterem-se resultados satisfatórios via esses instrumentos, ou diretamente nas estantes, pelas facilidades próprias do livre acesso, com a ajuda ou não do bibliotecário, do estagiário ou do auxiliar, conforme o grau de complexidade do pedido ou da experiência requerida no uso desses mecanismos.

No entanto, foi-se percebendo que uma nova tendência nos pedidos de informação crescia, se não em volume, pelo menos em importância. Observava-se, claramente, a necessidade permanente de informações mais precisas, tipo questão direcional, fatural, busca, que exigia o uso de outras fontes e caminhos, sempre na tentativa de se obter uma resposta às solicitações do corpo técnico do Órgão ou do seu público externo (ver anexo 1). Era isto, no mínimo, o que se sentia como mais premente, mais imediato, mais operacional, pois as informações solicitadas objetiva-

vam, particularmente, fechar um trabalho, a emissão de um parecer, um pronuncia-mento, uma conferência, etc. Encontros em corredores, contatos com técnicos de outros órgãos, conversas informais levaram muitas vezes a pistas para atender a esses tipos de requisição.

Havia um esforço consciente e grupal para seguir e perseguir esta linha de ação. Mas, apesar disto, havia um desperdício de esforços, na medida em que, por não se registrarem as ocorrências, eram repensados e até repetidos os passos re-lativos a uma mesma busca.

Daí ter-se tentado naturalmente caminhar para um registro sistemático dos pedidos que eram atendidos por esses caminhos, ou seja, fugiam ao uso dos catálogos normalmente adotados ou dos instrumentos comumente utilizados para a re-cuperação da informação.

A elaboração de uma ficha (ver anexo 2), em que fosse possível registrar as ocorrências dos pedidos com a ação ou ações conseqüentes, visava:

- a) ser um elemento facilitador para identificar e localizar respostas a pergun-tas específicas nas áreas pertinentes ao desenvolvimento de Pernambuco;
- b) possibilitar uma maior garantia de que nenhum leitor saísse sem resposta aos seus pedidos;
- c) poupar esforços, evitando estabelecer outras estratégias de busca relati-vas a pedidos já resolvidos.

Através dessa ficha foi possível também, como conseqüência, aliar os resul-tados do atendimento com as alimentações para os serviços de Seleção e Aquisi-ção da Biblioteca, assim como servir de instrumento mais forte para demonstrar, no momento da preparação dos documentos, os fatos concretos entre usuários e lin-guagens, sistemas e índices. Assim, os dados fornecidos por essa ficha são trans-feridos para o formulário de controle mensal, facilitando a análise deste tipo de aten-dimento (ver anexo 3).

3. ANÁLISE QUANTITATIVA DA DEMANDA NO PERÍODO 1982-1986

O exercício do **registro** permanente desses dados, num horizonte temporal de 5 anos, permite hoje verificar que os pedidos totalmente atendidos foram da ordem de 73,7%. Se somados os pedidos totalmente atendidos com os parcialmente aten-didos, quer o público seja interno ou externo, este percentual se eleva a aproxima-damente 91%, o que significa que menos de 10% correspondem aos não-atendidos.

Observando-se o **tipo de público**, embora se saiba que há uma diretriz para se atender com maior afinco às solicitações internas, os percentuais não apresen-tam diferença significativa: 76% para o público interno quando se trata de atendi-mentos totais, e 71,4% para o público externo. Adicionando-se os parcialmente

Atendimento a Questões Especiais no Serviço de Referência

atendidos, este número sobe para 91,2% para os primeiros e 89,7% para os segundos.

Quanto aos **motivos** dos atendimentos parciais e dos não-atendimentos, a ordem decrescente de ocorrência é a seguinte:

- 1º não localização da informação no acervo do CONDEPE;
- 2º fora da especialidade da Biblioteca;
- 3º inexistência de dados;
- 4º outros motivos;
- 5º literatura insuficiente;
- 6º inexistência da informação atualizada;
- 7º não-localização da informação em outras fontes;
- 8º documento ainda não editado;
- 9º falta de resposta a nossa solicitação, por outras fontes.

Como pode ser observado, alguns destes motivos por si só explicam o insucesso no atendimento, como, por exemplo, questões que deixaram de ser respondidas satisfatoriamente pela inexistência do dado ou da informação atualizada, ou ainda pela literatura insuficiente. Esta afirmativa vem a confirmar a inviabilidade de todas as questões de referência serem respondidas, como revela o levantamento realizado por Jahoda/Culnam, membro da Association of Research Libraries, citado na revisão de literatura feita por Nice Figueiredo⁽¹⁾.

4. CONCLUSÃO

Ao pensar em apresentar nossa experiência em um serviço de referência, ocorreu sobretudo a idéia de identificar problemas e situações comuns em bibliotecas especializadas.

Assim, a experiência adquirida nos últimos cinco anos já nos permite transferi-la, não como uma idéia acabada, mas sim como uma demonstração da validade de um método de registro sistemático de informações, com vistas à melhoria de atendimento no Serviço de Referência.

Sabemos que, em bibliotecas especializadas, muitas das questões de referência recaem na busca de um dado específico ou de uma informação precisa, que os catálogos normalmente disponíveis não respondem. Assim, todos os esforços foram feitos no sentido de dar a resposta certa e rápida à pergunta formulada, evitando-se o hiato entre o usuário e a informação, otimizando o atendimento.

Muitos desses esforços foram desenvolvidos utilizando-se fontes de informa-

(1) FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Técnicas e métodos para a avaliação de serviços de Referência/Informação. ESTUDOS AVANÇADOS EM BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Brasília, 4: 57-82, 1986.

ção menos usuais. Neste sentido, foi introduzida com sucesso a participação e inge-rência de especialistas, que passaram a exercer o papel de *gatekeepers*, conside-rando-se o acesso fácil aos seus pares na obtenção dessas informações demanda- das. O aprofundamento dessas questões desenvolveu, conseqüentemente, um re-lacionamento de natureza informal com estas **fontes** mencionadas, estabelecendo um sistema de troca de informações do tipo colégio invisível.

O exercício permanente desses contatos foi imensamente positivo. Os seus benefícios atingiram também o profissional bibliotecário, que passou, através da convivência com esses especialistas das mais diversas áreas, a perceber a reali-dade sob várias óticas, numa dimensão mais ampla, além da satisfação de ver as informações fornecidas contribuírem para solucionar questões de interesse para Pernambuco, ou sugerir saídas para problemas existentes.

Outra vantagem no uso do registro desses dados é a possibilidade de o catá- logo dessas buscas especiais vir a servir de instrumento de verificação das lacunas de informação na área em questão, uma vez que cada pergunta é dissecada com a profundidade que requer.

Colocam-se também as dificuldades percebidas no registro dessas questões, considerando características pessoais dos bibliotecários com níveis diferenciados de tendências para anotações sistemáticas.

O catálogo de buscas especiais no seu estado atual, deve ser considerado como uma base referencial de informações estatísticas, legislativas e bibliográficas, pois ele significa uma amostra das questões típicas da entidade. Portanto, tendo si-do feito a partir da demanda real da clientela, constitui elemento auxiliar na definição das informações essenciais a um sistema de informação mais amplo.

Finalmente, com base na análise geral da demanda, cujos indicativos revelam uma performance de atendimento plenamente satisfatória, espera-se que o modelo apresentado possa vir a ser utilizado por outras bibliotecas, particularmente aquelas com características similares à do CONDEPE.

ANEXO 1

Exemplos de Buscas Especiais

QUESTÃO 1

Quais os indicadores que devem ser usados para se traçar um perfil político-institu- cional de um município?

Histórico / Resposta

O bibliotecário verificou, através da consulta ao catálogo de buscas especiais, não

Atendimento a Questões Especiais no Serviço de Referência

haver registro desta questão. Fazendo uso de sua experiência indicou, então, ao usuário, um documento que provavelmente informaria a respeito. O usuário obteve uma parcela da informação. O bibliotecário identificou o especialista, possível de-tentor daquela informação. Feita a consulta, foi informado da inexistência de indicadores determinados para este fim, sugerindo, no entanto, alguns, bem como a pes-quisa direta no município como solução do problema.

QUESTÃO 2

Quais os coeficientes técnicos da cultura da seringueira?

Histórico / Resposta

O catálogo de buscas especiais não registrava ainda a questão. Como a solicitação era interna, o caminho, desta feita, seria a consulta a fontes externas especializa- das. Foram, então, priorizadas consultas aos técnicos do **IPA e CEPA**. As informa-ções obtidas conduziram à publicação do INCRA, **Recomendações Técnicas Pre-liminares para a Cultura da Seringueira no Estado de Pernambuco**.

QUESTÃO 3

Qual o Produto Interno Bruto para os municípios, de Recife, Jaboatão, Paulista e Olinda?

Histórico / Resposta

O bibliotecário já tem conhecimento de que as fontes estatísticas oficiais para Per-nambuco não informam sobre este dado, a nível de município. Comunica-se, então, com a divisão de estudos econômicos do CONDEPE e consulta o técnico sobre a viabilidade de atender à questão. Ele informa que este dado é calculado a nível de estado, e fornece a estimativa da SUDENE, para Pernambuco, até o ano de 1983, e a do CONOEPE referente à variação do PIB até 1986.

O resultado da busca foi transferido ao usuário, que considerou o atendimento sa-tisfatório, tendo em vista o esclarecimento de que a avaliação do PIB, por município, resultaria numa estimativa grosseira por falta de informações necessárias ao seu cálculo.

ANEXO 2

Descrição da Ficha de Registro das buscas especiais

Ficha 1, lado A (frente)-identificação da busca especial e do requisitante (com 5 campos e 1 subcampo).

ANDRÉA GALHARDO MONTEIRO ALVES & ET AL...

Campo 1 - Registro do termo indexado segundo o vocabulário usual do bibliote-cário.

Campo 2 - Registro da informação em linguagem natural (linguagem utilizada pelo usuário).

Campo 3 - Nome do requisitante (instituição/unidade administrativa do CONDE-PE).

Campo 4 - Nome do responsável pela solicitação.

Subcampo - Número do telefone/ramal.

FICHA 1

BIBLIOTECA-CONDEPE	FICHA DE REGISTRO DAS BUSCAS ESPECIAIS
TERMO INDEXADO _____	
1 - INFORMAÇÃO SOLICITADA: _____	

2 - REQUISITANTE: _____	
3 - RESPONSÁVEL: _____ FONE: _____	
4 - DATA DO PEDIDO: ____/____/____	
A FRETE _____	<input type="checkbox"/>

Atendimento a Questões Especiais no Serviço de Referência

Ficha 1, lado A (verso) - identificação do nível de atendimento (com 2 campos e 14 Subcampos).

Campo 5 - Indicação do nível de atendimento.

Campo 6 - Motivo do não-atendimento ou atendimento parcial.

5 - ATENDIMENTO	N	P	T	NÃO ATENDIDA = N
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PARCIALMENTE ATENDIDA = P
				TOTALMENTE ATENDIDA = T
6 - MOTIVO				
A) NÃO LOCALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ACERVO DO CONDEPE				()
B) NÃO LOCALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM OUTRAS FONTES				()
C) DESCONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DO DOCUMENTO OU DA INFORMAÇÃO				()
D) DOCUMENTO AINDA NÃO EDITADO				()
E) FALTA DE RESPOSTA À NOSSA SOLICITAÇÃO POR OUTRAS FONTES				()
F) DADOS OFICIAIS NÃO DIVULGÁVEIS				()
G) INEXISTÊNCIA DA INFORMAÇÃO ATUALIZADA				()
H) LITERATURA INSUFICIENTE				()
I) INEXISTÊNCIA DE DADOS				()
J) FORA DA ESPECIALIDADE DA BIBLIOTECA				()
L) OUTRO				()
A VERSO				<input type="checkbox"/>

ANDRÉA GALHARDO MONTEIRO ALVES & ET AL...

Ficha 2, lado B (frente) - Resultado da pesquisa (com 5 campos e 6 subcampos).

Campo 7 - Indicação se resultou ou não em levantamento bibliográfico.

Campo 8 - Data da resposta e tempo gasto na pesquisa.

Campo 9 - Nome do responsável pelo atendimento.

Campo 10 - Observações referentes às dificuldades de localização ao conteúdo ou opiniões a respeito da informação solicitada.

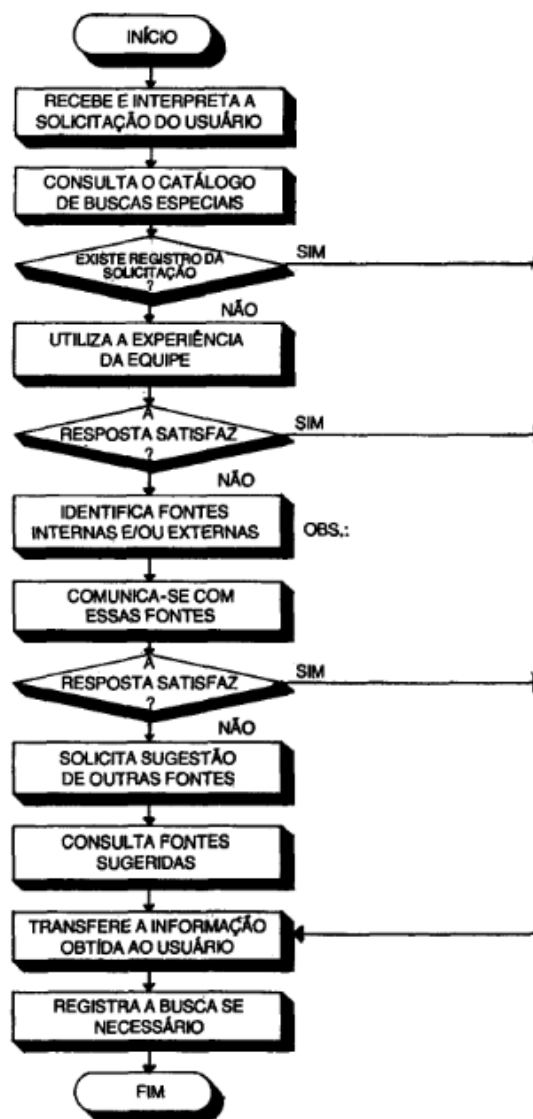
Campo 11 - Registro das fontes, métodos utilizados e da informação solicitada.

FICHA 2

7 - RESULTOU EM LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
8 - DATA DA RESPOSTA ____/____/____	TEMPO GASTO: _____	
9 - RESPONSÁVEL: _____		
10 - OBSERVAÇÕES: _____ _____ _____		
11 - HISTÓRICO/RESPOSTA (FONTES, MÉTODOS, DOCUMENTOS ANALISADOS ETC.) _____ _____ _____		
B	FRENTE	<input type="checkbox"/>

ANEXO 4

Fluxo de Atendimento a Buscas Especiais



OBS. Entenda-se como fontes instituições e especialistas na área da informação solicitada.

Atendimento a Questões Especiais no Serviço de Referência

Abstract

Special Inquiries Recorded by CONDEPE's Library Reference Service – A Case Study.

The authors present the evolution of a reference service within a specialized library. It is shown that a systematic way of recording the user's requests may become an important element to make the reference service more efficient. Specialists as a source of information is emphasized. Finally, a brief quantitative analysis of the real demand for information between 1982 and 1986 is made.