

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

ELAINY WILLANY PINHEIRO COUTINHO BRANDÃO

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: um estudo na biblioteca
Padre Joaquim Colaço Dourado - IESP

JOÃO PESSOA
2017

ELAINY WILLANY PINHERO COUTINHO BRANDÃO

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: um estudo na biblioteca
Padre Joaquim Colaço Dourado - IESP

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito final à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Izabel França de Lima.

JOÃO PESSOA
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B817s Brandão, Elainy Willany Pinheiro Coutinho.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: um estudo na biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado - IESP / Elainy Willany Pinheiro Coutinho Brandão. – João Pessoa, 2017.
59f.: il.

Orientador(a): Profª Dr.ª Izabel França de Lima.
Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – UFPB / CCSA

1. Biblioteca Universitária. 2. Serviço de Referência. 3. Estudo do Usuário. 4. Biblioteca do IESP. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:02(043.2)

ELAINY WILLANY PINHEIRO COUTINHO BRANDÃO

SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: um estudo
na biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado - IESP

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Graduação de
Biblioteconomia do Centro de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito final
á obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Data de aprovação:

Aprovada em: 06/12/2017


BANCA EXAMINADORA:



Profª. Drª. Izabel Franca de Lima – DCI /CCSA /UFPB
Orientadora



Profª Drª. Eliane Bezerra Paiva – DCI /CCSA /UFPB
Examinadora



Profª Ms. Fernanda Mirelle de Almeida Silva – DCI /CCSA /UFPB
Examinadora

Dedico este trabalho aos meus maiores incentivadores e ídolos: meus pais, José Alves Coutinho Filho e Maria Elita Pinheiro Coutinho (in memoriam). E, ao meu esposo Herbert Brandão, cujo amor, companheirismo e apoio incondicional, tornaram possível a realização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente, com tudo que há em mim, ao meu bom e maravilhoso Deus, aquele que acima de tudo e de todos, prova o seu amor incondicional, que nunca me deixou desistir e permitiu que eu chegasse até aqui.

À minha mãe Maria Elita Pinheiro Coutinho (in memoriam) que em todos os momentos difíceis de minha vida, tem intercedido junto a Deus, pelo meu sucesso e felicidade.

À pessoa mais especial deste mundo, meu pai José Alves Coutinho Filho, por todo amor, carinho, compreensão e incentivo, pelos momentos de angústia e preocupações causados por mim, dedico – lhe essa conquista.

Ao meu esposo Herbert de Souza Brandão, por toda paciência, compreensão, carinho e amor, e por me ajudar muitas vezes a achar soluções quando elas pareciam não aparecer. Você é a pessoa que compartilho os momentos de tristeza e as alegrias. Além deste trabalho, dedico todo meu amor a você e ao fruto do nosso amor, Rafael, que está chegando para completar nossa felicidade.

A todos os meus irmãos Etiény, Erivelto, Elâneo, Erilando, Erinildo, por todo incentivo no decorrer desta trajetória de graduação.

À minha orientadora professora Izabel França de Lima, pela competência, compreensão, principalmente paciência nos momentos que precisei e confiança durante o processo de realização deste trabalho. Você me fez descobrir ser capaz por tudo que produzimos e compartilhamos, obrigada.

A todos os professores do curso, pelo esforço em não nos deixar desistir, pela convivência harmoniosa, pelas trocas de conhecimento e experiências que foram tão importantes na minha vida acadêmica / pessoal e contribuíram para o meu olhar profissional.

Aos amigos que fiz: Ana Dayse, Jefferson Lopes, pessoas com quem compartilhei diversos trabalhos e momentos. Meu muito obrigado também a todos os demais colegas da turma 2012.2 que estiveram ao meu lado e acreditam no meu potencial e que a nossa vitória acontecerá em breve, concluindo o curso e conquistando um emprego. Para isso, basta estudar, acreditar em si mesmo e ter fé.

A minha sogra Lourdete Brandão e meu sogro Flavio Brandão, grandiosos de coração, que me acolheram com muito carinho em sua família, obrigada pela atenção e incentivo, meus sinceros agradecimentos.

E, por fim, a toda equipe do IESP, em especial a bibliotecária Elaine Cristina de Brito Moreira, que teve grande contribuição em me ajudar a encontrar o caminho ao qual deveria percorrer para chegar a orientação dessa pesquisa, serei sempre grata. E a toda equipe da biblioteca por terem me dado a oportunidade de aprender tanto sobre a realidade da profissão e no fazer-se bibliotecária. Trabalhar com vocês foi de grande valia e sinto saudades sempre!

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, e me ajudaram na realização desse sonho, o meu “Muito obrigada”.

“Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la”. (GROGAN, 2001)

RESUMO

O presente estudo objetiva analisar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado do Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP), na perspectiva do usuário. O referencial teórico foi pautado nos seguintes temas: serviço de referência em biblioteca universitária e estudo do usuário. A história e características da biblioteca do IESP complementaram o alicerce de informações necessárias para compreensão da pesquisa. Toda essa trajetória se justifica pela importância da biblioteca em ser o ambiente de informação e conhecimento que uma pessoa necessita para suprir suas necessidades informacionais. O serviço de referência surge como base essencial no processo de interação entre usuário e profissional, compreende um conjunto de ações e serviços desenvolvidos para auxiliar os usuários na busca, recuperação e utilização da informação. Para chegar ao sucesso no ciclo informacional é necessário investigar por meio de estudo do usuário o perfil, as necessidades e as formas como poderá disseminar as informações disponíveis. A metodologia aplicada foi de caráter descritivo com abordagem adotada do tipo quali-quantitativa. Como instrumento de coleta de dados adotou-se um questionário, com perguntas mistas, que avaliou o conhecimento e uso dos serviços de referência na biblioteca, e o nível de satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca. O universo da pesquisa é composto por 50 (cinquenta) usuários que frequentavam a biblioteca no momento da pesquisa e se dispuseram a responder o questionário. Baseado nos dados coletados foi possível traçar o perfil e as necessidades dos usuários, o conhecimento das fontes e dos serviços de referência, bem como verificar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca, podendo dessa forma propor diretrizes para melhorar os serviços existentes e ou criar outros para suprir as necessidades informacionais dos usuários. Concluímos que a biblioteca do IESP desempenha seu papel como fonte de disseminação da informação, sob a percepção dos seus usuários.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Serviço de Referência. Estudo do Usuário. Biblioteca do IESP.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the reference services offered by the Padre Joaquim Colaço Dourado library of the Higher Education Institute of Paraíba (IESP), from the perspective of the user. The theoretical reference was based on the following themes: reference service in university library and study of the user. The history and characteristics of the IESP library complemented the foundation of information needed to understand the research. All this trajectory is justified by the importance of the library in being the environment of information and knowledge that a person needs to supply his informational needs. The referral service is an essential basis in the process of interaction between users and professionals. It comprises a set of actions and services developed to assist users in the search, retrieval and use of information. To achieve success in the informational cycle, it is necessary to investigate through the user's study the profile, needs and ways in which the available information can be disseminated. The applied methodology was of descriptive character with adopted approach of the type qualitative. As a data collection instrument, a questionnaire was used, with mixed questions, that evaluated the knowledge and use of referral services in the library, and the level of user satisfaction regarding the services offered by the library. The research universe is composed of 50 (fifty) users who attended the library at the time of the research and were willing to answer the questionnaire. Based on the data collected, it was possible to trace users' profiles and needs, knowledge of sources and referral services, as well as verify users' satisfaction with the services offered by the library, and could propose guidelines for improving services and create others to meet users' informational needs. We conclude that the IESP library plays its role as a source of information dissemination, under the perception of its users.

Keywords: University Library. Reference Service. User study. IESP Library

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 –	Distribuição dos alunos conforme o gênero	38
Gráfico 02 –	Distribuição dos alunos conforme suas idades	39
Gráfico 03 –	Distribuição dos alunos conforme curso	40
Gráfico 04 –	Distribuição dos alunos conforme turno	41
Gráfico 05 –	Conhecimento sobre os serviços de referência	41
Gráfico 06 –	Serviços de referência que utilizam	42
Gráfico 07 –	Frequência de uso dos serviços	44
Gráfico 08 –	Encontra o que necessita	45
Gráfico 09 –	Distribuição das fontes que utilizam	45
Gráfico 10 –	Dificuldades e barreiras na biblioteca	47
Gráfico 11 –	Nível de satisfação	58

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Entrada e saída principal da biblioteca	20
Figura 2 -	Ambiente de atendimento da biblioteca	21
Quadro 1 -	Funções do serviço de referência	24
Quadro 2 -	Evolução dos estudos de usuários no século XX	31
Quadro 3 -	Sugestões e elogios dos usuários	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT –	Associação Brasileira de Normas Técnicas	26
BU –	Biblioteca Universitária	22
COMUT –	Comutação Bibliográfica	43
EEB –	Empréstimo entre Bibliotecas	43
IESP –	Instituto de Educação Superior da Paraíba	15
SR –	Serviço de Referência	15
TIC –	Tecnologias de Informação e Comunicação	35
UI –	Unidades de informação	15
UFPB –	Universidade Federal da Paraíba	57

SÚMARIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	METODOLOGIA	17
2.1	Caracterização da pesquisa	17
2.2	Abordagem da pesquisa	18
2.3	Coleta de dados	18
2.4	Ambiente da pesquisa	19
2.5	Sujeitos da pesquisa	21
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	22
3.1	Serviço de referência	25
3.2	O bibliotecário de referência	27
4	ESTUDO DO USUÁRIO	30
4.1	Usuários do serviço de referência	33
4.2	Satisfação do usuário	35
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	38
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS	53
	APÊNDICE A - Solicitação para realização da pesquisa	57
	APÊNDICE B - Questionário aplicado	58

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo é fruto do meu trabalho de término do Curso de Graduação em Biblioteconomia que tem como objetivo, analisar os serviços de referência (SR) oferecidos pela biblioteca do IESP¹, na perspectiva do usuário.

O interesse acerca desta temática surgiu a partir da disciplina Disseminação e transferência da informação, ministrada pela professora Dra. Izabel França de Lima, no quarto período do curso de Biblioteconomia; quando foi abordada a importância do serviço de referência, como processo de disseminação da informação e também da atuação do bibliotecário em unidades informacionais (UI).

Nessa dinâmica, comecei a ler autores/as que tratavam do tema e consolidei o meu interesse a partir da vivência proporcionada durante o período de estágio realizado na biblioteca do IESP – Padre Joaquim Colaço Dourado.

O serviço de referência na biblioteca é o cartão de visitas das unidades de informação e como tal deve ser exercido com excelência.

Para que muitos usuários possam melhor satisfazer sua necessidade de informação, é de fundamental importância que procure o serviço de referência ofertado pela biblioteca, 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 direcionar o usuário para que ele possa realizar suas buscas com êxito, minimizando as barreiras existentes entre usuário e a informação. Além disso, as mudanças que ocorrem no âmbito das bibliotecas fazem surgir novas funções e papéis para este profissional, o que exige que o bibliotecário desenvolva, constantemente, novas competências.

De acordo com Accart (2012, p. 114) “[...] um usuário satisfeito volta, se encontrar quem o ouça, quem lhe dê atenção e, naturalmente, a resposta certa para suas dúvidas [...]”.

Essa temática despertou a necessidade de realizar um estudo que a problemática da pesquisa se efetiva na seguinte questão: Qual a percepção dos usuários da biblioteca do IESP quanto aos serviços de referência que ela oferece?

¹ O Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP) é uma faculdade localizada no estado brasileiro da Paraíba. Foi fundado em setembro de 1998 e, em pouco mais de dez anos de existência, se consolidou no mercado regional como a segunda maior universidade privada do estado.

Para responder ao questionamento, traçamos como **objetivo geral**: analisar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP, na perspectiva do usuário. Neste foco, elencamos os seguintes **objetivos específicos**: a) identificar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP; b) verificar o uso do serviço de referência pelos usuários da biblioteca do IESP; c) conhecer a satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos na biblioteca do IESP.

A pesquisa foi estruturada da seguinte forma: primeiro capítulo refere-se à introdução, explanação do problema de pesquisa, seu objetivo tanto geral, quanto os específicos. O segundo capítulo trata dos procedimentos metodológicos empregados no desenvolvimento do trabalho. No terceiro capítulo destinado ao referencial teórico, o qual explana o serviço de referência e a importância do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. O quarto capítulo apresenta o estudo dos usuários, a satisfação e quais são os usuários do serviço de referência. O quinto capítulo é concernente a análise e discussão dos dados, como também uma análise geral dos usuários da biblioteca estudada. Finalmente, no quinto capítulo, são tecidas as considerações finais.

2 METODOLOGIA

No desenvolvimento de uma pesquisa, a metodologia tem uma papel fundamental, pois, como afirma Duarte (2010, p. 67),

A metodologia da pesquisa é necessária para definir a natureza, o universo e a amostra da pesquisa, os instrumentos da coleta de dados, as técnicas utilizadas para análise, visando assegurar a execução dos objetivos propostos, e a compreensão do estudo realizado.

A seguir descrevem-se os métodos que foram adotados na realização desta pesquisa. Serão apresentadas a caracterização da pesquisa, abordagem da pesquisa, os instrumentos de coleta de dados, ambiente da pesquisa, sujeitos da pesquisa e apresentação e análise de dados.

Lakatos e Marconi (2010, p.140) 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”.

2.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa realizada se caracterizou por ser descritiva, pois, as pesquisas descritivas objetivam descrever as características de determinada população ou fenômeno.

A pesquisa descritiva “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” (GIL, 2014, p. 28). Assim, é descritiva porque irá caracterizar o perfil e o uso dos serviços de referência e a satisfação dos usuários pesquisados.

2.2 Abordagem da pesquisa

Do ponto de vista da abordagem do problema, esta pesquisa caracteriza-se pelo seu caráter qualitativo e quantitativo (quali-quantitativo).

Para Richardson *et al* (2012, p.70) o método quantitativo “[...] caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas [...]” difere, em princípio, do qualitativo á medida que não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema [...]” (RICHARDSON *et al*, 2012, p. 79).

Assume um caráter quantitativo, acerca da representação em forma numérica dos dados obtidos através da pesquisa, e qualitativo para interpretação e análise dos dados coletados.

O direcionamento metodológico quali-quantitativo, recorre á duas abordagens, em virtude do aspecto qualitativo estar relacionado ao significado da opinião dos usuários, da maior profundidade aos dados coletados, enquanto o quantitativo, causa um impacto imediato, necessário para medida de critérios de usabilidade. As duas abordagens podem ser usadas de forma a uma complementar a outra.

2.3 Coleta de dados

Para esta pesquisa foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário (Apêndice B), que de acordo Lakatos e Marconi (2010, p. 184) diz:

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador [...] exige cuidado na seleção das questões, levando em consideração a sua importância, isto é, se oferece condições para a obtenção de informações válidas.

O questionário utilizado como instrumento de coleta de dados, aplicado de forma impressa, constitui-se de perguntas mistas, composto de 12 questões. Compreendemos que esse modelo de questionário é a maneira mais prática de realizar a coleta de dados junto aos usuários da biblioteca do IESP, onde serão

analisadas as seguintes variáveis: abordagem do perfil do usuário, conhecimento dos serviços de referência, utilização dos serviços de referência, satisfação quanto aos serviços oferecidos. A coleta dos dados do referido questionário foi aplicado na biblioteca de forma impressa do dia 13 a 20 de novembro de 2017.

2.4 Ambiente da pesquisa

A Biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado do IESP, constituiu o campo de pesquisa, é um órgão central de suporte aos planos e programas acadêmicos do IESP, estimulando o ensino, a pesquisa e a extensão.

O IESP está localizado na rodovia BR 230, Km 14, Estrada de Cabedelo, Morada Nova, Paraíba.

A biblioteca funciona no bloco A, térreo, de segunda à sexta no horário 7:30 às 22:00 e aos sábados das 8:00 às 14:00 horas. A biblioteca conta com 14 funcionários, sendo uma bibliotecária gestora; uma assistente de biblioteca; sete auxiliares administrativos; um atendente; dois digitadores; um técnico de informática e uma estagiária do curso de biblioteconomia.

Com uma área fixa de aproximadamente 920m² dividida em vários setores, dispõe de salas para estudo individual, sala de estudo em grupo, sala de periódicos e um laboratório de pesquisa virtual com acesso à pesquisa às Bases de Dados e pesquisas acadêmicas. Seu acervo é composto por aproximadamente 50.000 exemplares de livros, além de periódicos, CDs, DVD's e monografias, distribuídos nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas, Linguística Letras e Artes, Ciências Exatas e da Terra, Ciências da Saúde e Engenharias.

Os serviços oferecidos pela Biblioteca do IESP são:

- a) Consulta local e *online*;
- b) Empréstimo domiciliar, Reservas e Renovação;
- c) Levantamento bibliográfico e Catalogação na fonte;
- d) Atendimento e orientação para pesquisa;
- e) Visitas dirigidas (em sala de aula e auditório),
- f) Espaço para leitura e acesso a rede;

- g) Disseminação seletiva da informação;
- h) Orientação ao usuário e para trabalhos Acadêmicos (normalização);
- i) Divulgação e Marketing;

Para informar aos alunos dos serviços oferecidos pela biblioteca, são divulgados semestralmente na biblioteca ou no auditório, por meio de apresentações com uso de slides e distribuição de folder informativo para os alunos que estão ingressando na instituição.

Figura 1 – entrada e saída principal da biblioteca



Fonte: Dado da pesquisa, 2017

O *hall* de entrada da biblioteca contém duas antenas antifurto fixadas na entrada e saída principal, em seguida o ambiente da biblioteca é destinado ao atendimento dos usuários, com destaque ao *banner* que contém informações sobre a biblioteca, como horário de funcionamento; informação do acervo; normas da biblioteca; deveres dos leitores etc. O ambiente possui acesso especial para deficientes, e uma catraca eletrônica evitando a entrada de pessoas não cadastradas. Para a realização do contato entre funcionários e usuários, a biblioteca dispõe de dois balcões, um destinado ao guarda volumes e outro para os serviços de empréstimos e devoluções de matérias. Outros atrativos do ambiente de

atendimento da biblioteca é a disponibilização gratuita de internet através da sala de multimídia e via rede *wi-fi* , além de ambiente totalmente climatizado.

Figura 2 – ambiente de atendimento da biblioteca



Fonte: Dado da pesquisa, 2017

O acesso à biblioteca é restrito aos alunos devidamente matriculados na instituição, aos professores e funcionários. O acesso ao acervo bibliográfico e salas de estudo ao público externo apenas, é possível através do pagamento de uma taxa mensal de R\$ 100,00 reais, os visitantes tem acesso às instalações da biblioteca e ao acervo, só não podem fazer empréstimos de livros, só consulta local.

2.5 Sujeitos da pesquisa

O universo da pesquisa é composto por um total de 2.491 alunos matriculados na biblioteca, dentre os quais, 50 alunos se disponibilizaram quando abordados na biblioteca entre os dias 13 a 20 de novembro de 2017, no horário da manhã e noite a preencher o questionário proposto.

A partir de agora iremos apresentar nosso referencial teórico que constitui como base para a análise de conteúdo.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Com o advento de novas tecnologias, as bibliotecas universitárias (BU) vêm passando por grandes e expressivas mudanças em aperfeiçoar o atendimento das necessidades de informação de seus usuários, que por sua vez estão cada vez mais exigentes, e assim passam a esperar mais eficiência e qualidade nos serviços oferecidos.

Corroborando com isso Cunha (2010 apud PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 144, grifo nosso) menciona que:

As bibliotecas universitárias se constituem de organizações complexas com múltiplas funções e vários procedimentos, **ofertando serviços** que evoluíram ao longo do tempo, tendo como função primária proporcionar acesso ao conhecimento.

É fundamental que as BU transformem as antigas concepções de trabalho conforme as exigências dos usuários, oferecendo produtos e serviços de natureza diversificada, de modo que o acesso seja ampliado, disponibilizado em diferentes formatos, podendo o usuário escolher uma opção que melhor atenda às suas necessidades de informação.

A biblioteca universitária tem o objetivo de proporcionar o acesso informacional a todos as pessoas que se encontram inseridas na universidade, como os docentes, discentes, pesquisadores e técnicos, oferecendo material informacional de acordo com a necessidade dos conteúdos e projetos acadêmicos.

Conforme Silva et al (2004, p. 135),

A 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, ao 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.

Com o surgimento das bibliotecas universitárias o serviço de referência, ganhou força, pois se aliou ao ensino e a pesquisa, proporcionando a esses

usuários uma orientação qualificada as diversas fontes bibliográficas e a busca e recuperação da informação. (SIQUEIRA, 2010).

Através desse progresso o serviço de referência vem engrandecendo com os novos recursos informacionais, facilitando o atendimento ao usuário na busca da informação, e ao final atingir o resultado esperado.

A ideia de um serviço de referência dentro das bibliotecas se deu no ano de 1876, através do trabalho do bibliotecário Samuel Sweet Green, no qual foi apresentada uma proposta de um serviço que aproximasse o bibliotecário aos leitores, (GROGAN, 2001).

A trajetória do serviço de referencia, segundo Almeida Júnior (2003, p. 45):

1876: Primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um ‘serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de referência).

1883: Acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo ‘reference work’ (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a idéia que dele temos hoje.

Nesse enfoque, para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários é indispensável o auxílio do bibliotecário de referência na recuperação da informação, pois o mesmo foi preparado pra isso, ele está requerido de uma maior flexibilidade e habilidade em filtrar os mecanismos de busca e disseminação da informação que o usuário necessita.

Mangas (2007, p.8), afirma ainda, que: “serviço de referência é todo aquele serviço que na biblioteca esta incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas” e, estabelece ainda, algumas funções que devem ser seguidas no serviço de referência como se verifica no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1- Funções do serviço de referência

Funções do Serviço de Referência	Descrição
Acolher	Receber com simples simpatia e profissionalismo os utilizadores. É o serviço por excelência que faz ponte entre o bibliotecário e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas da biblioteca.
Informar	Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários
Formar	Ensinar/treinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.
Orientar	A informação é pensada de dois níveis; - orientação dentro do espaço físico da biblioteca. Consulta ao acervo; - encaminhamento do usuário para os serviços que melhor possam responder suas necessidades (obra, fonte ou recurso de informação).

Fonte: Mangas (2007)

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

- a) Encaminhar os usuários às fontes de informação ou a outra instituição,
- b) Orientar o usuário quanto à fonte de informação
- c) Acompanhar o usuário durante todo o processo de busca de informação,
- d) Oferecer informação específica de natureza prática e utilitária,
- e) Procurar atrair os usuários potenciais,
- f) Auxiliar, em especial, os grupos sociais menos favorecidos,
- g) Utilizar fontes de informação não convencionais,
- h) Auxiliar os leitores no momento da utilização de documentos,
- i) Orientar o leitor na consulta a obras de referência.

Assim, é dever do bibliotecário de referência exercer sua competência informacional de forma educativa, dominando com excelência o seu campo de atuação no processo de pesquisa.

Esse serviço de referência é o serviço personalizado, onde o bibliotecário conduz o usuário a ter autonomia no uso de suas ferramentas, na busca dos materiais mais indicados; como o acervo bibliográfico, banco de dados e repositórios disponibilizados para pesquisa. Podemos entender sobre este serviço 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).

Segundo Grogan (2001, 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”. Visto que o usuário terá o direcionamento correto, de forma rápida e objetiva a informação necessária para sua pesquisa.

Nesse sentido, observou-se que o serviço de referência das Bibliotecas Universitárias passou a utilizar as novas metodologias a seu favor, garantindo avanço e inovação na prestação de serviços, ultrapassando os limites dos campos universitários e propagando para diferentes locais e culturas.

3.1 Serviço de referência

O serviço de referência, conforme Ferreira (2004, p.3) é “[...] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações.

A missão do serviço de referência é a satisfação das necessidades informacionais dos usuários em uma unidade de informação, é um dos principais e mais importante serviços oferecidos para seu público alvo, agregando o universo de informações e facilitando interação entre o usuário e a biblioteca. É no serviço de referência onde o usuário tem o primeiro contato face a face com o bibliotecário.

A expressão *serviço de referência* tem a sua origem no inglês "*reference work*"². Tem como raiz o verbo referir, do latim *referre*, que significa: indicar, informar, consultar, que foi literalmente conduzido para o português, francês e espanhol sem as adaptações necessárias. (MANGAS, 2007).

² O termo “reference work” em inglês, cuja tradução literal é trabalho de referência, pode ser considerada também como serviço de referência.

Dentro os vários serviços existentes em uma biblioteca, segundo Schweitzer (2008, p.8). Podemos citar:

- 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 - Associação Brasileira de Normas Técnicas

Nesse enfoque, é considerável salientar que os serviços oferecidos nas bibliotecas são diversificados, pois eles caminham juntos de acordo com os objetivos propostos de cada biblioteca, dentre eles citamos alguns serviços como: circulação de materiais, visitas orientadas, atendimento ao usuário, serviços de alerta.

Quando o usuário procura o bibliotecário para sanar seu problema, inicia o processo de referência tradicional, esse processo só chega ao fim quando ambos mutuamente reconhecem que o problema foi solucionado.

O processo de referência conforme Grogan (2001) formam 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. Traça uma sequência lógica de etapas, a saber:

- a) o problema – dificuldade expressa pelo usuário de fonte interna, ou de origem psicológica ou cognitiva;
- b) a necessidade de informação – carência de saber e compreender ou somente uma curiosidade do usuário;
- c) a questão inicial – necessidade de informação feita pelo usuário
- d) a questão negociada – esclarecimentos e ajustes da questão inicial, o que pode exigir reformulação da pergunta;
- e) a estratégia de busca – definições de como será à realização das buscas. Dividem-se em duas etapas, a análise (linguagem do acervo, à escolha entre os vários caminhos possíveis). A experiência do bibliotecário poderá influenciar no êxito da pesquisa;

- f) o processo de busca – estratégias convencional ou alternativa de busca no acervo.
- g) a resposta – apresentação do resultado da busca, que poderá ser positivo ou negativo.
- h) a solução – avaliação do bibliotecário e o usuário sobre o resultado da pesquisa

Nota-se que o processo de referência é fundamental no exercício do bibliotecário, todo o processo esta voltado para a satisfação do usuário. E neste momento que o bibliotecário identifica a necessidade de informação do usuário, facilitando a recuperação das informações que o usuário necessita de maneira rápida e eficaz.

Para tanto, o serviço de referência, proporciona ao usuário desenvolvimento intelectual e construtivo; observa-se a importância do bibliotecário de referencia em manter-se atualizados, desenvolver competências sobre as fontes de informação.

3.2 O bibliotecário de referência

O bibliotecário de referência tem a responsabilidade de organizar as informações, preservar e tornar as fontes disponíveis para o usuário de forma mais adequada, independente do suporte. Ele tem atribuição de conhecer a demanda de informação em diferentes formatos, levando em consideração as necessidades informacionais do público. É preciso destacar que, além de ir buscar a informação no acervo físico, ele precisa recuperar a informação em meios eletrônicos, como afirma Silva (2005, p.33-34).

O bibliotecário de referência precisa pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço e eletrônico da informação, [...], porém, não deve direcionar os seus serviços somente para o atendimento e interação direta com o usuário, mas também através de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos, e dissemine os recursos de informação disponíveis, de modo que seja feito 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 rmeios de linhas de atividades.

Salientamos que o profissional da informação deve estar preparado para atender as novas exigências e necessidades do usuário contemporâneo, dominar todas as fontes de informações sejam elas materiais ou virtuais.

Segundo Souza e Farias (2011), o trabalho do bibliotecário, além de dominar a coleção de referência deverá ter habilidade para relações humanas, ou seja, perceber as necessidades dos usuários e desenvolver estratégias para resolver.

Portanto, pode-se afirmar que a presença de um bibliotecário de referência é indispensável em uma unidade de informação, pois torna possível aos usuários a informação atualizada, em qualquer formato.

Para Accart (2012), ser um profissional de referência competente, é necessário também que ele possua cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos e disposição para enfrentar qualquer tarefa. Observa-se que essas competências são essenciais para desempenhar a função de disseminador da informação. Somam-se a elas qualidades indispensáveis no exercício da função. Ainda de acordo com Accart (2012, p. 80) são exigidas qualidades intelectuais e comportamentais como “saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível; mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito e adaptabilidade”. O bibliotecário de referência deixa de ser apenas um guardião de livros para assumir uma responsabilidade mais complexa, tendo que reformular seu perfil de acordo com as necessidades informacionais dos seus usuários.

Para Rostirolla (2006, p.18), os bibliotecários são os facilitadores no acesso às fontes de informação e fornecem atalhos para que os usuários possam chegar a sua resposta final durante as pesquisas.

Nessa perspectiva, podemos constatar a importância de um profissional empenhado em disseminar as novas fontes de informação, com o objetivo de sanar as necessidades informacionais dos usuários, fazendo com que a biblioteca torne-se cada vez mais frequentada e utilizada por todo o público alvo.

Com a evolução dos serviços de referência, o bibliotecário para não se tornar obsoleto vem passando por uma evolução constante dos serviços de referência, teve que se capacitar em uma nova realidade, agindo de forma que consiga satisfazer as necessidades dos usuários.

Observa-se que o mercado de trabalho se expandiu para o bibliotecário, caracterizado pela sua imensidão e rápido crescimento, hoje ele pode desenvolver

seu trabalho nas funções técnicas e administrativas, devem desenvolver habilidades e buscar conhecimentos em outras áreas, tais como computação, comunicação, linguística entre outros. É fato que este profissional para exercer seu trabalho de referência, deve possuir conhecimentos do contexto geral utilizado. Por esse motivo, necessário que detenha conhecimentos em seu local de trabalho, conheça os usuários, e tenha um bom relacionamento com os demais profissionais e setores da instituição. Assim, este profissional atua como disseminador da informação e é o responsável por fazer a informação circular, conseguindo um avanço significativo nesse campo.

Como afirmam Fraga, Mattos e Cassa (2008, p. 153):

É exigido do bibliotecário uma postura dinâmica e pró-ativa, que desperte na população em geral o interesse em frequentar a biblioteca e, logo, usufruir da oferta de produtos e serviços, a fim de incluí-la nesta sociedade que se diz ser para todos.

O bibliotecário deve assumir seu papel de agente social, servindo como meio para a transformação social. Portanto, é necessário que o profissional não tenha medo de ousar, de exercer sua liderança, a criatividade e sua capacidade de se adequar ao novo, para que se mantenha no mercado. Para Valentim (2000, p. 42)

O profissional da informação necessita antes de qualquer coisa, compreender a realidade que está vivendo; compreender o ambiente onde está exercendo suas atividades. Formando mecanismos eficazes de atuação na sociedade, não fugindo das mudanças que serão sempre maiores e prevendo as necessidades futuras.

Sendo assim, a prática bibliotecária atravessa um período de adaptações, buscando novas ferramentas que visem adequar-se às novas exigências da sociedade da informação, utilizando-se dos meios tecnológicos para melhor prestar os serviços de informação.

Como se pode perceber é essencial que o bibliotecário de referência domine as diversas ferramentas nesse universo de informação, e saiba utilizá-las para atender com sucesso a busca de informação requisitada pelo usuário.

4 ESTUDO DO USUÁRIO

Em uma unidade de informação, para oferecer um serviço de qualidade para os usuários, é necessário realizar estudos, pesquisas para conhecer os usuários e suas necessidades de informação: é o que denomina-se estudo de usuário.

Para Figueiredo (1994, p.7)

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber se os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Nesse enfoque, observamos a real importância do estudo de usuários em uma biblioteca; pois, através deles os serviços de referência podem ser aprimorados, como; armazenamento e disseminação da informação, buscando saber se o mesmo supre as necessidades informacionais durante o processo de utilização da biblioteca.

Esses estudos devem ser planejados de acordo com os usuários, visando sempre atender da melhor maneira possível.

Na atualidade, com a necessidade de atender os usuários que estão cada vez mais exigentes em suas buscas informacionais, intensificam-se cada vez mais; suas dúvidas precisam ser sanadas de maneira rápida e eficaz as constantes pressões para a melhoria do resultado, prevalecendo o interesse no melhor atendimento das necessidades e expectativas dos seus usuários.

Já Dias e Pires (2004, p. 11), definem estudo de usuários 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”.

Para Sanz Casado, os usuários podem ser: Usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, porém não são conscientes disto, portanto não expressam suas necessidades e usuários reais são aqueles que, além de serem conscientes que necessitam de informação, a utilizam frequentemente (SANZ CASADO, 1994, p. 19).

Observa-se que estudo de usuário tem um papel fundamental na elaboração de ações e tomada de decisões por parte da gestão.

Em geral, o estudo de usuárias/os é visto sob dois aspectos; a abordagem tradicional e a abordagem alternativa.

A abordagem tradicional “compreende os estudos sobre como as bibliotecas e centros de informação são utilizados”, isto é como bibliotecas, centros de informação, arquivos, museus, ou qualquer outro ambiente físico ou virtual que dissemine informação, em contrapartida, a abordagem alternativa “compreende os estudos centrados nos usuários”, ou seja, os estudos são centrados no próprio usuário dessa informação: pois ele é o foco principal (COSTA; RAMALHO, 2010, p.102). Nesse enfoque, a abordagem tradicional, o usuário é visto como um integrante passivo do sistema, tendo que se adaptar aos sistemas de informação disponíveis na instituição; e na abordagem alternativa é direcionada ao usuário, visando suprir as necessidades informacionais do usuário.

Os primeiros estudos de usuários em unidades de informação surgiram na segunda metade da década de 1940. Segundo Figueiredo (1994, p.07), a Conferência da Royal Society, em 1948, e a Conferência Internacional em Informação Científica, em 1958, foram eventos que contribuíram muito para o desenvolvimento desse tipo de estudo.

No Quadro 2, abaixo, pode-se observar as diversas fases que os Estudos de Usuário passaram no século XX e na 1ª década do século XXI:

QUADRO 2: Evolução dos estudos de usuários no século XX

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
Década de 50	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
Década de 60	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
Década de 70	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e

	administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema datam dessa década.
Década de 80	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho
Década de 90	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC.

Fonte: Ferreira (apud COSTA, 2008, p. 50)

Na atualidade, as unidades de informação têm utilizado com frequência os estudos de usuários. As vantagens que esses estudos apontam para os usuários, comprova que a sua aplicação é de grande relevância nas unidades de informação. Cabe ressaltar que os estudos de usuários também existem suas deficiências, limitações e problemas estatísticos. Figueiredo (1994, p. 17) cita ainda que o método de coleta de dados, se aplicado de maneira inapropriada, pode gerar sérios problemas de interpretação de dados em um estudo de usuários.

Para Sanz Casado, o estudo de usuários é:

[...] o estudo que analisa, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles, matemáticos e estatísticos, para seu consumo de informação. (SANZ CASADO, 1994, p.31,(tradução nossa)

O que se percebe, que são utilizadas técnicas e métodos estatísticos para interpretar os usuários, conhecer suas necessidades e seu perfil, tem o potencial de proporcionar um entendimento amplo sobre os problemas, dificuldades e tendências dos usuários no momento de busca e uso da informação. Considerando que as necessidades de informação de cada indivíduo são diferentes e mudam no decorrer do tempo.

Segundo Baptista e Cunha (2007), os métodos mais utilizados para coleta de dados em um estudo de usuários são: questionário, entrevista, observação e análise do conteúdo.

Por isso, não é uma tarefa fácil realizar os estudos de usuários para atingir o objetivo desejado, pois nem sempre satisfaz completamente as necessidades informacionais que os usuários sentem em busca da informação.

Observa-se que os usuários deixaram de ter uma postura passiva e passaram a reivindicar por informações, exigindo uma mudança de atitude com relação a satisfação de suas necessidades informacionais, onde os mesmos reivindicam que a biblioteca especialize, se tornando mais ativa, dinâmica e melhorando os seus serviços e atendimento.

Dessa forma, as bibliotecas devem superar as expectativas de seus usuários, é fundamental que o usuário seja colocado em primeiro lugar, por estes ser o responsável eles pela razão da unidade de informação existir.

O que se percebe é que o estudo de usuários é o elo de comunicação entre a biblioteca e a comunidades a qual ela esta inserida.

4.1 Usuários do serviço de referência

Quando o usuário decide procurar os serviços de referência em uma unidade de informação, busca por orientação de como conduzir sua pesquisa, sanar uma carência informacional e por mecanismos que supram as necessidades informacionais dos usuários, faz-se necessário que o bibliotecário de referência conheça seu publico, pesquisando saber: Quais são os usuários da biblioteca? Porque buscam esses serviços? As barreiras? Para Almeida (2000), os estudos de usuários é fundamental para a avaliação dos serviços apresentados pela biblioteca “parte do processo de planejamento e da 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.

A citação demonstra a importância da unidade de informação conhecer o perfil do seu público para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários, estando em constantes mudanças e requerendo novas alternativas que satisfaçam eficientemente o desejo e a busca por informações. O usuário de informação possui grande importância na rotina de uma unidade de informação. Ele pode auxiliar no processo de desenvolvimento de coleções, guiando a unidade sobre quais obras seriam mais pertinentes ao seu tipo de público; o usuário pode ainda contribuir para a elaboração de ferramentas de trabalho, como vocabulários de linguagem controlada; pode, inclusive, colaborar com a formulação de estratégias de busca (GUINCHAT; MENO, 1994, p.482).

Salientamos que há dois tipos de usuários, os reais e os potenciais. Os usuários reais são os que realmente utilizam a biblioteca e os potenciais são os que não utilizam, mas podem vir a utilizar.

Para as autoras Dias e Pires (2004), relatam que os usuários podem ser classificados

- Estudantes, professores, pesquisadores, administradores, políticos, cidadãos, etc;
- Usuário final, usuário intermediário;
- Não-usuários: incluem usuários que não estão cientes dos serviços;
- Usuários da informação tecno-científica: pesquisadores das ciências básicas, pesquisadores das ciências aplicadas, técnicos, professores, estudantes, redatores de relatórios, jornalistas, público em geral, etc.

A partir do momento que o usuário busca uma unidade informacional, é responsabilidade desta, disponibilizar canais de informações que permitam a troca de comunicação. Segundo Araújo (1998, p.29-31), os canais de informação podem ser definidos como:

- a) **Canais Formais** – são informações fundamentadas através de estudos. Como: livros, periódicos, obras de referências, relatórios técnicos;
- b) **Canais Informais** – quando a troca de informação, acontece de forma interpessoal, ou seja, são formas passageiras de comunicação. Por exemplo: reuniões, correspondências, conversas, conferências, simpósios e e-mails;
- c) **Canais Semi-formais** – é o uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos);
- d) **Canais Supra-formais** - são canais que se configuram através das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Nesse enfoque, observa-se a importância que a biblioteca tem proporcionar meios para que os usuários possam ter acesso a informação desejada, visando compreender a realidade social a qual esta inserida, e principalmente; com o compromisso de disseminar a informação, produzir conhecimentos intelectual e cultural de seus usuários.

4.2 Satisfação do usuário

No século XIX e XX com a explosão informacional e com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ocorreram os estudos sobre satisfação do usuário.

Pensar no usuário e no atendimento que o satisfaça, é muito importante para que a organização alcance sucesso. O usuário é o centro de uma unidade de informação, de forma que uma unidade informacional deve ter como fim último a satisfação do usuário, e para que isto ocorra faz-se necessário a realização de estudo para verificar a satisfação do mesmo. (GUINCHAT; MENOU 1992, p.481-

492). Por isso, a participação dos usuários faz com que o foco da melhoria da qualidade seja voltado para eles.

As unidades de informações devem procurar aplicar frequentemente métodos de busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados por meio da aplicação de avaliações e pesquisas, fazendo uma análise criteriosa dos resultados e buscando fazer adequações e alterações que forem convenientes.

A satisfação é uma avaliação feita pelo usuário e acontece quando um serviço atende ou não as suas necessidades de informação.

A avaliação dos serviços também faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Conforme Almeida (2000, p.14-15), essa etapa consiste em: a) conhecer e coletar dados sobre serviços, estabelecendo critérios de mediação do desempenho desses e definindo tanto a qualidade quanto o grau de satisfação de metas e objetivos; b) analisar as necessidades de informação dos usuários, o índice de satisfação dos usuários com os serviços que são oferecidos; c) desenvolver estratégias para atrair o não público das unidades de informação, investigando as razões dos serviços não serem utilizados.

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”. Partindo do pressuposto que a gestão da coleção é fator básico para que as bibliotecas alcancem as necessidades de informações dos usuários.

Com a pesquisa do nível de satisfação dos usuários da biblioteca, iremos obter Feedback³ para identificar a percepção dos usuários com relação ao nível de excelência dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, visando principalmente a satisfação e os laços de comunicação entre o usuário e a biblioteca, tendo como mediador o Bibliotecário.

Segundo Ferreira (1995) diz que esse profissional deve ter sensibilidade para entender as necessidades e limitações de seus usuários e assim, como gestor de um novo tipo de biblioteca, ele deve guiar a comunidade para a satisfação de suas necessidades de informação. Sendo assim, é papel da biblioteca e do profissional da informação levar em consideração as dificuldades dos usuários em sanar suas dúvidas, elaborar novos serviços para promover a satisfação do público alvo.

³ Entende-se como *feedback* o processo de retroalimentação, isto é, processo pelo qual se pode comparar os resultados obtidos com os objetivos iniciais.

Sendo assim, a qualidade da prestação de serviços de uma biblioteca também depende da excelência da equipe da biblioteca. A equipe deve procurar estar sempre atualizada e capacitada para melhor utilizar os recursos informacionais atuais. Lembrando que o usuário satisfeito volta se ele tem suas respostas solucionadas.

Nesse contexto, Almeida Júnior (2003), afirma que a satisfação que os usuários almejam nos serviços que a biblioteca oferece está implícito na percepção que a sociedade tem a respeito da biblioteca. Observa-se a importância da biblioteca direcionar o serviço de referência para o atendimento de excelência, com profissionais qualificados, através de educação contínua, aptos a trabalharem com o público, tendo como principal objetivo a disseminação da informação de forma personalizada, só assim, alcançaram a fidelização e satisfação dos usuários.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

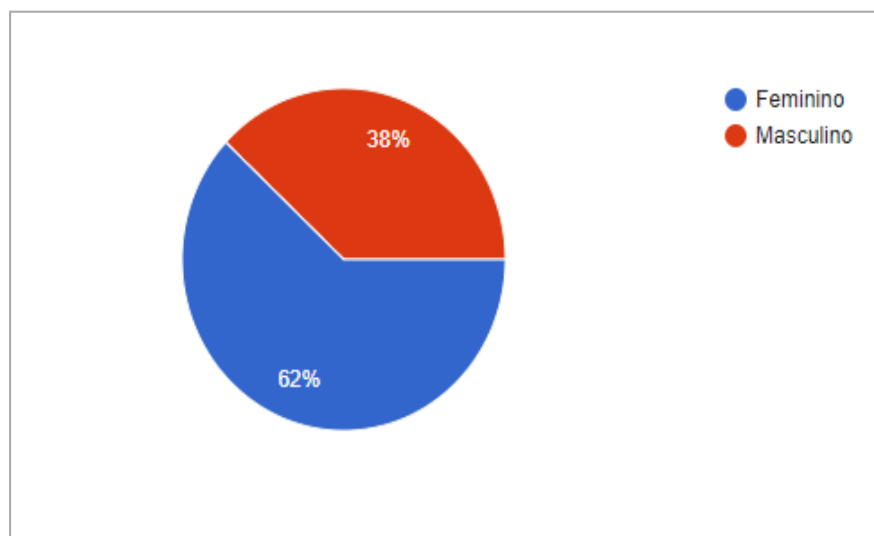
Neste capítulo, serão apresentados os dados, a análise e interpretação das respostas obtidas do questionário proposto; através de gráficos e tabelas.

Os dados apresentados das questões de múltipla escolha foi trabalhado em termos quantitativos; e os dados das perguntas afirmativas ou negativas foi trabalhado em termos percentual.

Após o encerramento da coleta, os dados foram agrupados e tabulados, visando a uma melhor visualização e análise dos dados. De acordo com Gerhardt *et al* (2009, p. 65) “a análise tem como objetivo organizar os dados de forma que fique possível o fornecimento de respostas para o problema proposto”.

As perguntas formuladas de 1- 4, objetivou a construir o perfil dos usuários participantes da pesquisa. Com as demais perguntas 5 - 11, buscou-se identificar o conhecimento sobre os serviços de referência, a utilização dos serviços, frequência dos alunos, as fontes mais utilizadas, as barreiras e satisfação dos usuários. E por fim a ultima questão, onde o usuário expressou livremente sua opinião sobre os serviços da biblioteca.

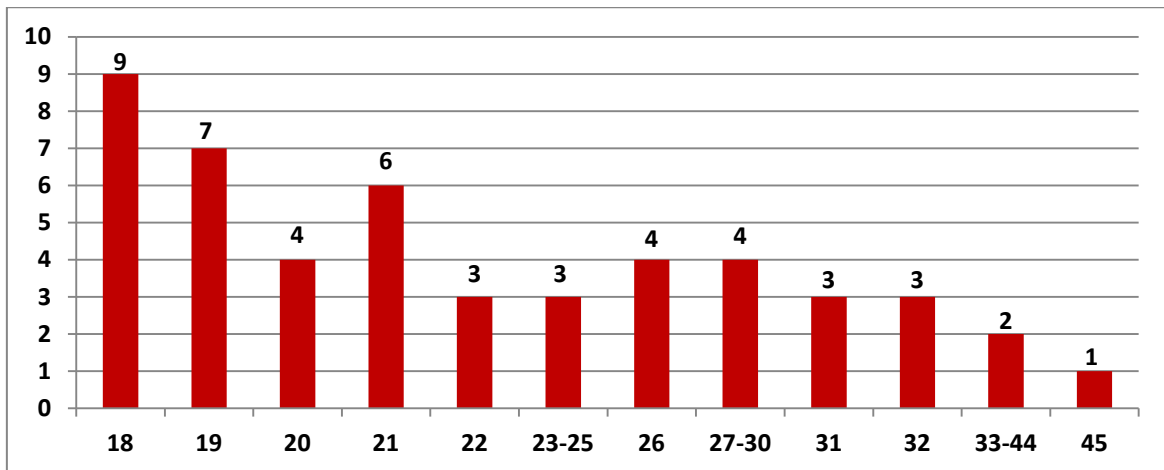
Gráfico 1 – gênero



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

Como é possível observar no Gráfico 1, mais da metade dos usuários da amostra são do gênero feminino com 62%; enquanto a quantidade do público masculino é, portanto bem inferior, o que corresponde 38%.

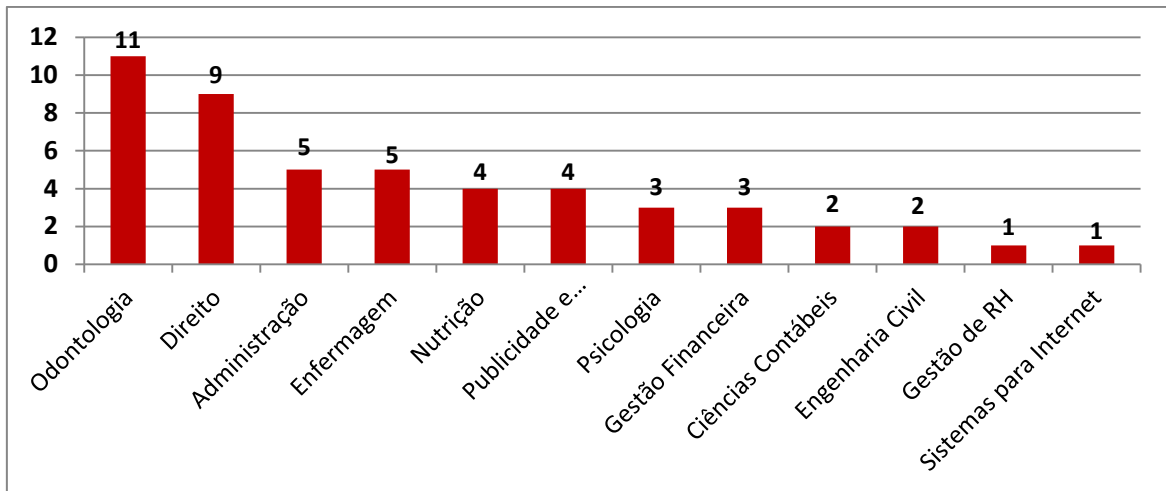
Gráfico 2 – idade



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

O Gráfico 2, mostra a faixa etária dos usuários nos turnos da manhã e noite, com um intervalo entre 18 – 45 anos, a maior quantidade concentra-se com o público predominantemente jovem com idade de até 30 anos.

Gráfico 3 – cursos

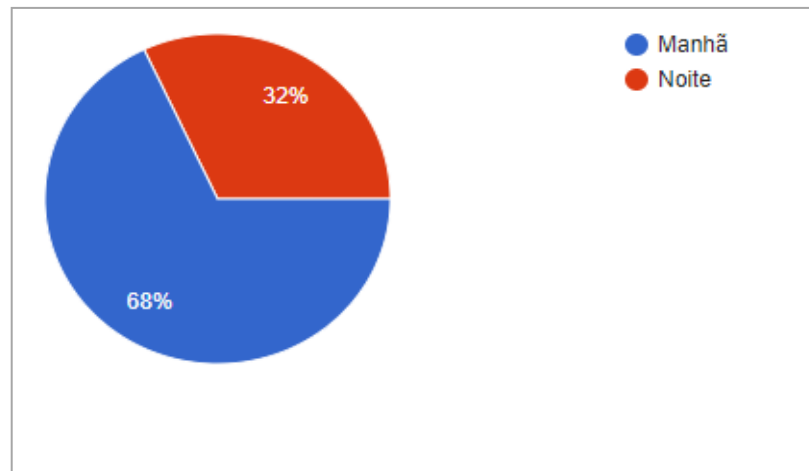


Fonte: Dado da pesquisa (2017)

O Gráfico 3, mostra o universo da pesquisa dividido em doze cursos nos turnos da manhã e noite.

Assim, diante dos dados coletados foi possível constatar que entre os cursos que a instituição oferece tais como: Administração; Ciências contábeis; Direito; Enfermagem; Engenharia civil; Gestão de recursos humanos; Gestão financeira; Nutrição; Odontologia; Psicologia; Publicidade e propaganda; Sistemas de informação, apenas os cursos de graduação em Direito 9 usuários e Odontologia 11 usuários, se destacaram entre os turnos da manhã e noite. Essa realidade é justificada pelo fato de ambos os cursos terem uma gama maior de alunos matriculados.

Gráfico 4 – turno

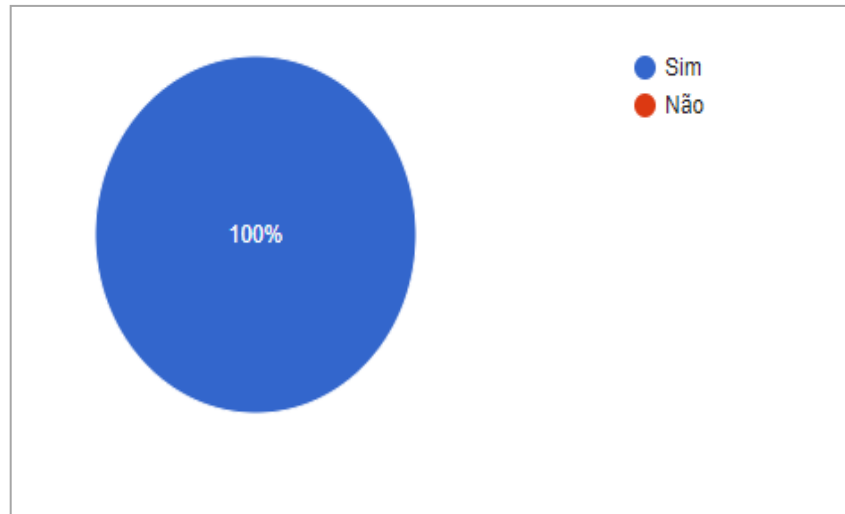


Fonte: Dado da pesquisa (2017)

O Gráfico 4, dá destaque aos usuários do turno da manhã com 68%, é o turno com maior frequência na biblioteca, justificado pela disponibilidade de tempo para pesquisas e leituras. Pode-se compreender este fato, pois os usuários que estudam pela manhã voltam à biblioteca em outros horários, isso mostra que grande parte dos usuários da manhã não trabalham durante o dia.

Outro ponto pertinente que o gráfico apontou, o *déficit* dos usuários da noite com a menor frequência de 32% dos respondentes, aponta uma realidade existente nas universidades brasileiras, ou seja, o turno da noite concentra a maior porcentagem de estudantes que trabalham e estudam. Esse fato é justificado, pois muitos usuários matriculados à noite, visitam a biblioteca no mesmo horário das aulas, por trabalharem durante o dia.

Gráfico 5 - conhece os serviços de referência

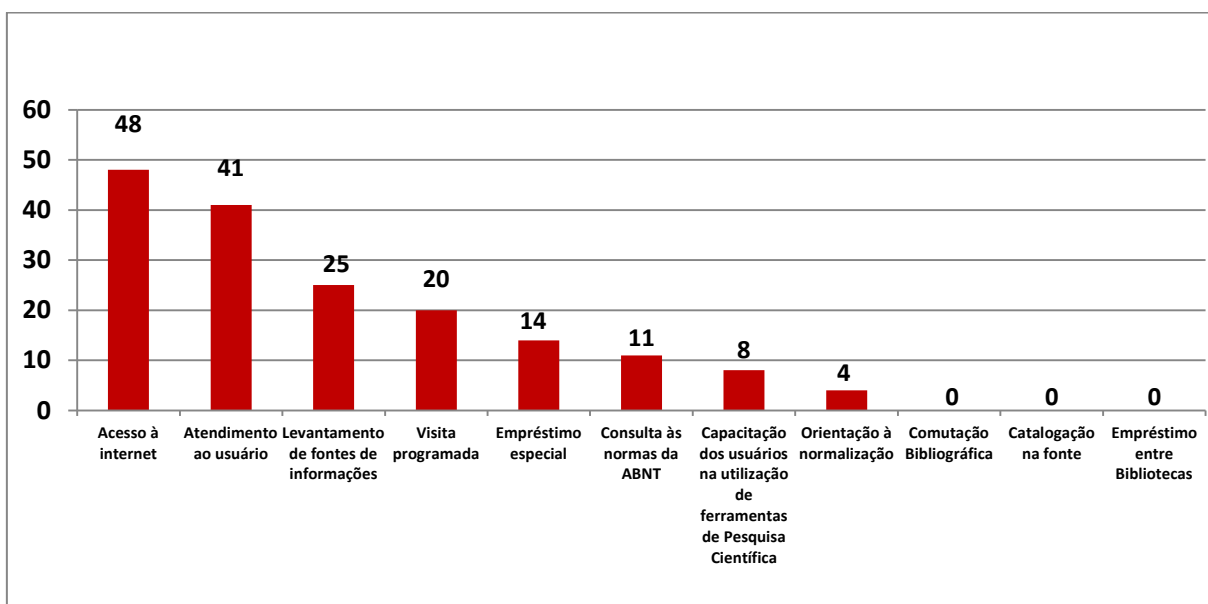


Fonte: Dado da pesquisa (2017)

De acordo com o Gráfico 5, verifica-se que 100% dos usuários confirmaram conhecerem os serviços disponíveis pela biblioteca do IESP.

Dessa forma, pode-se dizer que os usuários procuram a biblioteca para suprir suas necessidades informacionais, por vários motivos, iniciativa própria, orientação de professores, para estudar, lazer, entres outros.

Gráfico 6 - serviços que utilizam



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

O Gráfico 6, demonstra que entre os vários serviços que a biblioteca oferece, o mais conhecido e utilizado entre os usuários nos turnos da manhã e noite é o serviço de multimídia (acesso a internet) corresponde a 48 usuários, que podem realizar as pesquisas online em bases de dados. Outro serviço que ganha destaque entre os usuários é o serviço de atendimento ao usuário, corresponde a 41 usuários. Esse resultado é compreendido, pois, sabe-se que muitos usuários utilizam a biblioteca para realizar suas pesquisas acadêmicas e conseqüentemente levam os livros para sua residência. Pode-se considerar o serviço de atendimento ao usuário e acesso a internet como um dos canais de maior utilização dos usuários dentro de uma biblioteca, assim, os funcionários que exercem essa função de atendimento ao usuário devem estar sempre atentos e prestativos para atender às necessidades de informação do público alvo.

Diante dos serviços utilizados pelos usuários, destacam-se o menor quantitativo o levantamento de fontes de informação 25 usuários respondentes, seguido de visita programada 20 usuários, empréstimo especial, corresponde a 14 usuários, consulta as normas da ABNT 11 usuários, capacitação dos usuários na utilização de ferramentas de pesquisa científica corresponde a 8 usuários, orientação à normalização 4 usuários.

O Gráfico 6, apresenta o déficit de alguns serviços que não são utilizados pelos usuários do IESP; como o empréstimo entre bibliotecas, catalogação na fonte, comutação bibliográfica.

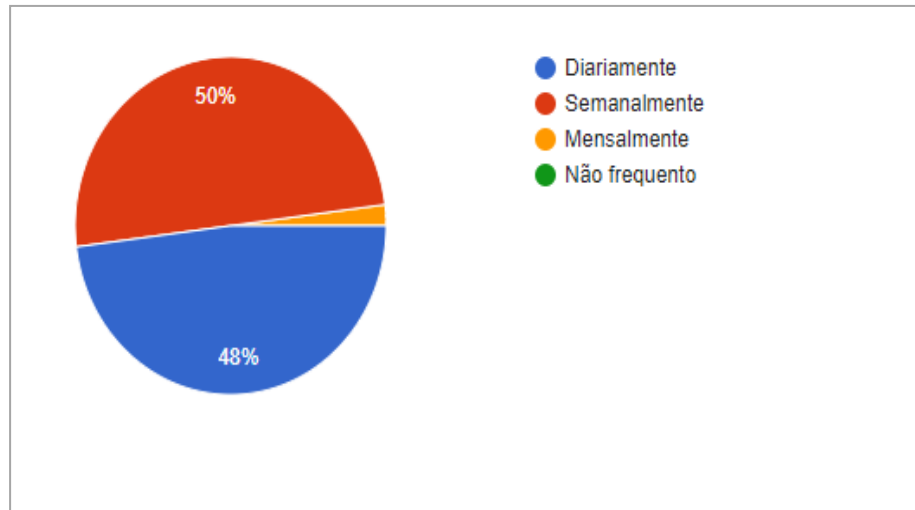
Empréstimo entre bibliotecas – EEB, segundo Accart (2012, p. 119), “se a informação desejada pelo usuário não for identificada no acervo local, o profissional o encaminhará para uma instituição ou pessoa adequada”. Essa orientação é muito importante, pois demonstra o interesse do bibliotecário em ajudar o usuário em suas buscas por informação.

A Comutação bibliográfica – COMUT, de acordo com Silva (2005, p. 34), esse serviço permite que “qualquer pessoa possa solicitar e receber, através de uma biblioteca, cópia de artigos publicados em revistas, jornais, boletins, teses e anais de congresso existentes em qualquer biblioteca”.

O desconhecimento desses serviços pode ser devido ao fato de poucas bibliotecas oferecerem esse serviço. Neste caso, cabe a gestão da biblioteca elaborar ações de marketing para implantar e divulgar esses serviços e

consequentemente atraia mais público á frequentar e utilizar os serviços da biblioteca.

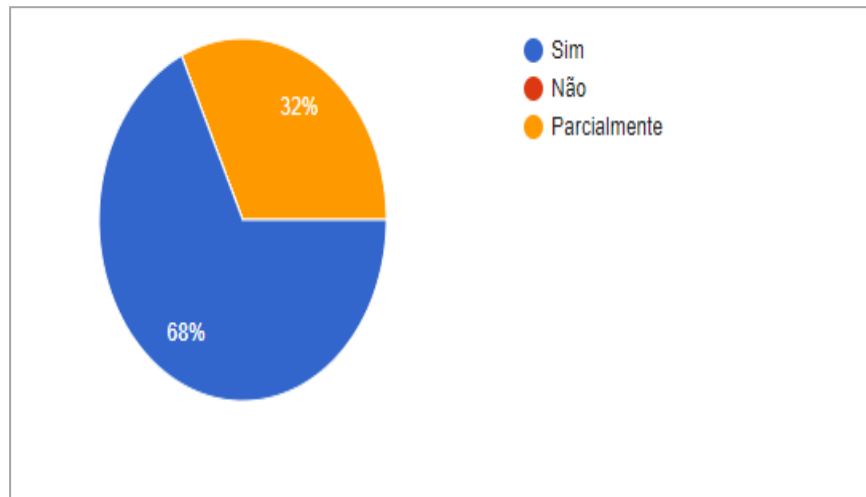
Gráfico 7 – frequência à biblioteca



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

Pode-se observar no Gráfico 7, o nível de frequência referente aos usuários na biblioteca, onde, metade dos usuários 50% nos turnos da manhã e noite, responderam que frequentam “semanalmente” a biblioteca. No entanto, um pouco menos da metade dos usuários no turno da manhã e noite 48% explanou que “diariamente” frequentam a biblioteca. Esses níveis de frequência, muitas vezes se justificam pelo fato de os alunos da instituição, terem conhecimento sobre os serviços que a biblioteca oferece. E uma pequena porcentagem 2%, respondeu que frequentam “mensalmente” a biblioteca. E nenhum dos usuários 0%, citaram que não frequentam a biblioteca. Isso mostra que a biblioteca possui usuários assíduos. É importante salientar que há um grande número de usuários reais que são aqueles que usam frequentemente a biblioteca, e dispõe de grandes possibilidades de abarcar os usuários potenciais.

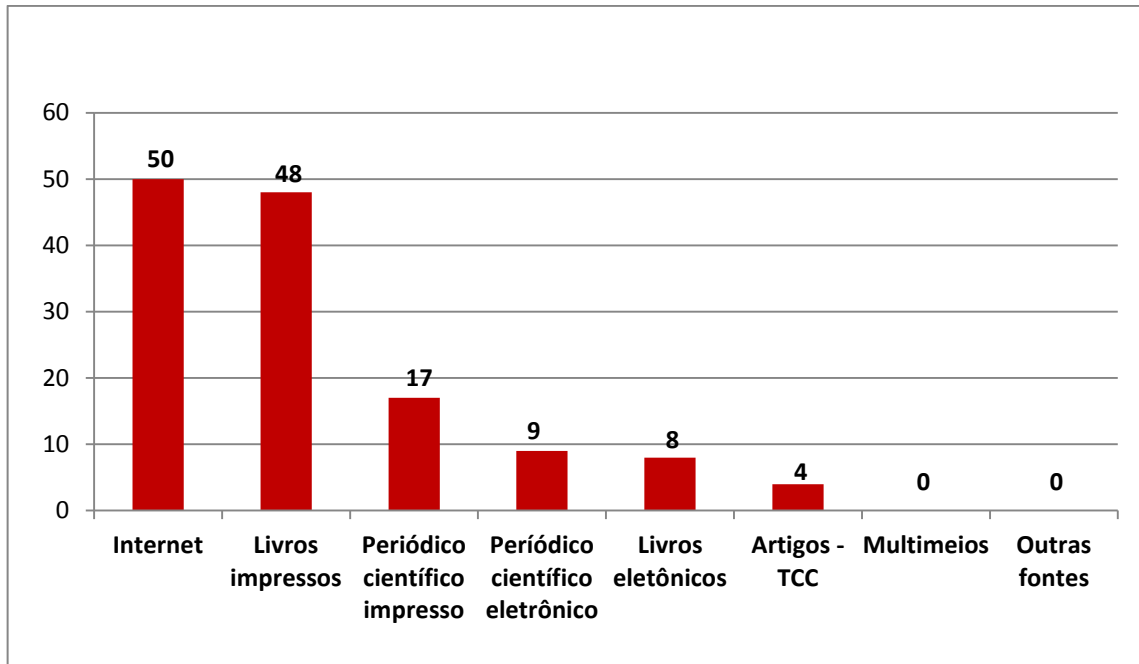
Gráfico 8 - encontra o que necessita no acervo da biblioteca



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

Percebe-se através do Gráfico 8, que o resultado das busca em relação ao material que procura é visivelmente positivo. A maior parte dos sujeitos da amostra respondente, afirmou que “sim”, encontra o material que procura na biblioteca, correspondendo a 68% do total dos usuários. Apenas uma pequena fração dos usuários, 32% afirmou que encontra “parcialmente” o material que necessita. Podemos notar que a recuperação da informação desejada pelos usuários é feita da maneira adequada, uma vez que nenhum dos usuários 0%, responderam que “não” encontram a informação que necessita.

Gráfico 9 - fontes de informação mais utilizados

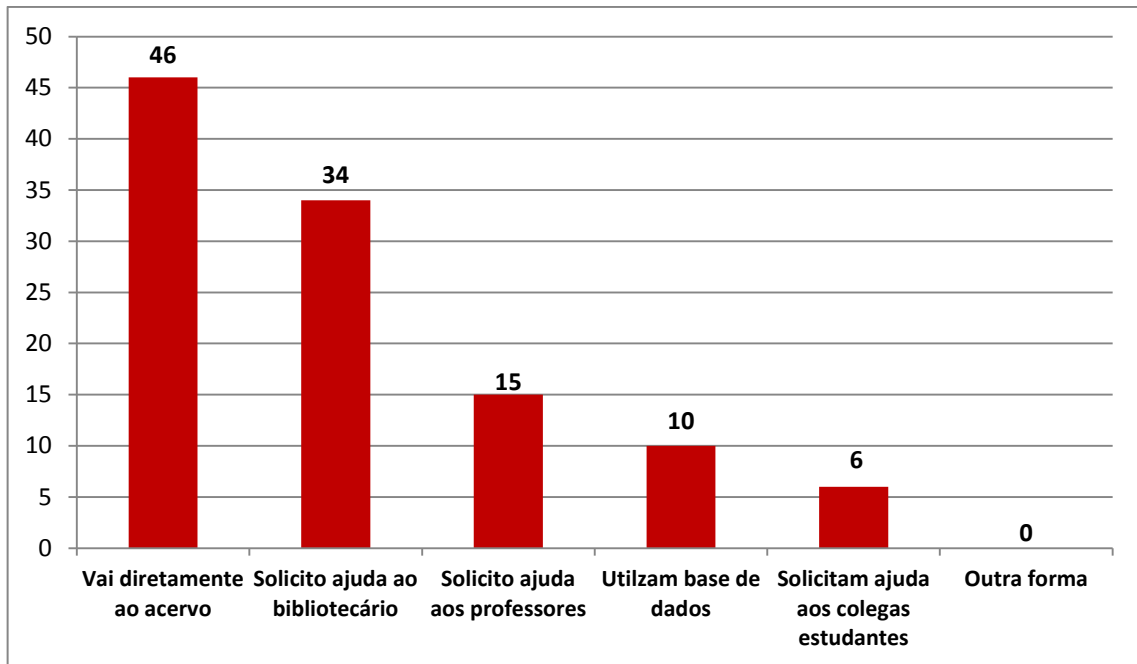


Fonte: Dado da pesquisa (2017)

As fontes de informação que são mais utilizadas em uma biblioteca, revela o perfil do usuário dentro de uma unidade de informação, é através dele que sabe a qualidade e amplitude do material que ela oferece.

Conforme o Gráfico 9, a internet libera o *ranking* das fontes mais utilizadas pelos usuários da biblioteca do IESP, corresponde a 50 usuários, em seguida, verifica-se que os livros é o segundo canal mais procurado pelos usuários, 48 usuários respondentes. Justifica-se pelo fato dos livros ser a fonte de informação com maior acessibilidade. Já os periódicos científicos impressos 17 usuários, e os periódicos científicos eletrônicos corresponde a 9 usuários, na sequencia os livros eletrônicos 8 usuários. Os artigos e trabalhos de conclusão de cursos aparecem com a menor procura de fontes de pesquisa que os usuários utilizam corresponde a 4 usuários). Podemos supor, que o pouco uso dessas fontes disponíveis na biblioteca é devido a falta de conhecimento da existência das mesmas. E por fim, os multimeios que não são utilização pelos usuários, esse resultado é justificado pelo fato de não disponibilizarem o empréstimo aos usuários, empréstimo só local, e a maioria dos usuários por falta de tempo ou comodidade preferem levar o material para suas casas. A biblioteca poderia realizar divulgações e incentivo ao uso das fontes que nela existem, seja através de folhetos ou no *site* da biblioteca, para assim os usuários tenham interesse e procurem estas outras fontes, além dos livros.

Gráfico 10 - Como resolve as dificuldades / barreiras no uso da biblioteca



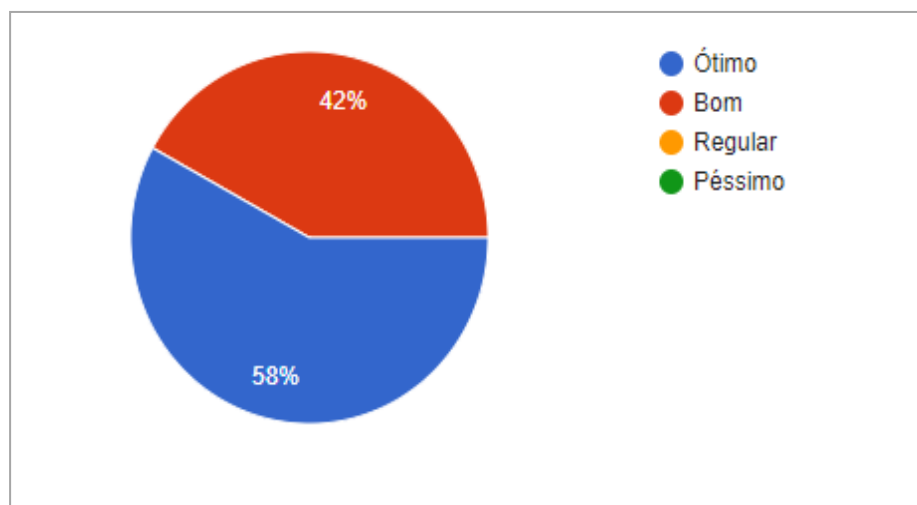
Fonte: Dado da pesquisa (2017)

Nesse contexto, o Gráfico 10, revela o maior quantitativo de usuários que vai diretamente ao acervo, corresponde a 46 usuários. Alguns usuários levam para o interior da biblioteca seu próprio material, para realizar estudos mais direcionados. Se o suporte for de papel como: livros, apostilas, cadernos ou folhas soltas; é permitido adentrar na biblioteca, mas o usuário deve apresentar previamente o material para conferência e registro por parte da auxiliar de biblioteca, que lhe entregará uma ficha, indicando o material pessoal de cada usuário. Em seguida os que responderam que solicitam ajuda ao bibliotecário ou funcionários corresponde a 34 usuários. Essa informação é importante, pois revela a importância do profissional da informação auxiliando os usuários em suas pesquisas. Por fim, temos a indicação dos que informaram que solicitam ajuda aos professores 15 usuários, os que utilizam a base de dados 10 usuários, e os que solicitam ajuda aos colegas estudantes 6 usuários. É relevante salientar que a biblioteca possui computadores com base de dados (Academic Onfile) e periódicos eletrônicos (DotLib) acessíveis a todos os usuários, e mesmo assim percebemos um déficit de uso dessa importante ferramenta.

A base de dados Academic Onefile abrange com cerca de 16.000 periódicos indexados, cobrindo de forma extensa as ciências físicas, tecnologia, medicina, ciências sociais, artes, teologia e literatura, entre outras áreas. A forma de acesso a essa coleção se dá por meio da busca por base ou opção buscar periódico para a busca de títulos individualmente. Os artigos estão disponíveis em formato PDF ou HTML.

O DotLib é uma empresa brasileira que disponibiliza online livros digitais e periódicos eletrônicos com mais ampla cobertura; com conteúdos em Português, Inglês, Espanhol e outras línguas, trazendo diferenciação pela sua qualidade. É parceira de algumas das principais editoras científicas nacionais e internacionais.

Gráfico 11 - avaliação dos serviços de referência



Fonte: Dado da pesquisa (2017)

O Gráfico 11, teve como objetivo traçar um panorama do nível geral de satisfação dos usuários nos turnos da manhã e noite, referente aos serviços que a biblioteca oferece. Mais da metade dos usuários 58% avaliou como “ótimo” os serviços da biblioteca, menos da metade dos usuários 42% no turno da manhã e noite expressaram o mesmo nível de satisfação “bom”. A opção “regular e péssimo” não foi citada em nenhum momento pelos usuários. De modo geral, podemos notar

que os serviços prestados pela Biblioteca da IESP apresentam-se em níveis satisfatórios.

Trata-se de uma pergunta aberta onde os usuários puderam dar sugestões e reclamações para melhoria dos serviços, elogiar livremente. Dessa forma, obteve-se uma lista de respostas variadas, conforme mostra o quadro abaixo:

Quadro 3 – sugestões, reclamações e elogios

ESPAÇO DEDICADO A RESPOSTAS DOS USUÁRIOS	
SUGESTÕES	<ul style="list-style-type: none"> • Liberar vídeo aula nos computadores para estudo; • Mais exemplares para empréstimo; • Livros de direito atualizados; • Melhorar a internet;
RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns livros de publicidade que os professores utilizam não têm na biblioteca, poderia ter; • O que pesa para nos estudantes são as multas quando passa o prazo de devolução, que são um pouco altas; • A multa está muito cara, principalmente porque somos estudantes. Se o salário do professor é baixo, imagina o do estudante;
ELOGIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionários recebem os estudantes muito bem, ajudando quando necessita; • O acervo é excelente. O atendimento dos funcionários também é excelente; • Excelente trabalho prestado pela biblioteca do IESP. A biblioteca contém todos os livros que preciso; • A biblioteca supre as necessidades que tenho, desse modo não encontro sugestões e melhorias; • Vocês arrasam; • Excelente; • O atendimento é ótimo dos funcionários; • A biblioteca tem uma boa variedade de livros de psicologia; • A biblioteca está de parabéns; • Satisfeito com os serviços da biblioteca.

Fonte: Dado da pesquisa (2017)

Esse resultado é uma pequena amostra das respostas dos usuários; dos 50 alunos que responderam o questionário, apenas 19 responderam livremente a pergunta que solicitava sugestões, reclamações e elogios relacionados aos serviços da biblioteca do IESP.

No item “sugestões” percebe-se que a maioria das opiniões eram relacionados ao acervo, solicitação de mais exemplares disponíveis para

empréstimo. Em relação a reclamações a maioria é relacionada a multa da biblioteca no valor de R\$ 2,00 (dois reais), quando passa o prazo de devolução que é muito elevada para os padrões dos estudantes. Já em relação aos “elogios” o assunto mais presente é relacionado ao atendimento dos funcionários com os usuários e a satisfação com os serviços oferecidos pela biblioteca.

Conforme o que foi descrito nos procedimentos metodológicos, a aplicação do questionário foi de grande valia, para verificar a perspectiva dos alunos da instituição, apresenta informações relevantes, que permite traçar o perfil do público que frequenta e utiliza os serviços da biblioteca nos turnos da manhã e noite.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a importância do serviço de referência em uma biblioteca, o presente estudo, buscou-se compreender a percepção dos usuários da biblioteca do Instituto de Ensino Superior da Paraíba- IESP quanto aos serviços de referência que ela oferece.

O serviço de referência em uma unidade de informação ainda é o meio mais utilizado pelos usuários quando surgem as dúvidas, o seu foco principal é proporcionar qualidade dos serviços oferecidos, e criar um leque de recursos a fim de fidelizar o usuário real e atrair o usuário potencial.

Vale ressaltar a importância do estudo de usuário em proporcionar melhorias que poderão ser implementados a partir da opinião dos usuários.

Identificou-se através dos dados coletados a necessidade de alguns ajustes em relação aos serviços, diz respeito à: pouco uso dos periódicos eletrônicos e multimeios, bases de dados, divulgar o serviço de normalização, o desconhecimento dos serviços de empréstimo entre bibliotecas, comut, e catalogação na fonte. Assim, cabe à gestão da biblioteca seguir algumas estratégias para atrair os usuários a utilizarem esses serviços; através palestras, folders, redes sociais.

Assim, o *endomarketing* tem papel fundamental como parte do planejamento estratégico, sendo o canal de comunicação entre gestor e os funcionários, proporcionando educação contínua, oferecendo capacitação com cursos de treinamentos para os seus funcionários prestar um atendimento de qualidade, além de estimular a motivação dos funcionários para obtenção do sucesso nos serviços oferecido, conquistando a fidelização dos usuários. Tendo em vista que o usuário satisfeito sempre retorna à biblioteca.

Respondendo a problemática exposta neste estudo, conclui-se que a percepção dos usuários que conhecem e utilizam os serviços oferecidos pela biblioteca encontram-se satisfeitos. Uma vez que a partir dos dados coletados foi possível conhecer o perfil e as necessidades dos usuários, o conhecimento das fontes e dos serviços de referência, bem como o nível de satisfação quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca, podendo dessa forma melhorar os serviços existentes e criar outros para suprir as necessidades dos usuários.

Assim sendo, através da aplicação do questionário, o presente estudo atingiu plenamente seus **objetivos específicos** traçados dessa pesquisa que eram identificar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP, bem como verificar o uso do serviço de referência pelos usuários da biblioteca do IESP, também fizeram parte dos objetivos específicos, conhecer a satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos na biblioteca do IESP.

Para concluir, observa-se que, de um modo geral a unidade estudada atende bem o seu usuário, que venha a ser superior a cada dia e que sempre acompanhe às necessidades informacionais de seus alunos, os quais explanaram claramente satisfação com os serviços da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2012. 312 p.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

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

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1683>. Acesso em: 06 nov.2017.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12,n. 2, p. 168-184, maio/ago./2007. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/48>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos e uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Minas Gerais, UFMG, v.15, n.1, p.92-117, jan./abr.2010.

_____. **Usabilidade do portal da CAPES**. João Pessoa: UFPB, 2008. 236 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

DIAS, Maria Matilda Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuário da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Janete Silva. **Uso do Portal de periódicos da CAPES pelos alunos do programa de pós-graduação em Produtos Naturais e Sintéticos Bioativos**. 2010. 121f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech / high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2. 1995. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/FERREIRA%20Novos%20paradigmas.pdf>. Acesso em: 05 out. 2017.

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

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

FRAGA, Nádya Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erle; CASSA, Gabriela de Almeida. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p.148-167, maio/ago. 2008.

GERHARDT, Tatiana Engel; RAMOS, Ieda Cristina Alves; RIQUINHO, Deise Lisboa; SANTOS, Daniel Labernarde dos. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GROGAN, DENIS. **A prática do serviço de referencia**. Brasília, DF. Biquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os usuários in: _____. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e da comunicação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1992.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./ jun. 2007. Disponível em: < <https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>>. Acesso em 19 out. 2017.

MIRANDA, Ana Claudia C. de. Desenvolvimento de coleções em Bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 3, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em: < <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2018/2139>>. Acesso em 19 out. 2017.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvákis. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.2, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/158>>. Acesso em 27 nov. 2017.

RICHARDSON, R.J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROSTIROLLA, Gelci. **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)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em:< <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/88666>> . Acesso em 02 nov. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manual de estúdios de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

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. Disponível em: < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/91/97>>. Acesso em 19 out. 2017.

SILVA, Chirley. C.M.da.; CONCEIÇÃO, MÁRCIA R. da.; BRAGA, Carlos Roberto. 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/view/403/506>> . Acesso em 19 out. 2017.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília, DF; Thesaurus, 2005.

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: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/4238/3408>>. Acesso em 25 out. 2017.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. 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://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/10377>>. Acesso em 27 out. 2017.

VALENTIM, Marta. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: _____ - **O Profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissionais. São Paulo: Polis, 2000.

APÊNDICE A**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA****SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA**

Prezada Elaine Cristina de Brito Moreira,

Eu, **Elainy Willany Pinheiro Coutinho Brandão**, responsável principal pelo projeto de Trabalho de conclusão de curso – TCC, o qual pertence ao curso de **Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba-UFPB**, venho pelo presente, solicitar autorização do **Instituto de Educação Superior da Paraíba-IESP**, no setor da **Biblioteca**, para realização da coleta de dados através de um questionário, para o trabalho de pesquisa sob o título **“SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: um estudo na biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado - IESP”**, com o objetivo de **“Analisar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP, na perspectiva do usuário”**. Com os objetivos específicos: **identificar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP; verificar o uso do serviço de referência pelos usuários da biblioteca do IESP; conhecer a satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos na biblioteca do IESP**. Esta pesquisa está sendo orientada pela **Professora Dr^a. Izabel França de Lima**.

Contando com a autorização desta instituição, colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento.

João Pessoa, 07 de novembro de 2017.

Elainy Willany Pinheiro Coutinho Brandão.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

Cara (o) Usuária (o),

Com o objetivo de analisar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP, na perspectiva do usuário; solicitamos a sua colaboração em responder este questionário que será utilizado como instrumento de coleta de dados de uma pesquisa para a elaboração do trabalho de conclusão do curso de Biblioteconomia da UFPB.

As informações são de cunho científico, sendo, portanto assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

1. Gênero: Feminino () Masculino ()

2. Idade: _____

3. Indique o seu curso: _____

4. Turno: Manhã () Noite ()

5. Conhece os serviços de referencias da biblioteca? (serviços que visa auxiliar na busca das informações para as suas pesquisas acadêmicas)

() Sim () Não

6. Quais os serviços de referência especificados abaixo você utiliza?

- | | |
|---|--|
| (<input type="checkbox"/>) Atendimento ao usuário | (<input type="checkbox"/>) Acesso à internet |
| (<input type="checkbox"/>) Levantamento de fontes de informação | (<input type="checkbox"/>) Orientação à normalização |
| (<input type="checkbox"/>) Empréstimo entre Bibliotecas – EEB | (<input type="checkbox"/>) Empréstimo especial |
| (<input type="checkbox"/>) Visita programada | (<input type="checkbox"/>) Catalogação na Fonte |
| (<input type="checkbox"/>) Consulta às normas da ABNT | |
| (<input type="checkbox"/>) Capacitação dos usuários na utilização de ferramentas de pesquisa científica | |
| (<input type="checkbox"/>) Comutação Bibliográfica – COMUT | |

7. Qual a alternativa que melhor indica sua frequência à biblioteca?

() Diariamente () Semanalmente () Mensalmente () Não frequente

8. Você encontra o que necessita no acervo da biblioteca?

() Sim () Não () Parcialmente

9. Assinale quais as fontes de informação você mais utiliza em seus estudos / pesquisas:

- () Livros impressos
 () Livros eletrônicos
 () Periódico científico impresso
 () Periódico científico eletrônico
 () Artigos – Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
 () Multimeios (DVD – Mapas – Atlas – Multimídias)
 () Internet
 () Outras Fontes:_____

10. Como você resolve as dificuldades/barreiras encontradas no uso da Biblioteca?

- () Vai diretamente ao acervo nas estantes
 () Solicito ajuda ao bibliotecário ou funcionários
 () Solicito ajuda aos colegas estudantes e pesquisadores
 () Solicito ajuda dos professores
 () Utiliza as bases de dados
 () Outra forma:_____

11. Como você avalia os serviços de referência oferecidos pela biblioteca do IESP, levando em consideração seu nível de satisfação.

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

12. Espaço dedicado a sugestões e elogios, livremente:

Muito obrigada!

Elainy Willany P. Coutinho Brandão.