



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

DELFINA RAMOS DE LIMA

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SERGIPE:**

ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS INGRESSANTES E OS CONCLUINTE DO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO DA UFS.

SÃO CRISTÓVÃO/SE
2018

DELFINA RAMOS DE LIMA

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SERGIPE:
ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS INGRESSANTES E OS CONCLUINTES DO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO DA UFS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador (a): Prof^a. Msc. Niliane Aguiar

SÃO CRISTÓVÃO/SE
2018

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

S237p

Lima, Delfina Ramos de
Avaliação do serviço de referência da biblioteca da Universidade Federal de Sergipe: Estudo comparativo entre os ingressantes e os concluintes do curso de biblioteconomia da UFS; São Cristóvão, 2018.

72 f.: 30 cm.

Orientadora: Prof^a. Msc. Niliane Cunha de Aguiar.

Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2018.

1. Serviço de referência. 2. Objetivos específicos do Serviço de Referência. 3. Políticas para o Serviço de Referência. 4. Perfil do profissional do Serviço de Referência 5. Avaliação do Serviço de Referência. I. Título.

CDU: 025.4.01

CDD: 025.3

DELFINA RAMOS DE LIMA

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SERGIPE:
ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS INGRESSANTES E OS CONCLUINTES DO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UFS.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência da
Informação da Universidade Federal de
Sergipe para obtenção do grau de bacharel
em Biblioteconomia e Documentação.

NOTA: _____

Data da Apresentação: _____

Aprovada pela banca examinadora:

Sem correções ()

Com correções ()

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Msc. Niliane Aguiar
(Orientadora)

Prof^a. Dr^a. Telma de Carvalho
(Membro convidado – Interno)

Prof. Dr. Sérgio Luiz Elias de Araújo
(Membro convidado – Interno)

“Haverá muitas lutas até suas conquistas, às vezes o pensamento de desistir é mais fácil que suportar as adversidades. Mas quem persevera, e cumpre seus objetivos mesmo diante de toda atribulação, será bem-sucedido em seus feitos”

Ricardo Alves de Lima

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus pela presença em minha vida. pois sem ele não seria nada, ele que me concedeu conhecimento e dedicação para poder ter chegado até aqui, segundo aos meus familiares, irmãos e sobrinhos, que durante toda essa trajetória permaneceram ao meu lado dando-me apoio. Agradeço pelas dificuldades que passei, pois foram minhas inspirações para que eu pudesse vencer mais essa batalha. Não posso me esquecer daqueles maravilhosos amigos que estiveram ao meu lado dando o maior incentivo, em especial as minhas amigas: Valéria Santos, Anaise Santana, Thamíris Santos, Nathalie Gama, e também ao eterno grupo f6, que foi onde tudo começou: Simone Mello, Aline Santos, Jaciana Firmino, Anne Marques e Rosa. As queridas amigas Paula de Jesus e Dayanne Santos por todo carinho, e aos colegas de curso Ingrid, Charlienes, Cláudia e Geovanni Leite pela força que deram a mim. Agradeço também o carinho e o incentivo do meu namorado, Rogério, que está ao meu lado sempre, buscando me incentivar, através do seu apoio. Por fim, agradeço a minha orientadora e professora Niliane Aguiar pelo apoio e paciência para comigo, à professora Telma e Martha Suzana, às pessoas que fazem parte do DCI, e aos demais professores e colaboradores, a todos vocês eu só quero dizer obrigada por tudo, sem vocês eu não teria conseguido, obrigada.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo apresentar uma reflexão sobre a importância da avaliação do serviço de referência em bibliotecas universitárias. Para tanto, realizou-se um estudo a respeito do serviço de referência da Biblioteca da Universidade Federal de Sergipe - BICEN, sendo esta uma das mais conceituadas do Estado. Compreendendo que a biblioteca universitária tem como objetivo principal disseminar a informação para a comunidade acadêmica e, de modo especial, para os alunos, a pesquisa buscou analisar o conhecimento dos alunos, ingressantes e concluintes do curso de biblioteconomia da mesma universidade, acerca do serviço de referência disponibilizado pela biblioteca universitária. Almejou-se ainda, compreender como os alunos avaliam o serviço de referência oferecido pela Bicen. Acredita-se que esse trabalho permitiu analisar o grau de satisfação do serviço de referência e as necessidades do mesmo, promovendo reflexões para futuras melhorias. Para tanto, optou-se por um método de estudo comparativo, por meio da aplicação de questionários para os alunos ingressantes e de formulários para os concluintes. Os resultados demonstraram um desconhecimento do serviço por parte dos ingressantes e uma insatisfação por parte dos concluintes em relação a diversas questões, especialmente em relação à qualidade do atendimento.

Palavras-chaves: Biblioteca Universitária - Serviço de referência -Avaliação.

ABSTRACT

The present work of course conclusion aims to present a reflection on a subject of the evaluation of the service of reference in university libraries. To do so, a study should be carried out regarding the reference service of the Federal University of Sergipe Library - BICEN, which is one of the most prestigious in the State. Understanding that the main objective of the university library is to disseminate information to an academic community and, especially, to the students, a study sought to analyze the knowledge of the students, students and conclusions of the librarianship course of the same university, about the service of available from the university library. It also aimed at the best level of service offered by Bicen. It is believed that this work allows analyzing the degree of satisfaction of the reference service and its needs, promoting reflections for future improvements. For that, a comparative study method was chosen, through the application of questionnaires to the incoming students and forms for the conclusions. The results showed an ignorance of the service by the participants and a lack of satisfaction on the part of the buyers in relation to several issues, especially in relation to the quality of the service.

Keywords: University Library - Reference service - Evaluation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Bicen	Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe
CPD	Centro de Processamento de Dados
SAB-II	Sistema de Automação de Bibliotecas
SG	Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas
SR	Serviço de Referência
UFS	Universidade Federal de Sergipe
UI	Unidade de Informação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Entrada da Bicen.....	46
Figura 2 - Acesso ao catálogo online da Bicen	47
Figura 3 - Mural de informações da Bicen.....	48
Figura 4 - Serviço de divulgação de novas aquisições da Bicen.....	49
Figura 5 - Espaço de acessibilidade da Bicen	50
Figura 6 - Sala de informática.....	68
Figura 7 - Acervo geral.....	68
Figura 8 - Acervo geral.....	69
Figura 9 - Documentação sergipana.....	69
Figura 10 - Periódicos.....	70
Figura 11 - Térreo.....	71
Figura 12 - Primeiro andar.....	72

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Justificativas da questão 11 – 1º período.....	57
GRÁFICO 2	Justificativas da questão 11 – 8º período.....	57
GRÁFICO 3	Justificativas da questão 14 – 1º período.....	58
GRÁFICO 4	Justificativas da questão 14 – 8º período.....	59
GRÁFICO 5	Justificativas da questão 15 – 1º período.....	59
GRÁFICO 6	Justificativas da questão 15 – 8º período.....	60

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA	18
2.1 Objetivos específicos do Serviço de Referência	21
2.2 Bibliotecário de referência.....	23
2.3 O atendimento do Serviço de Referência	24
2.4 Política do Serviço de Referência	24
2.5 A coleção de referência.....	27
2.6 As tecnologias no serviço de referência.....	29
2.6.1 O Serviço de Referência Digital	30
2.7 Qualidade em Serviços de Referência.....	31
2.8 O Usuário do Serviço de Referência.....	34
2.9 O Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias	34
2.9.1 As bibliotecas na história.....	35
2.9.2 Trajetória da Biblioteca Universitária.....	36
2.9.3 A Biblioteca Universitária e o Serviço de Referência	38
2.10 Serviços de Referência como apoio a outras Unidades de Informação	41
2.11 Avaliação do Serviço de Referência	41
2.12 A prática do serviço de referência: estratégia de busca.....	43
2.12.1 O processo de busca	44
2.12.2 A resposta	44
3. METODOLOGIA	45
3.1 Espaço amostral da pesquisa: a Bicen	46
3.1.2 O serviço de referência da Bicen	48
3.2 Realização da Pesquisa.....	52
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	53
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
6. REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO	65
ANEXO A – IMAGENS DA BICEN	68

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas da atualidade encontram-se num cenário de grandes transformações, dado o impacto das constantes inovações tecnológicas. Desde o surgimento dos primeiros acervos até os dias de hoje, diversos foram os resultados de aperfeiçoamentos e técnicas na área da Biblioteconomia e Documentação em relação aos produtos e serviços oferecidos pelas diversas Unidades de Informação (UI). Conseqüentemente, parâmetros de qualidade foram se estabelecendo ao longo do tempo para formar a perspectiva de excelência no atendimento que existe hoje.

Neste contexto, também se incluem as bibliotecas universitárias, unidades de informação criadas com o intuito de servir às Instituições Acadêmicas, auxiliando sua comunidade (que inclui docentes, discentes, técnicos administrativos, dentre outros) em suas necessidades informacionais.

Dentre os diversos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, é possível destacar aquele que, de modo especial, visa suprir de forma satisfatória as expectativas de seus usuários: o Serviço de Referência, que resumidamente consiste na atividade de disponibilizar da melhor forma possível, nos mais variados suportes informacionais, as informações que os usuários precisam, da maneira mais rápida e eficiente possível.

Visto que a biblioteca universitária tem como objetivo principal disseminar informação para sua comunidade acadêmica para o desenvolvimento de sua tríplice missão: ensino, pesquisa e extensão; acredita-se que seu serviço de referência deve ser priorizado, desenvolvido e estimulado para alcançar a satisfação dos usuários e, conseqüentemente, justificar sua existência.

Com o objetivo de conduzir os alunos para um futuro profissional auspicioso, atualmente as bibliotecas universitárias disponibilizam diversos serviços informacionais, que podem ser presenciais ou digitais (em ambiente virtual) e, dentre estes, o serviço de referência é avaliado como o serviço central das unidades de informação.

Desse modo, sabe-se que, desde os tempos remotos, as bibliotecas, sobretudo as universitárias, propõem-se a servir de elemento agregador de informação e que tradicionalmente surgiram como opção para organizar elementos de conhecimento humano, permitindo a organização dos itens de informação

através dos tempos para acesso posterior, tornando assim, indispensável o serviço de referência.

Com o progresso, a sociedade é marcada pela excepcional informação e aprendizagem, com isso as bibliotecas universitárias são desafiadas a otimizarem formas mais eficientes e eficazes de conduzir e organizar os acervos, espaços, produtos e serviços.

Por esse motivo, inúmeras questões precisam ser refletidas acerca dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias contemporâneas, visto que as necessidades informacionais de seus usuários aumentam e se modificam, de forma, cada vez mais rápida trazendo à tona problemáticas que devem ser debatidas para solucionar os conflitos existentes entre os usuários e o serviço de referência das bibliotecas universitárias.

Nesse contexto, a avaliação do serviço de referência torna-se fundamental, pois, por meio dela, buscam-se meios de análise para obtenção de resultados que demonstrarão as possíveis deficiências do serviço, para que, após o devido planejamento, os problemas identificados sejam solucionados. A presença de um sistema avaliativo deve, portanto, ser mantido e valorizado pelas bibliotecas como forma de promoção da qualidade em serviços de informação.

Atualmente, a qualidade de serviços nos mais diversos setores da sociedade é algo constantemente argumentado, pois apesar do avanço já alcançado, entende-se que ainda há muito que se desenvolver, pois as exigências do tempo presente aumentam vertiginosamente.

Diante de tal realidade, aspira-se neste estudo a realização de uma pesquisa norteada pela seguinte questão: “Como os alunos do curso de Biblioteconomia avaliam o serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade de Sergipe?”.

Pretende-se, por meio da solução desta questão, analisar o grau de satisfação dos alunos do curso de Biblioteconomia em relação ao serviço de referência oferecido pela Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe (BICEN), para que se possa refletir sobre os possíveis avanços, desafios e perspectivas relacionados à prestação deste serviço na BICEN.

Este trabalho enfatizará a importância geral do serviço de referência para os alunos das bibliotecas universitárias e permitirá também compreender se os alunos do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe (UFS) utilizam devidamente este serviço para satisfazer suas necessidades informacionais.

Além disso, acredita-se que a identificação de possíveis deficiências, permitirá uma reflexão sobre formas mais eficientes de promoção e realização do serviço de referência da BICEN.

Em concordância com Accart (2012, p.20), acredita-se que o serviço de referência é um dos elementos fundamentais da política de comunicação e difusão da informação no qual tem essa missão de servir ao público. E por esse motivo, a presente pesquisa compreende que essa missão também merece destaque na biblioteca universitária, onde, como já mencionado, a principal finalidade deve ser o atendimento da necessidade de informação da comunidade acadêmica, e de modo especial para fins desta pesquisa, das necessidades informacionais dos alunos.

Para responder tal questão, o objetivo geral dessa pesquisa é verificar como os alunos de biblioteconomia do 1º e 8º período avaliam a qualidade do serviço de referência da biblioteca da Universidade Federal de Sergipe. Pretende-se assim, apresentar opiniões que possam promover reflexões e gerar soluções para corrigir supostas falhas detectadas no serviço de referência da BICEN.

Conforme explica Pereira (2012, p.11), os objetivos específicos possuem um caráter mais concreto, tem função intermediária e instrumental que permite assim, atingir o objetivo geral. Dessa forma, para alcançar o objetivo geral, pretende-se atingir os seguintes objetivos específicos:

- Descrever de modo detalhado o serviço de referência oferecido pela BICEN;
- Identificar o conhecimento dos alunos acerca do serviço de referência da BICEN;
- Analisar as principais facilidades e dificuldades de interação existente entre os alunos e o serviço de referência da BICEN, e;
- Apresentar os possíveis aspectos de melhoria que podem ser realizados para aumentar a satisfação dos alunos em relação ao serviço de referência da BICEN.

O método utilizado para a construção desta investigação, que segundo Pereira (2012) pode ser entendido como um roteiro de procedimentos e técnicas que se utilizam para atingir um determinado objetivo será uma pesquisa de campo, sob o caráter comparativo realizado, por meio de aplicações de questionários e formulários.

Considera-se que o serviço de referência em biblioteca universitária é essencial para suprir a necessidade do aluno dentro das instituições acadêmicas, pois unido à

disponibilização de suportes informacionais relevantes, auxilia a vida do aluno, favorecendo a pesquisa e conseqüentemente a construção do conhecimento.

Num contexto geral, as Unidades de Informacionais possuem o objetivo de disponibilizar aos seus usuários as informações que precisam no tempo mais ágil possível, quer seja por meio de uma base de dados, um catálogo, um balcão de empréstimo ou um portal periódico, almejando sempre uma forma rápida e eficaz, obedecendo assim, uma das cinco leis da Biblioteconomia estabelecidas por Ranganathan (2009, p.225): “poupe o tempo do leitor”.

Desse modo, o serviço de referência é algo que precisa estar sempre em destaque nas bibliotecas e especialmente na biblioteca universitária, dada sua característica essencialmente voltada para pesquisa. Quando a biblioteca universitária possui um serviço de referência de qualidade, coloca-se realmente disponível e acessível aos seus usuários e promove uma interação eficaz com os serviços e acervos que ela tem a oferecer.

Porém, sabe-se que muitos usuários ainda desconhecem o serviço de referência e que em muitas bibliotecas universitárias a falta de divulgação deste serviço impede que o mesmo seja utilizado devidamente, o que pode ser considerado uma falha de comunicação, uma vez que o papel da biblioteca é proporcionar conhecimento e ao mesmo tempo orientar e capacitar seus usuários para que obtenham todos os recursos que atendam às suas necessidades.

Desta forma, busca-se nessa proposta de pesquisa trazer incentivos reflexivos para a discussão de melhorias no serviço de referência das bibliotecas universitárias num contexto geral, e também na biblioteca da Universidade Federal de Sergipe, para despertar o desejo de estabelecer as melhores abordagens que possibilitem uma relação efetiva com usuário, estimulando o uso do serviço, com níveis de qualidade satisfatória.

Estruturado em cinco capítulos, o presente estudo apresenta neste capítulo introdutório o panorama geral da temática, a justificativa da pesquisa, sua problemática e os objetivos pretendidos.

No segundo capítulo, “Referencial Teórico”, discorre-se sobre a definição de serviço de referência, e as funções que o determinam, ressaltando a biblioteca como um espaço voltado para as necessidades dos seus usuários. Reflete-se ainda sobre a qualidade no serviço de referência e a importância da avaliação deste serviço.

Já o terceiro capítulo, intitulado “Metodologia”, apresenta os procedimentos metodológicos que foram empregados para o desenvolvimento da investigação, assim como o espaço de observação da pesquisa.

O quarto capítulo, “Resultados e análises dos dados”, destaca o resultado obtido através da aplicação dos questionários, apresentando a análise dos dados identificados.

O quinto capítulo apresenta as “Considerações Finais” mostrando que os objetivos da pesquisa foram devidamente alcançados e que existe a necessidade de novos estudos sobre a temática.

2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Serviço de referência é toda unidade de informação que tem como principal objetivo atender as necessidades informacionais de cada usuário, seja ele dentro de uma biblioteca, arquivo, acervo ou centro de documentação. Deste modo, pode-se resumir o conceito de referência como todo serviço realizado nas unidades de informação, que possui o objetivo de atender as necessidades informacionais de seus usuários.

De acordo com o Dicionário on-line¹, o termo “Referência” significa aquilo que se conta ou ao que relata. Segundo Accart (2012), o serviço de referência designa um local onde as pessoas são recebidas e onde são disponibilizadas informações, seja em uma biblioteca, no serviço de documentação ou em um arquivo. O autor enfatiza que o serviço de referência deve ser considerado como completo, pois apresenta características que se distinguem dos outros serviços e setores, assim como empréstimo entre bibliotecas, catalogação e indexação, os quais fazem parte de serviços internos.

Placer (1968) relata que o serviço de referência de uma biblioteca vai desde a função de atendimento até os recursos proporcionados pelo acervo, incluindo os serviços do balcão de empréstimo. Por este motivo, defende que é tarefa da biblioteca, propagar as funções que são oferecidas e aplicadas.

Almeida Junior (2003, p. 44 e 45) explica o surgimento do serviço de referência e aponta algumas datas que marcaram a trajetória evolutiva:

- 1876: na primeira conferência da ALA (América Library Associativo), Samuel Sete 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 posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o serviço de referência (RS) da Boston Public. / Library. 1891: aparece, pela primeira, o termo “referencework”. Serviço de referência, como traduzida para português, no índice da Library Journal.

Esse breve histórico permite uma reflexão sobre o serviço de referência durante os últimos vinte e cinco anos do século XIX. É necessário alertar, no entanto, para o fato de que essas datas representam o momento, em que a proposta de um serviço

¹<https://www.dicio.com.br/referencia/>

formal e exclusivo de atendimento aos usuários é explicitada, não significa obviamente que o serviço proposto foi imediatamente aceito e implantado em vários tipos de bibliotecas espalhadas pelo mundo.

De acordo com Almeida Júnior (2003), o serviço de informação apresenta-se como um espaço onde se realiza a relação entre o usuário e os recursos informacionais. O serviço interage conforme espaço que se encontra para servir diante da capacidade de informação de cada unidade (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 23).

Segundo o autor, o serviço interage como um espaço que se encontra para servir o usuário dentro de uma determinada capacidade informacional ao uso das informações disponíveis.

O serviço de interface recebe essa denominação quando se encontra estruturado no que se constitui em setor de referência, como bloco maior, o qual pode abranger também o empréstimo de material do acervo informacional (BARROS, 2003, p. 41). Conforme a autora, o serviço de referência encontra-se constituído com uma divisão na qual inclui até mesmo o material do acervo, e conseqüentemente pode englobar o acervo informacional.

Segundo Accart (2012, p. 35), “o serviço de referência é uma carta fundamental que se deve jogar na abordagem orientada pelo usuário, pois contribui com um real valor agregado para a oferta de informação”. O autor defende que este serviço é importante, e tem que ser utilizado de forma correta, pois condiz como instrução vantajosa na busca de informações disponibilizadas.

Accart (2012, p. 13) define que:

Um serviço de informação abrange todo mecanismo organizacional e técnico, que facilita o acesso à informação ou sugestão. Isso pode ser levado a cabo mediante o fornecimento de um produto que é difundido como uma unidade [...], como um produto compartilhado e atualizado de forma contínua [...] ou um serviço imaterial (um empréstimo uma resposta a uma pergunta, um conselho).

Para Abreu e Agrasso Neto (2009, p.101), “o serviço de referência é, na sua essência um processo de comunicação humana, e no domínio digital, será ainda mais essencial”.

O serviço de referência mostra ser útil e é possível afirmar que, na era da informação, este é um tipo de atividade que não pode ficar ausente, pois carrega diversos benefícios no processo de obtenção de informações.

Grogan (1995) relata que a finalidade do serviço de informação é proporcionar que as informações transcorram, de modo eficiente, para os usuários.

De acordo com Almeida Júnior (2003, p. 54), o serviço de referência é a área de interação entre a informação e o usuário, tendo o bibliotecário de referência à frente para responder aos questionamentos e auxiliar através do conhecimento profissional.

O serviço de referência tem como principal objetivo a satisfação das necessidades informacionais de determinado público. Com isso é possível expor, ainda, que o seu objetivo é, também, a transmissão de conhecimento.

Para Borszcz e Romani (2006, p. 68) os serviços de referência e informação buscam fornecer uma abordagem orientada ao usuário e, sendo assim, segue uma escala para que a mesma seja orientada ao público pelos funcionários da própria instituição. Os autores corroboram que o fornecimento de informação ao usuário deve identificar as fontes de formatos impresso, eletrônico e orientações sobre métodos e técnicas do trabalho bibliográfico.

Ainda de acordo com as autoras Borszcz e Romani, a responsabilidade dos serviços de referência é do bibliotecário que poderá dispor de um auxiliar ou técnico da área de biblioteconomia e documentação, então vinculada às atividades das seguintes atribuições, de acordo com Borszcz e Romani (2006):

- Auxiliar os usuários;
- Manter organizado o acervo de obras de referência;
- Preparar amostra de documentos;
- Executar o levantamento bibliográfico e pesquisas na web;
- Guiar sobre a normalização e técnica de documentos;
- Oferecer serviços de propagação da UI;
- Treinar o usuário, e;
- Integrar-se em grupos responsáveis pela coordenação de eventos.

Borszcz e Romani (2006) descrevem, de forma detalhada, as atividades do serviço de referência:

- Atendimento aos usuários a fim de proporcionar um atendimento rápido;
- Instruir e dá assistência na consulta de catálogo;
- Retorno ao conteúdo de referência;
- Instrução sobre o uso das obras de referência;

- Explicar sobre a utilização de obras de referência e bibliografias, além de informar sobre os recursos de informação e matérias disponíveis na UI;
- Levantamento bibliográfico e pesquisa na web, que se constitui na busca de informações sobre termos intrínsecos, em fontes especializadas, que darão origem a uma lista contendo referências de matérias sobre delimitados assuntos. Para tal é necessário:
 - i. Determinar as temáticas, que serão levantadas, através da entrevista com o usuário, assim realizando a separação das fontes de pesquisas;
 - ii. Levantar as referências bibliográficas de interesse,
 - iii. Preparar e enviar listagens.
- Normalização técnica, que está relacionada a oferecer orientações sobre a normalização técnica de documentos e publicações visando à uniformização.
- Treinamento do usuário, ou seja, expandir os cursos e programas de instrução orientada, para qualificar o usuário na utilização de recursos da UI, isto por meio de métodos, técnicas de pesquisa bibliográfica e nas normas de documentação, por meio de:
 - i. Prática de palestra sobre a UI;
 - ii. Cursos sobre orientação bibliográfica;
 - iii. Visitas dirigidas a UI;
 - iv. Treinamento de usuário para acesso à base de dados.

2.1 Objetivos específicos do Serviço de Referência

Imensuráveis são as questões que podem ser conduzidas ao serviço de referência da Unidade de Informação, isto possibilitando corresponder parcialmente, ou então, totalmente às questões.

O serviço de referência permite responder, parcial ou totalmente, essas questões. De forma mais específica, é possível definir alguns aspectos que justificam a criação de um serviço de referência, para atendimento de qualidade; oferta de serviços e atividades adequadas aos usuários; avaliação dos recursos informacionais oferecidos; colaboração e ajuda na pesquisa de informações em todos seus suportes; Orientação para fontes de informação internas e externas; capacitação no uso das ferramentas de pesquisa e informações. (ACCART, 2012, p. 39).

Ainda de acordo com Accart (2012, p. 282), verifica-se que “[...] é essencial o desenvolvimento de estratégias de comunicação para informar com transparência ao usuário todas as funcionalidades do serviço de referência objetivando maior qualidade na assistência”. O serviço de referência tem várias competências, com isso é importante torná-las conhecidas, pois a comunicação é fundamental, e para isto é necessário elaborar um plano de comunicação que possibilite divulgar uma mensagem clara.

Em vista dos objetivos do serviço de referência, Ranganathan (2009), destaca duas características para a eficiência deste serviço:

- a) Serviço de referência rápido: os objetivos do serviço de referência rápida, as bibliotecas que acreditam na quarta lei que oferecem os balcões de informações colocados, em posição visível, de modo a trair a atenção do leitor antes, que ele comece a usar a biblioteca. O autor coloca que é prático, caso o balcão de informações estiver em uma posição visível, aos olhos, dos leitores, antes que cada um comece a utilizar. A dificuldade é que regularmente se apresentam funcionários encarregados ao balcão de informações, para instrução dos leitores sobre diferentes lugares da biblioteca e seu encaminhamento a pessoa adequada do serviço de referência, no caso de ser necessária uma assistência mais demorada e exaustiva; indicação aos novos usuários sobre como usar a biblioteca, particularmente o catálogo e outros instrumentos bibliográficos disponíveis na biblioteca, bem como sobre estrutura geral da classificação e a organização dos livros nas estantes. Ofertar respostas a consultas fáceis, que exijam um mínimo de trabalho de busca e uso de poucos livros de referência rápida, como anuários, cadastro e calendário comumente guardados junto ao balcão de informações.
- b) Serviço de referência de longo alcance: um serviço de referência de longo alcance possibilita conduzir o leitor até o acervo, mas para isso é fundamental que a biblioteca seja ordenada, de forma ideal. Em seguida, o usuário estará sob os cuidados de um especialista na bibliografia do assunto em que a pessoa está interessada. Para tanto é obrigatório que o bibliotecário de referência cumprimente e tenha um diálogo, utilizando a mesma linguagem com o usuário. Para esse fim, o leitor deverá explicar, de forma clara e objetiva, quais são as

dúvidas e o que está à procura, assim o bibliotecário de referência colocará à disposição do leitor, a vasta experiência bibliográfica, formada ao longo dos anos. A partir disto poderá poupar o tempo do leitor, desta maneira obtendo um atendimento ágil.

2.2 Bibliotecário de referência

A tarefa de um bibliotecário de referência é enorme, pois compete a ele, não só organizar e administrar a biblioteca, como também estar disponível para atender os usuários, conforme a cada necessidade.

Silva (2005, p. 33) afirma que o bibliotecário de referência mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação e através dele é criada uma interface direta, entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Conforme o autor, o bibliotecário de referência é o profissional mais indicado em estar próximo dos usuários, porque a eles são destinadas às questões específicas voltadas ao serviço de referência de uma biblioteca, ainda que em seu trabalho como mediador da informação, o bibliotecário necessite pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço eletrônico de informação que abrange o fax, base de dados contato com especialista, por meio do e-mail e outros meios eletrônicos para a obtenção das informações.

Placer (1968, p. 26) conceitua o bibliotecário como uma pessoa teoricamente preparada para organizar uma biblioteca, não apenas como culta ou erudita, um bibliófilo. Assim, o bibliotecário de referência é o profissional adequado para organizar, administrar e fazer funcionar o serviço de uma biblioteca. De acordo com o autor, o bibliotecário é apto para atender os usuários e administrar o funcionamento de uma biblioteca.

Já Grogan (1995) tem uma visão diferenciada dos dois autores, pois diz que os usuários não sabem das tarefas que são executadas pelos bibliotecários e os que não são usuários não sabem. O autor salienta que há uma minoria ciente de que existe um serviço de referência funcionando dentro de uma biblioteca. Já que o serviço de referência de uma biblioteca é algo oculto e poucos usuários têm conhecimento.

2.3 O atendimento do Serviço de Referência

Conforme Accart (2012), esse é o ponto que se insere numa abordagem de qualidade, global da instituição. O serviço de referência é um reflexo dessa instituição e implanta uma modalidade de relação com seus usuários, que pode ser direta, face a face, à distância (correio eletrônico, telefone, sistema de mensagens curtas (SMS) e bate-papo (chat)), mas para todos os casos a resposta deve ser:

- Individualizada, pois coincide a um perfil privativo, para se adequar a uma demanda;
- Profissional, já que implica a capacidade e a ciência profissionais;
- Neutra, visto que representa vários pontos de vistas do especialista de referência;
- Formulada claramente, para que seja entendida;
- Com cortesia, envolve a maneira habitual de educação.

Os elementos servem para a elaboração da própria questão (necessidade de informação); a estratégia de pesquisa; os instrumentos bibliográficos utilizados; os resultados da forma de referência de documentos ou dos próprios documentos ou cópias, contendo, a obrigatoriedade e a identificação sistemática das fontes. É importante destacar que convém buscar um equilíbrio na extensão da resposta.

Accart (2012, p. 117) diz que “a função de atendimento pode ser resumida em um contexto bem menor”. Para tanto Accart (2012) elenca em poucas palavras que para fazer um atendimento de qualidade é necessário observar, as seguintes questões:

- a) Ajudar e prestar atenção no usuário;
- b) Flexibilidade no serviço;
- c) Há vigência na consulta, assim como no tratamento;
- d) Qualidade de oferta e de serviço

2.4 Política do Serviço de Referência

O serviço de referência requer de uma política que considere tanto os usuários como os funcionários da instituição. As principais diretrizes para a criação de políticas, mais eficazes, do serviço de referência, de acordo com Abreu e Agrasso Neto (2009), são:

- Colocar à disposição dos usuários, o profissional do serviço de referência;

- Estabelecer uma política de aquisição e manutenção, especialmente, da coleção;
- Ter um manual de serviços específico, apenas para o serviço de referência da informação;
- Realizar reuniões periódicas com o bibliotecário e os responsáveis de processos técnicos, isto para estabelecer o contato com os usuários e apoio de todos os modos possíveis;
- Informar ao profissional de referência que o usuário não pode deixar o serviço de referência sem resposta referente ao seu problema de informação;
- Criar projetos para poder orientar e instruir sobre as bibliografias que devem ser promovidas;
- Cooperar através de rede de relacionamentos entre bibliotecas;
- Avaliar, de modo, contínuo o serviço que deve ser promovido;
- A coleção deverá está localizada, apenas em um espaço físico;
- O pagamento do serviço de referência deve ser estabelecido, de acordo com a decisão institucional.

A política de referência trata de elementos referentes à política de informação, que envolve a missão da instituição, das seguintes formas, por Accart (2012):

- Escolha dos documentos: podem ser obtidos, para a constituição do acervo;
- Serviços de informação: recepção, orientação, informações e pesquisas.;
- Produtos de informação: recortes de jornais, revistas de sumários, boletim bibliográfico etc.

Grogan (1995) defende a política de referência, de uma maneira diferenciada dos autores: Abreu, Agrasso Neto e Accart. Pois Grogan diz que é difícil elaborar um plano de medidas, na qual há vários pontos importantes para o profissional conceber, porque o bibliotecário goza da liberdade para impor suas escolhas e diretrizes que afetam a biblioteconomia, mais do que outra atividade. O autor também coloca o modelo American Association, na forma de um “anteprojeto de manual de política de serviço de informação”. Por este motivo refere-se da política de referência como uma filosofia.

De acordo com Accart (2012), a política de referência deve estabelecer três objetivos gerais:

- a) O primeiro objetivo atentar que o serviço de referência é a imagem da instituição;
- b) O segundo objetivo visualiza o serviço de referência como excelência de recepção, orientação e pesquisa;
- c) O terceiro objetivo tenta compreender o serviço de referência como uma necessidade que viabiliza a informação e as fontes de informação.

Abreu e Agrasso Neto (2009) tratam a política de referência em uma abordagem diferenciada, com um sentido diversificado e inclusive enfatiza o uso de inovação, gestão e tecnologia da informação.

A função do serviço de referência e informação, na visão de Abreu e Agrasso Neto (2009), deve ser prestada pelo profissional, e é considerada significativa, já que é através dela que a UI manifesta-se ao usuário. “É, reconhecidamente, a tarefa que identifica o profissional de informação como agente da informação, como profissional que conhece e sabe manejar recursos informacionais de qualquer tipo e nível” (ABREU; AGRASSO NETO, 2009, p.111-112).

Accart (2012, p. 79) afirma que se tornar um profissional de referência competente requer experiência no exercício de uma profissão, formação sólida, cultural geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, além de uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa. O autor enfatiza que a sociedade atual coloca inúmeros desafios aos profissionais da informação, em especial, aos bibliotecários, já que o usuário é exigente.

É com o serviço de referência/informação prestado corretamente que o profissional de informação tem o seu papel valorizado pela sociedade que precisa de informação para o avanço, cultural, científico e tecnológico.

Como o nome, diz a função de orientar, o usuário, de acordo com necessidades cabíveis dentro de determinado setor. Dizem que são várias as funções de referência, entre elas será possível destacar algumas, logo abaixo. Segundo Accart (2012), a função abrange:

- Receptividade ajuda a conduzir os usuários;
- Função de perguntas e obtenção do feedback;
- Buscar informações;
- Acompanhar a pesquisa de informações;
- Pesquisar os documentos: livre acesso, indireto;

- Preparação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimos entre bibliotecas;
- Organizar os objetos, documentários, ou então, bibliográficos.

DO serviço de referência pode ser mostrado, em um contexto, que têm como finalidade ensinar, definir as áreas e os objetivos a serem alcançados. Macedo (1990, p.119 apud Almeida Júnior 2003), apresenta cinco linhas de atuação do serviço de referência:

1. Serviço de referência propriamente dito;
2. Instrução do usuário;
3. Alerta e propagação da informação;
4. Comunicação visual / publicação da biblioteca;
5. Gestão, inspeção do setor de referência.

De acordo com Accart (2012, p. 22), a biblioteca tem como missão primordial, no âmbito nacional, regional e local, estimular a leitura pública oferecendo acervos de todos os tipos, sobre os assuntos e ao público, mais amplo possível. Pode afirmar que a biblioteca tem como dever instruir independente da região, estimular a leitura e ofertar ao público, um acervo, completo e viável, de acordo com possíveis assuntos.

Devem, obviamente, ser estruturados a partir dos interesses e das necessidades dos usuários. Os serviços na verdade é que irão diferenciar a biblioteca de um mero depósito de matérias, de documento de um espaço inerente e passivo. (BARROS, 2003, p. 70).

2.5 A coleção de referência

A coleção de referência é constituída por ferramentas que facilitam o controle bibliográfico e recupera informações. Exemplos: Dicionários, enciclopédias e bibliografias, entre outros.

As obras de referências são aquelas que, pela natureza da matéria que arrolam e de técnica em que são organizadas, não se destinam a serem lidas de começo ao fim, mas sim consultadas em determinados tópicos, para proporcionar determinadas informações (referenciais) específicas. Exemplos: um dicionário uma enciclopédia etc. (PLACER, 1968, p. 23)

A coleção de referência e o conjunto de obras, como se observou anteriormente, são separadas do acervo geral, dentro da biblioteca, e é somente, o objeto para empréstimo local, pois é utilizado, para a realização do serviço de referência. O autor

coloca que a coleção de referência é específica para consulta rápida, e, além disso, não costuma ficar junto a outros exemplares de empréstimo, normal, de uma biblioteca.

Suas dimensões, o serviço de referência põe à disposição dos usuários e dos profissionais, instrumentos bibliográficos geralmente colocados perto da mesa de referência; ou uma sala dedicada às obras de referências ou de consulta. Algumas bibliotecas, que possuem catalogam em fichas, denominam sala do catalogo aquela onde estes ficam, mas comumente, emprega se a expressão “serviço de referência”, pois ele se concentra num mesmo espaço o conjunto de instrumentos necessários à pesquisa de informações: obra de referência, catálogos em ficha ou informatizadas, bases de dados em linha ou CDs rons, acesso à internet bem como informações diversas sobre biblioteca ou a instituição. (ACCART, 2012, p. 57)

Accart (2012) ressalta que a coleção de referência reúne os principais instrumentos que servem para responder a qualquer pergunta de: caráter factual (um dado estatístico), pontual (um acontecimento), bibliográfico (elaboração de uma lista de referência bibliográfica destinada à redação de um trabalho) e biográfico. A coleção faz uma combinação de materiais, em suporte digital, e pode aparecer no formato de uma lista complementar vinculada a fontes eletrônicas, com certas obras de referência, bem como dicionários e enciclopédias que oferecem uma versão em linha. Esse diretório (lista de favoritos) pode ser colocado à disposição em terminais de consulta de livre acesso ao público.

Accart (2012) diz que a maioria das consultas formuladas pelos usuários e as obras de referências são os primeiros instrumentos a serem consultados com efeitos, são elas:

- Possibilita definir o termo, e principalmente o contexto;
- Expõe a elucidação e históricos;
- Direciona para outra referência de informação.

Em geral, o serviço de referência, possui obras que são de consultas e destinam-se a servir de guia para a pesquisa, pois fazem referência a uma informação e aos dados já publicados em artigos e livros, assim é possível organizar esses dados e essas informações conforme a lógica.

Ranganathan (2009) menciona como consulta rápida as obras de referências que devem travar um conhecimento íntimo, tais como: atlas, dicionários, cadastros, enciclopédias e anuários. Existem atualmente inúmeras, dessas obras de referências. Os temas, mais importantes e algumas subdivisões menos importantes passaram a

fazer parte das obras de consulta rápida, na qual muitos leitores desconhecem tanto a existência quanto a amplitude das informações que contêm.

De acordo com Placer (1968), a obra de referência enquadra-se em certos tipos genéricos que subdividem, em específicos. Os principais são: a) dicionários (palavras); b) enciclopédias (conhecimento); c) fontes ou repertórios bibliográficos (obras); e) indicadores (de notáveis vivos, de órgãos, de países de assuntos especializados); f) comentários de legislação; g) guias turísticos de países, de cidades, de museus, de bibliotecas) etc.

2.6 As tecnologias no serviço de referência

De acordo com Accart (2012, p. 52), o projeto arquitetônico inclui os aspectos tecnológicos e terminais de computadores para o público, balcão de referência que deve ser equipado com vários terminais para atenderem as consultas, os empréstimos e as devoluções de documentos que podem ser feitos, por meio de totens interativos, liberado assim dessa tarefa, o profissional, para ter mais concentração na informação ao público.

A sala de referência comporta um espaço separado e dedicado aos terminais para os usuários, assim contém mesas de consultas, tomadas de redes elétricas e previsões de acesso à internet. Além disso, há, para a utilização, computadores portáteis, destinados a empréstimos, que são colocados à disposição dos usuários. O autor, também enfatiza a facilidade de acesso ao serviço de referência, principalmente para as pessoas, portadoras de necessidades especiais, como deficientes auditivos e visuais, com dificuldade de locomoção e intelectual.

Ao comparar as palavras de Accart com as de Corrêa da Silva, percebe-se que ambos citam a importância da parte tecnológica no serviço de referência.

Conforme Silva (2005), a aplicação de novas tecnologias no serviço de referência foi aos poucos, obtendo modificações e valorizando, o bibliotecário, nesse mesmo tempo houve o desenvolvimento tecnológico, na qual facilitou para o profissional da informação, ter habilidades necessárias, para criar interfaces para dá um suporte on-line. Desse modo, expandindo os serviços, que antes eram disponibilizados em uma unidade de informação. Agora é possível disponibilizar os serviços de informações na web, no acervo impresso e mídias; nas unidades de informações. Assim é evidente que as tecnologias do serviço de referência fazem grandes avanços para os usuários que ficam satisfeitos com esses serviços.

2.6.1 O Serviço de Referência Digital

São os serviços que foram criados para ampliar, o atendimento ao usuário, que busca informação, de forma mais rápida. A partir disso, os autores, Tammaro e Salarelli (2008), defendem que o serviço de informação tecnológico, a internet, serve para renovar e ampliar os serviços das bibliotecas tradicionais. Além disso, é utilizado para o serviço de informação bibliográfico, que cada vez mais emprega uma seleção de recursos digitais acessíveis em rede e chegam atualmente ao usuário remoto, por meio da internet.

O serviço de referência digital é entendido como um serviço de informação bibliográfico e faz referência aos recursos digitais, onde pode-se encontrar o que foi solicitado, fornecendo aos usuários uma assistência pessoal. Os autores Tammaro e Salarelli (2008), dizem ainda que o serviço de referência caracteriza-se por três funções, e pode ser oferecido em conjunto ou isoladamente:

- O serviço de informação tem o compromisso em prover ao usuário, as informações necessárias, bem como a citação dos recursos que oportunizará encontrar as informações;
- Preparar o usuário, por meio de cursos para instruir-se e utilizar os recursos digitais;
- Guiar o usuário para identificar, os recursos e os serviços, que ele precisa, assim recorrendo à lista e demais serviços.

As consultas podem variar, desde as informações simples, quando respondem com fatos, até as buscas complexas, na qual é preciso realizar consultas diferentes fontes e recursos; o serviço de referência pode decidir o nível de aprofundamento e com quem pode atender.

De acordo com Silva (2005), buscar as informações através de diferentes mídias é um papel fundamental do bibliotecário de referência, isto para orientar o usuário na utilização dos recursos tecnológicos, em unidade de informação.

Diante disso, criaram-se alguns sites de buscas, para agregar a interação, entre o bibliotecário e o serviço de referência, elencados por Silva (2005), são exemplos deles:

- **British library:** é considerado um dos melhores serviços de fornecimentos de documentos do mundo. No acervo há títulos de periódicos, relatórios, teses, conferências e milhões de livros.
- **Catálogo coletivo nacional:** um catálogo que se encontra na responsabilidade do Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica. Ele fornece um excelente software de comutação bibliográfica, chamado Comut, que possibilita acesso aos acervos das principais bibliotecas, e também a artigos.
- **Bireme:** permite a entrada na base de dados disponíveis na Bireme – Centro Latino-Americano e do Caribe de informações em ciências da saúde.
- **Libdex5:** sites de bibliotecas com catálogo on-line
- **Scielo (Scientific Eletronic Library on-line):** é um site virtual, que tem como objetivo conceder o acesso a vários títulos, fascículo específico e a textos completo de artigos.
- **Repositorium:** repositório institucional da universidade do Minho é formado para armazenar, preservar, divulgar e dar acesso à produção intelectual da instituição em formato digital.
- **Bibliotecas virtuais no Brasil e no mundo:** é apresentado, em ordem alfabética.
- **Catálogo de sites – Teses Nacionais:** foi elaborado pela Biblioteca central da UFSC.

2.7 Qualidade em Serviços de Referência

Ao citar a qualidade, como uma forma de aptidão, para fornecer e responder às necessidades de determinado cliente que irá utilizar esses serviços, a qualidade não deixa de ser um critério avaliativo.

Para Vergueiro (2002, p. 68) “grande parte das ferramentas da qualidade utiliza-se de técnica quantitativa, buscando dar suporte ao controle estatístico de processos”. Conforme o autor é necessário a utilização desses tipos de ferramentas, porque medem a capacidade de quantidade e qualidade.

Segundo Grönroos (1990) e Farnel (1991), conforme citado por Abreu e Agrasso Neto (2009, p.124), a definição é mais importante do que a qualidade, isto sob a ótica do cliente. Para tanto, a qualidade é conforme as especificações do cliente, ou seja, quando o cliente percebe como qualidade. Os autores dizem que no atendimento,

independentemente de os serviços prestados serem bons ou ruins, é notável para quem recebe.

Segundo Campos (1992 apud OLIVEIRA 2010), um produto e um serviço que tenham qualidade envolvem os seguintes aspectos: qualidade, custo, atendimento, entrega, moral e segurança, pois são esses aspectos que dão credibilidade, ao cliente, e são considerados quando aplicados.

Ramos (1999, p. 59), corrobora que as medidas de indicadores de desempenho são instrumentos necessários, para a determinação e implantação, de um programa de qualidade, ainda que às vezes não possibilite observar os resultados positivos da imagem da biblioteca. Ainda, Ramos (1999) diz que, os fatores são necessários e mesmo que não tenha o resultado almejado há sempre, outras direções que podem ser seguidas.

Vergueiro (2002, p. 68), salienta que a aplicação de ferramentas de qualidade no dia-dia, no serviço de informação, precisa englobar processos de melhorias de serviços e processos desenvolvidos para que todo e qualquer um desses produtos sejam incluídos em momentos indispensáveis.

A qualidade no serviço de informação passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos, atividades estiverem sobre o controle estatístico. (BELLUZO; MACEDO 1993, p. 128 apud RAMOS 1999. p. 15)

Os autores corroboram que há uma conveniência, em estratégia, para possibilitar uma melhoria na qualidade estatística, visto que o indivíduo torna-se capaz de compreender e amparar a filosofia.

Segundo Pasquale (2002, p. 11 apud OLIVEIRA 2010) “os clientes são únicas referências possíveis para julgar a qualidade de um bom serviço”. Os autores dizem que, tais serviços devem ser avaliados, somente, por quem consome o produto, já que não pode avaliar algo, quando não tem acesso para dar uma nota ao objeto.

De acordo com Paladini (1995, p. 99 apud OLIVEIRA 2010), “o modelo clássico de gestão de qualidade envolve o desenvolvimento, implantação, e a avaliação de um programa de qualidade na empresa”. Os autores colocam que a gestão de qualidade evolui implantando, assim um sistema de análise aos serviços.

Segundo Oliver (1997), citado por ABREU e NETO (2009), “ao avaliar o desempenho de um produto ou serviço ao cliente geralmente analisa seus principais

atributos”. Desse modo, verificam-se quais são os produtos, para depois ter uma posição mais precisa de como proceder.

A implementação da melhoria contínua em serviços de informação necessita prever formas de avaliação que forneçam garantias de que a qualidade está efetivamente acontecendo; deve também possibilitar a identificação de oportunidades para melhoria. No contexto da qualidade, todas essas atividades vão corresponder ao que em idioma inglês, foi denominado de Quality Assurance. (VERGUEIRO, 2002, p. 80).

Para Amaral (2007, p. 68) “os (centros de documentação e informação ou recursos informacionais), precisam se convencer que aqueles que recebem seus serviços estão mais preparados para julgar a qualidade daquilo que recebe”. A autora, diz que quando o usuário utiliza os serviços a probabilidade em fazer um julgamento é maior.

Conforme Machado (2013), a qualidade envolve um conceito tanto nos aspectos tangíveis (bens físicos), quanto intangíveis (bem não físicos – o conhecimento, a informação, entre outros).

Vergueiro (2002) corrobora que a implementação de ferramentas no âmbito da aplicação da filosofia de qualidade em serviço de informação é algo integrado, na qual todos os envolvidos têm que colaborar, para que as forças internas e externas tenham melhor atuação na produção dos serviços.

De acordo com Marchand (1990 apud MACHADO, 2013), o processo de qualidade das informações nas organizações pode garantir vantagens competitivas, para algumas instituições, mas podem obterem, prejuízo.

Oleto (2006), que faz uma abordagem baseada no produto, onde a análise da qualidade da informação cita atributos, como abrangência, acessibilidade, atualidade, confiabilidade, objetividade, precisão e validade.

Valls e Vergueiro (2006, p. 120) asseguram que o conceito de qualidade é apresentado, de forma pontual, comparando-se com a gestão de qualidade total.

Para Machado (2013), a clareza e o entendimento das dimensões de qualidade de informação, há resultados melhores, para a avaliação das transações quando é envolvido, o gerenciamento estratégico, nas informações de negócios, em que tem dificuldade em medir a qualidade das informações.

Para Vergueiro (2002), um dos aspectos mais importante nas iniciativas de busca pela qualidade, é sem dúvida, o foco no cliente. Pois sob essa visão, o autor,

ênfatiza a relação, entre o fornecedor do produto/serviço e o cliente, a quem o serviço é direcionado.

Amaral (2007) demonstra a importância do relacionamento com o cliente, pois é o elemento estratégico, que é considerada uma empreitada de encontro, aos interesses mesmo sendo uma tendência, seguida ao profissional da área. A autora, ainda diz que, enquanto a qualidade dos serviços é baseada nas “organizações de ações conjuntas e individuais para assim organizar as necessidades dos clientes reconhecendo assim que sua percepção identifica a qualidade” (AMARAL,2007, p. 67).

Vergueiro (2007) deixa explícito que a qualidade dos serviços aos clientes, não se consegue por acaso, pois antes tem uma série de fatores como: estratégia definida, planejamento e cuidado especiais com os funcionários que trabalham no sistema para implementação, etc.

2.8 O Usuário do Serviço de Referência

Sob uma abordagem voltada para o usuário, é necessária uma aproximação com cada perfil, pois, apenas ciente das dificuldades que tenha, e conseqüentemente podem ser concebidas em determinadas instruções. De acordo com Accart, (2012, p. 33), “toda instituição deve se preocupar com sua imagem perante o público”.

O serviço de referência desempenha várias funções (recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitação dos usuários, etc.). O serviço oferecido corresponde a uma abordagem de qualidade do atendimento (amabilidade, importância dada à recepção, etc.), qualidade da informação fornecida e atualizada, além da visibilidade do serviço (sinalização, logo marca e cores utilizadas etc.), quanto maior for o conceito de serviço de referência presencial, melhor será a imagem da instituição junto ao usuário.

2.9 O Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias

Para compreender o funcionamento do serviço de referência, na biblioteca universitária, considerou-se, primeiramente, uma reflexão sobre a evolução da biblioteca, ao longo da história.

2.9.1 As bibliotecas na história

Para Milenesi (1988, p. 16), a história da biblioteca e registros de informações destaca-se em um amplo conjunto, e a própria história do homem, na medida, em que houve produção de registros informativos. Isso aconteceu por causa do aumento de informações, sobre suporte concreto, e conseqüentemente tornou-se indispensável à preservação desses suportes, bem como a organização.

Milanesi (1988) diz que os reis assírios tinham seus arquivos, assim como os sumérios e babilônios, já que nessa época esses povos utilizavam placas de argila para registrar o conhecimento. Ainda o conjunto dessas placas de argilas pode ser compreendida como biblioteca.

Já o autor Morigi (2005) afirma que as bibliotecas da antiguidade não têm diferença das bibliotecas do período medieval, pois ambas constituíam lugares, para o armazenamento de documentos. Com o sistema precário na recuperação e acesso, ocuparam o armazenamento com inúmeras quantidades, de rolos de papiros, e consecutivamente o pergaminho.

Ainda Morigi (2005) reconhece que, na idade média, o centro da vida social e econômica da população era a igreja, com isso o meio social da época medieval era dividido em três classes: o clero, que mantinha o monopólio do conhecimento, a nobreza e os militares que sofriam preconceito, quanto ao seu hábito de leitura e os plebeus que não tinha interesse algum.

Milanesi (1988) cita que um dos avanços mais significativos foi a utilização do papiro, como suporte da escrita, por ser um material leve e flexível, ainda que seja frágil. O autor ainda coloca que, apesar da importação, onerosa do papiro e da fabricação do pergaminho, por ser cara houve também a produção literária que permitiu uma formação nos acervos, ou seja, na biblioteca que lembrava o Museion de Alexandria, centro de cultura, no qual chegou a reunir cerca de 500 mil volumes.

Morigi (2005) relata que, com o passar do tempo, os suportes informacionais passaram por mudanças, onde os rolos de pergaminhos, por exemplo, são substituídos por folhas do mesmo material que era costurada às suas margens. A primeira biblioteca medieval encontrava-se nos mosteiros, onde o acesso ao material era permitido apenas àqueles que pertenciam às ordens da religião ou as pessoas aceitas.

Milanesi (1988) enfatiza que foram os cristãos que mais ajudaram para a preservação das obras literárias. Cabe ressaltar que houve a queda no império romano e inúmeros ataques às bibliotecas e, conseqüentemente, aos livros.

2.9.2 Trajetória da Biblioteca Universitária

Segundo Martins (1996 apud Cabral Nunes e Carvalho), as primeiras universidades tiveram influência religiosa, de ordem eclesiástica, a partir do século XV, as universidades começaram o processo de separação e como exemplo: as bibliotecas de Oxford e de Paris.

De acordo com Morigi (2005, p. 91), as bibliotecas universitárias surgiram na idade média, pouco antes do renascimento e no início estavam ligadas as ordens religiosas, mas já ampliavam o conteúdo temático, além das religiosidades, sendo que essas bibliotecas foram as que mais se aproximaram do conceito, atualmente de biblioteca, como espaço de acesso à informação.

Milanesi (1988, p. 20) diz que, o surgimento da universidade acelerou a produção de manuscrito, nos espaços, em que as obras podem ser consultadas, com isso a difusão do papel no ocidente (século XIV), barateou as cópias manuscritas. Mas o sentido significativo foi à invenção virtual realizada, por Gutenberg, na cidade Renana de Moguncia, em meados do século XV.

De acordo com as autoras Nunes e Carvalho (2016), a mudança que houve nas bibliotecas universitárias, fez circular o conhecimento, em que as adequações foram realizadas, com o propósito de atender, a nova concepção.

Morigi (2005, p. 192), relata que mesmo dispondo de um aspecto, sagrado, a biblioteca universitária sofreu os reflexos das mudanças trazidas pelo renascimento e a partir do século XVI, com o descobrimento de novas terras e culturas, a ciência começa a desenvolver posições impostas pela igreja e o crescimento demográfico, que impulsionou a tradução escrita com o auxílio da divulgação da escrita e papel. O autor corrobora que a segunda guerra mundial trouxe consigo meios de informatização para facilitar, os trabalhos nas bibliotecas.

Segundo Moreira Silva (2010, p. 9), mesmo com todo o crescimento das universidades e as bibliotecas, elas não cresceram na mesma dimensão. De acordo com, o clássico artigo das bibliotecas universitárias, Miranda (1978 apud SILVA, 2010) dar-se uma ideia de como se encontra essas bibliotecas. É colocado, que grandes prédios de bibliotecas se encontram em processo de construção, mas enfrentam uma

crise devido à expansão demográfica, que houve durante o ingresso de discente na área científica e tecnológica que solicitou serviços mais sofisticados.

As autoras Nunes e Carvalho (2016, p. 181) citam que dentre os grandes destaques e conquistas para as bibliotecas no fim do século XIX, foi à criação da classificação decimal por Mewil Dewey (CDD).

Nunes e Carvalho (2016) ao publicar em seu texto voltado para a evolução do aumento ao nível educacional brasileiro em 1889 colocaram que houve reformas educacionais que visaram aumentar o nível de instrução da população e que a partir disso que foram criadas as primeiras universidades. Há exemplo da universidade de Manaus em 1909, a universidade do Rio de Janeiro em 1920, e a universidade da Bahia em 1946. E com elas vieram à criação das bibliotecas universitárias.

A autora Moreira Silva (2010, p. 11), enfatiza, assim como a reforma universitária de 1968, as bibliotecas universitárias, não foram citadas no documento apesar da sua existência em instituições participantes, mas que as diretrizes de ações houve benefício, por parte disso, e que aconteceu a partir disso uma discussão, no qual propuseram formular a política para as bibliotecas universitárias.

Para Morigi (2005, p. 193), o final da segunda guerra mundial trouxe consigo meios de informatização, para facilitar os trabalhos nas bibliotecas, ainda de acordo com o autor a biblioteca moderna nascida na renascença. Até o século XIX, as bibliotecas empregavam eruditas e escritores para esses serviços devido à especialização do público, o acervo sentiu a necessidade de um profissional com formação.

Carvalho e Nunes (2016, p. 184), mencionam que as bibliotecas foram instaladas na Bahia, por ordem religiosa. No período colonial, os colégios dos jesuítas, tiveram efeito com o regresso, as ordens dos jesuítas, franciscano, carmelitas e beneditinos, na qual denominou de processo de construção.

Miranda (1993 apud Carvalho e Nunes, 2016), defende que nos anos 70 e 80 em seus trabalhos que a situação dos acervos das bibliotecas universitárias brasileiras, falta uma padronização metodológica de análise seria adequada a necessidade de mais investimentos.

Milanesi (1983), diz que a resposta à explosão informativa no século XX foi à utilização do computador, para organizar a informação registrada e devido a esse acontecimento houve a necessidade de mais profissionais especializados, no controle

das informações, buscando instrumentos e técnicas, que possibilitem a as pessoas a encontrarem as informações.

Santos (2012 apud Carvalho e Nunes, 2016) destacaram as bibliotecas universitárias não apenas como espaço para as informações, mas como ciclo de suas atividades que são necessárias para a clareza, em que o objetivo é conceder, o crescimento social e cognitivo.

Ramos (1999, p. 13), enfatiza um importante desfecho, sobre as bibliotecas universitárias e deixa claro que elas são responsáveis, por uma formação de massa crítica na instituição e não pode sugar a filosofia que apresenta uma importante reflexão e transformação, principalmente quando se pretende permitir qualidade, competitividade e produtividade, que são assim fatores almejados pelos profissionais da informação.

2.9.3 A Biblioteca Universitária e o Serviço de Referência

As bibliotecas universitárias promovem o conhecimento, com os diferentes níveis de aprendizagem acadêmica, sendo assim foram criadas para dar suporte técnico e estrutural, gerando assim, bens de serviços para suprir as necessidades informacionais, de acordo com o campo de ensino.

Para Dias e Pires (2003, p. 13) “as bibliotecas funcionam como órgão de apoio informacional às atividades de ensino, a pesquisa e extensão, com o acervo geral ou especializado podendo apresentar estrutura administrativa centralizada e descentralizada”.

Seus objetivos derivam dos objetivos institucionais de ensino, pesquisa e extensão e seus usuários são estudantes de graduação, pós-graduação, pesquisadores, professores, funcionários e a comunidade em geral. De acordo com, as autoras, o propósito dessas unidades de ensino é levar o conhecimento, por parte das assistências que são cabíveis, com os serviços oferecidos pela biblioteca.

Segundo Fonseca (2007, p. 53), a diferença da biblioteca escolar para a biblioteca universitária é que a primeira, a biblioteca escolar, tem como objetivo específico fornecer os livros e materiais didáticos tanto aos estudantes como aos professores, além de oferecer infraestrutura adequada, para o ensino fundamental e médio. Já a segunda, fornece pesquisa bibliográfica e documental aos cursos,

mantidos pela universidade. O autor, diz que a biblioteca universitária é voltada ao campo da pesquisa e a escolar possui uma estrutura completamente diferente.

As bibliotecas universitárias oferecem coleções especializadas para um público de estudantes, professores, pesquisadores, e que existe um serviço de referência que o que implica e a política de coordenação onde se é concebida como uma ajuda fundamental ao ensino e a pesquisa, favorecendo o acesso aos recursos informacionais. (ACCART, 2012, p. 25)

Accart tem uma visão semelhante a Dias e Pires (2003), sobre biblioteca universitária, em que ambos defendem as atividades desempenhadas pelo mesmo grupo. De acordo com Dias e Pires (2003), as universidades mantêm diversas coleções especiais, como: coleção de artes, publicações da universidade, produção científica de pesquisadores e professores.

Cada universidade deveria manter as coleções básicas para a área de ensino a pesquisa, com a responsabilidade de desenvolver determinadas produções que são fortes, em vez de favorecer a dispersão de coleções. A autora ressalta que é de suma importância, às instituições ter comprometimento, em manter as coleções para favorecer, o ensino e a pesquisa.

Abreu e Agrasso Neto (2009, p. 186), dizem que as atividades do serviço de referência e informação representam ações que possibilitam o acesso às informações e ações, as quais ampliam o poder de atuação dos usuários. Conforme os autores, as atividades facilitam a execução das práticas aos usuários.

Algumas funções de coordenação propostas para o estado num sistema nacional de bibliotecas serão igualmente aplicáveis aos outros sistemas e colocado como exemplo o sistema de biblioteca universitária na qual e provável que exista uma biblioteca central. (RANGANATHAN, 2009, p. 176)

Para Ranganathan (2009) tem um sistema de biblioteca que é chamado de central para dar subsídios aos demais núcleos.

Ramos (1999, p. 47), diz que os estabelecimentos padrões, para a biblioteca universitária, poderia ser uma ferramenta valiosa de avaliação, assim auxiliando no planejamento global da unidade de informação colaborando para o fornecimento de serviços, com alta qualidade em diferentes áreas. De acordo com a autora, a biblioteca poderia criar padrões que estabelecesse e colaborasse com o plano de estratégia da biblioteca.

Segundo Carvalho (1981 apud DIAS e PIREES, 2003) as bibliotecas universitárias têm padrões definidos e essenciais para o planejamento de serviços e,

consequentemente, para a sua avaliação, nos quais consideraram esses padrões, como: orçamento, pessoal, área para armazenamento da coleção, sala de leitura, local de trabalho, acesso e processo técnico, referência, lista padrão ou bibliografia mínima e instalações. Os três autores defendem que a biblioteca universitária tem padrões definidos, o sistema é diferente do funcionamento, inclusive o público é diferenciado e os meios de acesso que são oferecidos, por sua vez também são distintos.

De acordo com Milanesi (1983, p. 65), uma biblioteca está aberta, não apenas para emprestar os livros, mas para possibilitar o acesso à informação. Conforme, o autor a biblioteca não é um órgão que empresta e recebe os livros, mas sim um setor, em que os usuários buscam o acesso a outros tipos de informações.

Para Accart (2012, p. 26) “a biblioteca universitária, especializada numa área do conhecimento, ou que cubra várias áreas, e a estrutura que mais se parece com um serviço especializado de documentação”. O autor relata que a biblioteca universitária exerce a função de especializar e ao mesmo tempo promove outras atividades na instituição.

As concepções de Jahoda e Figueiredo apud Almeida Júnior (2003), defendem que a estrutura do atendimento do serviço de referência é composta por 3 etapas, que são:

- Averiguar a mensagem;
- Negociar a referência e as estratégias de busca;
- Analisar a resposta de negociação.

Esses fatores são importantes para o serviço de referência, por isso os autores fizeram questão em destacar por etapas.

Dias e Pires (2003, p. 13), explicitam que prover informações referenciais e bibliográficas específicas são necessárias para o ensino e a pesquisa. As diferenças em relação a outros serviços de informação devem-se ao fato de que a educação é o principal objetivo, e os seus usuários são heterogêneos. As autoras colocam que a forma de uso das informações é diferente, para cada usuário, e isso deve acontecer porque há divergências com a clientela.

Milanesi (1983, p. 69), enfatiza que as universidades deveriam ser a concretização mais imediata da instituição a qual serve por meio da utilização permanente do conhecimento. Para tanto, cabe a universidade atuar no ampliar as fronteiras de conhecimento.

2.10 Serviços de Referência como apoio a outras Unidades de Informação

A utilização do serviço de referência possibilita aos usuários, que buscam informações em tempo real, a alcançarem um propósito e com o apoio das unidades de informação, a tendência é progredir cada vez mais.

De acordo com as autoras, Borszcz e Romani (2006, p. 17), além dos serviços de referência e informação, os núcleos e as bibliotecas, podem realizar atividades de apoio às unidades de informação, mas é preciso:

- Observar o avanço das atividades desempenhadas nas unidades;
- Fortalecer a capacitação, assim aplicadas nos procedimentos estabelecidos;
- Zelar tecnicamente, de modo correto o material bibliográfico.

Tal parceria e o processo de colaboração podem ampliar o acesso dos usuários a recursos informacionais, melhorando o atendimento e conseqüentemente aumentando a satisfação dos usuários atendidos pela biblioteca.

2.11 Avaliação do Serviço de Referência

Avaliar é um processo natural em que se mede a capacidade da função de certo serviço, somente através da avaliação pode obter resultados positivos ou negativos.

Para os autores Almeida e Barbosa (2005, p. 32), “uma vez que é importante um planejamento de pesquisa em todo componente relevante para que seja feita busca adequada neste processo de avaliação”. O processo de avaliação envolve planejamento, pesquisa, mudança de métodos rigorosos, engloba funcionários e usuários, enfatiza áreas, atividades, programas e serviços.

Conforme Lancaster (1996 apud WEITZEL, 2006, p.35), “qualquer que seja a avaliação tem que ser levada em conta o desempenho voltado à função de interface”. Para tanto, deve-se sempre partir do princípio de que a biblioteca é uma interface dos recursos informacionais, disponíveis a comunidade de usuário a ser servida.

Grogan (1995, p. 87) afirma que “o serviço de referência é uma matéria tão cheia de variáveis e imponderáveis que as tentativas de avaliar são bastante frustradoras. De acordo com o autor, o ato de analisar não é uma tarefa simples, uma vez que este serviço tem uma vasta diversidade.

Abreu e Agrasso Neto (2009), explicam a necessidade em ter um conceito claro dos objetivos da avaliação. Assim pressupõe a existência dos objetos declarados, onde

é possível avaliar um serviço que possa ser medido. Os autores, também reforçam que não é possível avaliar um serviço, na qual não seja possível calcular.

Nessa perspectiva, Milanesi (1991 apud BARROS, 2003, p. 86) aponta que “tanto a forma quanto a função deverão ser delineadas a partir do meio social. A forma da biblioteca envolve espaços físicos, instalações, layout que precisam ser agradáveis”. Assim, para avaliar uma biblioteca, todos os recursos devem ser tratados, conforme o aspecto que abrange o espaço, não só a parte estrutural, mas todas as atribuições, que são envolvidas pela biblioteca.

A avaliação, para Bartolo (1997 apud ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.102), é um procedimento presente, em todas as atividades humanas, invariavelmente, buscam comparar o resultado obtido com o esperado.

A avaliação é um juízo de valor aplicado a dados recolhidos, levantados ou observados. Partindo-se dessa afirmação, e considerado que um juízo de valor não é único, consensual ou absoluto, a avaliação sempre contará com aspecto subjetivo e não poderá ser entendida como definitiva. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 103).

Conforme o autor, o procedimento de avaliar não estabelece nenhum propósito, mas deve existir uma finalidade determinada pela instituição e sempre haverá diferentes conceitos para classificar, os critérios, de novos elementos que podem surgir na biblioteca. Assim, partindo desses métodos que relacionam os dados informacionais da biblioteca, é importante compreender que sempre haverá mudanças comportamentais que podem influenciar os resultados.

Para Almeida Júnior (2003), a avaliação é inconclusiva, pois não têm soluções absolutas e isentas de erros. Desse modo, qualquer caminho para a tomada de decisão, poderá sofrer alteração diversas vezes.

Segundo Grogan (1995), a totalidade do processo não pode ser avaliada, porque sempre terá partes passíveis de avaliação, como por exemplo, a correção da resposta. Neste sentido, as aptidões do bibliotecário, as atitudes, devem ser constantemente analisadas, diante do usuário.

Lancaster (1994 apud RAMOS, 1999), considera como critério de avaliação, a busca realizada, pois pode recuperar ou não itens que sejam considerados úteis para satisfazer a necessidade informacional, no entanto, devem ponderar dois termos importantes: a pertinência e a relevância.

Almeida Júnior (2003) complementa em seu discurso que a avaliação é necessária, visto que direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e o fim de uma ação. Assim é importante a obtenção de dados para análise, pois facilita a identificação, dos principais pontos, de um serviço prestado e dos critérios a serem avaliados. Para Almeida (2005, p. 33), o processo de avaliação pode ser influenciado, pelos seguintes fatores:

- Fatores ambientais;
- Cultura organizacional;
- Barreiras por parte do pessoal;
- Disponibilidade de recursos;
- Grau de necessidade de informação do usuário.

Esses fatores podem contribuir tanto positivamente quanto negativamente, para o desenvolvimento dos serviços das bibliotecas. Assim, eles podem de certa forma cooperar para que a biblioteca tenha um bom ou mau funcionamento, na qual dependerá da perspectiva do gestor, pois todas às vezes que uma ocorrência negativa for identificada, também haverá a probabilidade de buscar a melhoria para que a solução revigore a satisfação de seus usuários.

O serviço de referência deve atender, a um público específico, em determinada área, para que o mesmo usufrua dos serviços oferecidos, pela instituição. Segundo Accart (2012, p. 106) uma biblioteca universitária ou um serviço de documentação, geralmente, são especializados sobre temas, bem definidos. Neles as áreas de atuação do serviço de referência são delimitadas e a coleção abrange somente recursos, nessas áreas.

O serviço de referência oferece os elementos que podem conter uma resposta, mas não a redige, acompanha o andamento da pesquisa, fornece todos os elementos para que sejam colhidas as informações pertinentes e orienta o usuário para fontes de informações apropriadas. O serviço de referência desempenha plenamente a função de intermediário, entre, o usuário e a informação.

2.12 A prática do serviço de referência: estratégia de busca

A estratégia de busca é o caminho mais eficaz para traçar uma meta, e assim chegar ao destino desejado. Grogan (1995), diz que a questão foi negociada e levada ao acervo de informações, além disso, impõe duas decisões técnicas, como: o acervo

de informações, local ou remoto, as partes que serão consultadas, a ordem de decisão, e em seguida traduzindo-os para um enunciado de busca apropriada na linguagem de acesso ao acervo de informações.

A segunda decisão implica em escolher, entre os diversos caminhos possíveis, porque o êxito depende do conhecimento íntimo das fontes de informações disponíveis, para pesquisa, experiência em sua utilização e a intuição dos bibliotecários de referência que reconhecem. Trata-se, de uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona a categoria da fonte, depois a fonte específica da categoria e finalmente, os pontos de acesso dessa fonte. De acordo com o autor, a estratégia de busca depende da escolha do tipo de informação que será utilizada para chegar a determinada escolha.

2.12.1 O processo de busca

Segundo Grogan (1995), a realização na busca do acervo de informações, geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ler consulente a mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. O autor salienta que a busca, por informações dentro do acervo compete ao bibliotecário que deverá estar preparado estrategicamente, para assim suprir a necessidade do usuário. As buscas, mais eficazes são aquelas que a estratégia é suficientemente flexível, para comportar uma mudança de curso, caso assim indique o andamento da pesquisa. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias e alternativas prontas, caso seja necessário.

2.12.2 A resposta

Para Grogan, na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará a resposta, porém isso não constitui absolutamente o fim de um processo, pois o bibliotecário tem em mãos, nessa etapa, apenas o resultado de busca. De acordo com o autor, para uma busca ser finalizada, irá depender do resultado obtido, porque uma busca é apenas uma das etapas, e não a finalização do processo.

Mais uma vez, para Grogan (1995) uma “resposta” pode ser uma solução potencial, uma vez que em alguns casos quando o bibliotecário não tem dúvida, quanto a sua adaptação do consulente, isso é suficiente. Porém, torna-se necessário um certo

grau de esclarecimento, para que haja, uma solução completa. Para o autor, a solução, depende da resposta e o grau de conhecimento facilita para chegar a uma conclusão.

3. METODOLOGIA

Segundo os autores Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 27), o método em um sentido amplo pode ser definido como uma ordem aos diferentes processos para atingir um fim e o resultado desejado. Sob esse prisma entende-se que o pesquisador, diante de seus questionamentos precisa posicionar-se em relação à escolha dos métodos que o permitirão alcançarem, seus objetivos de estudo.

Marconi e Lakatos (2012, p. 110) dizem que “os métodos de procedimentos constituem etapas mais concretas da investigação, com a finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos menos abstratos”.

Já Gonçalves (2005, p. 22) acrescenta que “o método significa um conjunto de processos mediante os quais se torna possível chegarem um conhecimento de algo”.

Para Marconi e Lakatos (2012), a técnica pode ser entendida, como um conjunto de preceito e processos que servem uma ciência. Para fazer o uso desses preceitos e normas, é necessário realizar a coleta de dados.

Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 30), defendem que as técnicas em uma ciência são de interesse e os conjuntos das técnicas gerais constituem o método.

A técnica, na visão de Corrêa e Rampazzo (2008, p. 12), é um pouco diferenciada, pois acreditam que “a técnica não é um caminho como um método, mas sim a maneira de percorrer esse caminho”.

Neste sentido, Gonçalves (2005, p. 47) ressalta que “a pesquisa requer esforço, imaginação criativa, e dedicação, entretanto, em qualquer de seus níveis ela supõe sempre método de reflexão analítica e crítica, em relação ao objeto que está sendo pesquisada”. Assim é enfatizado que a pesquisa se relaciona, com uma série de fatores essenciais e devem ser considerados, em seu desenvolvimento.

Segundo Pereira (2012), a pesquisa é o esforço desenvolvido pelo investigador, para coletar informações e dados essenciais a fim de responder a uma pergunta motivadora e, dessa forma, alcançar os objetivos da pesquisa.

Desse modo, a presente pesquisa pretende utilizar, o método comparativo para analisar a questão norteadora apresentada. Para Marconi e Lakatos (2009), o método

comparativo é considerado um estudo diferente, em diversos grupos. Esse método realiza uma comparação com a finalidade de explicar às divergências.

Corrêa e Rampazzo (2008, p. 59), defendem que as similitudes explicam as divergências entre os componentes do objeto, e assim permitindo um dado concreto e abstrato, para que os estudos possam ser comparados, por diferentes sistemas ou padrões comportamentais. Segundo as autoras, a comparação averigua uma diferença nos elementos que permitem uma informação convincente de paradigmas e condutas.

De acordo com Marconi e Lakatos (1991 apud Corrêa e Rampazzo 2008, p.90), a pesquisa exige do pesquisador paciência, perseverança e esforço pessoal, pois a aplicação dos instrumentos elaborados, para a coleta de dados prevista é uma tarefa cansativa e exige, mais tempo. Ainda sobre comparação os autores dizem que é a técnica científica aplicável sempre que houver dois ou mais termos com as mesmas propriedades gerais ou características particulares, como é o caso da presente pesquisa, que visa analisar os alunos do curso de biblioteconomia da Universidade Federal de Sergipe, matriculados no primeiro e no oitavo semestre.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário e de acordo com Corrêa e Rampazzo (2008, p. 99) “o questionário consiste num conjunto de perguntas elaboradas, em geral com o intuito de reunir informações sobre as percepções e opinião dos indivíduos a respeito do objeto de estudo”. Já Cervo, Bervian e Silva (2007) dizem que o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que deseja. Percebe-se diante das palavras dos autores que foi dito a mesma coisa, porém Cervo, Bervian e Silva foram mais objetivos que Corrêa e Rampazzo.

Pereira (2012), diz que o questionário é uma série ordenada de perguntas que deve ser respondida, por escrito pelo informante. Porém Gonçalves (2005) trata, o questionário como um instrumento de coleta de dados, preenchido pelo informante, sem a presença do investigador e normalmente deve conter de 20 a 30 perguntas.

3.1 Espaço amostral da pesquisa: a Bicen

A análise utilizada embasou-se no serviço de referência, da Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe (Bicen), que está localizada na cidade universitária “José Aluízio de Campos”, campus São Cristóvão, sendo vinculada diretamente a vice-reitoria da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

Em 1995, a Biblioteca Central, iniciou a automação de seus serviços utilizando, primeiramente, o Sistema de Automação de Bibliotecas (SAB- II), desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria. Já, em 1999 foi instalada a nova visão do programa chamado Bibliotech.

Figura 1: Entrada da Bicen



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

O Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas (SGB) foi estabelecido em 2002, e permitiu a conclusão da conversão retrospectiva do acervo contando com os serviços de buscas de informações, através do catálogo on-line, o serviço de empréstimos e renovação.

Figura 2: Acesso ao catálogo online na Bicen



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

A partir de março de 2007 foi integrado à rede Pergamum, criado em 1995, com abrangência nacional em rede, na cidade de Curitiba, por uma equipe da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Como o Pergamum funciona de maneira

integrada, passou a garantir muito, mais agilidade no acesso à informação da Bicen. Atualmente o acervo geral da Bicen conta com cerca, de 50.000 títulos totalizados e 149.767 exemplares.

Figura 3: Mural de informações da Bicen



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

A biblioteca possui acervo Braille: periódicos, coleções de periódicos científicos, bibliotecas digitais de tese e dissertações, documentação sergipana, documentação oficial, obras raras, edições de luxo e vídeos. Acesso remoto ao portal de periódicos Capes e acesso á diversos e-books. Dessa forma:

A biblioteca tem como missão primordial, no âmbito nacional regional ou local, estimular a leitura pública oferecendo acervos de todos os tipos, sobre todos os assuntos, ao público mais amplo possível. (ACCART, 2012, p. 22)

3.1.2 O serviço de referência da Bicen

Planeja, coordena e executa os serviços de circulação, como: empréstimos, referência, periódicos, multimeios e coleções especiais; mantém os serviços e atividades voltadas para as pessoas com necessidades especiais (espaço acessibilidade); gerencia a base de dados dos usuários da universidade, migrando para SIBIUFSS, elabora a estatística de frequência e os serviços de atendimento ao usuário.

Figura 4: Serviço de divulgação de novas aquisições da Bicen



Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora (2017)

Realiza a divulgação das coleções e dos serviços oferecidos pela biblioteca, por meio de boletins, catálogos e outros mecanismos de comunicação. Podem ser citados exemplos de vários outros serviços que também são oferecidos pelo serviço da Bicen:

- Empréstimos: é permitido aos estudantes regularmente matriculados, professores e técnicos administrativos da UFS. Apenas os livros disponíveis no acervo geral estão disponíveis para empréstimos. O empréstimo obedece, os seguintes prazos:
 - i. Estudante de graduação: 10 dias;
 - ii. Estudantes de pós-graduação: 20 dias;
 - iii. Técnicos administrativos e demais servidores 10 dias.
- Renovação: a renovação pode ser feita diretamente pelo sistema, entrando com o número de matrícula e a senha da biblioteca, os materiais podem ser renovados em até 8 (oito) vezes, desde que não possuam reserva.
- Nada consta: documento emitido pelas bibliotecas atestando que o usuário não apresenta nenhuma pendência, (multas, empréstimos), com o SIBIUFS. A retirada é realizada, pessoalmente, na biblioteca ou através de procuração. O usuário deve apresentar o documento original com foto, o nada consta é utilizado, para a emissão de diploma, em todos os graus da universidade e renovação de matrícula, no mestrado e doutorado.

A acessibilidade promove e facilita o acesso à informação, aos portadores de deficiência. Os empréstimos dos livros em Braille CDS (áudio –livro) é destinado, exclusivamente, para deficientes visuais, pelo prazo de 10 dias, aplicando a mesma penalidade, previstas aos demais usuários, nos casos de danificação, perda, roubo e

extravio. A solicitação deste material deve ser feita, diretamente, no espaço acessibilidade da Bicen, onde será necessária, a apresentação de documento comprobatório de vínculo e regularidade com a instituição.

Figura 5: Espaço de acessibilidade da Bicen



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

A impressão em Braille é uma cortesia da Bicen oferecida, exclusivamente, para os alunos deficientes visuais, em que a solicitação deve ser realizada, diretamente no espaço acessibilidade da biblioteca, pelo próprio aluno e professor, que seja deficiente visual, para isso é necessário, apresentar o documento comprobatório de vínculo e regularidade com a instituição. O prazo para entregar é 1 (um) dia útil, por cada conjunto de três páginas, quando entregue impressa em tinta e, 1 (um) dia útil, por cada conjunto de três páginas digitadas (recomenda-se que a solicitação, seja realizada com antecedência).

Disponibilização e apoio no uso do computador, para a leitura de texto pelo sintetizador de voz Dosvox, auxílio ao utilizar a lupa eletrônica (monitor), para a ampliação de texto impresso, em tinta, exclusivo para pessoas com baixa visão, durante o horário de funcionamento do setor (9 às 17h). Disponibiliza scanner, para o escaneamento de texto impresso em tinta e conversão para texto digital. O escaneamento deve ser feito pelo tutor do aluno.

Esses instrumentos auxiliam na tradução e interpretação de Libras, entre surdos, cegos e ouvintes, atuando no apoio à acessibilidade, aos serviços disponibilizados, na Bicen, desde o acervo geral, periódicos, atendimento, até o balcão de empréstimos. A Bicen, também conta, com adaptações para a acessibilidade (rampas, mapas, táteis, banheiros, elevador e etc.) de acordo com a norma ABNT, NBR-9050.

Outros serviços que a biblioteca oferece são:

- Comut: pedidos de cópias de documentos técnicos-científicos, disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras. Entre os documentos acessíveis encontram-se periódicos, teses, anais de congresso, relatórios técnicos e partes de documentos dos serviços oferecidos na Bicen, no setor de periódicos.
- Scad: é um serviço de solicitação de artigos da área de ciência da saúde, que tem como objetivo promover, o acesso a documento, para fins acadêmicos e pesquisas, este serviço é coordenado pela Bireme, com a cooperação das bibliotecas integrantes da rede BVS.
- Serviço oferecido pela Bicen, Bissau e Bicampi:² a internet, a rede sem fio da UFS, está disponível para alunos, professores, funcionários da instituição e visitantes. As normas da Abnt, agora estão disponíveis no catálogo das bibliotecas da UFS.
- Treinamento em bases de dados: os professores podem agendar treinamentos em base de dados, como o portal de periódicos Capes, para suas turmas, o agendamento deve ser realizado com antecedência, para uma avaliação de disponibilidade de datas.
- O portal de periódicos da Capes: reúne em único ambiente virtual, mais de 38 mil periódicos, 12 bases de patentes, 130 bases de referência, 120 mil e-books, enciclopédia, dicionários, teses, dissertações, bases de dados estatísticos, normas técnicas e entre outros conteúdos. Todos os conteúdos podem ser acessados dentro e fora da universidade, por toda a comunidade universitária. A biblioteca digital de teses e dissertações é formada pelo núcleo de pós-graduação da Universidade Federal de Sergipe que promove uma visibilidade da produção científica brasileira, no âmbito local (Bdtd/UFS), nacional (Bdtd/Ibict) e internacional.
- RIUFS: repositório institucional da Universidade Federal de Sergipe que define e norteia à política de fácil acesso à informação acadêmica, produzida pela instituição, e aprovada através da resolução nº 40/2010/ Conepe, 18 de junho de 2010.
- Sites de jornais de Sergipe: o site contém cerca de 45 mil fascículos digitalizados de jornais sergipanos, do século XIX ao XXI, os títulos pertencem à

²Fonte: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/152>.

coleção do instituto histórico e geográfico de Sergipe, a digitalização foi realizada, por meio de um convênio, com a Petrobrás. A universidade Federal de Sergipe recebeu e organizou o material que agora está disponível no site de pesquisa.

3.2 Realização da Pesquisa

Para a constituição da amostra foram escolhidos alunos do 1º e 8º períodos do curso de Biblioteconomia para a pesquisa. Por este motivo, as perguntas foram feitas de forma que pudessem ser aplicadas em questões voltadas às necessidades dos estudantes do curso. Cabe ressaltar que os estudantes do 1º período possuem menos conhecimento em determinados assuntos por serem ingressantes, o que acabou por influenciar nas respostas. Por outro lado houve alunos ingressantes que responderam o questionário de acordo com o que sabiam sobre o curso, desta forma foi possível comparar as respostas dos alunos ingressantes com as dos concluintes.

Há um número menor de alunos do oitavo período, pois se considera que evadiram, ou então, estão retidos em outras disciplinas. Já os alunos do primeiro período são em maior quantidade, porque estão na fase inicial do curso.

A análise dos resultados considerou todos os elementos quantitativos e qualitativos que foram coletados durante o período da pesquisa, dado que as observações e questões foram apresentadas aos entrevistados, por meio de um questionário, com quinze (15) perguntas. Cabe ressaltar que as fotografias apresentadas anteriormente são as sondagens de campo e tais registros mostram como a atividade foi satisfatória. Para tanto, é importante colocar que algumas dificuldades foram encontradas durante a coleta de dados, assim a análise foi apoiada na vivência de campo.

As perguntas realizadas do questionário foram baseadas no serviço de referência da Bicen, as mesmas perguntas foram feitas para os alunos do 8º e 1º período, porém a forma de aplicar transcorreu de maneira diferente, de modo que os estudantes do oitavo período responderam às perguntas por um formulário disponível no sistema Google Formulários³, método que funcionou com excelência para esse grupo da amostra. Já os acadêmicos do primeiro período responderam por meio do

³<https://www.google.com/forms/about/>

questionário impresso, pois, quando a enquete foi enviada por e-mail, a maioria dos alunos apresentou dificuldades em responder.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a realização da pesquisa, o questionário foi entregue impresso para os alunos da turma ingressante, inicialmente composta por 48 alunos, sendo que destes somente 37 responderam, já que 11 não freqüentavam mais o curso, e foi enviado online para os alunos da turma concludente, composta de 20 alunos, onde somente 18 responderam a pesquisa, pois 2 ainda se encontravam retidos no curso.

Diante desse quadro, foi possível obter os dados apresentados na tabela abaixo:

Tabela 1: Grupos amostrais da pesquisa

PERÍODO	ALUNOS PARTICIPANTES	PERCENTUAL (%)
1º	37	67,27
8º	18	32,73
TOTAL	55	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Para cada uma das 15 perguntas existentes no questionário foi elaborado uma tabela de acordo com as respostas dadas pelos entrevistados. A Tabela 2 a seguir demonstra os dados obtidos através das respostas da primeira questão “Você sabe o que é serviço de referência?”:

Tabela 2: Conhecimento sobre Serviço de Referência

AMOSTRA	SIM		NÃO	
37	19	51,35%	18	48,65%
18	18	100,00%	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Através da análise da Tabela 2 demonstra que o grau de conhecimento dos acadêmicos com relação ao serviço de referência da Bicen está relacionado ao tempo em que está no curso. Porém, apesar de alunos ingressantes não possuírem, teoricamente, tal conhecimento, 51,35% deles afirmaram tê-lo. Não obstante, 100% dos estudantes concludentes afirmaram conhecer tal serviço, o que pode ser explicado pelo alto nível de contato que eles obtiveram durante todo o curso e que demonstra os quão aptos eles estão para o mercado de trabalho.

Tabela 3: Linhas de atuação

AMOSTRA	OPÇÃO 1	OPÇÃO 2	OPÇÃO 3	OPÇÃO 4	OPÇÃO 5	OPÇÃO 6
37	27,03%	8,11%	10,81%	5,40%	5,40%	43,24%
18	72,22%	11,11%	5,55%	5,55%	5,55%	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 3 apresenta o percentual das respostas dadas pelos entrevistados com relação à segunda pergunta “Quais das cinco linhas de atuação do serviço de referência você conhece?”. Dentre as respostas disponíveis, os alunos poderiam escolher entre 6 alternativas, sendo elas, respectivamente: serviço de referência; educação do usuário; alerta disseminação; comunicação visual; administração e supervisão, e; nenhuma.

Diante da análise dos dados, foi percebido que a maioria dos alunos do primeiro período desconhece as cinco linhas de atuação, com o percentual de 43,24%. Já os acadêmicos do oitavo período possuem maior conhecimento das cinco linhas, sendo o percentual de 72,2% relacionado à linha do serviço de referência.

A discrepância em relação aos níveis de conhecimento comparados das duas turmas deve-se ao fato de que, por estarem a pouco tempo no curso, os alunos da turma ingressante não desfrutaram de tempo suficiente para que obtivessem tal conhecimento.

Tabela 4: Avaliação das cinco linhas de referência

AMOSTRA	MUITO IMPORTANTE	POUCO IMPORTANTE
37	36 97,29%	1 2,71%
18	18 100%	0 0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 4 demonstra os resultados das respostas referentes a questão “Agora que você conhece quais são as cinco linhas, como você as avalia?”. Durante a análise das respostas foi possível notar que 97,29% dos alunos do 1º período avaliaram o serviço como muito importante, já no que se refere aos alunos do 8º período pode-se perceber que todos consideraram o serviço muito importante.

Esse resultado, de acordo com a hipótese, era esperado, levando em conta que os alunos concludentes têm um maior conhecimento sobre o serviço de referência em relação aos ingressantes.

Tabela 5: Serviço de referência adequado

AMOSTRA	SIM	NÃO
37	28 75,68%	9 24,32%
18	10 55,56%	8 44,44%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 5 refere-se à pergunta “Em sua opinião, a oferta de atividades de serviço oferecidas pelo serviço de referência da Bicen é adequada aos usuários?”. Seguindo as informações da tabela, a maior parte, 75,68% dos estudantes do 1º período acreditam que o serviço de referência da Bicen é apropriado aos usuários. Contudo, apenas 55,56% dos concludentes concordam que o serviço é adequado.

Tal resultado pode significar que a Bicen fornece um bom serviço em seu atendimento, acervo e no serviço de informação, assim incluindo agilidade, além de ter um acervo completo que supre as necessidades dos estudantes.

Tabela 6: Serviço de Referência Digital

AMOSTRA	SIM		NÃO	
37	17	45,95%	20	54,05%
18	15	83,33%	3	16,67%

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

No que se refere à questão “Você sabe o que é Serviço de Referência Digital?”, a Tabela 6 mostra que a minoria dos alunos do primeiro período conhece este serviço, já dos alunos do 8º período, o conhecimento é sabido pela maioria, apenas um 16,67% dos estudantes deste período não possuem tal conhecimento. Ao comparar as turmas, concluiu-se que essa diferença ocorre pelo fato de a turma do primeiro período ainda desconhecem tal serviço por falta de oportunidade.

Tabela 7: Necessidades do Serviço de Referência da Bicen

AMOSTRA	MELHOR VISIBILIDADE	INOVAÇÃO	EXCELENCIA NA RECEPÇÃO	NÃO TEM DIFERENCIAL
37	11 29,73%	5 13,51%	15 40,54%	6 16,22%
18	7 38,89%	7 38,89%	4 22,22%	0 0%

FONTE: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 7 demonstra os resultados da pergunta “Para você, o que falta no serviço de referência da Bicen?”. Para responder a esse questionamento, os alunos tinham 4 opções: melhor visibilidade; inovação; excelência na recepção, e; não tem diferencial.

Ao analisar as respostas dadas, pode-se perceber que 40,54% dos alunos do 1º período consideraram que falta excelência no serviço de referência da recepção. Todavia, os alunos do 8º período, acreditam que o serviço de referência da Bicen necessita tanto de melhor visibilidade quanto de inovação (ambos apresentaram o percentual de 38,9% dentre as respostas). Foi possível notar que as turmas tiveram um olhar diferenciado para as respectivas respostas.

Tabela 8: Atribuição de nota do Serviço de Referência da Bicen

AMOSTRA	0 a 3		4 a 6		7 a 10	
37	2	5,41%	24	64,86%	11	29,73%
18	3	16,67%	10	55,55%	5	27,78%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A questão tratada na Tabela 8 acima é “Em uma escala de 0 a 10 qual nota você atribui ao serviço de referência da Bicen?”. Os resultados da Tabela 8 apresentaram seus maiores resultados no que se refere ao intervalo de 4 a 6, 64,86% para os alunos ingressantes e 55,55% para os alunos concludentes. As duas turmas

compartilharam da mesma visão, o que significa que ambas consideraram o serviço de referência importante.

Tabela 9: Diferencial do Serviço de Referência da Bicen

AMOSTRA	EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO		EFICIÊNCIA DE BUSCA		ACESSO AOS RECURSOS	
37	6	16,22%	16	43,24%	15	40,54%
18	1	5,56%	6	33,33%	11	61,11%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Na Tabela 9, que trata sobre “Para você, qual o diferencial do Serviço de Referência da Bicen?”, é colocado o diferencial do serviço de referência é, para os estudantes do 1º período, a eficiência de busca, com 43,24% das repostas, e acesso aos recursos, para os estudantes do 8º período, com 61,11%.

Tabela 10: Utilização dos produtos e serviços da Bicen

AMOSTRA	SEMPRE		NUNCA		RARAMENTE	
37	15	40,54%	2	5,41%	20	54,05%
18	11	61,11%	0	0%	7	38,89%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os resultados da Tabela 10, que se refere à “Você costuma utilizar os produtos e serviços que são oferecidos pela Bicen?”, apontam que os estudantes do 1º período raramente utilizam os produtos oferecidos pela Bicen, com o percentual de 54,05%. Já 61,11% dos alunos concludentes revelaram sempre utilizar esses serviços. A pouca divulgação ou a falta de interesse podem explicar a frequência de utilização de tais recursos pelos alunos ingressantes.

Tabela 11: Oferta do Serviço de Referência de qualidade

AMOSTRA	SIM		NÃO	
37	29	78,38%	8	21,62%
18	9	50,00%	9	50,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Observa-se na Tabela 11, referida à “No seu entendimento, a Bicen oferece um Serviço de Referência de boa qualidade?”, os alunos do 1º período acreditam que a Bicen oferece um serviço de referência de qualidade, com um percentual de 78,38%. Já os do 8º período ficaram divididos, pois 50% julgaram que a Bicen tem um serviço de referência de qualidade e os outros 50% acreditaram que não há um serviço de qualidade.

Tabela 12: Satisfação dos usuários da Bicen quanto ao acervo

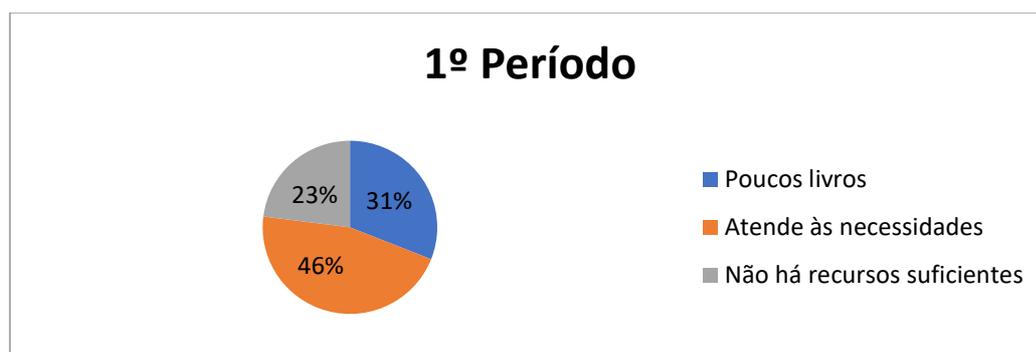
AMOSTRA	SIM		NÃO	
37	19	51,35%	18	48,65%
18	8	44,44%	10	55,56%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 12, que fala sobre “Você acredita que o acervo da Bicen se encontra bem equipado para atender aos alunos do curso de Biblioteconomia da UFS?

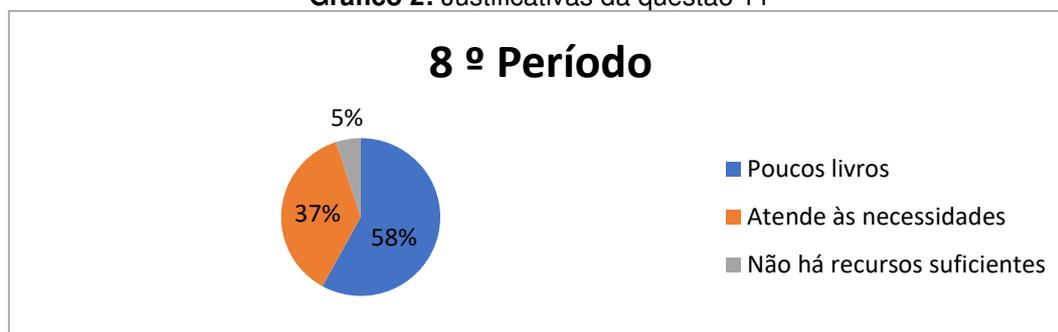
Justifique.”, mostra que 51,35%, da turma do 1º período acredita que o acervo da Bicen encontra-se bem equipado. Já 55,56% dos alunos do 8º defendem que o acervo não está bem equipado. Ao justificarem as respostas, alunos de ambas as turmas disseram que: *‘Atende as necessidades, pois há principalmente livros suficientes para todos os alunos’*.

Gráfico 1: Justificativas da questão 11



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Gráfico 2: Justificativas da questão 11



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

TABELA 13: Conhecimento quanto à política do Serviço de Referência da Bicen

AMOSTRA	SIM		NÃO	
37	4	10,81%	33	89,19%
18	9	50,00%	9	50,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

A questão tratada na Tabela 13 foi “Você conhece a política voltada ao Serviço de Referência da Bicen?”. Os dados demonstram que 89,19% dos ingressantes não conhecem a política voltada ao serviço de referência da Bicen. Já 50% dos concludentes conhecem e os outros 50% disseram não conhecer. Esse resultado ocorre devido ao fato de os alunos poucos apreciarem o funcionamento dessas políticas.

Tabela 14: As políticas do Serviço de Referência da Bicen e suas necessidades

AMOSTRA	ATENDE ÀS EXPECTATIVAS		SUPERA AS EXPECTATIVAS		NÃO ATENDE AS EXPECTATIVAS	
37	23	62,16%	1	2,70%	13	35,14%
18	6	33,33%	1	5,55%	11	61,11%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

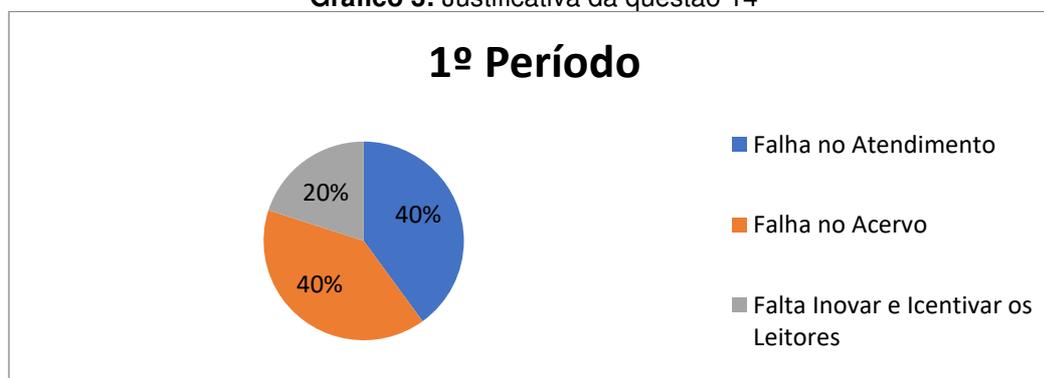
A tabela 14, referente à questão “Você acha que a política voltada ao Serviço de Referência da Bicen atende as necessidades?”, possui três segmentos como critério avaliativo: atende as expectativas; supera as expectativas, e; não atende as expectativas. Ao considerar as respostas dos alunos, verificou-se que os estudantes do 1º período, com o percentual de 62,16%, afirmam que a expectativas são atendidas. Já os do 8º período mostraram que não atendem as expectativas dos usuários, com 61,11% das respostas.

Tabela 15: Falhas no Serviço de Referência da Bicen

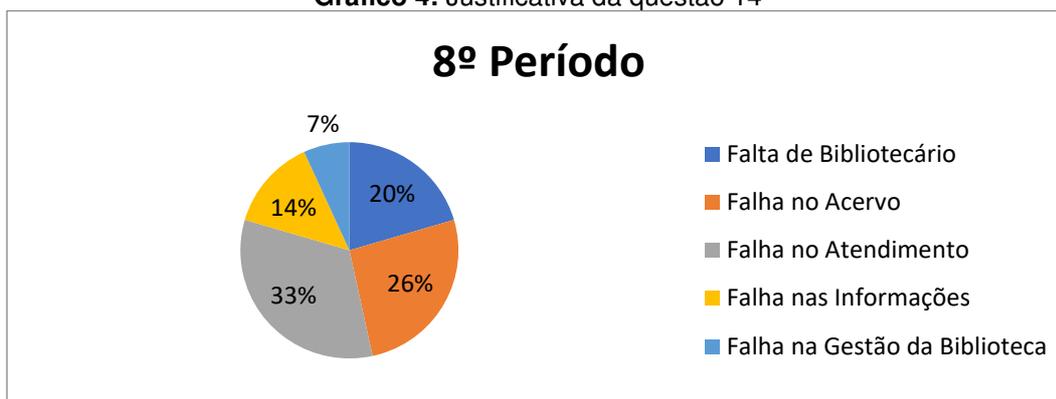
AMOSTRA	NO ACERVO		NO ATENDIMENTO		PRODUTOS E INDORMAÇÕES		OUTROS	
37	6	16,21%	14	37,84%	2	5,41%	15	40,54%
18	6	33,33%	6	33,33%	0	0%	6	33,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 15 descrita acima se refere ao questionamento “Se não atende, onde existem falhas? Justifique.” Os alunos do 1º período, colocaram, em sua maioria, que as falhas existem no atendimento, com um percentual de 37,84%. Já os alunos do 8º período ficaram divididos, formando o percentual de aproximadamente 33,33% para cada patamar. Os estudantes do 1º dizem que essa falha acontece porque há falta de inovação dos serviços da Bicen para os leitores. Já os do 8º período justificaram que há falhas na gestão da biblioteca, no acervo e nos bibliotecários.

Gráfico 3: Justificativa da questão 14

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Gráfico 4: Justificativa da questão 14

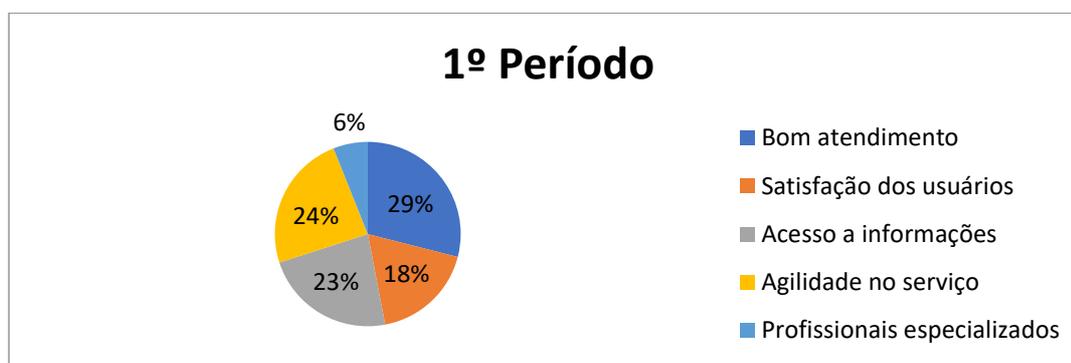
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Tabela 16: Importância do Serviço de Referência da Bicen

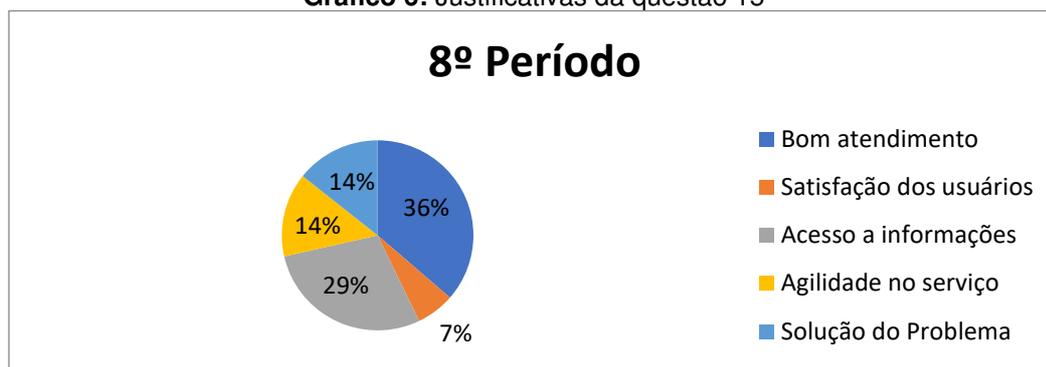
AMOSTRA	AGILIDADE		BOM ATENDIMENTO		SOLUÇÃO DO PROBLEMA		OUTRA	
37	5	13,52%	12	32,43%	8	21,62%	12	32,43%
18	2	11,11%	6	33,33%	9	50,00%	1	5,56%

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

A tabela 16, que expõe os resultados da última pergunta do questionário: “Afim, o que é mais importante para você no serviço de referência da Bicen? Justifique.”, confirma que a hipótese de que a turma do 1º período acha que o fator mais importante para se ter um serviço de Referência prestado com excelência pela Bicen é um bom atendimento, apresentando o percentual de 32,43% das respostas. De acordo com os alunos do 8º período, o ideal seria a solução do problema, que apresentou um percentual de 50%. Apesar das diferentes respostas dadas pelas duas turmas, foi possível perceber de que ambas consideram importantes elementos que são esperados em serviços de excelência, o bom atendimento e a eficiência em solucionar problemas.

Gráfico 5: Justificativas da questão 15

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Gráfico 6: Justificativas da questão 15

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa analisou como os alunos ingressantes e concluintes do curso de biblioteconomia da Universidade Federal de Sergipe avaliavam a qualidade do serviço de referência da Bicen. Diante disso, foi observado que o nível de satisfação com relação a tal serviço depende do tempo de convivência com o mesmo, pois foi percebido que os alunos do 1º período desconhecem diversas atividades referentes ao serviço de referência, porém 8º período tem um amplo conhecimento sobre tais serviços.

Cabe ressaltar que os objetivos específicos da pesquisa foram alcançados e foi possível identificar o nível de conhecimento dos alunos acerca do serviço de referência. Foi realizada uma análise em relação às principais facilidades e dificuldades de interação existente entre os alunos e o serviço de referência da Bicen e através das respostas advindas do questionário diagnosticou-se que alguns aspectos, como qualidade no atendimento, podem aumentar a satisfação dos alunos em relação ao serviço de referência da Bicen.

O trabalho mostrou, no decorrer de suas reflexões, a importância do serviço de referência para o universo acadêmico e, conseqüentemente, apresentou em seus resultados dados que comprovam a necessidade de melhorias deste serviço na Bicen.

O serviço de referência da Bicen necessita ser inovado, visto que alguns setores pertencentes à biblioteca encontram-se fragilizados, principalmente na parte que se refere ao atendimento, onde carece de uma maior interatividade com os usuários.

Algumas respostas no questionário sugeriram que deveria haver um bibliotecário de referência, disponível em todos os horários, que poderia fazer uma grande diferença.

Sugere-se, especialmente, uma atividade voltada aos calouros, para que possam, no início de sua vida acadêmica, conhecer os benefícios do serviço de referência. Já os concludentes, ao longo do curso, tornam-se mais exigentes, e, para tal, é sugerido que haja a realização de treinamentos e aprimoramento do atendimento.

Além disso, divulgar os serviços, atividades e produtos oferecidos pela biblioteca, utilizando canais mais populares, como redes sociais, pode ser uma opção de melhoria.

Orienta-se também que deve haver outros estudos sobre tal assunto, utilizando essa pesquisa. Para tanto, os outros cursos também devem ser analisados, uma vez que o curso de biblioteconomia tem uma característica altamente relevante, ser bastante próximo à biblioteca, com isso acredita-se que outras áreas podem apresentar certas dificuldades não apresentadas neste estudo.

6. REFERÊNCIAS

- ABREU, F.; AGRASSO, N. **Conhecimento científico**: subsidio para gestão de serviços de referência e informação. Florianópolis: UFSC, 2009.
- ACCART, J. P. **Serviço de referência do presencial ao virtual**. Brasília, Ed. Brinquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA, MARIA CHRISTINA BARBOSA de. **Planejamento em bibliotecas em serviço de informação**. 2ªed. São Paulo: Brinquet de Lemos, 2005.
- ALMEIDA, JÚNIOR. O.F. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.
- AMARAL, S. A. **Marketing na ciência da informação**. Brasília, Ed. Universidade de Brasília, 2007.
- BARROS, M. H.T.C. **Disseminação da informação**. Marília S.P: Fundepe, 2003.
- BIBLIOTECAS UFS. **Universidade Federal de Sergipe**. 2018. <<http://bibliotecas.ufs.br/pagina/152>>. Acesso em 21 de agosto de 2017.
- BORSZCZ, I; ROMANI, C. **Unidade de Informação**: conceitos e competências. Florianópolis, UFSC, 2006.
- CARVALHO, M. M.; MIRANDA, A. C. C. de. **Desenvolvimento de coleções defontes de informação eletrônicas em bibliotecas universitárias**. Artigos de Revisão, Biblionline, João Pessoa, v. 10, 2014.
- CARVALHO, K. De.; NUNES, M. S. C. **As bibliotecas universitárias em perspectivahistórica: a caminho do desenvolvimento durável**. Perspectivas em Ciência da Informação, v.21, n.1, 2016.
- CERVO, Amado Luiz; Bervian, Pedro. A. Silva. R. da. **Metodologia científica**. 6ªed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CORREA, M.F. Z.; RAMPAZZO, S. E. **Desmistificando a metodologia científica: guia prático de produção de trabalho acadêmico**. Rio Grande do Sul: ED. Habilis, 2008.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviço de informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2003.
- DICIO. **Dicionário online de português**. São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/referencia/>>. Acesso em: 21 de agosto de 2017.

- FONSECA, E. N. **Introdução a biblioteconomia**. 2 ed. Brasília: Brinquet de Lemos, 2007.
- FUJITA, L. S. M.; MARTELENTE, M. R. M.; LARA, G. de. L. M. **A dimensão epistemológica da ciência da informação**. Marília S.P: Fundepe, 2008.
- GONÇALVES, H. A. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2005.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1995.
- LE COADIC, Y. F. L. **A ciência da informação**. 2. Ed. Brasília: Brinquet de Lemos, 2004.
- MACHADO, O. A. **Qualidade da informação: uma abordagem orientada para o contexto**. Tese de doutorado, USP, São Paulo, 2013.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 1ed. São Paulo: Brasiliense S. A., 1983.
- MORIGI, V. J. **Entre o passado e o futuro: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo**. Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v.10, n.2., 2005.
- OLETO, R. R. **Percepção da qualidade da informação**. Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 1, 2006
- OLIVEIRA, R. A. **Avaliação da qualidade do serviço de referência da biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2010, 70. TCC(Conclusão de curso de Graduação em Biblioteconomia) – Florianópolis.
- PEREIRA, J. M. **Manual de metodologia pesquisa científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- PLACER, X. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Preliminar, 1968.
- RAGANATHAN, C. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2009.
- RAMOS, M. E. M. **Tecnologia, e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa, UEPG, 1999.
- SILVA, F. C. C. **Bibliotecários especialistas: guias de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.
- SILVA, A. M. M. **A construção das bibliotecas universitárias no Brasil**. PontodeAcesso, Salvador, v.10, n.1, 2016.

TAMARRO, A. M.; SALARELLI, A. **Biblioteca digital**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2008.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. **A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura**, de 1997 a 2006.

Perspect.ciênc. inf., Belo Horizonte, v.11 n.1, 2006.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo. Artes e Ciência, 2002.

WEITZEL, S.R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em biblioteca universitária**. Rio de Janeiro, Inter ciência, Niterói, Intertexto, 2006.

SILVA, Angela Maria Moreira. A construção das bibliotecas universitárias no Brasil. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n.1, p. 3-23, 2010.

APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTIONÁRIO

Avaliação do serviço de referência da Bicen/UFS

1. Qual o período que você está cursando? *

OBS: Responder apenas alunos que estejam cursando o 1º período do curso. *

R:

2. Qual o seu nome?

OBS: Não precisa ser completo.

R:

3. Você sabe o que é serviço de referência?

Sim

Não

4. Quais das cinco linhas de atuação do serviço de referência você conhece?

Serviço de referência propriamente dito

Educação do usuário

Alerta e disseminação da informação

Comunicação visual/ divulgação da biblioteca

Administração, supervisão do setor de referência

Nenhuma

5. Agora que você conhece quais são as cinco linhas como você avalia?

Muito importante

Pouco importante

6. Na sua opinião a oferta de atividades de serviços oferecidos pelo serviço de referência da BICEN é adequada aos usuários?

Sim

Não

7. Você sabe o que é um serviço de referência digital?

Sim

Não

8. Para você o que falta no serviço de referência da Bicen?

Melhor visibilidade dos serviços

Inovação, que permita atender melhor o usuário

Excelência na recepção e ajuda de informação

Não tem diferencial

9. Em uma escala de 0 a 10 qual nota você atribui ao serviço de referência da Bicen?

0 a 3

4 a 6

7 a 10

10. Para você qual o diferencial do serviço de referência da Bicen?

Excelência no atendimento

Eficiência na estratégia de busca

Acesso remoto aos recursos informacionais

11. Você costuma utilizar dos produtos e serviços que são oferecidos pela Bicen?

Sempre

Nunca

Raramente

12. No seu entendimento a BICEN oferece um serviço de referência de boa qualidade?

Sim

Não

13. Você acredita que o acervo da Bicen se encontra bem equipado para satisfazer os alunos do curso de biblioteconomia da UFS? Justifique.

Sim

Não

14. Você conhece a política voltada ao serviço de referência da Bicen?

Sim

Não

15. Você conhece a política voltada ao serviço de referência da Bicen?

Ela atende as expectativas do usuário

Ela supera a expectativa do usuário

Ela não atende a expectativa do usuário

16. Se não atende onde existem as falhas? Justifique.

No acervo

No atendimento

Pelos produtos e informações que são oferecidos como: recorte de jornais, revistas de sumários, boletim bibliográficos de documentos dentre outras informações.

Outros

17. Afinal o que é mais importante para você no serviço de referência da Bicen?

Justifique. *

Agilidade

Bom atendimento

Solução do problema

Outra

*

ANEXO A – IMAGENS DA BICEN

Figura 6: Sala de informática



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 7: Acervo geral – primeira parte



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 8: Acervo geral – segunda parte



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 9: Documentação Sergipana



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 10: Periódicos



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 11: térreo



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)

Figura 12: Primeiro andar



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017)