

# **Estatísticas do atendimento de referência da Biblioteca Central da UnB**

**Marcelo Augusto Dias Scarabuci** (UnB) - marcelo.scarabuci@gmail.com

## **Resumo:**

*Descreve a construção das estatísticas de atendimento do setor de referência da BCE-UnB, que voltaram a existir após 24 anos de ausência deste tipo de dado. As mudanças das necessidades do usuário e das tecnologias disponíveis exigiram do setor uma readaptação dos indicadores de atendimento existentes anteriormente. Atualmente, os serviços de atendimento são apresentados como atendimentos: rápidos (nível 1), médios (nível 2) e avançados (nível 3), e exigem empenho e compromisso da equipe para que sejam devidamente registrados. Estes registros nos dão um panorama completo de quantidade e intensidade dos atendimentos, capazes de subsidiar decisões e redistribuir atividades do setor, seguindo a sazonalidade das atividades acadêmicas.*

**Palavras-chave:** *Estatística, Serviço de referência, Biblioteca Universitária, Atendimento de referência*

**Eixo temático:** *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*

## 1- INTRODUÇÃO

Os dados estatísticos do setor de atendimento de uma biblioteca universitária são vitais para o melhor entendimento das demandas dos usuários, da estrutura do setor de referência e da intensidade do serviço demandado aos atendentes.

A Biblioteca Universitária é ponto de referência e de destaque de sua instituição, por onde circula toda a comunidade acadêmica. A Biblioteca Central (BCE) da UnB foi a primeira biblioteca central universitária do país e, para tanto, ocupa geograficamente um lugar de destaque no campus universitário Darcy Ribeiro, recebendo 3 mil visitantes por dia.

Em sua essência, as bibliotecas devem suprir as necessidades informacionais de seus consulentes e, para tal, o balcão de atendimento deve ser composto por profissionais capacitados, com perfil de referência, e ofertar serviços que recepcionem e acolham seus estudantes, desde suas necessidades básicas acadêmicas às necessidades informacionais avançadas.

Todo tipo de atendimento que chega ao balcão deve ser registrado, portanto, podemos possuir um número absoluto baixo, porém de alta complexidade, ou um número absoluto alto, mas de baixa complexidade, de acordo com as épocas de aferição. Ambos os casos exigem muito do profissional de referência e os dados coletados ao final são vitais para o entendimento das demandas dos usuários e do direcionamento das competências dos profissionais.

O objetivo deste trabalho é relatar a construção do modelo de estatísticas atual do atendimento de referência da BCE-UnB e divulgá-lo a quem possa interessar.

## 2- O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BCE-UNB

O serviço de referência da BCE-UnB estava previsto já no primeiro organograma de 1962, feito por Edson Nery da Fonseca, e se preocupava em recepcionar e orientar seus estudantes. Conforme o ofício OF/BC 64/608 onde o então coordenador da BCE, Abner Vicentini, aponta que de acordo com os procedimentos adotados em bibliotecas universitárias norte americanas e européias, e “considerando que os nossos estudantes entram na universidade sem conhecimento sobre a biblioteca universitária”, todos os estudantes que iriam ingressar no primeiro semestre de 1965 precisam passar por uma instrução de uso na Biblioteca. Essa foi a primeira atividade documentada do serviço de Referência da BCE-UnB, e possivelmente o primeiro registro de serviço de referência em universidades no Brasil

Onde antes se focava na posse da informação, a Biblioteca Universitária era referida como depositária do conhecimento, agora foca-se no acesso e a uma quantidade muito maior de documentos, prezando pela qualidade e utilidade da informação. Uma mudança de paradigma, como ressaltam Lopes e Silva (2006, p. 1, apud SCHWEITZER, 2008) e Lemos (2002, p. 23). O reflexo deste novo paradigma, na prática do bibliotecário de referência, é a visão de ensinar o processo de pesquisa em um ambiente virtualizado pela máquina (SCARABUCI, 2018, p.36). Esse ambiente virtual não apenas tornou a consulta ao acervo físico em ambiente eletrônico, mas permitiu, posteriormente, a conexão com outras bibliotecas.

Atualmente, o serviço de referência da BCE-UnB trabalha com capacitações e com o atendimento de balcão. A capacitação ocorre em quatro linhas básicas: Visita guiada, para calouros ou visitantes; Pesquisa em bases de dados; Gerenciador de referência, para; Propriedade intelectual. O atendimento de balcão atende todos os tipos de usuários, respondendo desde perguntas simples a perguntas mais complexas. O bibliotecário que está em um balcão de uma grande biblioteca, representativa em sua instituição e geograficamente bem localizada, também pode receber solicitações periféricas ao meio acadêmico, alheias à universidade, como por exemplo, um cidadão que deseja pegar um ônibus para outro local, orientações turísticas da cidade onde está inserida ou até emergências médicas.

### 3- CONSTRUÇÃO DAS ESTATÍSTICAS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA UNB

Segundo a tabela organizada por Scarabuci (2018, p.49), as estatísticas do setor se desenvolveram de forma gradual, iniciando apenas com o número absoluto de circulação de pessoas na biblioteca em 1964. Posteriormente, em 1968, passou a se registrar o número de perguntas feitas no balcão de atendimento e, em 1969, os pedidos de bibliografia e de pesquisas.

Os números estatísticos eram registrados mensalmente em relatórios internos e anualmente no relatório geral da BCE. O registro abarcava numericamente todo o setor, durante o mês, sem especificar dias, turnos ou servidores. Dividiu-se em cinco categorias principais: Atendimento (perguntas no balcão); Pesquisa; Bibliografias; Treinamentos/visitas; Frequência. Os últimos dados registrados são de 1994.

Em 2018, foi solicitado ao setor de referência da BCE-UnB que elaborasse uma forma de se contabilizar os atendimentos de balcão. Contabilizar o número absoluto de pessoas não



uma pesquisa acompanhada e orientada pelo bibliotecário, que inclui construir uma estratégia de pesquisa e a indicação de fontes adequadas. Há também a possibilidade de ser uma informação menos demorada, mas complexa, como a localização de um índice (Qualis ou índice H de um periódico específico). Mesmo levando 5 minutos, é uma informação que apenas um bibliotecário com experiência e conhecimento pode oferecer.

Conforme aumenta-se a complexidade do atendimento, torna-se mais necessário a figura do bibliotecário. Antes disso, considera-se vital ao atendimento a presença de um profissional capacitado e que tenha perfil para o atendimento pessoal, independente de sua formação. O acolhimento no primeiro contato com o usuário é o que definirá se este retorna à biblioteca quando necessitar, ou se tornará um usuário distante, tornando menos rica sua participação na universidade.

Observamos abaixo como são tabulados os dados em tabela. Em “Observações” são registrados acontecimentos que podem influenciar na contagem. Podemos observar a diferença do primeiro dia de aula, no dia 13 de março.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2															
3	Matutino				Vespertino				Noturno				Observações		
4	Dia	30"	10'	2h		Dia	30"	10'	2h		Dia	30"	10'	2h	
5	1	12	8	0		1	7	3	4		1				
6	2					2					2				
7	3					3					3				
8	4	31	8	1		4					4				
9	5	28	0	0		5	12	12	0		5				
10	6					6	7	0	2		6	5	0	0	
11	7	13	1	0		7	7	3	2		7	10	0	0	
12	8	22	1	0		8	18	3	2		8	3	3	0	
13	9					9					9				
14	10	20	4	1		10	2	5	0		10				
15	11	25	1	0		11	12	13	1		11	4	1	0	
16	12	13	2	1		12	17	8	4		12	6	0	0	
17	13	47	8	0		13	56	33	6		13	11	2	0	Início das aulas
18	14	62	14	0		14	64	34	0		14	9	3	0	
19	15	61	13	0		15	45	38	0		15				
20	16	42	4	0		16	48	3	0		16				
21	17	15	15	0		17	34	3	0		17				
22	18	56	24	0		18	56	46	3		18	21	2	2	
23	19	65	21	3		19	63	11	2		19	18	1	0	

**Tabela 2:** Tabulação dos dados  
 Fonte: Próprio autor

Abaixo, o final da tabela onde mostra a porcentagem por tipo de atendimento e por turno, também em março:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
36														
37	Total	30	10"	2h		Total	30"	10'	2h		Total	30"	10'	2h
38	Matutino	907	261	12		Vespertino	843	481	53		Noturno	215	44	5
39														
40														
41														
42	Total por tipo de atendimento													
43		30"	10'	2h										
44	M + V + N	1965	786	70										
45														
46	Porcetagem de atendimento por turno													
47	Turno	30"	10'	2h										
48	Manhã	46,16%	33,21%	17,14%										
49	Tarde	42,90%	61,20%	75,71%										
50	Noite	10,94%	5,60%	7,14%										
51														

**Tabela 3:** Total e percentil dos dados  
Fonte: Próprio autor

Podemos verificar o aumento significativo de consultas no início das aulas (Figura 1), bem como a distribuição das demandas por horário (Figura 2), o que pode indicar a necessidade de reforço no atendimento de dois tipos: ou de um maior número de pessoas para a recepção, no atendimento primário, ou a necessidade de um bibliotecário com experiência, em caso de atendimentos mais complexos.

#### REFERÊNCIAS:

LEMOS, L. A. P. Avaliação da percepção do cliente interno: serviços de aquisição de livros de uma biblioteca universitária. 2002. 166 f. : Dissertação (mestrado) -- Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de PósGraduação em Engenharia de Produção, 2002.

SCARABUCI, Marcelo Augusto Dias. A percepção da tríade acadêmica e dos agentes acadêmicos através da Competência em Informação (CoInfo): uma experiência na Biblioteca Central da Universidade de Brasília com os Jovens Talentos para a Ciência. 2018. 144 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

SCHWEITZER, F. O serviço de referência da Biblioteca Central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, 2008.