

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

ADRIANO ALBINO RODRIGUES

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA VISÃO DOS USUÁRIOS: UM
ESTUDO DE CASO NAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)**

João Pessoa/PB

2016

ADRIANO ALBINO RODRIGUES

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA VISÃO DOS USUÁRIOS: UM
ESTUDO DE CASO NAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, em cumprimento as exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Rosilene Agapito da Silva Llarena

João Pessoa/PB

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

R696s Rodrigues, Adriano Albino.
O serviço de referência na visão dos usuários: um estudo de caso nas bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)/ Adriano Albino Rodrigues. – João Pessoa, 2016.

72f. : il.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Rosilene Agapito da Silva Llarena.
Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca – serviço de referência. 2. Serviço de referência - usuários. 3. Serviço de referência - usabilidade. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 025.5(043.2)

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA VISÃO DOS USUÁRIOS: UM
ESTUDO DE CASO NAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)**

ADRIANO ALBINO RODRIGUES

Monografia apresentada ao curso de
Graduação em Biblioteconomia do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, em cumprimento
as exigências para obtenção do título de
Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 20/06/2016

Banca Examinadora:



Rosilene Agapito da Silva Llarena

Rosilene Agapito da Silva Llarena

Orientadora, Professora Doutora em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba



Emeide Nóbrega Duarte

Emeide Nóbrega Duarte

Examinadora, Professora Pós-Doutora em Ciência da Informação, Universidade Estadual

Paulista Júlio de Mesquita Filho



Genoveva Batista do Nascimento

Genoveva Batista do Nascimento

Examinadora, Professora Mestra em Educação, Universidade Federal da Paraíba

Ao Senhor Jesus Cristo, por ter entregado sua vida por mim. A minha família por estar sempre ao meu lado em todos os momentos.

DEDICO

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por seu muito amor para comigo, pelo carinho, proteção e afeto nos momentos difíceis de minha vida. Muito Obrigado meu Pai!

Ao Senhor Jesus, por ter entregado sua vida por mim e me amar incondicionalmente mesmo eu sendo falho e imperfeito.

Ao Espírito Santo de Deus, que tem me guiado nesta jornada. Que o Senhor possa continuar me guiando, sempre a fazer a vontade do senhor Jesus Cristo.

A minha querida mãe, Severina Albino, que sempre esteve comigo. Desde o período de cursinho até o ingresso na universidade. Dormindo tarde e acordando cedo para me dar o apoio necessário. Sempre preocupada, desde a minha saída cedo do dia para o trabalho, até a volta pra casa tarde da noite após cursinho e universidade.

Ao meu querido pai, Luiz Rodrigues, um ser humano fantástico! Um pai maravilhoso e amigo formidável, que sempre me motivou para a conclusão deste curso.

A minha irmã Tatiana Albino, que sempre está presente em minha vida e ao meu irmão Edson Rodrigues que me incentivou a seguir a área da Biblioteconomia.

A Professora Rosilene Agapito da Silva Llarena por aceitar ser a minha orientadora.

A todos os professores que estiveram comigo durante minha jornada acadêmica até a conclusão desta graduação, em especial Genoveva Batista por ter demonstrado uma atenção muito grande para comigo e ter contribuído diversas vezes para realização de atividades, e também aos professores Emeide Nóbrega, Luciana Costa, Rosa Zuleide, Alba Lúcia e Márcio Bezerra.

A todos os colegas de sala de aula, em especial, José Aldemyr, Marcelo Costa, Flávio Rodrigues, Marcônio Edson, Edson Silva, Zélio de Lima, Luciana Azevêdo e Janaina

Francelino, jamais me esquecerei de vocês, pois com todos (a) vivi momentos inesquecíveis e marcantes. Foi um privilégio ter convivido com vocês durante esses anos.

A Lindací (*in memoriam*), que fez parte da turma, sempre disposta a ajudar qualquer pessoa. Obrigado pelas vezes que me concedeu ajuda. Esteja na paz do senhor!

A minha esposa Márcia Cândido, que passou a fazer parte da minha vida e estar comigo durante minha jornada acadêmica.

RESUMO

RODRIGUES, Adriano Albino. **O serviço de referência na visão dos usuários: um estudo de caso nas bibliotecas da universidade federal da paraíba (UFPB)**. João Pessoa, 2016. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia). Curso de Biblioteconomia, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

Apresenta considerações sobre a usabilidade do Serviço de Referência nas bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Em relação aos usuários, verifica quais bibliotecas são frequentadas com mais frequência, o conhecimento deles sobre o serviço de referência e para que, seu conhecimento sobre o bibliotecário de referência. Os sujeitos da pesquisa são compostos de sessenta usuários. Como instrumento de pesquisa utilizou-se o questionário. A pesquisa é de caráter bibliográfico e realiza pesquisa de campo para cumprir seus objetivos. Os dados demonstram que a biblioteca mais frequentada é a Biblioteca Central, e que mais da metade dos usuários não tem conhecimento sobre o Serviço de Referência. Conclui-se que o Serviço de Referência ainda sofre uma grande carência quando é relacionado aos usuários das bibliotecas, pois muitos deles não sabem da existência dinâmica deste tipo de serviço nas bibliotecas. Identificou-se como ponto negativo a ausência do Bibliotecário de Referência no atendimento de algumas bibliotecas.

Palavras-chave: Biblioteca. Serviço de Referência. Usuário.

ABSTRACT

This work shows some considerations about usability of Serviço de Referência (Reference Service) of Federal University of Paraíba (UFPB). Concerning the users, it verifies which libraries are frequented, the knowledge of them about the reference service and the understanding about the reference librarian. As research method was used survey. The research is bibliographic and perform field research to fulfill their aims. The data shows that the most frequented is the Biblioteca Central (Central Library) and half of users do not know the reference service. In conclusion, the reference service has some obstacles when is related to library users, given that most of them do not know about the dynamics of this kind of service. It is also identified the lack of reference librarian in some libraries.

Keywords: Library. Reference Service. User.

LISTA DE SIGLAS E / OU ABREVIATURAS

BC – Biblioteca Central

BS/CCA – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias

BS/CCAÉ – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Aplicadas e Educação

BS/CCEN – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e da Natureza

BS/CCHLA – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes

BS/CCHSA – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas Sociais e Agrárias

BS/CCJ – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas

BS/CCM – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Médicas

BS/CCS – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde

BS/CCSA – Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas

BS/DH - Biblioteca Setorial de Direitos Humanos

BS/HU – Biblioteca Setorial do Hospital Universitário

BS/NDHIR - Núcleo de Documentação e Informação Histórica Regional

BS/CE – Biblioteca Setorial do Centro de Educação

BS/CT – Biblioteca Setorial do Centro de Tecnologia

BS/CTDR - Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional

DSU – Divisão de Serviços aos Usuários

IES – Instituições de ensino superior

LPI IV – Laboratório de Práticas Integradas Quatro

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SRI – Serviço de Referência e Informação

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE QUADROS E TABELAS

QUADRO 1 -	Sugestões de melhorias para o Serviço de Referência	62
TABELA 1 -	Numero de respostas	39
TABELA 2 -	Serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFPB	59

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -	Frequência dos usuários das bibliotecas da UFPB	54
GRÁFICO 2 -	Conhecimento sobre o Serviço de Referência das Bibliotecas estudadas	55
GRÁFICO 3 -	Utilidade do Serviço de Referência	56
GRÁFICO 4 -	Utilização do Serviço de Referência	57
GRÁFICO 5 -	Conceituação do Serviço de Referência	58
GRÁFICO 6 -	Avaliação do Serviço de Referência das bibliotecas estudadas pelos usuários	60
GRÁFICO 7 -	Conceito de Bibliotecário de Referência pelos usuários	61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 ASPECTOS SOBRE BIBLIOTECAS: BREVE EXPLANAÇÃO	15
2.1 A biblioteca universitária e o serviço de referência	19
2.2 O bibliotecário de referência e a informação	23
2.3 Serviço de referência diante a modernidade tecnológica	28
2.4 O estudo de usuário	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
3.1 Caracterização da pesquisa	35
3.2 Universo e amostra de Pesquisa	36
3.3 Coleta de dados	37
3.4 Análise dos dados	38
4 RESULTADOS DE PESQUISA	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	67
APÊNDICE	71

1 INTRODUÇÃO

Em toda parte do mundo estão espalhadas diversas bibliotecas, podendo elas ser classificadas de vários tipos, como, biblioteca pública, particular, comunitária, escolar, universitária, especializada, nacional, entre outras. Cada um destes tipos de bibliotecas visam objetivos também diferenciados voltados ao seu usuário.

O bibliotecário torna-se, então, um profissional de grande relevância para tratar a informação e torná-la acessível ao usuário, independente do suporte. Ele tem a responsabilidade de identificar a demanda de informação em diferentes contextos levando em consideração a diversidade do público e suas necessidades.

Para tanto, o serviço de referência, torna-se essencial à medida que oferece ao usuário a oportunidade de desenvolvimento intelectual e construtivo. Sobre este serviço podemos entender como aquele que

[...] compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários. Trata-se de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário (SIQUEIRA, 2010, p.3).

Para que muitos usuários possam melhor satisfazer sua necessidade de informação, é de fundamental importância que procure o serviço de referência ofertado pelas bibliotecas, pois este serviço é realizado por um profissional da área que está apto e preparado para tal execução. Esse profissional é chamado de bibliotecário de referência. Sua função é auxiliar e preparar o usuário para que ele possa realizar suas buscas com êxito.

Embora que em muitas bibliotecas o serviço de referência não funcione à contento, ele caracteriza-se como um serviço que estabelece vínculo entre a informação e usuário de maneira a educar o usuário para a uma “busca independente”. Para tanto, é importante que os usuários conheçam e utilizem o serviço de referência para melhor satisfazer suas necessidades de informação.

Nesse sentido, algumas perguntas nortearam nosso trabalho de pesquisa:

- Os usuários das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) utilizam e conhecem o serviço de referência oferecido?
- Qual a frequência de utilização do serviço de referência pelos usuários das bibliotecas da UFPB?
- Se utilizam o serviço, qual o grau de satisfação desses usuários?

Diante do exposto compreendemos que a problemática da pesquisa se efetiva na seguinte questão: Qual a visão os usuários das bibliotecas da UFPB sobre o serviço de referência que ele oferece?

Para responder ao questionamento, traçamos como objetivo geral: Analisar o uso do serviço de referência na percepção dos usuários das bibliotecas da UFPB.

Neste foco, elencamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar a frequência das bibliotecas da UFPB;
- b) Analisar a utilização e frequência dos usuários nas bibliotecas estudadas;
- c) Captar a importância atribuída para o serviço de referência por meio dos usuários;
- d) Conceituar e avaliar o serviço de referência das bibliotecas estudadas pelo viés do usuário.

Cabe destacar, que o interesse em enveredar pela pesquisa surgiu durante o curso de Biblioteconomia da UFPB, em especial, durante o cumprimento da disciplina Laboratório de Práticas Integradas IV (LPI IV), onde ao focar mais o serviço de referência como um dos principais e mais importante serviços oferecidos pela biblioteca, percebemos sua grande importância para a contribuição direta aos usuários. Além disso, foi possível relacionar as atividades oferecidas pela disciplina com outras disciplinas do curso que tratavam de um objetivo comum: facilitar a recuperação da informação e suprir com as necessidades informacionais dos usuários.

Tudo isso no fez perceber que há grande necessidade das bibliotecas trabalharem para efetivação deste objetivo. Para tanto, necessitam acompanhar a evolução das tecnologias e do bibliotecário adquirir conhecimentos e habilidades específicas para lidar com essas inovações e, por conseguinte, verificar as mudanças e os impactos gerados no tratamento da informação, bem como, evidenciar a importância do serviço de referência para que a informação possa ser recuperada de forma satisfatória.

Tudo isso inclui a necessidade dos usuários se fazerem mais participativos junto às bibliotecas conhecendo, usufruindo e avaliando seus serviços, consideramos que o principal deles deve ser o serviço de referência.

Mediante a todas essas reflexões estruturamos essa pesquisa da seguinte maneira: após a **introdução** – contendo os aspectos da pesquisa, problemática, objetivos e justificativas – seguimos com o **referencial teórico** onde articulamos as ideias de autores que tratam da temática e possam colaborar nas análises dos dados coletados. Apresentamos a **metodologia de trabalho**, caracterizando a pesquisa, o campo e seus sujeitos, instrumentos e técnicas de

coleta de dados. Seguindo, logo depois, pelas **análises e interpretação dos dados**. E por fim as **considerações finais**, estabelecendo apreciações e sugestões.

2 ASPECTOS SOBRE BIBLIOTECAS: BREVE EXPLANAÇÃO

Os profissionais da informação são extremamente importantes para o desenvolvimento da sociedade humana. Sua principal função seria oferecer auxílio para aqueles que buscam respostas a determinados assuntos e à certas necessidades de informação. Um dos principais locais que estes profissionais estão inseridos é na biblioteca. A esses profissionais chamamos bibliotecário (MILANESI, 2002).

De acordo com o autor, o que define uma biblioteca é a existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que se deseja. Portanto,

a biblioteca também chamada de unidade de informação é um lugar onde está reunida uma grande massa informacional, onde essas informações são organizadas de forma adequada para que assim possa facilitar a recuperação da informação. Nela existe um espaço interno que é reservadamente disposto para alocar diversos tipos de coleções de informações, como livros, enciclopédias, dicionários, monografias, teses, dissertações, revistas, folhetos, etc., ou também digitalizados em CD, DVD e bancos de dados. Esse espaço, ele é denominado como acervo, sendo ele o local que irá reunir todos os materiais que a biblioteca dispõe para poder disponibilizar aos usuários e fazer com que todas as informações circulem no meio informacional de forma livre (MILANESI, 2002, p. 12).

Wisniewski e Polak (2009, p. 4412) definem que “a função primordial das bibliotecas deve ser o incentivo para formação de leitores”. Para tanto, a biblioteca deve ser imprescindivelmente organizada e bem gerenciada de forma correta pelos profissionais da área, de modo a efetivar seus serviços e gerar estímulo ao leitor, fazendo com que o mesmo se torne um usuário habitual, além de possibilitar benefícios para os usuários e validar a grande importância e valor que uma biblioteca pode ter na sociedade.

Cada tipo de biblioteca apresenta uma funcionalidade diferenciada e por isso, seus serviços podem sofrer algumas variações de acordo com o seu uso, o seu atendimento, a área do conhecimento, seus usuários frequentadores, e vários outros fatores que são decorrentes da missão de cada biblioteca.

Segundo Cóquero (2014), a biblioteca se caracteriza de acordo com a comunidade que ela irá atender. Portanto, para cada tipo de comunidade deveria existir um tipo de biblioteca, cuja função será sempre atender o usuário de forma satisfatória.

Nesse sentido, existem alguns tipos de bibliotecas e conforme Queiroz (2006) podemos citar:

- **Biblioteca infantil** – É dedicada ao atendimento das crianças. Seu acervo é formado por livros de literatura infantil e infanto-juvenil, jogos e outros materiais recreativos.

Ela tem como objetivo primordial familiarizar as crianças com os diversos materiais que poderão enriquecer suas horas de lazer;

- **Biblioteca escolar** - A biblioteca escolar ou infanto-juvenil oferece a infraestrutura bibliográfica e audiovisual do ensino de primeiro e segundo graus. Seu acervo é composto de material didático e paradidático, geralmente é mantida pelo setor público ou privado. Esta biblioteca deve funcionar como um verdadeiro complemento da sala de aula, fornecendo todo o material bibliográfico necessário às atividades escolares;
- **Biblioteca universitária** - Sua finalidade é atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos, e professores universitários. Deve funcionar como verdadeiro centro de documentação, e estar integrada à universidade. Normalmente, é mantida pelo setor público ou privada. É parte integrante de uma instituição de ensino superior, e sua finalidade é oferecer apoio ao desenvolvimento de programas de ensino e à realização de pesquisas;
- **Biblioteca especializada** - A designação refere-se tanto à especialização das coleções como à tipologia dos usuários, podendo estes serem agrupados entre pesquisadores altamente diferenciados ou deficientes físicos, prisioneiros e hospitalizados etc. É aquela cujo acervo é centralizado num determinado assunto: literatura, física, engenharia, ecologia etc. Geralmente, ela está vinculada a entidades especializadas, isto é, a entidades que se dedicam a estudos, específicos;
- **Biblioteca especial** - A biblioteca especial, não se distingue pelo assunto, ou pelo tipo de acervo, mas, pelo seu público, atendendo a um tipo especial de usuário. Exemplo: bibliotecas para cegos, cujo acervo gravado em Braille, ou em fita cassete;
- **Biblioteca fechada** - É aquela em que o leitor não pode ir diretamente às estantes. Não é considerada de livre acesso, dependendo sempre do intermediário para o seu atendimento. Pode ser frequentada por vários tipos de público: desde o infantil, escolar, e comum a idade a que serve;
- **Biblioteca de livre acesso** - É aquela em que o leitor vai diretamente às estantes em busca do documento. Ela pode ser utilizada pelo público em geral, assim como, de acordo com o interesse da organização ou da comunidade a que serve, desde o público escolar, universitário, especializado;
- **Biblioteca nacional** - Esta biblioteca tem por finalidade reunir, preservar a produção bibliográfica de um determinado país, que deve ser recebida, sobretudo, através do

“depósito legal”. A biblioteca nacional é a memória documental de uma nação, uma espécie de museu da sua produção bibliográfica;

- **Biblioteca pública** - A biblioteca pública é uma das mais importantes categorias de bibliotecas, pois, além dos seus objetivos específicos, pode complementar as atribuições das demais categorias e até serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar. Ela é plenamente aberta a toda população local, é comum a todos e destina-se à coletividade. Deve conter todos os gêneros de obras que sejam de interesse da coletividade a que pertence, além de literatura em geral, informações básicas sobre a organização do governo e sobre serviços públicos em geral;
- **Biblioteca do vaticano** - Para a igreja católica em Roma e sua expansão no mundo a Biblioteca do Vaticano como é conhecida, torna-se uma biblioteca muito mais importante, ela é secular, incontestavelmente uma das mais ricas do mundo. Possui múltiplos catálogos, registros, um dos mais belos monumentos de arte do mundo e de todos os tempos, marcado pelo gênio dos artistas do renascimento;
- **Biblioteca do congresso americano** - Inaugurada em 1802, a Biblioteca do Congresso em Washington é a maior do mundo: 45.000 livros, 85.000 000 documentos, em 400 idiomas distribuídos em 858 km de prateleiras;
- **Bibliotecas comunitárias** - São geralmente criadas pela comunidade, diante das necessidades de estímulo à leitura e como forma de apoiar a melhoria da qualidade do ensino, levando às crianças e a população das áreas rurais, o acesso informação e aos jovens dos mais diferentes contextos sociais e geográficos, abrangendo tanto as zonas rurais como urbanas;
- **Biblioteca popular** - Surge da iniciativa da sociedade civil, tendo em vista a dificuldade dos estudantes e moradores no acesso à leitura, geralmente é acatada, com a aceitação e mobilização da comunidade;
- **Biblioteca de extensão (sucursais fixas, móvel, caixa-estante ambulante e volante)** - A finalidade ou função é de cobertura de vazios bibliográficos territoriais e ou circunstanciais. O seu público sem acesso a estruturas fixas, por excesso de distância, acidente geográfico, confinamento compulsório;
- **Biblioteca híbrida** - É aquela que possui em seu acervo publicação em papel e forma digital (com diversas modalidades de acesso aos artigos);
- **Biblioteca digital** – Biblioteca que tem como base informacional conteúdos em texto completo em formatos digitais, livros, periódicos, teses, imagens, vídeos e outros, que

estão armazenados e disponíveis para acesso, segundo processos padronizados, em servidores próprios ou distribuídos e acessados via redes de computadores em outras bibliotecas ou redes de bibliotecas da mesma natureza;

- **Biblioteca virtual** - Esta biblioteca é uma coleção de livros, textos e informações textuais representadas de diferentes formas disponíveis de maneiras organizadas, catalogadas segundo padrões especificados pela Ciência da Informação na rede de telecomunicações;

Cada tipo de biblioteca oferece serviços e produtos diferenciados de acordo com a comunidade e contexto em que estão inseridas. De acordo com Cóquero (2014, p. 125)

[...] as bibliotecas, por serem unidades prestadoras de serviços, precisam oferecer aos seus usuários/clientes serviços que apresentem uma melhoria contínua, além de estarem comprometidas com prazos de entrega(s) e precisão na busca da informação desejada, passando credibilidade aos usuários.

Nesse sentido, as bibliotecas necessitam buscar sempre sua melhoria quanto o atendimento ao usuário em que tendem oferecer diversos serviços que visam proporcionar uma maior interação entre usuário e biblioteca. As realizações destes serviços são extremamente importantes, pois é através deles que os usuários poderão desfrutar de um atendimento prazeroso e conseqüentemente realizar as suas buscas. Desta forma, os serviços contribuem bastante para que o usuário passe de apenas um visitante para um usuário habitual da biblioteca.

Dentro dos vários serviços existentes em uma biblioteca, segundo Schweitzer (2008) podemos citar os seguintes:

- Consulta ao acervo – disponibiliza obras de referências para consulta;
- Base de dados – permite ao usuário o acesso e recuperação de informações em bases de dados nacionais e internacionais, com orientação no local;
- Programa de Capacitação do Usuário – proporciona treinamentos visando tornar os usuários mais aptos para a realização de pesquisas acadêmicas e científicas;
- Comutação bibliográfica – solicita fotocópias e/ou empréstimos de documentos em outras bibliotecas nacionais ou estrangeiras;
- Normalização – orienta na normalização de trabalhos segundo as normas de Documentação da ABNT.

É importante salientar que os serviços existentes nas bibliotecas são variáveis, pois eles caminham juntos dependendo do tipo de cada biblioteca. Independente de qual seja o tipo de biblioteca, os usuários frequentadores precisam de um direcionamento para ajudarem os mesmos nas suas buscas. Esse direcionamento é proposto por um dos principais serviços disponibilizados: serviço de referência, que tem a finalidade de auxiliar o usuário nas buscas das informações que necessitam. O serviço de referência é considerado neste trabalho, nosso objeto de estudo. Porém, ele é refletido a partir da visão dos usuários.

2.1 A biblioteca universitária e o serviço de referência

Considerado um dos principais serviços realizados pela biblioteca, o serviço de referência é o responsável pela interação entre o bibliotecário e usuário, na construção do conhecimento. Seu principal objetivo está voltado para o auxílio fornecido pelo bibliotecário ao usuário com a intenção de contribuir na recuperação da informação desejada. Este tipo de serviço é mais visto e perceptível na biblioteca do tipo universitária, pois atende a toda uma comunidade acadêmica de forma geral e seus alunos, professores e pesquisadores que estão a toda hora em busca de informações e conhecimentos diversificados, precisando passar por este tipo de serviço (MACEDO, 1990).

De acordo com Rostirola (2006), o conhecimento tem um valor muito importante para as organizações, ele é responsável para que estas se mantenham concorrentes na produção do desenvolvimento de novas descobertas, sempre no intuito de modernizar, aperfeiçoar, atualizar e até melhorar aquilo que já foi desenvolvido. Ele acontece em todos os tipos de organizações, especialmente nas educacionais. De acordo com o autor,

[...] dentre as organizações sociais, destacam-se as Instituições de Ensino Superior (IES), como local singular onde se realizam ensino, pesquisa e extensão, buscando interferir de modo propositivo e crítico na sociedade na qual estão inseridas, por meio do conhecimento que produzem e disponibilizam, o qual pode ser ampliado e se tornar o recurso melhor gerenciado (ROSTIROLA, 2006, p. 17).

Segundo o autor, dentro das IES estão inseridas as bibliotecas classificadas como universitárias, e que, por ventura, visa atender toda comunidade acadêmica, usufruindo todos os seus recursos disponíveis e do seu acervo.

Nessas bibliotecas, o profissional bibliotecário tem um papel muito importante, pois é ele o mediador entre a informação e o usuário, possuindo forte grau de desenvolvimento científico. Quase sempre ela tem a missão de dar suporte informacional aos programas de

ensino, pesquisa e extensão. Referente a isto, Silva, Conceição e Braga (2004, p. 135) definem que

[...] biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A forte ligação entre o ensino superior e a biblioteca universitária, resulta em uma das principais bibliotecas que contribuem para o aprendizado e desenvolvimento de grau elevado. A biblioteca universitária assim como também as outras, tem um papel muito importante para o desenvolvimento intelectual das pessoas, pois é através delas que a evolução do conhecimento torna-se cada vez mais crescente.

A carência do conhecimento, muitas vezes acaba despertando nas pessoas a curiosidade de conseguir informações detalhadas de respectivos tipos de assuntos. Daí então surge a grande necessidade de buscar alguma forma ou algum meio, para que se possa fazer um aprofundamento informacional de algo que tenha criado algum grau de interesse para nós. Uma pessoa não ter conhecimento de alguma coisa, pode até parecer algo normal, afinal, ninguém nasce já conhecendo a tudo, mas saber onde buscar a informação, para adiante transformá-la em conhecimento seria quase como se ter uma parte ou metade do conhecimento propriamente dito, ou seja, podemos não ter o conhecimento, mas sabermos onde buscar a informação a respeito, já é algo muito importante e conta muito para a recuperação.

Para contribuir neste âmbito, vem o serviço de referência com a função de ajudar na busca e recuperação da informação. Nesse sentido Macedo (1990, p. 12) propõe dois sentidos para a conceituação do serviço de referência:

1) Conceito com sentido restrito:

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

2) Conceito com sentido amplo, em dois segmentos:

a) serviço de referência

Interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário é tipicamente o processo de referência.

b) serviço de referência e informação (SRI)

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

Então, se pode entender o serviço de referência como a comunicação entre o bibliotecário e usuário, onde o objetivo principal seria suprir as necessidades informacionais do usuário com o bibliotecário auxiliando por meio de suas técnicas e conhecimentos, para que assim o usuário seja atendido de forma rápida e funcional.

Alves e Vidotti (2006) definem o serviço de referência como uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e recursos humanos existentes na biblioteca, para deste modo atender às necessidades informacionais dos usuários. Para que isto ocorra, é precisamente importante que o bibliotecário de referência tenha o melhor entrosamento possível com toda a biblioteca, e principalmente conhecer bem o seu acervo, pois é para alguma parte dele que o usuário será direcionado.

Segundo Grogan (1995, p. 8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”. Diante do exposto, torna-se claro a eficiência do processo, visto que para o sucesso da realização deste, é preciso que o profissional bibliotecário esteja preparado para prestar todo apoio necessário ao usuário, fazendo com que a recuperação da informação seja de forma rápida e direta, assim o usuário não irá desperdiçar tanto tempo tentando buscar a informação de forma errônea. Caso aconteça, e o usuário não procurar o serviço de referência, provavelmente ele não terá um resultado muito proveitoso e nem tão pouco positivo.

De acordo com Macedo e Modesto (1999, p. 41) o serviço de referência pode ser representado como o coração do sistema bibliotecário no qual é bombeado todo sangue informacional, o qual prévia e tecnicamente tratado irá prover aos usuários pontos diversos de acesso à informação bibliográfica registrada, podendo ser feito por autor, título ou assunto. Para a realização de uma busca é essencial que o usuário passe pelo serviço de referência, pois nele terá o direcionamento correto de determinada fonte.

“Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la” (GROGAN, 1995, p. 5). A preparação deste profissional bibliotecário para que ele possa satisfazer as necessidades dos usuários e atender a demanda, não é algo que possa seguir determinadas regras para que o mesmo possa cumprir e assim realizar este tipo de atendimento, na verdade o que irá prevalecer será a experiência do bibliotecário, a sua vivência diante toda decorrência do exercer da sua profissão.

Baseado no texto de Ferreira (1989, p. 23), as principais características do serviço de referência são:

- Encaminhar os usuários às fontes de informação ou a outra instituição,
- Orientar o usuário quanto à fonte de informação mais adequada,
- Acompanhar o usuário durante todo o processo de busca de informação,
- Oferecer informação específica de natureza prática e utilitária,
- Procurar atrair os não-usuários da biblioteca,
- Auxiliar, em especial, os grupos sociais menos favorecidos,
- Utilizar fontes de informação não convencionais,
- Auxiliar os leitores no momento da utilização de documentos,
- Orientar o leitor no uso das obras de referência.

Durante o período de 1870 a 1950 a ideia do serviço de referência seria a de que o bibliotecário pudesse auxiliar os leitores no momento da utilização de livros, no espaço da biblioteca, com a finalidade de estudo e pesquisa. O conceito de serviço de referência provém do inglês *reference work*, mas tem origem latina com o termo *refere*, que significa “indicar e informar” (LINE,1974). Diante o exposto, está mais uma prova de que o usuário precisa do auxílio do bibliotecário, para se informar ou ter uma indicação de provável fonte para sua busca.

No período de 1950 a 1970, o serviço de referência era considerado “desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação especializado”, com ênfase na ideia de que o “serviço de referência é o processo de responder perguntas e de que é função desse serviço orientar o consulente no uso das obras de referência” (FERREIRA, 1989, p. 11). Mesmo com o passar dos anos, a ideia do que seria o serviço de referência continuou próximo do que hoje é.

A busca ou a ajuda na busca de informações é a primeira fase do trabalho de referência a ser considerado, pois constitui o real objetivo de todo o serviço de referência. Para se ter o sucesso da recuperação da informação é indispensável o auxílio do bibliotecário de referência, pois o mesmo foi preparado pra isso, ele está requerido de uma maior flexibilidade e amplitude de conhecimento para prestar toda assistência ao usuário necessária.

Neste sentido, Hutchins (1973, p.18) diz que:

o relacionamento pessoal estabelecido entre o leitor e o bibliotecário é fundamental. A primeira qualidade de um bom bibliotecário de referência diz respeito a sua acessibilidade: ele deve não só estar num ponto de fácil acesso físico ao leitor, como deve ser muito acessível intelectual e espiritualmente.

O bibliotecário de referência tem um papel fundamental para a satisfação do usuário, pois ele irá suprir as necessidades do mesmo usando todas as suas técnicas e conhecimentos.

2.2 O bibliotecário de referência e a informação

De acordo com Cunha (2003), na medida em que o tempo avança, a modernidade faz surgir novas descobertas, novos desenvolvimentos, novos campos, novas ciências, aperfeiçoamentos, melhorias, e vários outros surgimentos que são frutos decorrentes da evolução que acontece no mundo todo. A maioria das áreas de atuação profissional sofrem adaptações, mudanças e atualizações devido à evolução. E a profissão que trabalha diretamente com a informação em si não seria diferente, ou seja, o bibliotecário propriamente dito.

O acesso à informação, a circulação, a disseminação e o compartilhamento, são essenciais para o desenvolvimento da vida humana, e todas as realizações destas práticas estão diretamente ligadas aos profissionais que tratam e lidam com a informação, principalmente os bibliotecários no exercer da sua profissão.

Com a evolução e modernidade que a cada dia aumenta o profissional da informação vem mudando as suas rotinas de trabalho, aperfeiçoando e aprendendo novas formas de corresponder aos usuários, com ajuda e auxílio das novas ferramentas tecnológicas. Dessa forma o autor define que isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho. As exigências são cada vez maiores sobre os profissionais de atuação, sempre requer o melhor que seja possível em relação às qualificações e às habilidades dos profissionais, pois elas são extremamente importantes.

Nesse sentido, podemos nos perguntar quem é o bibliotecário? Baseados em Barreto (2002), acerca desta pergunta podemos dizer que são os profissionais que lidam com o bem mais precioso do momento, a informação. De acordo com o autor, seu papel como profissional é fornecer a informação certa, no momento certo para a pessoa certa. Nesse caso,

a informação quando corretamente transmitida tem o poder de modificar o estoque mental de saber do indivíduo trazendo benefícios para o seu desenvolvimento e para o bem estar da sociedade em que vive.

De acordo com o mesmo autor, a missão dos bibliotecários é facilitar aos indivíduos o acesso à informação e possibilitar, desta forma, o desejo de aprender, de discutir, enfim, a formação do conhecimento ou o conhecimento em formação. Desta forma, a missão como agentes de transformação social é plenamente realizada. Isto significa dar aos cidadãos informações sobre os seus direitos e deveres, aos estudantes informações que possibilitem a realização de suas pesquisas, que esclareçam dúvidas, que despertem a curiosidade.

Segundo Magnus (2012), é bom lembrar que as necessidades de informação das pessoas são dinâmicas e estão em mutação constante. Elas variam com o tempo, conforme as atividades exercidas e os interesses de cada pessoa em um determinado momento. De acordo com o autor, percebe-se que as pessoas podem ter diferentes formas de buscar algo desejado, e que isto pode sofrer mudanças conforme os momentos de cada uma delas.

De acordo com Cunha (2003) as funções exercidas pelos bibliotecários, são cada vez mais diversificadas. Dentro desta diversidade é fundamental não esquecer que essa profissão tem um papel muito importante na sociedade. Sobre isto, é visto que nos últimos anos ela está visivelmente exposta às mudanças, assim como ocorre nas profissões que lidam com a informação. Essas mudanças são geradas para que as profissões caminhem lado-a-lado com a evolução.

Nesse sentido, é inegável a importância da informação para o desenvolvimento da sociedade como um todo, junto às profissões que lidam diretamente com ela, assim como para cada cidadão em particular, porque ele é o usuário da informação. Num período como o que hoje vivenciamos em que a informação tornou-se o insumo básico para a tomada de decisões em qualquer nível, o papel dos profissionais da informação e, particularmente, dos bibliotecários é fundamental.

A informação só tem sentido quando é comunicada, e esta é uma tarefa essencial do bibliotecário. Mas é necessário lembrar, como informa Barreto (2002) que o ato de comunicar a informação não é neutro. Este ato pressupõe decisões e escolhas. Neste sentido, a responsabilidade do bibliotecário como comunicador e mediador da informação é de grande relevância. Sua missão mais importante é dar informações e respostas. É colocar aberta e publicamente a aprendizagem recíproca como mediação das relações entre as pessoas disseminando informações. O bibliotecário deve estar consciente deste fazer: portador de um agente de mudanças ou que pode tornar-se um agente de mudanças (BARRETO, 2002).

O principal impacto causado na profissão dos bibliotecários seria o grande e acelerado avanço tecnológico esse que fez gerar até dúvidas em relação à biblioteca física e os bibliotecários, como em um futuro próximo, tanto a biblioteca física deixaria de existir quanto o bibliotecário deixaria de atuar e exercer suas atividades profissionais.

Mesmo com o avanço da tecnologia e as mudanças decorrentes, a biblioteca física e o bibliotecário continuam tendo papel fundamental para o desenvolvimento da sociedade. A lei 1.244/2010 mostra que até o ano de 2020 será obrigatório para as instituições públicas e privadas dispor de uma biblioteca, e que a biblioteca seja administrada por profissionais da área, ou seja, por bibliotecários. O que se percebe é que o profissional deve inovar juntamente com a tecnologia para atender as necessidades do usuário contemporâneo.

Estes profissionais devem estar preparados para responder às novas exigências da sociedade do conhecimento (CUNHA, 2002). Para isso, é preciso que o bibliotecário caminhe lado a lado com a tecnologia. De acordo com o autor

[...] no conjunto destas mudanças, o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Este profissional tem à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho (CUNHA, 2002, p. 42).

Não tem como evitar as mudanças que são decorrentes do avanço da tecnologia, mas também não tem como as bibliotecas físicas ser extintas devido a isto, os acervos físicos estão aí pra mostrar que são sempre utilizados, agora a internet, a tecnologia, não nos dá certa garantia de que amanhã teremos a ela e todos os seus serviços e recursos disponíveis para nós.

A biblioteca física se completa com as tecnologias, e o bibliotecário precisa se adaptar aos novos recursos oferecidos por elas para assim poder suprir as necessidades dos usuários com mais exatidão.

Em uma biblioteca existem várias funções, serviços, características e atribuições. Um dos serviços mais importante é o serviço de referência, que tem o bibliotecário de referência na sua atuação. O bibliotecário de referência é o profissional que faz o contato mais próximo ao usuário, tendo como uma das suas funções na biblioteca oferecer e propor o auxílio ao usuário, ou seja, o bibliotecário de referência é o intermediário entre a informação e o usuário.

Segundo Batista (2002), o serviço de referência necessita ser exercido por um profissional qualificado, podendo as etapas no atendimento de referência tornar-se cada vez mais complexas exigindo uma habilidade de interpretação no contexto correto. Esse

profissional da informação deve estar preparado para corresponder às necessidades dos usuários, sua competência vai desde o domínio das fontes de informações, até suas habilidades de comunicação com o usuário.

Segundo Figueiredo (1992), o bibliotecário deve possuir aptidões para relacionar as questões propostas com as fontes que poderão respondê-las e que essa capacidade intelectual deverá ser treinada na escola, mas que somente com a prática é que se poderá alcançar a desenvoltura adequada. Neste âmbito, para que esse profissional possa exercer o serviço do bibliotecário de referência, é preciso que ele pratique e exerça a profissão, pois a sua experiência diante a prestação do serviço de referência é fundamental no exercer.

Grogan (1995) apoia, no sentido de que atributos pessoais tais como simpatia, criatividade, confiança deveriam estar presentes em todos profissionais. Assim sendo, depreende-se que, as habilidades e as competências do bibliotecário de referência vão sendo desenvolvidas ao longo do tempo, através do conhecimento formal e da prática do serviço diário, levando o profissional a ter mais segurança no trato com o usuário.

O Bibliotecário de referência deve ter uma diversidade de qualidade onde possa corresponder as solicitações dos usuários. Essas qualidades podem ser reconhecidas sobre o bibliotecário como o conhecimento profissional e intelectual, poder de síntese, saber analisar, ser ético, ter paciência e perseverança.

Este profissional deve ter a competência de dominar todas as fontes de informações sejam elas materiais ou virtuais, pois é este domínio que vai fazer com que sua capacidade de contribuição se torne um fator colaborativo ao usuário, correspondendo assim suas necessidades. A comunicação, a análise das necessidades de informações, a capacidade de orientar e treinar os usuários, são algumas das competências essenciais no exercer do serviço do bibliotecário de referência.

O usuário muitas vezes não se sente à vontade para procurar este tipo de serviço, as vezes por algum receio. Nesse sentido, limita-se a fazer algumas perguntas. Então, entendemos que é neste momento que o profissional de referência deve começar a avaliar as necessidades do usuário e tentar ajuda-lo da melhor maneira, pois ali já pode acontecer o início do processo do serviço de referência.

Na visão de Almeida Junior (2003) uma questão apresentada pelo usuário, mesmo que seja à distância, e que pode ser satisfeita com acesso a documentos é uma questão de referência. Corrobora Grogan (1995, p.21) quando diz que “[...] o impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência é a questão formulada pelo usuário da biblioteca”,

visando sanar uma necessidade de informação. Nesse contexto, Almeida Junior (2003, p.113) apresenta essas necessidades em três etapas:

[...] a questão real, questão do usuário e questão inicial. A questão real é aquela que representa a verdadeira necessidade do usuário. A questão do usuário é a forma como a necessidade é entendida pelo próprio usuário. Por último, a questão inicial é a maneira como o usuário apresenta sua necessidade para o bibliotecário.

Sendo assim, podemos entender que para uma resposta concreta por parte do bibliotecário de referência, é preciso que o usuário possa saber qual é sua necessidade, o que ele realmente quer, para assim transmiti-la com mais clareza possível ao bibliotecário e resultar em uma recuperação de qualidade.

Grogan (1995) enfatiza que a atitude humanística em favor dos usuários não deve ser vista apenas como boa educação ou uma forma de manipulação, pois uma abordagem amigável tem um efeito positivo na disposição do usuário em fornecer informações mais precisas sobre suas necessidades de informação. Desta forma, a abordagem mostra que a boa relação entre o profissional e o usuário é muito importante, para que assim o usuário possa sentir-se seguro daquilo que necessita, e passar suas necessidades de forma mais clara para o bibliotecário.

A rotina do bibliotecário como mediador e facilitador do processo de recuperação da informação, segue algumas etapas que, segundo Grogan (1995) constituem o processo normal de referência, formando assim oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Existe todo um conjunto de estratégias, sendo que, é a partir da questão inicial realizada pelo usuário que o bibliotecário inicia o processo de referência propriamente dito.

Uma das etapas que Grogan (1995) cita no processo de referência é a entrevista, e é nesse momento que se elucida questões não muito definidas pelo usuário. Nesse sentido, o bibliotecário deve colocar todas as suas técnicas em prática para buscar soluções eficazes, fazer toda uma filtragem das perguntas e determinar uma estratégia de busca que possa levar a uma resposta, a qual será avaliada em conjunto com o usuário, podendo esta ser a solução do problema ou não. Na visão do autor, mesmo as questões que não demandem uma entrevista, pedem uma atitude de comunicação interpessoal e isso se dá porque o trabalho de referência é uma atividade essencialmente humana, que visa atender ao anseio de aquisição de conhecimento.

Dessa forma, segundo Souza e Farias (2011) para realização do seu trabalho o bibliotecário, além de dominar a coleção de referência deverá ter aptidão para relações

humanas, ou seja, além das técnicas é preciso fazer-se útil e necessário para perceber as necessidades dos usuários e desenvolver estratégias para resolvê-las. Corroborando Grogan (1995), no sentido de que atributos pessoais tais como: simpatia, criatividade, confiança deveriam estar presentes em todos profissionais.

Na busca de chegar a um bom resultado de assistência ao leitor o bibliotecário de referência deve mostrar sinais evidentes de interesse e boa vontade própria para prestar qualquer serviço, criando prontamente um ambiente agradável na qual o leitor se sinta à vontade. Figueiredo (1996, p. 38), relata a preocupação apresentada no início dos anos 80 em definir passos para correção na prestação de serviço de respostas às questões de referência, tais como:

- Obtenha a questão específica do usuário.
- Demonstre interesse no usuário e na sua questão.
- Demonstre atenção e preocupação para com o usuário e sua questão.
- Pergunte ao usuário antes de completar a entrevista, se a informação recebida responde à questão de maneira completa.
- Quando fornecendo a resposta à questão proposta, cite a fonte de onde a informação foi extraída.
- Torne-se familiarizado com os tipos de informação disponível nas fontes de referência existentes na sua coleção.

De acordo com o autor, esses são considerados passos essenciais até os dias atuais e são bastante utilizados pelos bibliotecários. O intuito é de conseguir fazer com que o usuário sinta-se à vontade diante o bibliotecário de referência.

Grogan (1995) afirma que as virtudes humanas, tanto quanto as competências profissionais são um componente fundamental no exercício do bibliotecário, mesmo com todos os avanços tecnológicos, a conduta amigável em relação ao usuário influencia positivamente no comportamento do mesmo em relação à resposta obtida.

A evolução tecnológica não faz com que o atendimento feito pelo bibliotecário ao usuário seja excluído, pois mesmo com toda a modernidade é precisamente importante esse auxílio, o usuário pode aprender a lidar com ela, mais saber exatamente qual fonte poderá buscar para recuperar talvez não seja executado da forma correta por ele, e o bibliotecário de referência seria a chave para isto.

2.3 Serviço de referência diante a modernidade tecnológica

Com o acelerado avanço das tecnologias, as bibliotecas acabam sofrendo alguns impactos, onde estes se tornam geradores de mudanças nos serviços biblioteconômicos. Com

todas as transformações e mudanças decorrentes da evolução, o profissional da informação vem mudando as suas rotinas de trabalho, aperfeiçoando e aprendendo novas formas de corresponder aos usuários, com ajuda e auxílio das novas ferramentas tecnológicas, dessa forma Cunha (2003) define que isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho.

Em uma biblioteca diversos serviços tenderá a sofrer mudanças devido a tecnologia, inclusive o serviço de referência. Levando em consideração que o serviço de referência é uma forma primordial no vínculo entre bibliotecário e usuário, com o passar do tempo tornaram-se necessários mudanças nessa prática tão importante.

Diante todos os avanços tecnológicos, a modernidade faz acreditar que futuramente as bibliotecas adotarão novos paradigmas sociais, aderindo-se das novas tecnologias a fim de ampliar e atender novos públicos, sendo necessário “[...] reduzir as limitações do espaço e do tempo” (CUNHA, 2000, p. 87). Na atualidade, segundo Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), as coleções e os serviços biblioteconômicos estão sendo complementados com novos formatos e novas versões, tudo isso, certamente, facilitado pela utilização das novas tecnologias.

Podemos entender que as bibliotecas utilizam as novas tecnologias sem desprezar os métodos tradicionais, de forma que no serviço de referência seja adotada tanto a forma presencial de atendimento quanto a virtual. Para os serviços biblioteconômicos a tecnologia está sendo inserida para dar mais suporte aos serviços, e não fazer com que a prática bibliotecária acabe. Para Garcez e Rados (2002, p. 47), na sociedade pós-moderna os serviços bibliotecários agregam múltiplas tecnologias e fontes de informação variadas, refletindo “[...] o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital)”.

Com a informatização das bibliotecas as atividades realizadas pelo serviço de referência adotam novas interfaces de mediação, facilitando e favorecendo a ampliação das escolhas do usuário em um processo de busca e recuperação de informações incorporadas aos acervos. “Entretanto, isso não quer dizer que estes novos serviços possam ter a pretensão de atingir todos os membros da comunidade acadêmica; os usuários, cada vez mais, querem respostas quase que instantâneas” (CUNHA, 2010, p. 14). Os membros de uma comunidade acadêmica podem não ter a obrigação de conhecer o serviço. Porém, mais cedo ou mais tarde vai precisar passar de modo a querer respostas rápidas.

Pesquisas em níveis internacionais revelaram que “[...] no período de 1991 a 2007 houve uma redução de 51% no atendimento do serviço de referência presencial das bibliotecas universitárias americanas e canadenses”. Desse modo, percebe-se que “[...] o serviço de referência torna-se cada vez mais virtual [...]” (CUNHA, 2010, p. 14).

Nesse contexto, na sociedade contemporânea, surgem os serviços biblioteconômicos virtuais, norteados em um ambiente automatizado, em que “[...] convergem para um público mais volátil, menos regular, e também, graças à presença da internet, acessível em qualquer instante e em qualquer lugar [...]” (ACCART, 2012, p. 163).

Esses autores concluíram que o serviço de referência virtual, hoje, sobretudo nas bibliotecas universitárias brasileiras, não chega a ser o padrão (que esse, cada vez mais, expanda-se e inclua ferramentas e recursos que auxiliem os usuários nas suas buscas).

Não resta dúvida de que uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços, ocasionando “[...] capacitação dos usuários na utilização dos recursos informatizados (consulta de catálogos em linha, a base de dados, mecanismos de busca), auxílio na orientação dos serviços e na criação de novos produtos” [...] (ACCART, 2012, p. 15).

Com isso, nota-se que as bibliotecas não ficam paradas no tempo, ao contrário, independente da tecnologia elas precisam interagir-se com seus usuários e com outras instituições, agilizando seus processos de trabalho e satisfazendo as diversificadas necessidades do público alvo. Com o serviço de referência não é diferente. Os usuários estão sempre procurando respostas mais rápidas e precisas, porém, a presença direta ainda é considerada como uma das mais valiosas e precisas formas de atendimento. Sem dúvidas a cada dia as tecnologias contemporâneas dominam os espaços de trabalho, porém, a presença física ainda prevalece e é procurada em grandes proporções, o que caracteriza a biblioteca híbrida, uma das melhores formas de satisfazer as necessidades da clientela a ser servida. Uma biblioteca híbrida seria aquela que possui recursos tanto digitais quanto em formato impresso, e que por sua vez facilita o acesso a esses recursos pessoalmente ou através de serviços virtuais.

Com base na evolução das bibliotecas ao longo do tempo, graças ao avanço da tecnologia, no início do século XXI, as bibliotecas se encontram em um período de transição diante a tecnologia, elas estão adentrando-se ao ambiente virtual. Segundo Cunha (2010), as bibliotecas universitárias estão situadas no intermédio, na encruzilhada entre dois extremos: atividade presencial e virtual.

Com a adesão das tecnologias atuais os serviços biblioteconômicos acabam sendo afetados, ou seja, são aperfeiçoados, surgindo novas modalidades de serviços, porém sem ocasionar a extinção das atividades bibliotecárias tradicionais, conforme destaca Santa Anna (2013), ao afirmar que as bibliotecas do futuro não pretende substituir as bibliotecas tradicionais, mas provavelmente irão proporcionar aos usuários outras opções de acesso às informações por elas registradas e armazenadas.

A esse respeito, discursaram Santa Anna, Gerlin e Siqueira (2013, p. 5, grifo nosso) que:

Na contemporaneidade pode-se utilizar de diferentes formatos tecnológicos em uma biblioteca, seja o impresso, quanto o virtual e o serviço pode ser oferecido tanto na forma presencial quanto remota, caracterizando a presença de dois ambientes: o físico e o virtual. Como consequência desta complexidade e dualidade entre as duas modalidades de ambiente, surge a **fusão entre os dois espaços**, convergindo para uma nova tendência na biblioteconomia: a origem da biblioteca híbrida.

A biblioteca híbrida se apresenta como a melhor alternativa para satisfazer as necessidades dos mais diferentes usuários, pois eles terão a opção de escolher a forma que melhor lhe convier para acesso e uso da informação desejada. Na visão de Miranda, Leite e Suaiden (2008), a biblioteca híbrida pode atuar como mediadora do processo de ensino e aprendizagem a distância, com impacto no desenvolvimento da habilidade da autoaprendizagem e, ao mesmo tempo, ampliando as possibilidades de acesso a fontes de informação de forma desterritorializada.

Nesse contexto, entende-se que a biblioteca híbrida na união dos dois espaços, o virtual e o impresso, vem só a contribuir na relação com o usuário, pois ela pode agir a distância ocasionando a própria aprendizagem do usuário, para que quando ele se apresente de forma física ao ambiente impresso possa estar mais habituado ao seu meio. A forma de oferecer a informação ao usuário é cada vez mais complementada, pois tudo é planejado de forma eficiente a suprir tais necessidades.

2.4 O estudo de usuário

Toda a parte organizacional das bibliotecas é preparado pelos profissionais da área, onde estes, são pessoas qualificadas e enriquecidas de conhecimento que visam desta forma facilitar o acesso a informação para o usuário, pois ele é o foco principal. Os usuários ele é

como um tipo de cliente de determinada empresa, onde é prestado todo atendimento possível para melhor servir.

O serviço de referência faz com que o usuário possa saber como desfrutar das informações que precisa.

É através deste serviço que o usuário poderá usufruir de todos os recursos disponibilizados pela biblioteca, para assim satisfazer sua necessidade de informação. Desta forma, Almeida Júnior (2003, p. 59) enfatiza que:

O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional.

Para Almeida (2000), os estudos de usuários são essenciais para a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca e, como tal, fazem “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Sobre isso, vale ressaltar que para a biblioteca planejar os serviços a serem desenvolvidos é muito importante saber o que o usuário deseja, pois é a partir das necessidades dos usuários que a biblioteca irá tomar decisões no intuito de oferecer melhorias.

O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação quanto a satisfação dos usuários em relação aos serviços e produtos fornecidos pela biblioteca. Almeida (2000, p. 74) ressalta que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”.

Sobre a caracterização e a importância desses estudos, Dias e Pires (2004, p. 11) definem como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Essa, também é a definição utilizada por Figueiredo (1994, p. 7), que complementa: estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços.

Miranda (2007, p. 90) destaca que “as indicações recebidas daqueles que frequentam a biblioteca, colhidas por meio do estudo de usuários, são relevantes na seleção do acervo”. Seguindo de que a gestão da coleção é fator básico para que as bibliotecas alcancem seus objetivos, a autora explica que: [...] a formação, desenvolvimento e organização do acervo

devem ser encarados como um processo permanente no qual as atividades de seleção, aquisição e avaliação de materiais devem permanecer em contínua sintonia com as necessidades de informação da comunidade de usuários (MIRANDA, 2007, p. 87).

Lancaster (2004, p. 14) adverte que precauções devem ser tomadas para evitar o risco de os serviços da biblioteca serem avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais, excluindo “material ou informações que, por uma razão ou outra, nunca se transformam em demandas”, além disso, se “as necessidades potenciais dos atuais não usuários” forem ignoradas [...] existirá o perigo de criar uma situação que se autoperpetua. Isto é, a biblioteca está sempre em melhoria da sua capacidade de responder ao tipo de demanda presente, e, ao fazer isso, talvez esteja reduzindo sua capacidade de atrair para os recursos disponíveis novos usuários ou novos usos.

Assim sendo, a política de desenvolvimento de coleções estabelece as diretrizes para o processo de seleção e aquisição do acervo da biblioteca, pretendendo atender aos interesses e necessidades de informação de seus usuários, além de consistir num item fundamental para a tomada de decisões.

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

- O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

Quando os serviços são diretamente voltados para o usuário, podemos perceber a satisfação do mesmo, e é a partir dos resultados que poderá ser estudado toda uma forma de planejamento para posteriormente a biblioteca realizar as melhorias.

O serviço de referência é um dos mais importantes para servir o usuário, pois é através dele que o usuário poderá usufruir de todos os recursos disponibilizados pela biblioteca para satisfazer sua necessidade de informação. Desta forma, Almeida Júnior (2003, p. 59) enfatiza que:

O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional.

Sendo assim, torna-se fundamental para que este profissional atue diretamente neste serviço, pois ele é a pessoa mais preparada e capacitada para exercer esta função, compreendendo desde a comunicação com o usuário até o sucesso de recuperação. Devido a isso, é muito importante que as bibliotecas possam ter a disposição dos usuários ao menos um bibliotecário de referência, pois é o comprometimento dele com o usuário que resulta em valiosos desenvolvimentos científicos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir descrevem-se os métodos que foram adotados na realização desta pesquisa. Apresentamos a caracterização, sujeitos, os instrumentos de coleta de dados e a análise e interpretação dos dados da pesquisa.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 83, grifo nosso):

[...] **o método** é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o **caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.**

Sendo assim, a pesquisa é o caminho onde o pesquisador obtém conhecimentos seguindo o método científico, sendo o método científico a forma que serão extraídas as informações para a pesquisa. Consultar algo que já foi desenvolvido em pesquisa, é um mcaminho para novas descobertas.

Lakatos e Marconi (2010, p.155) definem pesquisa como “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Para alcançar resultados é fundamental ter uma base em conhecimentos já adquiridos, através disto é consequência chegar no fato existente ou alcançar novo.

3.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa está classificada sob diferentes perspectivas:

1º) Do ponto de vista da abordagem do problema, é uma pesquisa quantitativa e qualitativa, e de acordo com Gil (2008, p. 133) é uma “[...] sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados sua interpretação e a redação do relatório”.

2º) Do ponto de vista dos objetivos ela pode ser classificada como pesquisa bibliográfica, pois foi feito levantamento de aportes teóricos importantes para a investigação.

3º) Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a pesquisa se caracteriza como pesquisa descritiva, uma vez que descreve o ponto de vista dos usuários em relação ao serviço de

referência das bibliotecas da UFPB. É também classificada como pesquisa de campo, uma vez que o pesquisador foi em busca dos usuários para entender sua visão acerca do serviço de referência que utiliza.

3.2 Universo e amostra de Pesquisa

O universo da pesquisa são as bibliotecas da UFPB, contando de uma biblioteca central e várias outras setoriais, onde todas visam corresponder às diversas áreas do conhecimento. Estão distribuídas em quatro campus que constitui a UFPB, campus I, II, III e IV.

As bibliotecas da UFPB tem o objetivo de atender as necessidades educacionais de toda comunidade acadêmica.

Trabalham diretamente na aquisição, tratamento, armazenagem, recuperação e disseminação de informações (empréstimo, devolução e renovação de livros) visando proporcionar todo apoio possível e necessário à comunidade nos programas de ensino, pesquisa e extensão.

O conjunto de bibliotecas possui um vasto acervo físico de livros, dissertações, teses, periódicos e multimeios. Podendo ainda contar com acesso a portais de periódicos para consulta on-line e bases de e-books que podem ser acessados no site da biblioteca.

Para ter o acesso às bibliotecas da UFPB, é preciso fazer a inscrição pelo Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFPB. Sistema este de controle acadêmico utilizado atualmente pela universidade.

As bibliotecas que fazem parte da UFPB estão distribuídas da seguinte forma:

CAMPUS I – João Pessoa

Biblioteca Central – (BC)

Centro de Ciências Exatas e da Natureza – (BS/CCEN)

Centro de Ciências Humanas Letras e Artes – (BS/CCHLA)

Centro de Ciências Jurídicas – (BS/CCJ) – João Pessoa

Centro de Ciências Jurídicas – (BS/CCJ) – Santa Rita

Centro de Ciências Médicas – (BS/CCM)

Centro de Ciências da Saúde – (BS/CCS)

Centro de Ciências Sociais e Aplicadas – (BS/CCSA)

Centro de Educação – (BS/CE)

Centro de Tecnologia – (BS/CT)

Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional – (BS/CTDR)

Núcleo de Documentação e Informação Histórica Regional – (BS/NDHIR)

Hospital Universitário – (BS/HU)

Direitos Humanos – (BS/DH)

CAMPUS II - AREIA

Centro de Ciências Agrárias – Areia – (BS/CCA)

CAMPUS III - BANANEIRAS

Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias – (BS/CCHSA)

CAMPUS IV - MAMANGUAPE

Centro de Ciências Aplicadas e Educação - Rio Tinto e Mamanguape – (BS/CCAIE)

Nossa amostra de pesquisa se pauta junto às bibliotecas do Campus I, devido à conveniência ou acessibilidade do pesquisador. Nesse sentido, as bibliotecas pesquisadas foram:

- Biblioteca Central – (BC)
- Centro de Ciências da Saúde – (BS/CCS)
- Centro de Ciências Jurídicas – (BS/CCJ) – João Pessoa
- Centro de Ciências Sociais e Aplicadas – (BS/CCSA)
- Centro de Educação – (BS/CE)
- Centro de Ciências Exatas e da Natureza – (BS/CCEN)

3.3 Coleta de dados

A coleta de dados se deu em duas etapas:

- a) Estudos bibliográficos que compuseram o arcabouço teórico da pesquisa
- b) Construção e aplicação do questionário de pesquisa (Apêndice A).

Especificamente nessa segunda etapa, depois de determinarmos os objetivos da pesquisa e transcrevê-los para as questões dos questionários, fomos à campo, visitando as bibliotecas do campus I e coletamos uma amostra de 10 usuários por biblioteca, atingindo um total de 60 usuários.

Esses usuários foram escolhidos de forma aleatória e abarcaram alunos da UFPB dos três turnos de ensino.

Após a aplicação dos questionários partimos para a análise dos dados obtidos.

3.4 Análise dos dados

As perguntas foram analisadas por categorias, gerando gráficos, tabelas e quadros como resultados de pesquisa. O questionário foi aplicado no período de 2 a 6 de Maio de 2016.

4 RESULTADOS DE PESQUISA

De acordo com as respostas aos questionários pudemos estabelecer categorias de análise. A primeira delas chamamos de **categoria de respondentes**. Dessa categoria tivemos pudemos perceber na Tabela 1.

Tabela 1: Tabela de número de respostas

Questões	Bibliotecas						TOTAL
	BC	CCSA	CCEN	CCJ	CE	CCS	
a)	10	10	10	10	10	10	60
b)	10	10	10	10	10	10	60
c)	10	8	10	10	10	8	56
d)	10	8	10	10	10	3	51
e)	9	8	8	9	9	2	45
f)	9	8	7	9	10	3	46
g)	9	8	8	9	8	3	45
h)	9	7	9	9	10	2	46
i)	9	7	10	7	8	3	44

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

Nem todas as perguntas foram respondidas por alguns dos respondentes, o que pressupõe o desconhecimento dos respondentes sobre o conteúdo da perguntas.

A segunda categoria de análise se pautou no olhar sobre as perguntas. A esta categoria chamamos **visão geral** sobre as perguntas do questionário. Essa análise foi feita por cada uma das bibliotecas da amostra da pesquisa. A cada resposta analisada classificamos em subcategorias ou categorias de respostas para que melhor pudéssemos dividir e entender seu conteúdo.

Biblioteca Central

- a) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 9 respondentes frequentam a biblioteca central;
 - 1 respondente frequenta a biblioteca setorial do CCEN.
- b) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 5 respondentes conhecem o serviço de referência;
 - 5 respondentes não conhecem o serviço de referência.

c) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não souberam responder para que serve o serviço de referência;
- 6 disseram que serve para orientar e auxiliar os alunos nas buscas dos livros. Das respostas dos usuários chamou-nos atenção a do Usuário 9 – “Para orientar o aluno a ter acesso aos livros”. Nessa resposta o usuário parece conhecer os objetivos do serviço de referência enquanto educador do usuário para que ele possa ter liberdade e autonomia na busca pelas suas informações.

d) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não precisam utilizar o serviço de referência por desconhecer. Isso é demonstrado na fala do Usuário 8 – “Não fui informado de sua existência”;
- 6 respondentes precisam utilizar o serviço quando não conseguem localizar os livros, de acordo como o Usuário 2 – “Quando precisei de ajuda o bibliotecário me auxiliou na busca de um livro que eu não estava conseguindo localizar”.

e) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 6 respondentes não souberam conceituar o serviço de referência, à exemplo do Usuário 5 – “Não faço a mínima ideia”;
- 4 respondentes conceituaram o serviço de referência como um serviço de orientação aos usuários. Usuário 4 explicita isso em sua fala: “Um serviço prestado pela biblioteca com o intuito de auxiliar o estudante a encontrar o que precisa, através da catalogação de livros, distribuição por áreas e sistemas online de pesquisas”. Este usuário traz em sua fala elementos que talvez apenas um aluno de biblioteconomia teria. Pressupomos aqui que este aluno pode ser aluno do curso.

f) Foram encontradas 4 categorias de respostas:

- 5 respondentes responderam que não tem conhecimento sobre esse serviço e que não sabe se já precisou, à exemplo do Usuário 5: “Não sei”.
- 2 respondentes não precisam dos serviços. Usuário 1 – “Nunca precisei dos serviços”.

- 2 respondentes disseram utilizar o atendimento no balcão. Usuário 9 – “Atendimento no balcão, localização de referência dos livros”.
- 1 respondente disse utilizar a catalogação de livros e periódicos, serviço de busca online, e pessoas que orientam os estudantes. Usuário 4 – “Catalogação de livros, revistas e periódicos, serviço de busca online (SIGAA) e pessoas incumbidas de orientar estudantes”. Vale salientar que o usuário 4 pareceu-nos possuir conhecimentos específicos em biblioteconomia também na resposta a esta pergunta.

g) Foram encontradas 3 categorias de respostas:

- 5 respondentes não responderam.
- 3 respondentes avaliaram como regular, podendo ser melhorado. Usuário 9 – “Regular, pois poderiam melhorar a qualidade do acesso e da aquisição de livros mais atualizados”.
- 2 respondentes avaliaram como razoável, e que o bibliotecário nem sempre está disposto a ajudar. Usuário 10 – “Razoável, pois a maioria dos funcionários não corresponde à necessidade, e que o bibliotecário nem sempre está disposto a ajudar”.

h) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 6 respondentes responderam desconhecer o assunto. Usuário 3 – “Não sei”;
- 4 respondentes conceituaram o bibliotecário de referência como uma pessoa responsável por auxiliar os usuários. Usuário 4 – “Talvez seja a pessoa responsável por nos ajudar com eventuais dúvidas a respeito da localização de algum material”.

i) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 6 respondentes não deixaram sugestões de melhoria para o serviço de referência;
- 4 respondentes deixaram as seguintes sugestões:
 - Atualização de livros
 - Curso de capacitação dos funcionários
 - Implantação de câmeras
 - Climatização

Podemos perceber que as sugestões dos usuários entrevistados e frequentadores da BC, apenas a questão de curso de capacitação dos funcionários se refere ao serviço de referência. Isso pressupõe certa confusão sobre a utilidade desse serviço.

Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas (CCSA)

a) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 1 respondente frequenta a biblioteca central;
- 2 respondentes frequentam a biblioteca setorial do CCEN;
- 7 respondentes frequentam a biblioteca setorial do CCSA.

b) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 6 respondentes não conhecem o serviço de referência;
- 4 respondentes conhecem o serviço de referência.

c) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não souberam responder para que serve o serviço de referência. Usuário 10 – “Não tenho conhecimento”;
- 6 respondentes disseram que serve para ajudar o usuário nas buscas. Usuário 3 – “Auxiliar o aluno em suas buscas”.

d) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 6 respondentes não precisaram utilizar o serviço de referência por não conhecer o serviço. Usuário 1 – “Não sei ao que se refere esse serviço”;
- 4 respondentes responderam que já precisaram do serviço de referência para encontrar materiais. Usuário 6 – “Para encontrar materiais de estudo”.

e) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 7 respondentes não souberam conceituar o serviço de referência. Usuário 9 – “Não conheço o suficiente”;
- 3 respondentes conceituaram como um serviço de suporte ao aluno muito importante. Usuário 10 – “Um serviço de extrema importância, onde visa dar suporte ao aluno nas suas buscas”.

- f) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 8 respondentes não responderam. Usuário 9 – “Desconheço os serviços oferecidos”;
 - 2 respondentes disseram que o serviço de busca por livros é o mais frequentado. Usuário 7 – “Busca de livros”.
- g) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 5 respondentes não responderam. Usuário 9 – “Não utilizo o serviço, portanto não posso avalia-lo”;
 - 5 respondente avaliaram o serviço de referência como sendo bom, pois os funcionários estão sempre ajudando quem precise. Usuário 3 – “Bom. Pois temos funcionários sempre dispostos a ajudar a quem precise esclarecer as dúvidas”.
- h) Foram encontradas três categorias de respostas:
- 5 respondentes não responderam. Usuário 2 – “Não sei”;
 - 1 respondente conceituou o bibliotecário de referência como o responsável pela manutenção dos serviços da biblioteca. Usuário 7 – “O bibliotecário de referência é aquele responsável pela manutenção dos serviços da biblioteca”;
 - 4 respondentes conceituaram o bibliotecário de referência como um profissional para orientar os usuários. Usuário 4 – “Profissional capacitado para orientar e manusear todo o serviço da biblioteca”.
- i) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 5 respondentes não deixaram sugestões de melhoria para o serviço de referência. Usuário 1 – “Não tenho sugestões, pois não conheço bem os tais serviços”;
 - 5 respondentes deixaram as seguintes sugestões para a melhoria do serviço de referência:
 - Disposição dos funcionários para auxiliar os usuários
 - Melhor organização nos serviços
 - Mais mesas e cadeiras para análise de material

- Maior espaço físico
- Divulgação do serviço de referência

Os respondentes da biblioteca setorial do CCSA parece ter um pouco mais de conhecimento do que os da BC no que concerne às necessidades dos usuários relativas ao serviço de referência. Nesta última pergunta as sugestões estão mais voltadas para o processo de decisão do serviço de referência.

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN)

- a) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 8 respondentes frequentam a biblioteca setorial do CCEN;
 - 2 respondentes frequentam a biblioteca central.
- b) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 7 respondentes conhecem o serviço de referência;
 - 3 respondentes não conhecem o serviço de referência.
- c) Foram encontradas duas categorias de respostas:
- 1 respondente não soube responder para que serve o serviço de referência. Usuário 1 – “Não sei do que se trata”;
 - 9 respondentes disseram que o serviço de referência serve para ajudar os usuários nas buscas pelos livros desejados. Usuário 5 - “Auxiliar na busca de determinado livro no acervo”.
- d) Foram encontradas 2 categorias de respostas:
- 3 respondentes não precisaram utilizar o serviço, por não conhecerem e também porque não são orientados pelos funcionários – Usuário 7 “Porque não tem muita informação, nem tampouco os funcionários da biblioteca nos orientam”.
 - 7 respondentes já precisaram utilizar o serviço de referência para facilitar a busca pelo livro desejado – Usuário 4 “Para encontrar um livro específico”.
- e) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 4 respondentes não souberam conceituar o serviço de referência;
- 6 respondentes conceituaram o serviço de referência como um serviço para ajudar os alunos. – “Usuário 9 “É um serviço prestado com a finalidade de ajudar os estudantes em relação a consulta do acervo e localização dos livros.”

f) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 4 respondentes não responderam;
- 2 respondentes disseram empréstimo e devolução;
- 2 respondentes disseram que a consulta ao acervo seria o serviço de referência mais frequentado;
- 2 respondentes disseram que o serviço mais frequentado seria a pesquisa e a renovação no site da biblioteca. Também a indicação da referência por parte do bibliotecário. – Usuário 10 “Pesquisa no site da biblioteca e bibliotecário indicando referência”.

g) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 2 respondentes não responderam;
- 3 respondentes avaliaram como bom e que os funcionários são prestativos; Usuário 8 – “Bom, pois os funcionários são muito prestativos”;
- 5 respondentes avaliaram como ruim e que os livros muitas vezes não estão nos lugares corretos, assim como também os funcionários só ajudam quando são requisitados, e mesmo assim não são prestativos – Usuário 4 “Ruim. Quase nunca os livros estão nos lugares adequados”.

h) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 2 respondentes não responderam;
- 8 respondentes conceituaram informando ser um profissional que orienta o estudante. Usuário 7 “Aquele funcionário que orienta o estudante na busca de algum conteúdo”.

i) Foram encontradas 2 categorias de respostas:

- 1 respondente não deixou sugestões para a melhoria do serviço de referência;
- 9 respondentes deixaram as seguintes sugestões:

- Colocar ao menos um bibliotecário de referência;
- Melhorar o atendimento demonstrando interesse em ajudar o usuário;
- Usar um sistema que facilite a busca dos livros;
- Demonstrar aos usuários que o serviço existe;
- Maior acessibilidade para o entendimento das referências;
- Local especialmente para o serviço de referência.

Os respondentes da biblioteca setorial do CCEN tiveram uma proximidade em relatar que o serviço de referência serve para dar certa ajuda aos usuários quanto a suas necessidades de informação. Outra questão seria que os funcionários só realizam este tipo de serviços quando são solicitados, e mesmo assim não são tão prestativos.

Biblioteca setorial do centro de Ciências Jurídicas (CCJ)

a) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 1 respondente frequenta a biblioteca setorial do CCEN;
- 9 respondentes frequentam a biblioteca do CCJ.

b) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 7 respondentes não conhecem o serviço de referência;
- 3 respondentes conhecem o serviço de referência.

c) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 4 respondentes não souberam responder pra que serve o serviço de referência. Usuário 4 – “Não sei”;
- 2 respondentes disseram que o serviço de referência serve para enumerar os livros. Usuário 10 – “Não conheço, se for a numeração dos livros eu não entendo”;
- 4 respondentes disseram que serve para ajudar os usuários na busca pelo livro. Usuário 8 – “Acredito que serve para auxiliar na busca pelo livro”.

d) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 6 respondentes não precisam utilizar o serviço de referência, porque não tem conhecimento sobre este serviço. Usuário 4 – “No geral, apenas uso a biblioteca pra estudar”;
- 4 respondentes precisam utilizar o serviço para saber onde localizar os livros. Usuário 1 – “ara saber em qual estante estava o livro que eu queria”.

e) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 8 respondentes não souberam conceituar o serviço de referência. Usuário 4 – “Não sei”;
- 1 respondente conceituou o serviço de referência como um serviço de organização das obras do acervo. Usuário 7 – “Acredito que é uma espécie de organizadora das obras de acordo com o assunto nelas tratado”;
- 1 respondente conceituou o serviço de referência como um serviço de auxílio aos usuários. Usuário 5 – “Serviço de auxílio aos usuários”.

f) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 6 respondentes não responderam. Usuário 1 – “Não sei”;
- 2 respondentes disseram que o SIGAA é o serviço de referência mais frequentado. Usuário 10 – “SIGAA”;
- 2 respondentes disseram que o serviço de auxílio aos estudantes é o serviço de referência mais frequentado. Usuário 5 – “Auxílio aos estudantes”.

g) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 5 respondentes não responderam. Usuário 4 – “Não posso avaliar, pois desconheço”;
- 2 respondentes avaliaram o serviço de referência como regular, pois alguns funcionários nem sempre estão dispostos a ajudar. Os que estão dispostos não estão preparados para o serviço. Usuário 1 – “Regular. Alguns funcionários nem sempre se colocam a disposição dos usuários, nem sabem utilizar o SIGAA”;
- 3 respondentes avaliaram o serviço de referência como bom, pois os funcionários estão sempre a disposição pra ajudar. Usuário 5 – “Bom, pois os funcionários estão sempre dispostos a ajudar”.

h) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 8 respondentes não responderam. Usuário 7 – “Não sei dizer”;
- 2 respondentes conceituaram o bibliotecário de referência como uma pessoa disposta a ajudar os estudantes. Usuário 5 – “Uma pessoa que está a disposição para ajudar os estudantes, pesquisadores, professores, etc.

i) Fora encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não deixaram sugestões de melhoria para o serviço de referência. Usuário 6 – “Não posso sugerir, pois não tenho conhecimento do serviço de referência, este serviço deveria ser sinalizado”;
- 6 respondentes deixaram as seguintes sugestões para melhoria do serviço de referência:
 - Capacitação dos funcionários
 - Melhoramento na infraestrutura da biblioteca
 - Organizar mesas e prateleiras a cada hora
 - Um sistema mais fácil de usar
 - Exposição do serviço de referência para os usuários
 - Aquisição de livros atualizados

Mais da metade dos respondentes da biblioteca setorial do CCJ não deram respostas que se enquadrasse no que se refere ao que serviria o serviço de referência, mais alguns se aproximaram informando que serviria para ajudar os usuários. Outra questão seria de que quase todos respondentes não souberam dar nem um tipo de conceito para o serviço de referência, o que nos leva, a saber, sobre o grande desconhecimento do serviço por parte dos usuários.

Biblioteca setorial do Centro de Educação (CE)

a) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 7 respondentes frequentam a biblioteca setorial do centro de educação;
- 3 respondentes frequentam a biblioteca central.

b) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não conhecem o serviço de referência;

- 6 respondentes conhecem o serviço de referência.

c) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 3 respondentes não souberam responder pra que serve o serviço de referência. Usuário 2 – “Não sei do que se trata o serviço de referência”;
- 1 respondente disse que serve para fazer a catalogação dos livros. Usuário 8 – “Para a catalogação dos livros”;
- 6 respondentes disseram que serve para auxiliar o usuário na busca. Usuário 1 – “Para ajudar o usuário a encontrar aquilo que ele precise na biblioteca”.

d) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 3 respondentes disseram que não utilizam o serviço de referência pelo fato de não conhecer o serviço. Usuário 2 – “Não sei do que se trata o serviço de referência”;
- 7 respondentes disseram que utilizam o serviço de referência para localizar os livros. Usuário 9 – “Para localizar os livros que procuro com mais agilidade”.

e) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 7 respondentes não conceituaram o serviço de referência. Usuário 10 – “Não sei o conceito”;
- 1 respondente conceituou como um serviço com a finalidade de catalogar e organizar as obras. Usuário – 8 “Um serviço com a finalidade de catalogar e organizar as obras contidas na biblioteca”;
- 2 respondentes conceituaram como um serviço de auxílio aos usuários. Usuário 7 – “Serviço de auxílio aos alunos”.

f) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 4 respondentes não responderam. Usuário 6 – “Não sei dizer, pois não conheço sobre o serviço de referência”;
- 2 respondentes disseram que a ajuda de um profissional no balcão para encontrar os livros seria o serviço mais frequentado. Usuário 1 – “Ajuda no balcão para encontrar livros, teses e dissertações”;

- 4 respondentes disseram que o serviço de busca e localização (SIGAA) é o mais frequentado. Usuário 8 – “O SIGAA, que dá acesso a todo acervo e localização dos livros”.

g) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 5 respondentes não responderam. Usuário 3 – “Não conheço por isso não posso avaliar”;
- 2 respondentes avaliaram como razoável porque os bibliotecários nem sempre estão disponíveis. Usuário 5 – “Razoável, nem sempre os bibliotecários estão disponíveis”;
- 3 respondentes avaliaram como bom porque sempre que precisam o bibliotecário ajuda. Usuário 1 – “Avalio como bom, pois sempre que precisei os funcionários se empenharam para ajudar”.

h) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 5 respondentes não responderam. Usuário 10 – “Não sei qual a sua função”;
- 1 respondente conceituou como uma pessoa que organiza e cataloga as obras. Usuário 8 – “Sujeito que organiza e cataloga as obras de acordo com suas especificidades”;
- 4 respondentes conceituaram como uma pessoa capacitada para auxiliar os usuários. Usuário 6 – “Um sujeito capacitado para lidar com o universo da biblioteca e responder as demandas de seus usuários”.

i) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 4 respondentes não deixaram sugestões de melhorias. Usuário 3 – “Não conheço o serviço de referência, desta forma não tenho como sugerir melhorias”;
- 6 respondentes deixaram as seguintes sugestões:
 - Distribuir os livros nas estantes por assunto e tema
 - Divulgação do serviço de referência
 - Melhorar a estrutura da biblioteca
 - Melhorar a higienização da biblioteca
 - Disponibilizar mais computadores para pesquisa

- Melhorar a visibilidade das letras e números nas estantes

Quase que metade dos respondentes da biblioteca setorial do CE conceituaram o bibliotecário de referência como uma pessoa capacitada para auxiliar os usuários, algo que é correto de afirmar, mais mesmo assim existe uma deficiência grande, pois o número de respondentes que informaram não foi tão significativa. Assim como a biblioteca setorial do CCEN, os respondentes da biblioteca setorial do CE também informaram que os funcionários não são muito prestativos pra realizar o serviço de referência.

Biblioteca setorial do Centro de Ciências da Saúde (CCS)

- a) 10 respondentes frequentam a biblioteca do CCS.

- b) Foram encontradas duas categorias de respostas:
 - 7 respondentes não conhecem o serviço de referência;
 - 3 respondentes conhecem o serviço de referência.

- c) Foram encontradas duas categorias de respostas:
 - 7 respondentes não souberam responder para que serve o serviço de referência. Usuário 1 – “Não conheço, por isso não posso responder”;
 - 3 respondentes disseram que o serviço de referência serve para auxiliar os usuários nas buscas. Usuário 4 – “Para facilitar ao usuário o acesso a informação que ele busca”.

- d) Foram encontradas duas categorias de respostas:
 - 7 respondentes não responderam a questão.
 - 3 respondentes precisam utilizar o serviço quando não encontram os livros sozinhos. Usuário 4 – “As vezes não encontro o livro que desejo sozinha, assim, peço ajuda aos funcionários”.

- e) Foram encontradas duas categorias de respostas:
 - 7 respondentes não souberam conceituar o serviço de referência. Usuário 1 – “Não conheço este serviço, portanto não posso conceituar”;

- 3 respondentes conceituaram o serviço de referência como um serviço destinado a ajudar o usuário em suas buscas. Usuário 6 – “Serviço de apoio e assistência ao usuário”.

f) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 7 respondentes não responderam. Usuário 5 – “Não sei dizer, pois não tenho conhecimento sobre o serviço de referência da biblioteca”;
- 3 respondentes disseram que a ajuda dos funcionários para fazer a busca nos terminais ou no acervo é o mais frequentado”.

g) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 7 respondentes não responderam. Usuário 5 – “Não posso avaliá-lo, pois eu não conheço o serviço de referência oferecido”;
- 1 respondente avaliou o serviço de referência como regular, e que deveria ser oferecido mais claramente aos usuários. Usuário 6 – “Regular. Serviço que poderia ser oferecido aos usuários de forma mais clara”;
- 2 respondentes avaliaram o serviço de referência como bom e que o atendimento é eficiente. Usuário 2 – “Bom. Até agora o serviço supriu minhas necessidades de estudante com a disponibilização de funcionários para auxiliar nas minhas buscas”.

h) Foram encontradas três categorias de respostas:

- 3 respondentes não responderam.
- 4 respondentes não conceituaram o bibliotecário de referência por não ter conhecimento deste profissional. Usuário 8 – “Não sei conceituar, pois não sei qual a função deste profissional, achava que fosse um bibliotecário comum”.
- 3 respondentes conceituaram o bibliotecário de referência como um profissional especializado para dar suporte ao usuário. Usuário 4 – “profissional capaz de sanar as dúvidas do usuário em relação ao acervo oferecido pela biblioteca”.

i) Foram encontradas duas categorias de respostas:

- 7 respondentes não fizeram sugestões de melhorias para o serviço de referência por não conhecer o serviço. Usuário 8 – “Não posso sugerir, pois eu não tenho conhecimento da funcionalidade do serviço”;
- 3 respondentes deixaram as seguintes sugestões de melhorias para o serviço de referência:
 - Divulgar o serviço de referência ao usuário
 - Maior diversidade de livros
 - Melhor recepção aos usuários
 - Um balcão específico para o serviço de referência
 - Sinalização do serviço de referência ao usuário

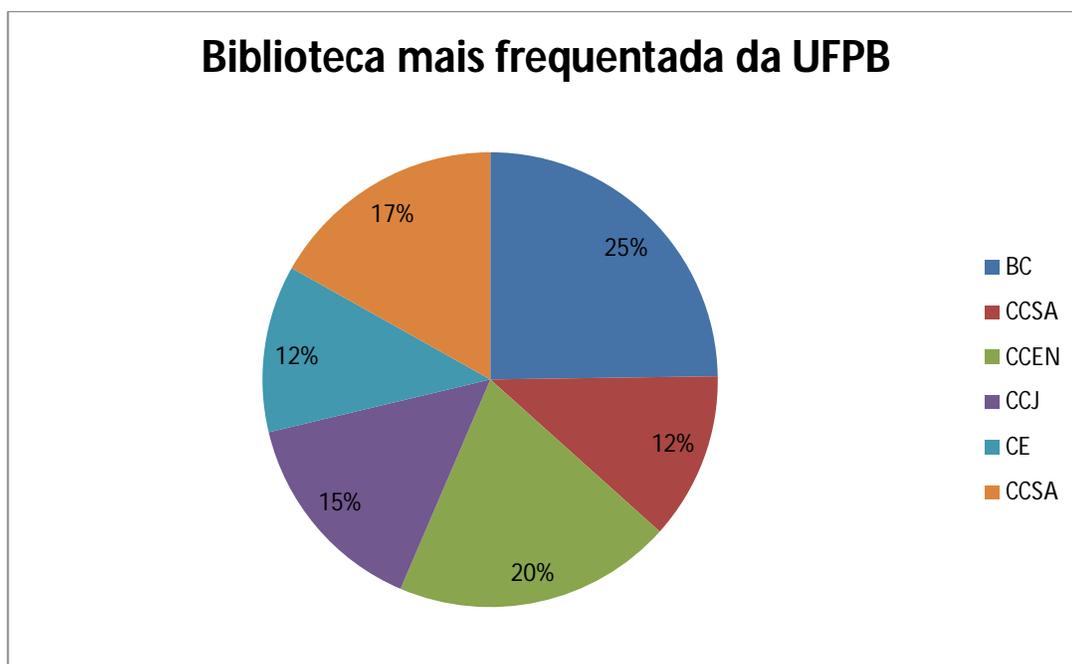
Todos os respondentes da biblioteca setorial do CCS informaram que só frequentam a biblioteca setorial do CCS, o que nos leva a perceber que a própria biblioteca do centro atende a todas as necessidades destes usuários, sem fazer que os mesmo se desloquem para as outras bibliotecas do campus. No que se refere as sugestões, os respondentes da biblioteca setorial do CCS assim como os das bibliotecas setoriais do CE, CCEN e CCSA sugeriram por igual que o serviço de referência fosse mais divulgado e repassado para os usuários, para que assim eles possam ter conhecimento deste tipo de serviço.

Da análise das respostas aos questionários feitos por bibliotecas, pudemos estabelecer uma terceira categoria para entendimento do conteúdo das respostas. À esta categoria chamamos de **categoria de ilustração**.

Nela fizemos a exposição por gráficos dos resultados gerais de acordo com a amostra desta pesquisa, sendo 6 bibliotecas e 10 usuários entrevistados por cada biblioteca, totalizando 60 usuários entrevistados.

Esta categoria também foi dividida em subcategorias de análise: frequência de usuários; conhecimento sobre o serviço de referência; utilidade do serviço de referência; utilização do serviço de referência; conceituação do serviço de referência; sugestões para melhoramento do serviço de referência; avaliação do serviço de referência; conceito de bibliotecário de referência;

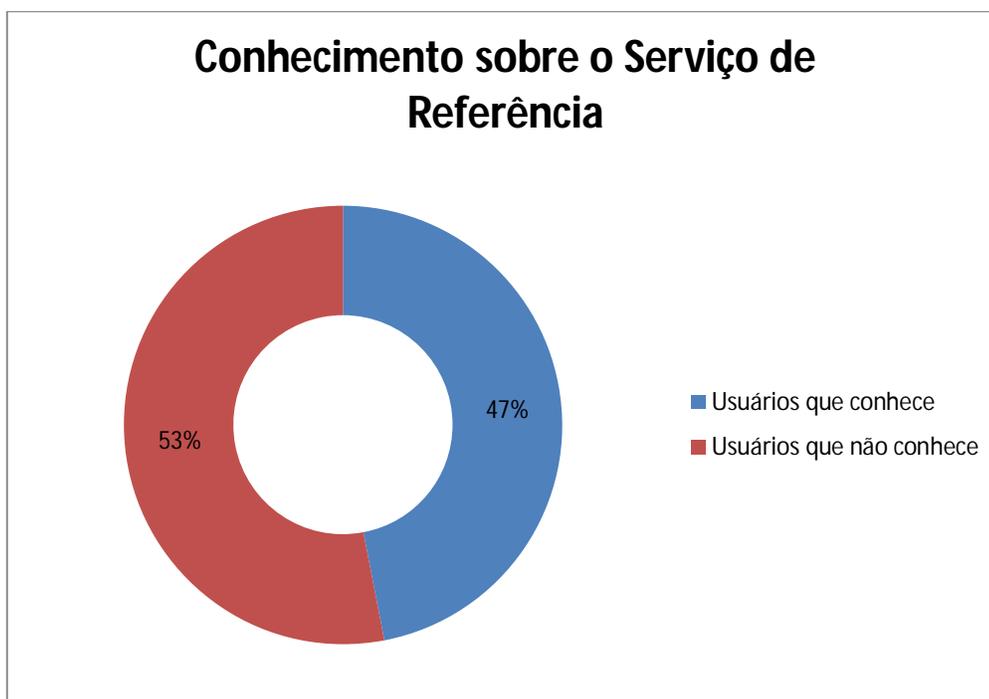
Cada uma delas foi ilustrada com um gráfico.

Gráfico 1 - Frequência dos usuários das bibliotecas da UFPB

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

LEGENDA	
BIBLIOTECA	NÚMERO DE USUÁRIOS
BC	15
CCSA	7
CCEN	12
CCJ	9
CE	7
CCS	10

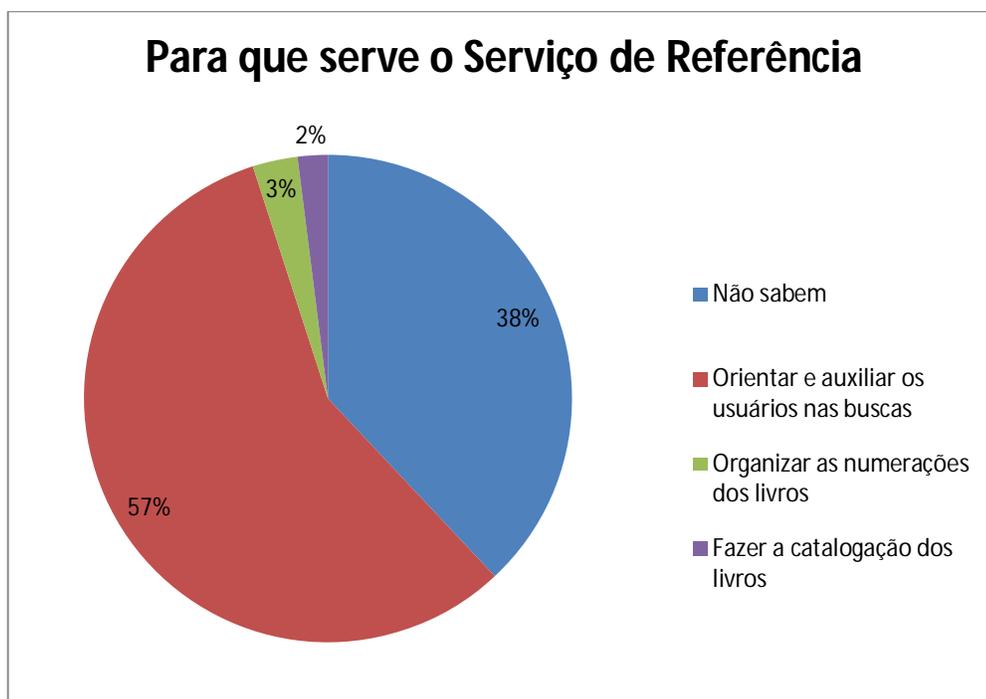
A maior frequência dos usuários foi na Biblioteca Central da UFPB, visto que esta biblioteca abrange toda a comunidade acadêmica, diferentemente das setoriais que atende a um público alvo, ou seja, os usuários restrito do seu próprio centro específico.

Gráfico 2 - Conhecimento sobre o Serviço de Referência das Bibliotecas estudadas

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

LEGENDA	
Usuários que conhece	Usuários que não conhece
28	32

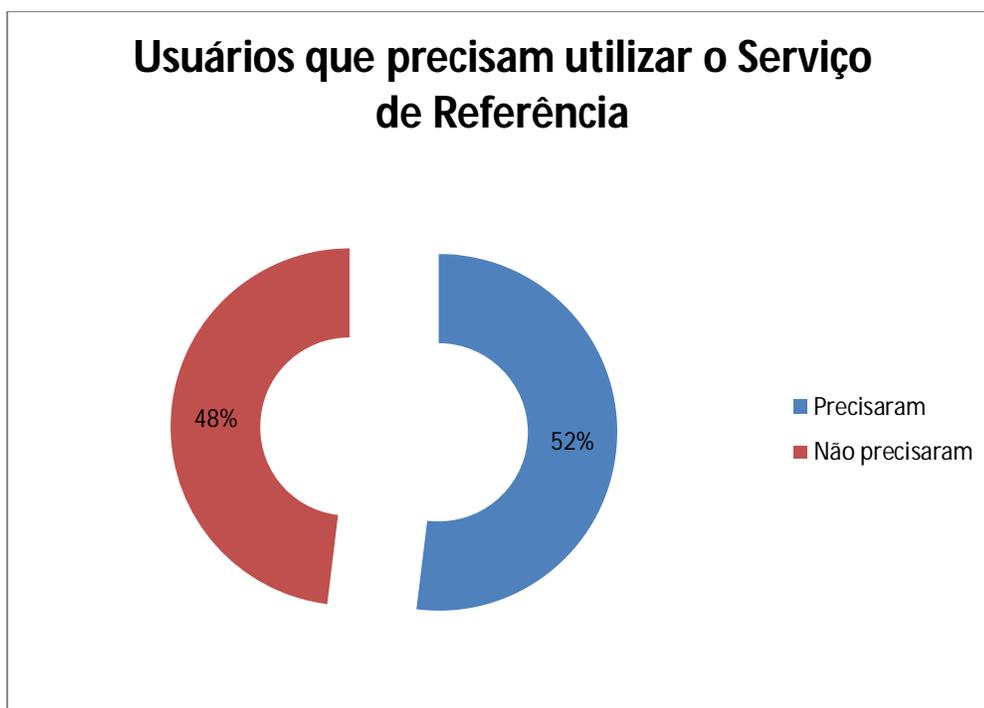
O conhecimento sobre o serviço de referência foi um pouco equilibrado, onde mais de 53% dos usuários não sabiam da existência deste serviço por parte da biblioteca. Sendo assim, os próprios usuários tentavam procedimentos por partes próprias em busca da informação.

Gráfico 3 - Utilidade do Serviço de Referência

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

LEGENDA	
Não sabem	23 Usuários
Orientar e auxiliar os usuários nas buscas	34 Usuários
Organizar as numerações dos livros	2 Usuários
Catalogação dos livros	1 Usuário

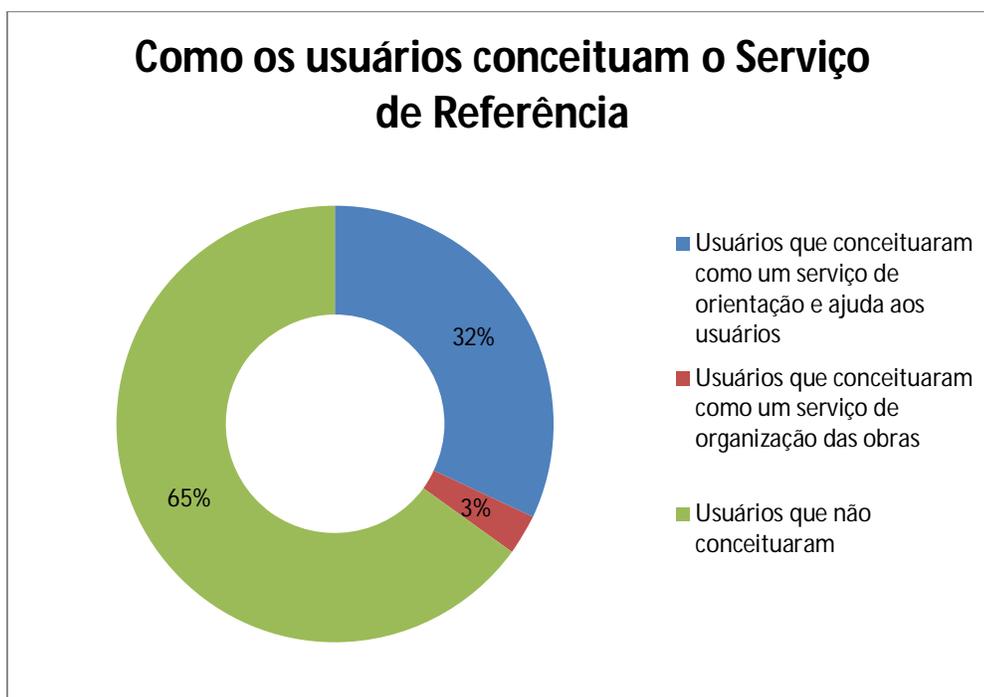
Mesmo alguns usuários não tendo um conhecimento certo sobre o serviço de referência, uma parte deles responderam que o serviço serviria para orientar e auxiliar os usuários, foi uma das respostas mais próximas que obtivemos, mais mesmo assim foi deixado uma grande deficiência, porque uma outra parte não soube responder e ainda outros deram respostas que fogem completamente do contexto da pergunta.

Gráfico 4: Utilização do Serviço de Referência

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2015.

LEGENDA	
Usuários	
Precisaram	Não precisaram
31	29

O gráfico 4 apresenta que 48% dos usuários informaram não precisar utilizar o serviço de referência, porque tinham desconhecimento da existência do serviço. Aqueles que informaram precisar do serviço sempre que tinham dificuldade em encontrar os livros desejados.

Gráfico 5 - Conceituação do Serviço de Referência

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

LEGENDA	
Não conceituaram	39 Usuários
Conceituaram como um serviço de organização das obras	2 Usuários
Conceituaram como um serviço de orientação e ajuda aos usuários	19 Usuários

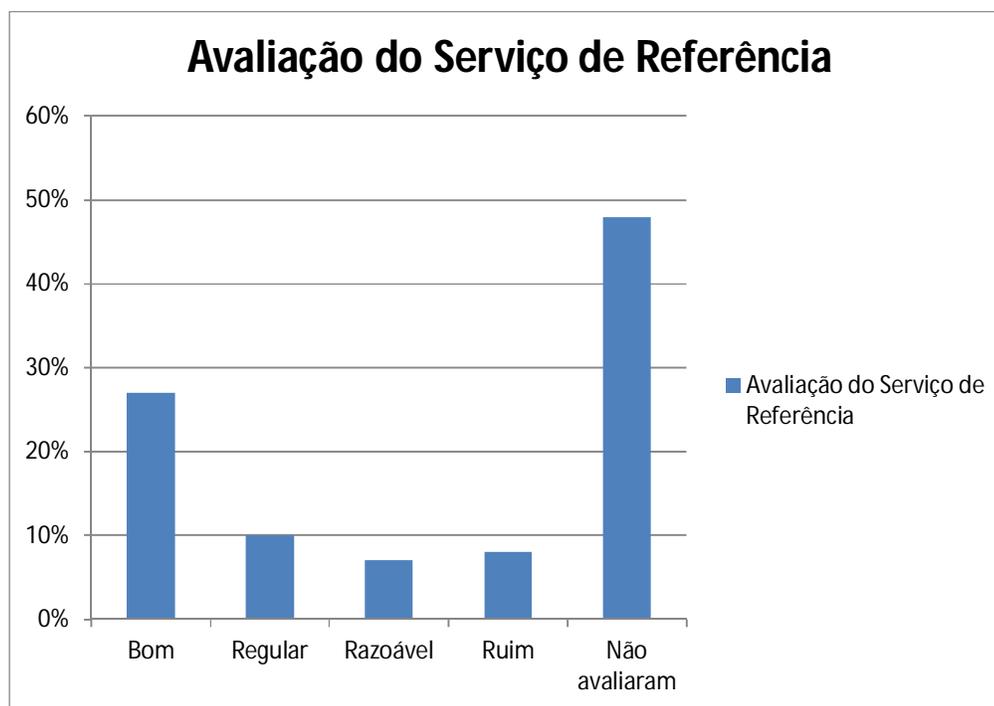
Uma quantidade muito significativa de usuários não soube conceituar o serviço de referência, mais existiu ainda uma parte que conceituou de forma correta dizendo ser um serviço de orientação e ajuda para os usuários.

Tabela 2 - Serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFPB

Serviços	Quantidade de usuários que responderam	Porcentagem
Atendimento no balcão	10	17%
Serviço de busca pelo livro desejado	2	3%
Empréstimo e devolução	2	3%
Consulta ao acervo	2	3%
Pesquisa e renovação no site da biblioteca	2	3%
SIGAA	6	10%
Não precisam dos serviços	2	3%
Não responderam	34	57%
Total	60	100%

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

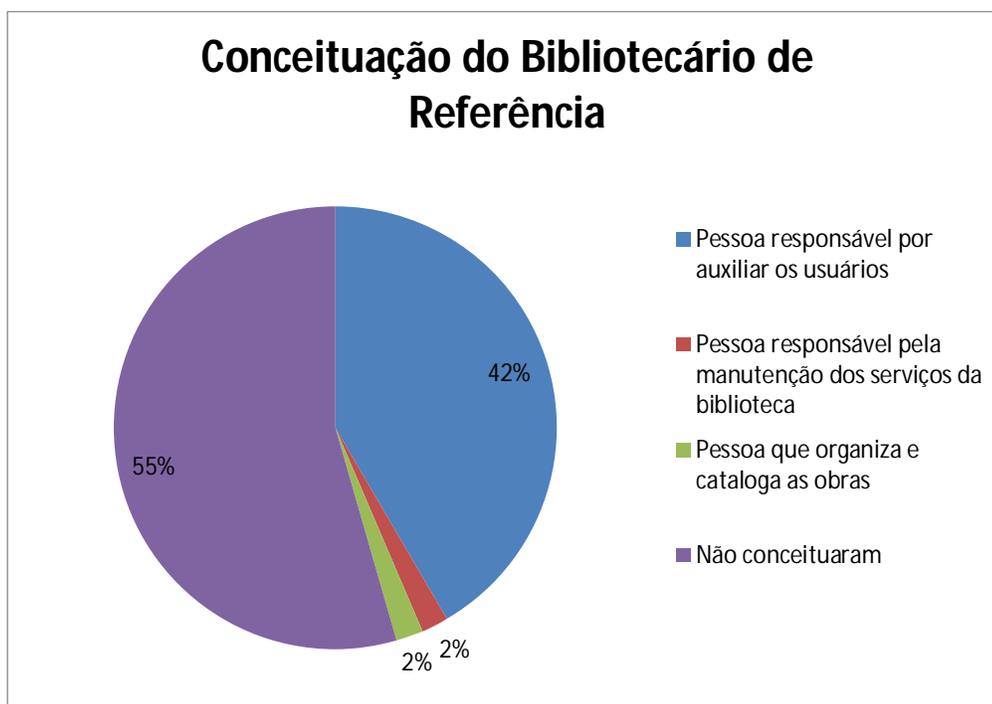
A maioria dos usuários respondeu que o serviço de referência mais oferecido em suas bibliotecas seria o atendimento no balcão. Vale ressaltar que para este serviço tonar-se de referência ele tem que ser realizado em um balcão específico para este serviço, pois existem outros balcões como no guarda volumes, recepção, empréstimos, devolução, entre outros, que não é considerado parte do serviço de referência.

Gráfico 6 - Avaliação do Serviço de Referência das bibliotecas estudadas pelos usuários

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

LEGENDA	
Bom	16 Usuários
Regular	6 Usuários
Razoável	4 Usuários
Ruim	5 Usuários
Não avaliaram	29 usuários

Como observado, quase que metade dos usuários não avaliaram o serviço de referência, isto se deu porque eles alegaram não poder avaliar o serviço pelo fato de não conhecer. Ainda existiu uma quantidade de usuários que avaliaram como bom, que os funcionários são muito prestativos e atenciosos quando solicitados.

Gráfico 7 - Conceito de Bibliotecário de Referência pelos usuários

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

LEGENDA	
Pessoa responsável por auxiliar os usuários	25 Usuários
Pessoa responsável pela manutenção dos serviços da biblioteca	1 Usuário
Pessoa que organiza e cataloga as obras	1 Usuário
Não conceituaram	33 Usuários

Esta foi uma das questões que o êxito de resposta foi bastante positiva, pois uma grande quantidade de usuários conceituaram este profissional de forma correta, mais ainda existiu aqueles que deram respostas que fogem completamente do contexto da pergunta e ainda aqueles que não responderam.

Quadro 1 - Sugestões de melhorias para o Serviço de Referência

Sugestões de melhorias para o Serviço de Referência	
Bibliotecas	Melhorias sugeridas
BC	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização de livros; • Curso de capacitação para os funcionários; • Implantações de câmeras; • Climatização
CCSA	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionários com maior disposição em atender; • Melhor organização dos serviços; • Mais mesas e cadeiras para analisar os materiais • Maior espaço físico.
CCEN	<ul style="list-style-type: none"> • Ter a disposição pelo menos um bibliotecário de referência; • Melhorar o atendimento demonstrando interesse em ajudar o usuário; • Aderir um sistema que facilite a busca; • Mostrar aos usuários que o Serviço de Referência existe na biblioteca e que eles podem usufruir do mesmo; • Um local especificamente para o serviço de referência.
CCJ	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor capacitação dos funcionários; • Melhoramento na infraestrutura; • Organizar mesas e prateleiras a cada uma hora; • Um sistema mais fácil de usar; • Expor o serviço de referência para os usuários para ele conhecerem e usá-lo; • Aquisição de livros atualizados.
CE	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir os livros nas estantes por assunto e tema; • Divulgar o serviço de referência para os usuários; • Melhorar a estrutura da biblioteca; • Melhorar a higienização; • Mais computadores para fazer a consulta ao acervo; • Visibilidade das letras e números nas estantes.
CCS	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o serviço de referência para os usuários; • Maior diversidade de livros; • Melhor recepção aos usuários; • Um balcão específico para o serviço de referência; • Sinalização do Serviço de Referência.

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2016.

Os respondentes das bibliotecas deram algumas sugestões que fogem da nossa abordagem, que seria o serviço de referência em foco, então direcionados para a melhoria no exercer do serviço. Então, sugestões como implantação de câmeras, higienização, maior

espaço físico, mais mesas e cadeiras, melhor estrutura não se enquadram ao serviço de referência.

Como já visto, existiu uma sugestão em comum entre bibliotecas, que foi a de divulgar melhor o serviço de referência para os usuários, ou seja, disseminar. Outras sugestões muito importante foi a de sinalização do serviço de referência e um balcão específico para o serviço de referência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, buscou-se verificar qual seria a visão que os usuários das bibliotecas da UFPB possuem acerca do Serviço de Referência. Os resultados desta pesquisa, em relação ao desconhecimento do serviço de referência das bibliotecas da UFPB, demonstraram que os profissionais da informação que atuam nas bibliotecas não estão divulgando os serviços disponíveis à comunidade universitária. Os diversos serviços prestados pela Divisão de Serviços aos Usuários (DSU) incluindo o serviço de referência é quase totalmente desconhecidos com esta demonstração apropriada pelas bibliotecas. Como estratégia de pesquisa, no questionário aplicado aos usuários, propositadamente, foi mantida a terminologia técnica adotada pelas bibliotecas “Referência”, para sentir a reação do público frequentador das bibliotecas. Certamente se tivesse sido usada à expressão “atendimento ao público”, logicamente os resultados teriam sido diferentes. Portanto sugerimos aos profissionais das bibliotecas da UFPB, procurarem um programa de marketing da informação que possa divulgar os serviços disponíveis ao público, de forma que maximizem o uso das bibliotecas para manter a sustentabilidade das mesmas, como gestoras de informação e promotora do conhecimento no sistema educacional a que se propõem.

Assim os dados da pesquisa inferiram que as bibliotecas da UFPB tem uma frequência de usuários aproximada, visto que cada centro dispõe de uma biblioteca setorial facilitando a acessibilidade e as áreas atendidas. Tendo em vista, os dados obtidos durante a pesquisa, constatou-se ainda que mais da metade dos usuários entrevistados não tinham conhecimento sobre o serviço de referência.

Pelo fato de muitos usuários não conhecer o Serviço de Referência, também foi constatado que os mesmos não sabiam da existência do bibliotecário de referência, profissional responsável pela comunicação direta com o usuário para prestar auxílio.

Além dessas observações foi possível observar que:

- O Serviço de Referência tem uma grande importância no que trata a satisfação das necessidades informacionais dos usuários nas bibliotecas. Em vista disto, verificou-se que este tipo de serviço é indispensável nas bibliotecas da UFPB, assim como em qualquer biblioteca;
- Grande número de usuários não tem conhecimento do serviço de referência. Portanto, muitas vezes esse serviço deixa de ser solicitado e a maioria das vezes os usuários

resolvem suas necessidades informacionais por conta própria, e, por isso, nem sempre tem sucesso.

- O fato de alguns usuários não ter conhecimento sobre o serviço de referência ocasionou o resultado de algumas questões não terem sido respondidas.
- Em relação a frequência dos usuários, apenas a biblioteca setorial do CCS obteve em resposta que todos os seus 10 usuários frequentam apenas a biblioteca do seu próprio centro, sem que eles precisem se deslocar para outras bibliotecas no campus em busca da informação desejada. Isso leva a entender que a biblioteca supre as necessidades de todo centro.
- Sobre o conhecer e o não conhecer do serviço de referência foi obtido um resultado equilibrado de ambas as partes, o que nos leva a entender que muitos usuários frequentam a biblioteca sem ter conhecimento deste serviço.

Assim, os dados da pesquisa inferiram que existe uma deficiência muito grande no que se refere ao conhecimento dos usuários sobre tal serviço, e devido a este não conhecimento os usuários acabam não o procurando. Tendo em vista, os dados obtidos durante a pesquisa, constatou-se ainda que, o serviço de referência só é realizado quando o bibliotecário é solicitado, e que mesmo assim o profissional não é tão prestativo na realização do mesmo.

Muitos usuários sempre fazem suas pesquisas por conta própria sejam elas simples ou complexas, o que resulta em uma recuperação com pouca eficiência e muitas vezes sem sucesso, diferente de usuários que por conhecimento maior acabam solicitando o serviço de referência e tem respostas rápidas e satisfatória.

Como sugestão diante a problemática da disponibilização e funcionalidade do Serviço de Referência poderia ser implantado um local específico para o Serviço de Referência em cada uma das bibliotecas da UFPB, disposto de um balcão sinalizado para o serviço e um bibliotecário de referência especialmente para o atendimento ao usuário.

Uma outra sugestão seria para que as bibliotecas adotasse de um terminal, mural ou alguma outra forma que seja viável a cada biblioteca para representação e apresentação do serviço de referência, para que assim o usuário possa saber da existência e oferecimento que a biblioteca tem no exercer de um importante serviço que pode suprir várias necessidades dos usuários frequentadores.

Ficar de inteira responsabilidade do serviço de referência em treinar seus usuários da melhor forma em que eles próprios possam fazer simples buscas seria mais uma sugestão, pois feito isso ele poderá deixar o bibliotecário de referência livre pra um outro atendimento de referência que seja mais complexo e indispensável participação do mesmo.

Contratar funcionários que sejam da área, estando eles aptos para atender os usuários de acordo com o grau de conhecimento adquiridos em sua formação. Diferente daquilo que se ver em várias bibliotecas, como profissionais de outras áreas do conhecimento trabalhando em local de profissionais que lidam diretamente com a informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003. 288 p.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.

ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>. Acesso em: 02 Junho 2016.

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

BARRETO, A. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M.A. (Org.). **O campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora Universitária, 2002. p.49-60.

BATISTA, A. P. C. Qualidade no atendimento do serviço de referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSTÁRIAS, 12. 2002, Recife. **Anais...** Recife: [s. n.], 2002.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/15631/12486>. Acesso em: 02 Junho 2016.

CUNHA, M. V. O Papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 8, n. 15, 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>. Acesso em: 02 Junho 2016.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/901/938>. Acesso em: 02 Junho 2016.

CUNHA, M.V. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.10, n.1, p.159-167, jan./jun.2000. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/347/269>. Acesso em: 02 Junho 2016.

CUNHA, M.; PEREIRA, M. **Projeto de Pesquisa**: o mercado de trabalho, via Internet, para profissionais da informação. Florianópolis, UFSC, 2002.

CUNHA, M. B. Abiblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14869/1/ARTIGO_BibliotecaUniversitariaEncruzilhada.pdf. Acesso em: 02 Junho 2016.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p. (Série Apontamentos).

FERREIRA, S. M. S. P. **Serviço referencial**: caracterização e conceituação. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis; Apb, 1996. 124p.

_____. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167p.

_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Apb, 1999. 168p.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GARCEZ, M. S.; RADOS, G. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/959/996>. Acesso em: 02 Junho 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2008.178 p.

GUINCHAT, C.; MENO, M. A profissão. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p.505-524.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. 2. ed. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 1995.

HOLLÓS, A. C. Fundamentos da preservação documental no brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 23, no 2, p. 13-30, 2010.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Trad. Ada Maria Coaracy. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, 1974. p. 87. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb050451>. Acesso em: 02 Junho 2016.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua). **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 23(1/4):9-37, jan./dez. 1990. Disponível em:

http://www.brapci.ufpr.br/brapci/repositorio/2011/09/pdf_38f996a524_0018785.pdf. Acesso em 12 Junho 2016.

MACEDO, N. D.; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/brapci/repositorio/2011/07/pdf_ad003c431f_0018135.pdf. Acesso em: 02 Junho 2016.

MAGNUS, Daniel Jesus Vieira. **Espaços de leitura como estratégia de (re)socialização de jovens que cumpre medidas socioeducativas na fase/Porto Alegre**. 2012. 116 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 174 -186, mai./ago. 2006. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/321/125>. Acesso em: 02 Junho 2016.

MILANESI, L. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MIRANDA, A.; LEITE, C.; SUAIDEN, E.. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 17- 23, out. 2007/mar. 2008. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/116/112>. Acesso em: 10 maio 2016.

MIRANDA, A. C. C. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies>. Acesso em: 22 abr. 2016.

QUEIROZ, A. M. C. **A biblioteca, uma organização sociocultural e instrumento a serviço da educação e da cidadania**. 2006. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Faculdade batista brasileira: Pós-graduação em metodologia da educação superior com ênfase em novas tecnologias. Salvador, 2006

ROSTIROLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.

SANTA'ANNA, J. (Re)pensando o fazer bibliotecário: da posse informacional ao acesso. In: SEMINÁRIO DE INFORMAÇÃO EM ARTE, 3. Rio de Janeiro: Redarte, 2013. 1 CD-ROM.

_____; GERLIN, M. N.; SIQUEIRA, P. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da biblioteca central da UFES. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais...** Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373/1374>. Acesso em: 2 maio 2016.

SCHWEITZER, F. O serviço de referência da biblioteca central UFSC e programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 6-19, jan./jun.. 2008.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/403/506>. Acesso em: 12 Junho 2016.

SIQUEIRA, J. C. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. Ponto de Acesso, Salvador, v4, n.2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em 9 maio 2016.

SOUZA, M. N. A.; FARIAS, K. M. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24. 2011. Maceió. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/530>. Acesso em: 05 abr.. 2016.

WISNIEWSKI, I. A; POLAK, A. Biblioteca: contribuições para a formação do leitor. In: Congresso Nacional de Educação, 9., 2009, Paraná, **Anais...** Paraná, 2001, p. 4408-4419. Disponível em: http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/3102_1701.pdf. Acesso em: 02 Junho 2016.

APÊNDICE

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Prezado (a) colega,

Este questionário destina auxiliar na realização de trabalho de conclusão de curso e compõe um dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa que trata sobre o serviço de referência das biblioteca da UFPB. O objetivo principal desta pesquisa é analisar a visão do usuário frente aos serviços de referência oferecidos pelas bibliotecas da UFPB, além de refletir sobre conceituações e ações desses serviços de referência.

Esta pesquisa se destina aos usuários das bibliotecas setoriais e centrais da UFPB. Não existem questões certas ou erradas. Ressaltamos que por se tratar de trabalho de natureza eminentemente acadêmico, suas informações serão utilizadas apenas para tal fim. Além disso, não há necessidade de você se identificar, já que as informações serão analisadas em termos globais e todas as respostas permanecerão confidenciais.

Contando com sua colaboração, desde já expressamos os nossos mais sinceros agradecimentos e colocamo-nos à inteira disposição, para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Cordialmente,

ADRIANO ALBINO RODRIGUES

I – CARACTERIZAÇÃO

- a) Qual biblioteca da UFPB você utiliza com mais frequência?

- b) Conhece o serviço de referência? () SIM () NÃO

- c) Para que serve o serviço de referência?

- d) Já precisou utilizar o serviço de referência? () SIM () NÃO Porquê?

e) Como conceitua o serviço de referência?

f) Quais são os serviços de referência oferecidos pela biblioteca da UFPB que você mais frequenta?

g) De que maneira avalia o serviço de referência da biblioteca da UFPB que frequenta? Justifique sua resposta.

h) Como conceitua o bibliotecário de referência?

i) Deixe sugestões para o melhoramento do serviço de referência da biblioteca da UFPB que você frequenta.
