UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Bruno Roussos

BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO DA UFRGS: estudo de caso sobre o Serviço de Referência

Porto Alegre
2013

Bruno Roussos

BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO DA UFRGS: estudo de caso sobre o Serviço de Referência

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profª. Drª. Eliane Lourdes da Silva Moro

Porto Alegre
2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretora: Ana Maria Mielniczuk de Moura

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Chefa: Prof.ª Dr.ª Maria do Rocio Fontoura Teixeira
Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
Coordenadora: Prof.ª Dr.ª Samile Andréa de Souza Vanz
Coordenadora Substituta: Prof.ª Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Dados Internacionais de Catalogação da Publicação (CIP)

R867b Roussos, Bruno

Biblioteca Setorial de Educação da UFRGS: estudo de caso sobre o Serviço de Referência / Bruno Roussos: orientadora Prof.ª Drª. Eliane Lourdes da Silva Moro. – Porto Alegre, 2013.

Xx f.; 30cm

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciências da Informação, Porto Alegre, 2013.

1. Serviço de Referência 2. Processo de Referência I. Moro, Eliane Lourdes da Silva II. Título.

CDU

Departamento de Ciência da Informação
Rua Ramiro Barcelo, 2705 – Campus Saúde – Bairro Santana
CEP:90035-007 – Porto Alegre RS
Tel.: (51) 3308 5067
Fax: (51) 3308 5435
E-mail: fabico@ufrgs.br

Bruno Roussos

BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO DA UFRGS:
estudo de caso sobre o Serviço de Referência

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em 13 de dezembro de 2013.

Banca Examinadora:

_____

Profª. Drª. Eliane Lourdes da Silva Moro
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS
(Orientadora)

_____

Profª Me. Maria Lúcia Dias
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS
(Examinadora)

_____

Profª Espec. Helen Flores
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS
(Examinadora)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, primeiramente, à minha família: meu pai (*in memoriam*), minha mãe, meus irmãos e irmãs, minhas cunhadas, meus cunhados, meus sobrinhos e sobrinhas, que sempre estiveram ao meu lado nesta longa caminhada, mesmo quando essa realidade era apenas um sonho.

Em especial, reitero minha gratidão à minha mãe, Zilda, e ao meu pai, Georges, que de forma incansável incentivaram a minha formação e sempre acreditaram em mim, mesmo quando eu duvidava.

Por fim, aos meus amigos (poucos, porém sinceros) e colegas da faculdade pela amizade e pela troca de experiência.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha professora e orientadora, Eliane Lourdes da Silva Moro, pela sua dedicação para que esse trabalho fosse realizado. Agradeço também às professoras Maria Lúcia Dias e à Helen Flores por aceitarem fazer parte da minha banca de apresentação do TCC, enriquecendo o resultado final do meu trabalho.

Agradeço aos Sujeitos da Pesquisa do meu trabalho pelas respostas e pela disponibilidade, pois fizeram toda diferença no resultado.

Aos meus colegas do CDD Vila Jardim (nos Correios), meu atual emprego, pelo apoio e pela ajuda dispendida: aos meus colegas de sala, do Registrado, do CEEE, da Telegráfica e dos Motorizados. Às supervisoras, em especial à minha chefe, Cristiane, por flexibilizar meu horário permitindo que eu continuasse estudando.

O meu “muito obrigado”, também, a todo o pessoal da Biblioteca Setorial de Educação da UFRGS nos dois momentos em que estive lá: primeiramente como bolsista e, depois, no Estágio Curricular Obrigatório. Agradeço especialmente às bibliotecárias: Ana Gabriela, Neliana, Denise e Andrea.

“...Corramos com perseverança o caminho que nos está proposto...”

(Hebreus 12:1)

RESUMO

O presente estudo exploratório, de abordagem qualitativa, de método descritivo e interpretativo, caracteriza-se como um estudo de caso da Biblioteca Setorial de Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FACED/UFRGS), que busca analisar as necessidades informacionais dos alunos de Graduação e Pós-Graduação da Universidade, assim como verificar se as mesmas são atendidas. Contempla um referencial teórico da área a fim de embasar sua metodologia baseada nas ferramentas de coleta de dados, de observação e entrevista semiestruturada. Analisa as ferramentas e mecanismos de busca utilizados pelos usuários, a autonomia diante do acervo, assim como a qualidade do Serviço de Referência oferecido na Biblioteca. Conclui que os usuários em sua maioria utilizam-se do acervo para fins acadêmicos, que permanecem conservadores ao preferir o Serviço de Referência Presencial ao invés do Virtual, e que é satisfatório o auxílio oferecido pelos servidores da Biblioteca Setorial.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Estudo de Caso. Biblioteca Setorial de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

RESUMEN

El presente estudio exploratorio, de enfoque qualitativo, de método descriptivo y interpretativo, que se caracteriza como un estudio de caso de la Biblioteca Setorial de Educação da Faculdade de Educação de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul (BibEdu/UFRGS), que busca analizar las necesidades de informacion de los estudiantes de pregrado e postgrado de la Universidad, así como verificar se estas son atendidas. Incluye uma área teórica com el fin de apoyar su metodologia basada em herramientas de recogida de datos, de las entrevistas semiestructuradas y observación. Analiza las hierramientas y motores de búsqueda utilizados por los usuários, la autonomia en el acervo, así como la calidad del Servicio de Referencia que se oferece em la Biblioteca. Concluye que los usuarios en su mayoría utilizan el acervo para fines académicos, continuando conservadores al preferir el Servicio de Referencia Presencial en lugar de lo Virtual, y que és satisfactoria la assistência oferecida por las personas de la BibEdu/UFRGS.

Palabras-chave: Servicio de Referencia. Estudio de Caso. Biblioteca Setorial de Educação de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Quadro Conceitual para Abordagem Qualitativa..... 36
Fluxograma 1 – Processo de Observação para Escolha dos Sujeitos da Pesquisa..... 22
Gráfico 1 – Necessidade de Informação dos Entrevistados..... 46
Gráfico 2 – Procedimento para Busca de Informações 47
Gráfico 3 – Análise do Procedimento Posterior à Consulta no SABi 48
Gráfico 4 – Procedimento de Busca Quanto à Qualificação 49
Gráfico 5 – Ferramentas Utilizadas na Busca..... 50
Gráfico 6 – Outras Ferramentas de Busca Utilizadas 51
Gráfico 7 – Preferências Quanto ao Serviço de Referência Presencial e Virtual 52
Gráfico 8 – Solicitação de Auxílio aos Atendentes da BibEdu/UFRGS 54
Gráfico 9 – Qualificação dos Usuários que Não Solicitam Auxílio do Serviço de Referência..... 54
Gráfico 10 – Qualificação dos Usuários que Solicitam Auxílio do Serviço de Referência..... 55

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 – Funções do Serviço de Referência 27
Quadro 2 – As Cinco Linhas do Serviço de Referência do Tradicional às Redes Eletrônicas 33
Quadro 3 – Relação dos Sujeitos da Pesquisa 43

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANPED	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação
BibEdu/UFRGS	Biblioteca Setorial de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
EAD	Ensino à Distância
EUA	Estados Unidos da América
FACED	Faculdade de Educação
IES	Instituições de Ensino Superior
SABi	Sistema Automatizado de Bibliotecas
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UI	Unidade de Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 13

2 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS E UNIVERSITÁRIAS 16
2.1 Bibliotecas Especializadas 16
2.2 Bibliotecas Universitárias 18

3 BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO DA UFRGS 21

4 Serviço de Referência 23
4.1 Histórico 23
4.2 Processo de Referência 25
4.3 Pesquisas 29
4.4 Relação Usuário X Bibliotecário de Referência 30
4.5 Serviço de Referência Virtual 31

5 METODOLOGIA 35
5.1 Abordagem do Tema 35
5.2 Tipo de Estudo 37
5.3 Método 37
5.4 Instrumentos de Coleta de Dados 38
5.5 Limitações do Estudo 39

6 ANÁLISE E RESULTADO DOS DADOS 40
6.1 Observação 40
6.1.1 Escolha dos Sujeitos 43
6.1.2 Resultado das Observações 44
6.2 Entrevista Semiestruturada 44
6.2.1 Descrição das Entrevistas 45
6.2.2 Análise das Entrevistas 55

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS 57

GLOSSÁRIO 59

REFERÊNCIAS 60

APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista Semiestruturada 64

1 INTRODUÇÃO

Há anos as bibliotecas deixaram de ser simplesmente um espaço utilizado para a guarda de livros empoeirados, trancafiados, velhos e desatualizados, mantidas apenas para mostrar um *status* de cultura que o local sempre induziu, e até mesmo de nobreza, já que muitos ainda tem a ideia de que biblioteca é um espaço luxuoso reservado apenas para nobres. Hoje as bibliotecas precisam estar cada vez mais atualizadas, estando à par das tecnologias e ferramentas disponíveis, mantendo o acervo atualizado, e preparada para receber qualquer tipo de usuário, satisfazendo suas necessidades informacionais. Neste ponto, os profissionais da informação tem o dever de prover e facilitar este processo, já que a informação é o produto do seu trabalho e é, também, o que determinará se determinado usuário optará por esta ou por aquela biblioteca.

Para facilitar o acesso à informação, os bibliotecários (e profissionais da informação como um todo) dedicam-se cada vez mais em desenvolver meios de atender os usuários das formas mais variadas. É neste ponto onde o Serviço de Referência torna-se imprescindível e indispensável. É ele que se torna muitas vezes o cartão de visita da biblioteca, e o bibliotecário que estiver à frente deste serviço será o responsável por apresentar as soluções e materiais pertinentes à necessidade informacional de determinado usuário.

O Serviço de Referência pode ser visto como um dos setores mais importantes da biblioteca por ter uma visibilidade maior. É neste setor que muitas vezes um usuário sairá falando que foi bem ou mal atendido, ou ainda determinando se a biblioteca é boa ou ruim. Também é este serviço que permite a biblioteca conhecer melhor seu usuário, pois será possível fazer uma análise mais detalhada dos materiais e assuntos procurados e, posteriormente, encaminhar para o Setor de Aquisição o que for relevante.

Este trabalho, então, apresenta um estudo de caso que verificou as necessidades informacionais de alunos, de Graduação e de Pós-Graduação, atendidas pelo Serviço de Referência da Biblioteca Setorial de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a BibEdu/UFRGS, uma biblioteca universitária e especializada na área de Educação. Assim, o estudo identificou as ferramentas utilizadas nas buscas, as principais necessidades dos usuários, e

avaliou se essas necessidades estão sendo atendidas pelo Serviço de Referência da BibEdu/UFRGS.

O problema de investigação proposto para o presente trabalho pode ser definido da seguinte maneira: quais as necessidades de informação dos alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação em relação ao Serviço de Referência na BibEdu/UFRGS?

Para o estudo, os objetivos foram divididos em geral e específicos, sendo o objetivo geral verificar se as necessidades informacionais dos alunos de Graduação e Pós-Graduação são atendidas pelo Serviço de Referência da BibEdu/UFRGS; e os específicos identificar as principais necessidades de informação dos sujeitos do estudo na BibEdu/UFRGS; identificar quais as ferramentas utilizadas pelos alunos no processo de busca de informação; e avaliar se as necessidades informacionais dos alunos são atendidas pelo Serviço de Referência da biblioteca.

O trabalho, em primeiro lugar, justificou-se pela compatibilidade e pelo interesse do autor em tratar sobre o tema, uma vez que durante sua trajetória como bolsista da BibEdu/UFRGS esteve atuante no Serviço de Referência prestado aos usuários. Esses usuários, que envolviam os mais diferentes tipos de pessoas, como pesquisadores, alunos de Graduação e Pós-Graduação, funcionários e até mesmo a própria comunidade, mostram como o Serviço de Referência é de suma importância, sendo ele que por vezes determinará o grau de satisfação e até mesmo o retorno do usuário à mesma biblioteca ou não.

Pode-se dizer que o Serviço de Referência é a atividade mais personalizada dentro de uma Unidade de Informação (UI), pois onde é necessário usar todo o conhecimento adquirido, indo além dos conhecimentos técnicos aprendidos, para conseguir entender a necessidade do usuário a fim de buscar e disponibilizar o material mais indicado para esta demanda informacional. Bem como afirmava Grogan (2001), é através do Serviço de Referência que o bibliotecário é capaz de entender as necessidades e uso da informação do seu usuário. Nesse sentido, é correto afirmar também que o Serviço de Referência atua diretamente com outros serviços da biblioteca, e dependerá da forma como o usuário é recebido e atendido que o acervo poderá se desenvolver. Assim, Placer (1968) já afirmava que assim como o processo de Seleção e Aquisição de materiais é considerado um serviço meio, o setor da Circulação e de Referência são considerados os serviços fins, onde justamente haverá o maior retorno do usuário, tanto para o processo da Aquisição

(no sentido de sugerir obras), quanto no sentido de satisfação (ao encontrar o que é procurado) e satisfazer a necessidade de busca da informação pelo usuário.

A apresentação se alicerça no enfoque de bibliotecas especializadas e universitárias, no contexto da BibEdu/UFRGS e o Serviço de Referência e Informação no atendimento aos usuários da Graduação e Pós-Graduação da FACED.

Este trabalho pretende contribuir no sentido de evidenciar a importância do Serviço de Referência como qualidade de serviços prestados na biblioteca no atendimento às necessidades de informação do usuário.

2 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS E UNIVERSITÁRIAS

A BibEdu/UFRGS foi criada a partir de uma reforma universitária que possibilitou a expansão de vários cursos, incluindo as licenciaturas. Assim, a biblioteca pôde, ao longo dos anos, desenvolver seu acervo, espaço e serviços, para melhor atender aos seus usuários.

A característica da BibEdu/UFRGS é de uma biblioteca universitária especializada na área de Educação. O acervo desta biblioteca serve para auxiliar não apenas o curso de Pedagogia, sediado no prédio da FACED, mas todos os cursos de licenciatura da UFRGS. Também é comum receber pessoas de outras IES que desejam consultar o acervo como um todo, assim como obras específicas como, por exemplo, a coleção do Acervo Histórico, que abrange materiais raros e raríssimos.

Por isso, é importante a contextualização da BibEdu/UFRGS não apenas no seu histórico, mas em suas características e funções e, assim, explanar-se-á a seguir sobre o conceito e utilidade de bibliotecas especializadas e sobre bibliotecas universitárias.

2.1 Bibliotecas Especializadas

As bibliotecas especializadas são aquelas que tem como especialidade um tema ou área do conhecimento específica na constituição de seu acervo. Para corroborar com esta ideia, Ashworth (1967, p.632) afirma que “a biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos.”. Muitas delas tornam-se centros de referência dentro da área em que atuam, de forma que pesquisadores e estudantes recorrem a seus acervos a fim de aprimorar, complementar ou embasar seus estudos, como afirma Cezarino (1978, p.238):

> As bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante que ele necessita, em um campo específico de assunto.

Como se pode perceber, as bibliotecas especializadas em geral estão subordinadas a outros órgãos, sejam eles governamentais ou não. Esses órgãos tem relação direta com o assunto ou área da biblioteca, já que a finalidade delas é dar subsídio ao seu público para estudos, pesquisas e resolver alguma dúvida com relação às atividades desenvolvidas. Assim, Maia *et.al.* (1991) considera que as bibliotecas especializadas são como centros processadores de informação, sendo as mesmas locais de suporte à informação, exercendo o papel de transmitir a informação relevante para o planejamento, a tomada de decisão e a solução de problemas para seus usuários. Ainda com relação ao público atendido e às funções de uma biblioteca especializada, Carvalho (1991) afirma que a biblioteca especializada é o local onde os usuários encontram-se para solucionar problemas e trocar ideias. Pode-se, então, perceber que sua característica marcante é a prestação de serviços altamente especializados.

Em determinados locais, a biblioteca especializada pode estar relacionada com outro tipo de biblioteca como, por exemplo, universitária ou pública. Isso ocorre pelo fato da biblioteca atender a um público restrito justamente por ser especializado. Assim, o atendimento ao público de uma biblioteca especializada torna-se fácil pela restrição do público a atender (fica mais fácil entender a demanda e acompanhar a evolução de uma área apenas, se comparado com uma biblioteca multidisciplinar), e difícil por demandar um conhecimento técnico da área mais desenvolvido, para conseguir atender de forma positiva ao usuário que procura ajuda.

Com relação ao Serviço de Referência de uma biblioteca especializada, Miranda (1980) afirma que elas devem prestar serviços personalizados auxiliando os usuários na capacitação técnica e científica garantindo, assim, rendimentos e divisas para a empresa onde está inserida, se for o caso. Além disso, a biblioteca especializada, mais do que qualquer outra, não deve ficar isolada de outras fontes

de informação, nem de qualquer outra UI, por fazer parte de sua função manter uma constante atualização de seu acervo, de seus contatos, e de seus mecanismos de buscas. Assim, a biblioteca especializada é um organismo em constante desenvolvimento, na mesma proporção em que a instituição a qual ela está subordinada e inserida, demandando que os gestores desta UI, no caso os bibliotecários, também mantenham atualizações bibliográficas acerca da área atendida, assim como dos recursos disponíveis que possam facilitar na busca de informações.

2.2 Bibliotecas Universitárias

Muitas bibliotecas universitárias geralmente podem ser consideradas especializadas, já que oferecem subsídios para pesquisas especializadas, como livros, artigos e outros materiais científicos para áreas específicas de conhecimento. Mesmo assim, sua característica de principal é ser universitária, uma vez que se localizam dentro de ambientes com esfera acadêmica, conhecidos como IES (faculdades, universidades, fundações, etc.). O seu papel é de extrema importância, pois é geralmente nestas bibliotecas onde se encontram as tendências e evoluções de cada área. Isso porque é no meio acadêmico onde as inovações tornam-se foco em vários estudos, justificando o porque a ciência está sempre em desenvolvimento.

No entanto, o papel de uma biblioteca universitária não deve ser confundido com o papel de qualquer outra biblioteca. Em sua essência, todas as bibliotecas tem a função de disseminar informação e promover o Conhecimento, mas de formas diferentes. No caso de uma biblioteca universitária, o papel não é estimular a leitura ou separar o acervo de uma forma cromática para se tornar mais lúdico, mas oferecer as informações necessárias para o desenvolvimento de uma pesquisa científica ou mesmo disseminar dados e informações através de assuntos relevantes. Segundo Rostirolla (2006, p.28):

> A biblioteca universitária é entendida como organização do conhecimento, por reunir, organizar e disponibilizar as principais fontes de informação existentes, fundamentais na geração de novos conhecimentos; por contar com profissionais especialistas em promover o acesso e uso da informação; e por agregar valor à informação, facilitando a conversão de informações em conhecimentos.

Ainda na mesma linha sobre a função das bibliotecas universitárias, Damasio (2004, p.22) afirma que “as funções principais de uma biblioteca universitária são de servir como repositório e disseminador do conhecimento de uma universidade, de uma especialidade, de um centro de pesquisa.”. Pode-se perceber que a biblioteca universitária desempenha um papel de mediadora do que é científico e tecnológico, pois é através do desenvolvimento do campo científico que a tecnologia encontra espaço para desenvolver-se.

Neste tipo de biblioteca a função do Serviço de Referência torna-se cada vez mais importante, uma vez que é o bibliotecário que poderá auxiliar no êxito da pesquisa de um determinado investigador/pesquisador. O Serviço de Referência é uma ajuda imprescindível ao Ensino e à Pesquisa, facilitando o acesso aos recursos informacionais. Esse acesso dá-se, segundo Accart (2012, p.25), através de:

> a) seleção dos recursos pertinentes;
> b) definição de uma estratégia de busca;
> c) acesso às fontes de informação, principalmente as bases de dados;
> d) tratamentos dos resultados;
> e) localização dos documentos (no local ou em linha);
> f) e qualquer outra questão sobre pesquisa de informações.

Como dito anteriormente, este processo não tem a função de fazer a busca do material no lugar do usuário, mas auxilia para que o próprio usuário tenha certa autonomia ao entrar em um acervo universitário, composto de uma gama infinita de assuntos e materiais de diversas áreas e finalidade a ponto de o bibliotecário

conduzi-lo até o material da primeira vez e nas outras o próprio usuário sentir-se a vontade de buscá-lo.

Da mesma forma, com as políticas afirmativas de governo e o aumento no número de vagas e cursos nas IES, torna-se obrigatório o uso de mecanismos que possibilitem a interação usuário-bibliotecário de qualquer localização geográfica. Os cursos EAD tem possibilitado mais uma vez que os bibliotecários desenvolvam mecanismos de comunicação em suas bibliotecas para poder auxiliar os usuários na busca dos materiais mais indicados para sua pesquisa, assim como as bases de dados e repositórios voltados para o assunto de interesse. Dessa forma, a Universidade ultrapassou os limites dos *campi* para difundir-se em diferentes locais e culturas, utilizando-se mais uma vez do científico para desenvolver o tecnológico.

3 BIBLIOTECA SETORIAL DE EDUCAÇÃO DA UFRGS

Para traçar o perfil dos usuários foi necessário identificar o campo de estudo, ou seja, a BibEdu/UFRGS. A BibEdu/UFRGS, então, está situada na Faculdade de Educação da Universidade, localizada no *Campus* Central, um dos *campi* mais acessíveis da UFRGS.

A Faculdade de Educação foi instituída em 1970, mas desde 1936, na então Universidade de Porto Alegre, já trabalhava na formação de professores. Inicialmente os cursos eram ministrados na Faculdade de Educação, Ciências e Letras, sendo que em 1942 houve uma realocação para o prédio da Faculdade de Filosofia, segundo Menezes (1996). Com a reforma universitária da década de 60 e 70 que desmembrou a Faculdade de Filosofia, a Faculdade de Educação ganhou nome próprio e instituiu-se na UFRGS. Juntamente com a criação da Faculdade também foi criada a Biblioteca de Educação, a BibEdu/UFRGS, inicialmente com um espaço de apenas 180m². (UNIVERSIDADE..., [s.d.]). Em 1972, entretanto, é que a biblioteca muda-se para o prédio da FACED, no *campus* Central da universidade, no local onde até então funcionava o Auditório do Colégio de Aplicação, ou seja, para o 2º andar do prédio. Essa mudança deve-se à instalação do primeiro curso de Pós-Graduação em Educação da Universidade, que demandou a instalação de uma UI mais próxima do local de estudo.

Entre os anos de 1993 e 1994, a biblioteca sofre sua primeira reforma dentro da UFRGS, afim de separar o acervo e criar as salas de estudo e leitura, além da parte interna que compreendia os setores de Processamento Técnico e o de Processamento de Dados (UNIVERSIDADE..., [s.d.]), mas é em 1996 que a biblioteca amplia seu espaço para aproximadamente 390m², proporcionando uma acomodação melhor, tanto para os usuários, quanto para o acervo e funcionários (Menezes, 1996). Ainda segundo a autora, é no ano de 2003 que a biblioteca passa por outra reforma. Esta se inicia em fevereiro e estende-se até setembro, tendo seu acervo realocado por diversas salas e andares da FACED afim de não interromper as atividades da biblioteca. Ao final da reforma, o espaço é mais uma vez aumentado, totalizando 616m² distribuídos em diversos ambientes, com seu *layout* e decoração totalmente modificados (UNIVERSIDADE..., [s.d.]).

Hoje, a biblioteca conta com um acervo especializado e desenvolvido para a área de Educação, pois além do curso de Pedagogia, a FACED é o local onde todos os estudantes de cursos de licenciatura tem passagem obrigatória. Para auxiliar na busca destas informações, a FACED, assim como a UFRGS num todo, conta com o SABi, o catálogo *online* da UFRGS, que possibilita ao público consultar os registros das obras de interesse existentes e também acessar algumas por meio eletrônico.

Dentre os materiais disponibilizados na BibEdu/UFRGS estão os livros, periódicos, folhetos, CDs, DVDs, normas, dissertações, teses, trabalhos de conclusão (Graduação e Especialização), livros infanto-juvenis, além dos materiais de referência que incluem os dicionários, anais e resumos de eventos, entre outros. Não se pode deixar de citar também a coleção do Acervo Histórico, composto de obras raras e raríssimas da área de Educação que auxilia muitos historiadores e pesquisadores a resgatar informações sobre o desenvolvimento da Educação no Brasil e no mundo de uma forma geral. Outro material disponível chama-se "Orientações para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos: dissertações, teses; TCG de Pedagogia, TCE de especialização", que consiste em um manual de orientações para a apresentação escrita de trabalhos acadêmicos dos alunos com base nas normas da ABNT, organizado pelas próprias bibliotecárias da BibEdu/UFRGS. Este material é disponibilizado de forma impressa ou *online*, estando este último formato disponível no SABi e na *site* da BibEdu/UFRGS.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Não é de hoje que o Serviço de Referência é utilizado como um mecanismo, processo e até mesmo um setor dentro de uma biblioteca. Por isso, é importante compreender o Serviço de Referência desde o seu surgimento, até a sua prática e sua evolução, já que a prática permitiu um novo tipo de serviço: o Serviço de Referência Virtual.

Assim, tratar-se-á sobre o histórico, a importância e o desenvolvimento do Serviço de Referência como prática de uma UI.

4.1 Histórico

Apesar de ser um serviço em constante atualização, o Serviço de Referência existe há muitos anos. Foi a partir do século XIX, segundo Pessoa e Cunha (2007), que o Serviço de Referência instituiu-se formalmente, justamente para auxiliar usuários na busca e na pesquisa, já que o aumento do volume de publicações na área industrial e de pesquisa científica havia se elevado consideravelmente, demandando um serviço específico para tal fim. Assim, em 1876, de acordo com Rodríguez Briz (2006), Samuel Sweet Green ficou conhecido como o “Pai da Referência” quando propôs na 1ª conferência da *American Library Association* que se oferecesse auxílio de busca de informações e materiais solicitados por usuários dentro de uma biblioteca. Ainda segundo a autora, foi durante esta época que as bibliotecas populares voltadas para pessoas que não tinham acesso à cultura e educação começaram a surgir e a se desvencilhar de igrejas, monarquias e universidades, tornando-se independentes e de certa forma livres de algumas censuras. Pode-se dizer que esta situação favoreceu ao surgimento do Serviço de Referência, já que Green percebeu que o bibliotecário teria papel fundamental na busca de informações até então desconhecidas para os usuários que a buscavam. Esse serviço tornou-se importantíssimo para o usuário, assim como para o bibliotecário, já que o usuário torna-se consumidor do produto do trabalho de um profissional da informação, e o bibliotecário se obriga a entender o que o usuário

demanda, deseja e/ou necessita. Sendo assim, é impossível desassociar o Serviço de Referência do usuário, assim como não se pode desassociá-lo do bibliotecário.

Entretanto, o termo “Serviço de Referência” foi mencionado publicamente pela primeira vez, segundo Grogan (1995), em 1891 por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey, bibliotecário do *Columbia College*, em uma conferência, sugerindo uma formalização do serviço de busca de informação de forma que o usuário soubesse a quem recorrer quando este tivesse dúvidas quanto ao conteúdo ou procura de determinado material. Aqui no Brasil, no entanto, o Serviço de Referência foi inaugurado pela Biblioteca Nacional, no Rio de Janeiro, apenas em 1910 e apenas trinta e quatro anos após, em 1944, é que o Setor de Referência foi instaurado, admitindo-se a necessidade e a importância de auxiliar qualquer tipo de usuário na busca da informação, não importando a sua finalidade. O termo aqui no Brasil, então, foi traduzido literalmente do inglês, *Reference Work*, para o português adotando-se assim o “Serviço de Referência”.

Hoje há uma discussão com relação a esta terminologia, onde se acredita que o termo mais correto seria “Processo de Referência”. Almeida Júnior esclarece:

> [. . .] Serviço de Referência propriamente dito, poderia ser melhor designado com o termo “Processo de Referência”, pois este, apesar de sinônimo daquele, explicita melhor o caráter mais voltado para o atendimento pessoal, individualizado, presente no trabalho dessa linha. (2003, p.62).

Apesar da proposta, o termo “Serviço de Referência” continua sendo muito difundido e é provável que a cultura do termo dificulte que a nova denominação seja aceita, apesar de mais compatível com o verdadeiro papel do serviço.

Mesmo com a dificuldade na mudança da nomenclatura do serviço, o Serviço de Referência ao longo dos anos evoluiu consideravelmente, desenvolvendo-se através da literatura científica e das técnicas de auxílio ao usuário. Outra forma que possibilitou a evolução do serviço foi o advento da *Internet*, já que a mesma possibilita que um mesmo documento seja consultado por várias pessoas ao mesmo tempo, em locais geográficos diferentes, assim como é possível

auxiliar usuários de forma *online* sem que isso prejudique na compreensão de sua necessidade informacional.

4.2 Processo de Referência

Pode-se dizer que, então, o desenvolvimento da ciência possibilitou que o bibliotecário abrisse um novo leque de possibilidades de trabalho e pudesse criar novas perspectivas com relação a seu usuário. Fica claro que quanto mais livros e publicações são disseminados a função do bibliotecário aumenta e garante que ele ocupe um espaço de facilitador de informações, evidenciando que "[. . .] já não [é] mais possível para o estudioso ser seu próprio bibliotecário de referência." (RANGANATHAN *apud* GROGAN, 2001, p.8).

Pode-se também afirmar que o Serviço de Referência é bem mais do que um simples expediente ou setor de biblioteca dedicado a auxiliar usuários. É evidente que a atuação do bibliotecário como mediador da informação o torna um conhecedor de seu público, capaz de fazer ou dar subsídios para um estudo de comunidades e usuários. Este estudo possibilitaria traçar uma identidade de sua UI, encaminhando os materiais mais pertinentes para uma possível aquisição, e os materiais que se tornam obsoletos ou sem utilidade para aquele público para uma seleção e possível descarte. Também por isso o Serviço de Referência torna-se um serviço de extrema importância dentro de uma UI, pois é ele que auxiliará não apenas o usuário, mas a instituição a moldar-se de acordo com o interesse de seu público. Por isso, Macedo (1990) propõe que, para entender melhor o Serviço de Referência, é necessário vê-lo em sua dupla personalidade: o Serviço de Referência, e o Serviço de Referência e Informação. O primeiro é visto como o auxílio a usuário, ou seja, o Serviço de Referência como prática. Já o segundo, o Serviço de Referência e Informação é o todo: a amplitude da biblioteca, considerando os recursos humanos, os arquivos, equipamentos, acervo e tudo o que possa ajudar no processo de referência. Neste último caso, o bibliotecário seria o intérprete e transmissor da informação.

Assim, o Serviço de Referência deve ser visto através de cinco linhas de atuação:

> [a)] Serviço de Referência Propriamente Dito;
> [b)] Educação do Usuário;
> [c)] Alerta e Disseminação da Informação;
> [d)] Comunicação Visual / Divulgação da Biblioteca;
> [e)] Administração / Supervisão do Setor de Referência.
> (MACEDO, 1990, p.13)

A primeira linha é o auxílio ao usuário na busca da informação; a segunda éo ensinamento dado ao usuário a fim dele ter autonomia dentro da UI; a terceira linha são os alertas emitidos como, por exemplo, de renovação do material ou disponibilização de reserva,assim como informativos sobre novas aquisições; a quarta linha é a comunicação através de informativos com apelo visual, para divulgação da UI e dos serviços oferecidos; e por fim, a quinta linha é a administração e o controle de qualidade do Serviço de Referência como um serviço prestado, a fim de manter a satisfação dos usuários sempre plena. Essas cinco linhas evidenciam a importância da organização para que o Serviço de Referência seja oferecido de forma multidisciplinar quanto ao seu conteúdo e conhecimento, e ao mesmo tempo especializado quanto ao serviço prestado a determinado usuário.

O Processo de Referência é o Serviço de Referência contemplado em todas as suas etapas. Assim, trata-se do Serviço de Referência como o serviço prestado de uma forma geral, e o Processo de Referência como cada etapa do Serviço de Referência no atendimento direto ao usuário. Este modelo foi proposto por Grogan (2001), a fim de diferenciar o atendimento ao usuário do setor ou do serviço em si.

Outros autores também propõem o termo "Processo de Referência” por entender que o mesmo abrange de forma mais específica o atendimento personalizado ao usuário. Assim, Mangas (2007, p.4) propõe um quadro detalhado as funções do Serviço de Referência (Quadro 1). Cabe ressaltar que o total deste quadro resulta no Serviço de Referência em si, mas cada etapa dele compreende o Processo de Referência.

Quadro 1 – As Funções do Serviço de Referência

FUNÇÕES DO Serviço de Referência	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Acolher	Receber com simpatia e profissionalismo os [usuários]. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto [*sic*]. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos [usuários], bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O Serviço de Referência é o serviço por excelência faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.	Todos os [usuários] que pela primeira vez ou não [compareçam] à biblioteca em busca de ajuda.
Informar	Resolver as perguntas e as pesquisas dos [usuários].	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
Formar	Ensinar os [usuários] na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos [usuários]. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na *Internet*...
Orientar	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os [usuários] dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os [usuários] na selecção [*sic*] de uma obra, fonte ou recurso de informação	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: Mangas (2007).

Ainda sobre o Processo de Referência, podemos citar “Os Oito Passos do Serviço de Referência” propostos por Grogan (2001):

a) 1º passo: o Problema;
b) 2º passo: a Necessidade de Informação;
c) 3º passo: a questão inicial;
d) 4º passo: a Questão Negociada;
e) 5º passo: a Estratégia de Busca;
f) 6º passo: o Processo de Busca;
g) 7º passo: a Resposta e;
h) 8º passo: a Solução.

O primeiro passo, o Problema, definiria que qualquer ser humano é um potencial usuário do Serviço de Referência. Isso porque todos tem dúvidas e geram problemas a partir desses questionamentos. Nem todos são passíveis de solução como, por exemplo, os problemas cotidianos, mas ainda assim é possível dividir esses problemas em internos e externos, onde os internos seriam por questões cognitivas e psicológicas, e os externos seriam pelo contexto social ao qual esse possível usuário pertence.

Após a fase do Problema, gera-se a Necessidade de Informação. Essa necessidade pode ser apenas um desejo de conhecer ou uma barreira, onde não tendo a resposta não se poderá ir adiante. Muitas vezes essa necessidade não está expressa ou realmente consolidada, mas é nesse momento em que o usuário em potencial apercebe-se de que precisa expandir seus horizontes de conhecimentos.

A partir disso, é necessário que ele formule seus questionamentos, pois sem eles não poderá ir adiante. Essa é a Questão Inicial, onde se torna a última fase intrapessoal do Processo de Referência. Após, o usuário formula suas questões e repassa ao bibliotecário. Essa seria a Questão Negociada, que nem sempre é exposta de forma correta, mas à medida que vai sendo estudada pelo bibliotecário pode ser absorvida de uma forma mais profunda.

O quinto passo, a Estratégia de Busca, envolve os mecanismos e ferramentas utilizados para que a informação seja encontrada. Caso o bibliotecário

não tenha sido consultado até o momento, esses mecanismos se tornam tarefa do usuário, que terá de escolher os termos e ferramentas que julgue mais apropriados ou que considera ser boas fontes. Essas fontes nem sempre são confiáveis e, no caso de uma busca feita pelo bibliotecário, a garantia de uma fonte confiável é maior.

O Processo de Busca, o sexto passo, seria a atividade onde se terá contato com o suporte da informação solicitada, seja um livro, um *site*, um manual, entre outros. Esse processo dependerá da estratégia utilizada, pois se feita de forma satisfatória será possível abranger a pesquisa, caso o material pretendido não seja encontrado ou não seja suficiente.

A Resposta, considerada o penúltimo passo do Processo de Referência, seria simplesmente o resultado da busca feita pelo bibliotecário e não o fim do problema. É importante salientar que mesmo a resposta não sendo suficiente ou satisfatória ao usuário, ela não deixará de ser uma resposta. Na verdade, será a Solução, último passo do Processo de Referência, que elucidará as dúvidas que o usuário tem. É pertinente que o bibliotecário analise juntamente com o usuário a qualidade da informação prestada a fim de que entrem em um consenso e possa se dar fim ao Processo de Referência de forma satisfatória.

4.3 Pesquisas

No que tange às pesquisas sobre Serviço de Referência, Vasconcelos (1994) afirma que as primeiras pesquisas de satisfação de usuários de biblioteca surgem na década de 70, fazendo o levantamento sobre a Demanda de Informação e o quanto elas são atendidas. O autor ainda ressalta a busca por ferramentas que procuram mensurar a satisfação dos usuários e quanto elas se tornaram uma preocupação cada vez maior na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo prova disso o aumento do número de trabalhos em congressos e seminários da área que propõem o tema. Isso pode ser o resultado da preocupação do bibliotecário em atender o seu público e perceber o Serviço de Referência como “uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais

profundamente arraigada da espécie que é o desejo de conhecer e compreender." (GROGAN, 2001).

Segundo Grogan (2001), o que muitas vezes torna as ferramentas e mecanismos de busca personalizados difíceis de serem elaborados é que o usuário tem dificuldade de traçar estratégias de busca e, se somado com o medo que tem de expor suas dificuldades em buscar documentos, a tarefa torna-se quase impossível. É por isso que se fala que o bibliotecário antes de atuar no Serviço de Referência deve primeiro colocar-se no lugar do usuário, pois futuramente este esforço é válido até mesmo para a UI traçar estratégias para outras tarefas. Uma das estratégias pode-se dizer que é a elaboração de um mecanismo que meça a satisfação dos usuários com relação ao Serviço de Referência, pois se o usuário tem medo de expor suas dúvidas, é muito provável que não saia satisfeito e o bibliotecário não tem como tomar conhecimento do fato se não estiver muito atento a tudo o que rodeia a sua UI, o que também se torna um trabalho quase impossível. Segundo Grogan (2001), estes mecanismos de satisfação devem ser elaborados para um fator muito mais profundo do que simplesmente dados estatísticos ou oferecimento de mais um produto, mas deve ser o substrato para que a biblioteca consiga evoluir em conjunto com o seu público.

4.4 Relação usuário X bibliotecário de referência

No entanto, todos os processos que o Serviço de Referência proporciona para tornar o usuário um autônomo em suas buscas, também acabam fazendo com que o compartilhamento de informações encontradas quase não aconteça. O grande estresse social acaba sendo o grande causador desse fato, onde a solidariedade é cada vez menor, enquanto a competitividade aumenta. É por isso que os estudos sobre Inteligência Emocional começaram a ser desenvolvidos, pois são considerados essenciais para o desenvolvimento no sucesso das Relações Humanas. Goleman (1995) apresenta o conceito de Quociente Emocional, onde a capacidade de ver as coisas na perspectiva do outro é traduzida, sendo possível motivar, cooperar e tomar iniciativas. O Quociente Emocional é indispensável para o êxito no Serviço de Referência, pois é através dele que, segundo Miranda (1997), é

possível controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas. Além disso, a capacidade de se colocar no lugar do outro, dá-nos também a possibilidade de experimentar, temporariamente, o ponto de vista do usuário, abrindo espaço para um entendimento maior na relação usuário X bibliotecário (Miranda, 1997).

Aliando a Inteligência Emocional ao conhecimento técnico, o bibliotecário tem a possibilidade de criar um processo no Serviço de Referência em busca da resolução do problema apresentado pelo usuário. Este processo é constituído de três fases, segundo Martucci (1998): a compreensão da questão; a busca e o fornecimento da resposta ao usuário. Assim, é imprescindível que o bibliotecário demonstre acessibilidade na entrevista com o usuário, deixando que qualquer outra tarefa fique de lado, para que se possa ouvir até o fim o problema e, por último, concentrar a atenção no que foi ouvido a fim de abstrair o maior número possível de informações dadas.

4.5 Serviço de Referência Virtual

O surgimento de novas tecnologias e o advento da *Internet* tornou possível a todas as pessoas ampliar seus conhecimentos sobre qualquer assunto e a qualquer hora, obtendo informações de qualquer parte do mundo. Com isso, novos serviços foram surgindo e nas UIs não seria diferente: as bibliotecas começaram a perceber que era necessário manter uma atualização constante, assim como desenvolver novas ferramentas e mecanismos de atendimento ao público. O atendimento remoto ao usuário tornou-se um novo atrativo da UI de forma que o usuário garantia atendimento independente de sua localização, surgindo o Serviço de Referência Virtual.

O Serviço de Referência Virtual iniciou nos EUA no final da década de 80, quando as bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos em rede (*online*) possibilitando a busca de materiais através de qualquer espaço geográfico e também o questionamento através dos *links* disponibilizados especialmente para as dúvidas dos usuários. (Márdero Arellano, 2001). Dessa forma, o salto virtual dado, na década de 90 aqui no Brasil, possibilitou que os bibliotecários recorressem a outros recursos de forma que o virtual conseguisse desempenhar um papel

importante em casos de emergência, ou seja, quando o atendimento presencial não é possível como, por exemplo, quando um usuário está necessitando de um material num momento, mas a quilômetros de distância da UI. Neste caso, a *Internet* possibilitou a elaboração de formulários *online*, *chats*, entre outros, onde o usuário tem a possibilidade de expressar seu desejo, necessidade e/ou demanda informacional.

O profissional da informação, no caso o bibliotecário, necessitou de novas habilidades e funções, uma vez que, anteriormente:

> [. . .] exercia o papel de intermediário entre fontes de informação e usuário. Com o advento do computador e das novas tecnologias da informação, ele, o usuário, atraído pelas facilidades dos *softwares* de recuperação das bases de dados em CR-Rom, passou a executar, com o auxílio do bibliotecário, as buscas antes feitas pelos bibliotecários. (ALVES; FAQUETI, 2002, p.11)

No início, o Serviço de Referência Virtual era muito primitivo ao que se refere a sua qualidade. Tornou-se necessário que os próprios bibliotecários desenvolvessem, adotassem e aperfeiçoassem suas técnicas e ferramentas de atendimento. Segundo Rodrígues Briz:

> Com mais vontade que recursos, foram os próprios bibliotecários que se autocapacitaram [. . .], desenvolvendo assim suas cartas de apresentação institucionais diante da sociedade. [Assim, foram desenvolvidas] propostas de atividade, calendários de cursos, *links*, arquivos, fotos, catálogos de autoridades, horários de atenção, etc. Em resumo... informação institucional ao alcance de seus usuários. (2006, p.26, tradução nossa)

Assim, a fase de teste por parte das bibliotecas para alcançar o usuário *online*, fornecendo além do número telefônico, o endereço nas páginas da *web* e *e-mail,* deu início ao atendimento de forma remota. Dessa forma, o usuário pôde entrar

em contato com a biblioteca para fazer sugestões, críticas, reclamações, pedir orientações ou informações sobre materiais e funcionamento da UI através destes mecanismos.

As bases de dados automatizadas tornaram-se imprescindíveis no atendimento aos usuários, dando um suporte significativo na busca de materiais, uma vez que elas se tornaram mais interativas e didáticas, seja através de sua interface, seja através de seus tutoriais que auxiliam o usuário na utilização dos diversos mecanismos, filtros e refinamentos de pesquisa. No entanto, esta mesma base de dados tem a necessidade de ser consistente, ou seja, com dados verídicos e colocados de forma correta com relação à obra para que se tenha êxito no Serviço de Referência Virtual.

O Serviço de Referência Virtual traça sua própria rota em busca do usuário e na relação entre usuário e informação. A seguir são apresentadas as Cinco Linhas de atuação do Serviço de Referência Virtual propostas por Silva (2001, p.99), em comparação ao Serviço de Referência Tradicional. (Quadro 2).

Quadro 2 – As Cinco Linhas do Serviço de Referência do Tradicional às Redes Eletrônicas

Linhas	Tradicional	Redes Digitais
1. Ação em si do Serviço de Referência	Interação humana – usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência	Troca de mensagens (*email, chat*), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.
2. Educação do Usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes (*Know-boots*), identificam as fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica.

Quadro 2 – As Cinco Linhas do Serviço de Referência do Tradicional às Redes Eletrônicas (cont.)

3. Alerta e Disseminação da Informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações – meio impresso/quadros de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica – produtos/ serviço, artefatos digitais. Comutação DSI eletrônicos.
4. Divulgação e Comunicações (visuais e gráficas)	Quadros de aviso, plantas localizadoras, sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos, divulgativos [*sic*] e instrucionais.	Opções de ajuda nos *Websites*, informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso, orientando desta forma a navegação dos usuários.
5. Administração/ supervisão do Serviço de Referência	Planejamento interno e funcional para prestação de informações aos usuários, espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor.	Organização e gestão de informações digitais

Fonte: Silva (2001).

É importante salientar que com a *Web 2.0*, o trabalho do bibliotecário tornou-se mais amplo e não se resume a catálogos *online*, nem a *chats* e formulários. Com as redes sociais é possível saber em tempo real tudo o que está acontecendo no mundo, possibilitando a informação rápida e precisa ao usuário. As fontes pessoais tornaram-se tão valiosas quanto uma fonte bibliográfica, dando ao público em geral um papel que antes não existia: o usuário também tornar-se disseminador da informação, assim como o bibliotecário.

5 METODOLOGIA

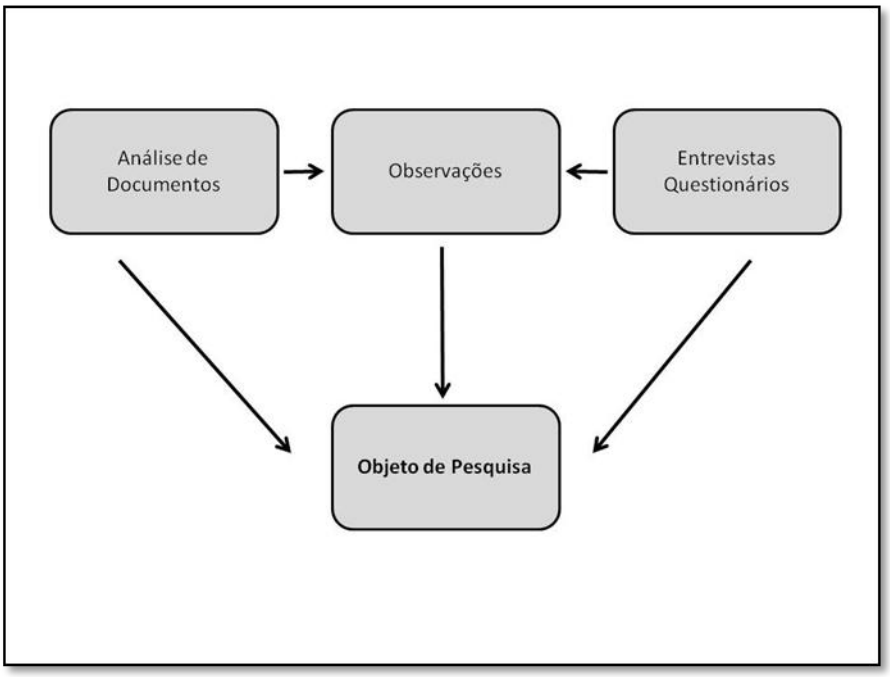
A metodologia utilizada para este trabalho envolve alguns estágios e ferramentas de coleta de dados, como a entrevista semiestruturada e a observação. Antes, porém, de definir estes instrumentos é necessário limitar a pesquisa, dando um sentido e uma abordagem. A pesquisa é de abordagem qualitativa do tipo exploratória, descritiva e interpretativa. Baseando-se nestas características, podemos defini-la, então, como um Estudo de Caso da BibEdu/UFRGS.

A seguir são explanados os procedimentos metodológicos utilizados no presente trabalho.

5.1 Abordagem do Tema

O estudo deu-se através de uma pesquisa qualitativa, também chamada de abordagem qualitativa. Esse tipo de estudo é um processo de reflexão e análise da realidade com a utilização de métodos para compreensão detalhada do objeto de estudo. Assim, segundo Oliveira (2008, p.37), “[. . .] esse processo implica em estudos segundo a literatura pertinente ao tema, observações, aplicação de questionários, entrevistas e análise de dados, que deve ser apresentada de forma descritiva.”. Para uma abordagem qualitativa é importante que o pesquisador tenha conhecimento prévio sobre o objeto estudado, tanto em seu contexto, como em sua finalidade e/ou utilidade. Por isso, Oliveira (2008, p.39) propõe um quadro conceitual para que seja verificada a importância do conhecimento do objeto para a abordagem qualitativa (Figura 1).

Figura 1 – Quadro Conceitual para Abordagem Qualitativa



Fonte: Oliveira (2008).

Segundo a autora, é em pesquisas de abordagem qualitativa onde todos os fatos e fenômenos são significativos e relevantes, sendo trabalhados através das principais técnicas ou instrumentos como, por exemplo, entrevistas, observações, análise de conteúdo, estudo de caso e estudos etnográficos. Para a pesquisa em questão, será utilizada a entrevista, a observação, e o estudo de caso, ou seja, não será feita a análise de documentos por entender que não está na proposta do projeto.

Para Godoy (1996, p.62), a pesquisa qualitativa é composta de quatro características essenciais:

a) ambiente natural como fonte direta de dados, e o pesquisador como instrumento fundamental;
b) caráter descritivo;
c) significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida, que deve ser uma preocupação do investigador;
d) enfoque indutivo.

Por isso, para fazer uma pesquisa qualitativa é necessário que haja um recorte epistemológico. A epistemologia pode ser considerada como um estudo dos métodos de conhecimento que são praticados nas ciências. No caso deste trabalho, o recorte é a biblioteca em sua situação atual, analisada de forma descritiva.

5.2 Tipo de Estudo

Além da abordagem qualitativa, este trabalho tem um caráter predominantemente exploratório para que houvesse uma riqueza maior de detalhes com relação ao contexto onde está incluído o objeto de estudo e os sujeitos da pesquisa. Segundo Oliveira (2008), a pesquisa exploratória tem como objetivo dar uma explicação geral sobre determinado fato, através da delimitação do estudo, levantamento bibliográfico, leitura e análise de documentos.

Para Gil (1999, p.49), “as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla.”. Por isso é que as pesquisas exploratórias podem levantar um problema novo para ser esclarecido através de outra pesquisa mais consistente. Pode-se dizer, então, que a pesquisa de caráter exploratório é realizada quando o tema é pouco explorado, sendo difícil a formulação e operacionalização de hipóteses. Neste trabalho, o caráter exploratório deve-se à necessidade de contextualizar o Serviço de Referência para um melhor entendimento dos resultados.

5.3 Método

O método utilizado é o Estudo de Caso, que por si só já é exploratório, e ainda descritivo e interpretativo. Maren (1995) afirma que o Estudo de Caso é eclético. Por este motivo ele pode ser trabalhado através das mais variadas técnicas e métodos que facilitam a compreensão do fenômeno social a ser estudado. Para Yin (2005, p.20)

> O método de estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real, tais como: ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de setores econômicos.

Pode-se considerar, dessa forma, que o estudo de caso um método eclético que pode ser aplicado a diferentes áreas de conhecimento e com diferentes tipos de sujeitos e de instrumentos de coleta de dados. São esses sujeitos e instrumentos de coleta de dados que serão apresentados a seguir.

5.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Como foi visto, então, o estudo se deu através de uma pesquisa qualitativa de enfoque descritivo, mas com uma revisão teórica para embasar e situar o estudo. Com a metodologia praticamente definida, o segundo passo foi escolher os instrumentos para coleta de dados e os sujeitos participantes do estudo. Os instrumentos utilizados para a coleta de dados são dois:

a) observação;
b) entrevista semiestruturada.

Esses instrumentos selecionados e a entrevista semiestruturada darão a reciprocidade do entrevistado com o entrevistador, esclarecendo algumas dúvidas que possam surgir durante a observação e, ao mesmo tempo, não se prendendo a um esquema rígido de perguntas que impossibilitem o desenvolvimento de alguns questionamentos, como acontece com uma entrevista estruturada ou um questionário.

5.5 Limitações do Estudo

As principais limitações do estudo se concentraram na dificuldade em encontrar pessoas que dispusessem de tempo para responder às perguntas ou se sujeitassem a serem observadas, mesmo sendo explicado que era uma pesquisa de cunho científico e que nenhuma informação que identificasse os participantes seria divulgada.

Outra dificuldade encontrada é no que tange os horários. Muitos usuários que se mostraram interessados e aptos a participar do estudo não puderam participar porque o tempo não permitiu e, ao tentar agendar um horário, percebeu-se que os mesmos não estariam acessíveis, o que impossibilitaria a fase da observação.

6 ANÁLISE E RESULTADO DOS DADOS

Aqui serão apresentados a análise e os resultados obtidos durante as observações e as entrevistas semiestruturadas.

6.1 Observação

A observação foi dividida em dois momentos. O primeiro, para a escolha dos sujeitos. O segundo, para definir as estratégias de busca que esses sujeitos utilizavam em suas pesquisas.

A observação foi escolhida como um instrumento de coleta de dados por acreditar-se que é a partir dela que será possível ter uma ideia sobre a estratégia de busca utilizada pelos sujeitos da pesquisa

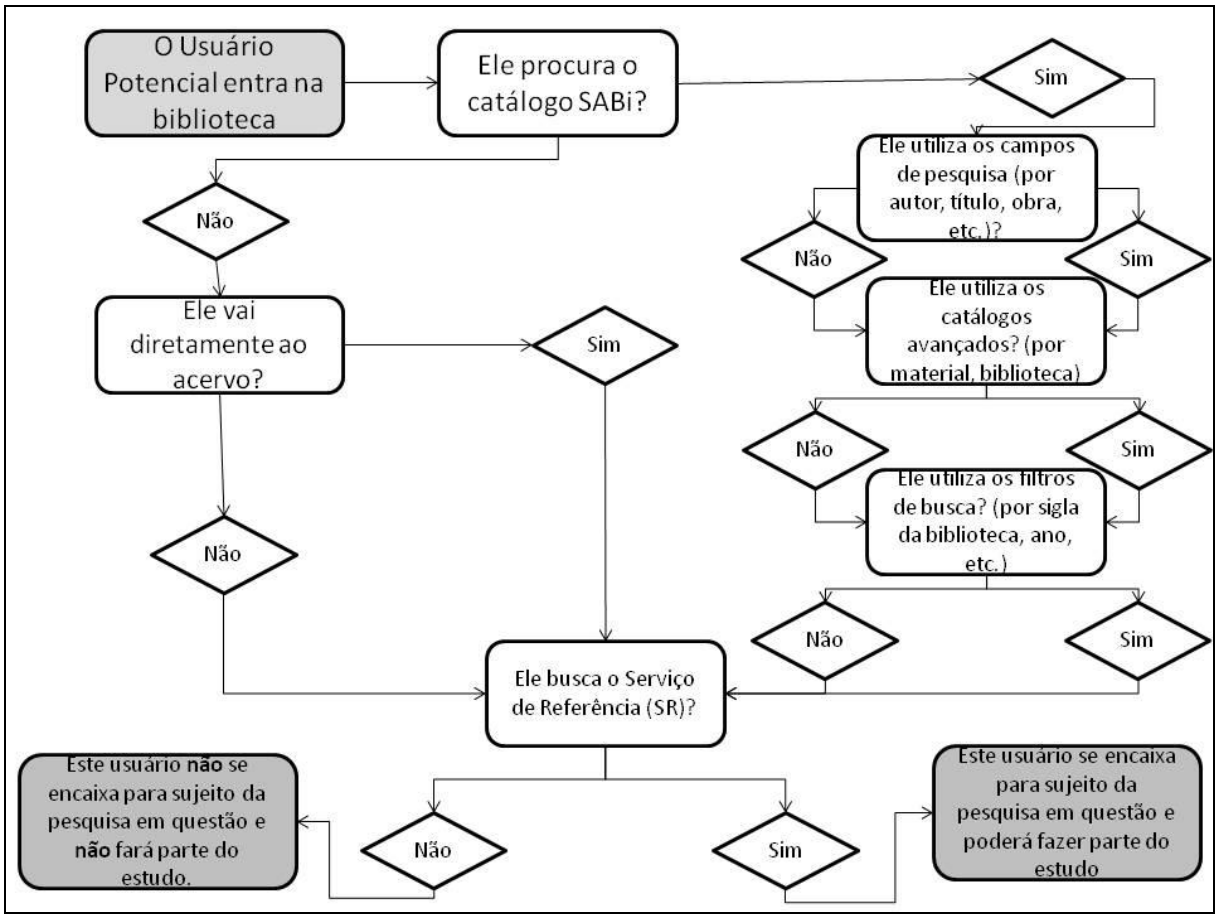
Assim, foi através do instrumento de observação que foi definida a escolha dos sujeitos, como segue.

6.1.1 Escolha dos sujeitos

A observação deu-se desde o momento em que o usuário entrou na biblioteca e foi a partir dela que também foram escolhidos os sujeitos da pesquisa. Por isso, assim que usuário adentrou na biblioteca o processo de observação iniciou, onde analisou-se o processo de busca do mesmo. Primeiramente, cada usuário foi observado com relação ao catálogo *online* SABi. Neste caso, foi percebido se o usuário procurou diretamente no catálogo *online* ou se foi diretamente ao Serviço de Referência. A partir disso, o processo para escolha dos sujeitos foi dado de acordo com a construção de um fluxograma com usuários potenciais e o acesso à BibEdu através da observação do pesquisador (Fluxograma 1). É importante salientar que neste fluxograma não foi prevista a possibilidade do usuário simplesmente entrar na biblioteca e utilizar apenas a sala de estudos ou sair

em seguida, não fazendo uso nem dos materiais e nem dos serviços oferecidos, por acreditar-se que de forma alguma poderão entrar no processo de observação para ser sujeito da pesquisa.

Fluxograma 1 – Processo de Observação para Escolha dos Sujeitos da Pesquisa



Fonte: Roussos (2013).

De acordo com o fluxograma apresentado é possível afirmar que os usuários serão observados desde o momento em que entram na UI, até a solicitação de orientação ao bibliotecário do Serviço de Referência naquele momento. Assim, podemos afirmar que o usuário foi analisado quanto:

a) ao uso dos campos de pesquisa (título, autor, orientador, número de sistema, código de barras do SABi, entre outros);
b) ao uso dos catálogos do SABi (por tipo de material ou por biblioteca);
c) ao uso dos filtros de pesquisa disponíveis no catálogo (como, por exemplo, a sigla da biblioteca, por ano, entre outros, além dos conhecidos operadores *boleaños*, que nada mais são do que uma limitação da pesquisa que utiliza o "*and", "or"* e *"not"* para aceitar dois ou mais termos, decidir um ou outro, ou negar um termo, respectivamente);
d) à utilização dos serviços da biblioteca, no caso o Serviço de Referência;
e) à estratégia de busca utilizada quando decide ir diretamente ao acervo, sem recorrer anteriormente ao catálogo SABi.

É importante salientar que todos os usuários que não se encaixaram no perfil da observação para sujeitos da pesquisa não foram entrevistados. No entanto, nem todos os usuários que se encaixarem neste perfil puderam ser entrevistados, visto que o recorte da pesquisa totaliza apenas seis pessoas divididas em dois grupos distintos e o número de pessoas que estavam de acordo com os requisitos foi maior do que a abrangência da pesquisa.

Os sujeitos da pesquisa propostos neste trabalho foram selecionados nas seguintes modalidades:

a) 3 usuários do curso de Graduação;
b) 3 usuários do curso de Pós-Graduação.

A escolha dos sujeitos da pesquisa, ocorrida entre os dias 01 e 11 de outubro de 2013, foi feita de forma independente ao curso em que os mesmos estão matriculados, sexo, idade ou fase do curso, mas foi dado como critério a prévia observação da estratégia de busca utilizada, para que se pudesse dar uma riqueza maior ao trabalho (Quadro 3). Outros critérios na escolha dos sujeitos da pesquisa foram: o uso do Serviço de Referência da BibEdu/UFRGS e, também, o fato do usuário/sujeito da pesquisa ter uma frequência significativa na Biblioteca. Esses

critérios foram traçados para que se obtivesse uma visão mais verossímil do perfil dos usuários que utilizam o Serviço de Referência na BibEdu/UFRGS.

Dessa forma, chegou-se ao quadro a seguir, o qual os nomes foram preservados a fim de manter seu cunho acadêmico:

Quadro 3 – Relação dos Sujeitos da Pesquisa

	Data da Entrevista	**Código**	**Nome (Iniciais)**	**Sexo**	**Idade**	**Curso**
Graduação	11/10	Sujeito 1	A.S.	Feminino	19	Psicologia
	10/10	Sujeito 2	S.M.	Feminino	24	Pedagogia
	01/10	Sujeito 3	M.S.	Masculino	26	Letras
Pós-Graduação	07/10	Sujeito 4	M.Q.	Feminino	43	PPGEDU
	03/10	Sujeito 5	B.V.	Feminino	32	PPGEDU
	09/10	Sujeito 6	L.S.	Masculino	36	PPGEDU

Fonte: Roussos (2013).

6.1.2 Resultados da Observação

As observações foram feitas desde o momento em que o usuário adentrava na Biblioteca até a retirada do material, mas aqui serão descritas principalmente as estratégias de busca de cada sujeito, como segue:

Sujeito 1 – A usuária se dirigiu para fazer uma busca no catálogo SABi utilizando o nome do autor e filtrando pela sigla da biblioteca (EDU).

Sujeito 2 – A usuária se dirigiu diretamente às estantes e voltou de lá com um livro. Essa mesma usuária já tinha feito a pesquisa no SABi anteriormente e, por isso, já tinha a localização da obra.

Sujeito 3 – O usuário se dirigiu diretamente às estantes, permaneceu lá por um tempo e depois consulta o catálogo SABi. A busca no catálogo é feita filtrando a sigla da biblioteca (EDU) e organizando pelo ano de publicação.

Sujeito 4 – A usuária faz uma consulta no catálogo SABi procurando através do título e ano. Depois, se encaminha ao Serviço de Referência onde pede auxílio. Volta ao catálogo para terminar sua busca.

Sujeito 5 – A usuária foi direto solicitar auxílio no Serviço de Referência. Após conversar por um tempo com a bibliotecária de referência, a usuária dirige-se ao SABi para consulta-lo, fazendo a busca por título e, posteriormente, pelo nome do autor.

Sujeito 6 – O usuário se dirigiu ao SABi, fez a pesquisa e anotou as informações necessárias. Logo em seguida foi para as estantes.

6.1.3 Análise da Observação

Os usuários da Pós-Graduação demonstraram mais habilidade ao buscar os materiais na BibEdu/UFRGS. Os mecanismos utilizados (filtros e refinamentos) são mais complexos do que os utilizados pelos alunos da Graduação. Assim, na maioria dos alunos da Pós-Graduação, a pesquisa já foi filtrada pelo catálogo da Biblioteca (EDU) e utilizaram-se diferentes campos para consulta (autor, título, data, entre outros).

Já os alunos da Graduação, em sua maioria, solicitaram auxílio ao bibliotecário de Referência, principalmente por não estarem familiarizados com o catálogo SABi ou com o sistema de notação adotado no acervo da BibEdu/UFRGS. No entanto, os alunos de Graduação demonstraram mais interesse e motivação em descobrir e investigar sobre outros tipos de materiais que tratassem sobre o mesmo assunto.

6.2 Entrevista Semiestruturada

Após a observação, os usuários que se encaixaram no perfil para sujeito da pesquisa foram convidados a participar de uma entrevista semiestruturada, onde foi esclarecido que a identidade seria preservada, já que tem cunho puramente acadêmicos e que auxiliará no aprimoramento dos serviços da BibEdu/UFRGS.

Todas as entrevistas foram feitas na própria biblioteca BibEdu/UFRGS, possibilitando que a fase da observação tivesse mais êxito. O horário das entrevistas foram os mais diversos, sendo que algumas delas realizaram-se com horários agendados, de acordo com as possibilidades do usuário.

6.2.1 Descrição das Entrevistas

A seguir, são descritas as respostas dos entrevistados. Elas foram feitas em 1ª pessoa, mas anotadas pelo pesquisador. Após as entrevistas, os conteúdos eram apresentados aos entrevistados, onde o pesquisador comprometeu-se a não modificar o que foi descrito.

Questão 1 - Qual a necessidade de informação que te traz à biblioteca neste momento?

Sujeito 1 – No momento, minha necessidade é para fins acadêmicos. Procuro o livro “Pedagogia da Autonomia”, do Paulo Freire, mas utilizo a biblioteca também para lazer.

Sujeito 2 – Procuro uma leitura para lazer, especificamente o “Fadas no Divã”, de Diana Corso. Normalmente vou à biblioteca para fins acadêmicos.

Sujeito 3 – Normalmente são assuntos relacionados à faculdade, e nesse momento só estou conferindo uma referência de um trabalho em andamento.

Sujeito 4 – Acadêmica. Também utilizo para lazer. O material que consulto posteriormente retiro não me restringindo apenas a livros, mas procuro por artigos de periódicos, CDs, folhetos, DVDs, etc.

Sujeito 5 – Acadêmica, de pesquisa. Agora, por exemplo, procuro por uma bibliografia indicada por um professor. Às vezes venho por interesses particulares.

Sujeito 6 – No momento, estou procurando uma bibliografia indicada numa disciplina.

Em suma, o interesse dos usuários na biblioteca é de cunho acadêmico, sendo que apenas 17% dos entrevistados afirmam que, no momento, procura materiais para fins de lazer (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Necessidade de Informação dos Entrevistados

Fonte: Roussos (2013)

Segundo análise das entrevistas, os usuários vão em busca de materiais solicitados ou indicados por professores, mas também reconhecem que a BibEdu/UFRGS tem materiais que interessam para fins de lazer. De forma geral também podemos afirmar que os usuários observados procuram materiais impressos, principalmente livros, não recorrendo com frequência aos audiovisuais, por exemplo.

Questão 2 - Como você procede para encontrar a informação? Consulta o SABi, busca a informação com o bibliotecário ou se dirige diretamente às estantes?

Sujeito 1 – Direto no catálogo do SABi e uso o nome do autor. Se não encontro, peço auxílio no Serviço de Referência.

Sujeito 2 – Consulto através do SABi, refinando pela biblioteca e utilizando os multi-campos para retornar com a informação mais precisa, como título e/ou autor.

Sujeito 3 – Acesso o SABi e algumas vezes me dirijo diretamente às estantes.

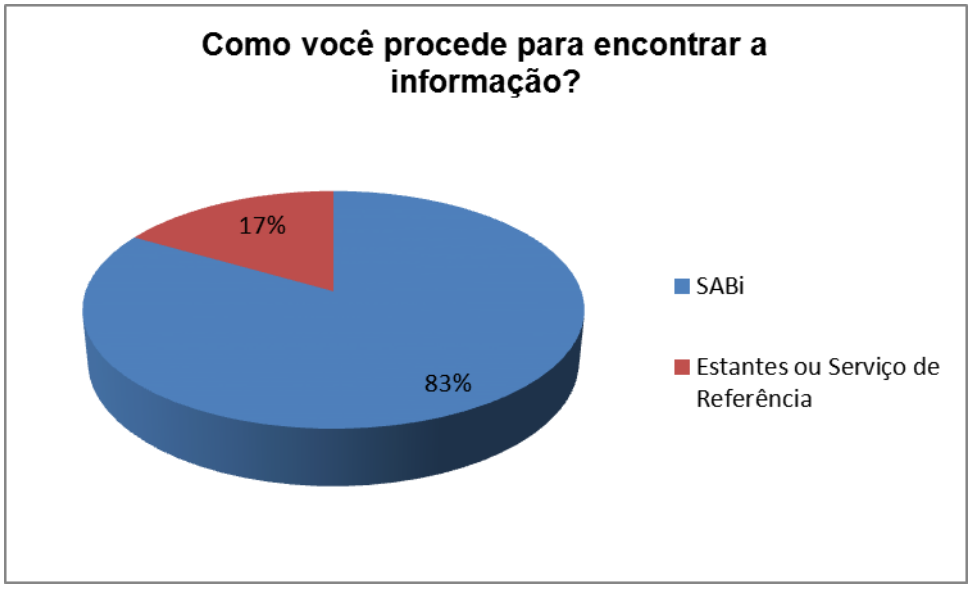
Sujeito 4 – Consulto o SABi, mas se não encontro peço auxílio ao bibliotecário e, às vezes, me dirijo diretamente às estantes e encontro livros bem interessantes, que ajudam ao que preciso, mas que nem estava procurando.

Sujeito 5 – Consulto o SABi, mas geralmente procuro ajuda no Serviço de Referência. Assim, me dirijo corretamente às estantes para procurar aquilo que estou procurando.

Sujeito 6 – Depende do que estou procurando. Se for algo conhecido, vou direto na estante. Se for alguma coisa que desconheço, busco auxílio diretamente com o bibliotecário.

A maioria dos entrevistados consultam primeiramente o catálogo SABi, sendo que apenas um dos usuários não comenta se utiliza o catálogo (Gráfico 2). Isso se explica, provavelmente, pelo fato da maioria dos usuários fazer a busca diretamente na Biblioteca e a mesma possuir o acesso exclusivo ao catálogo do SABi, ou seja, o acesso à *Internet* é bloqueado (apenas um dos computadores tem acesso ao Portal CAPES).

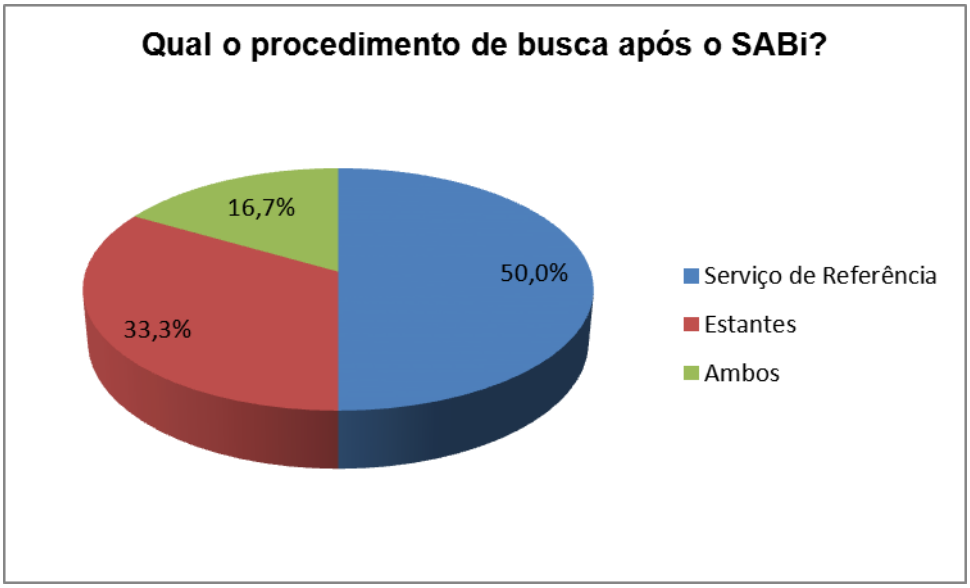
Gráfico 2 – Procedimento para Busca de Informações



Fonte: Roussos (2013)

No entanto, a maioria afirma que, após recorrer ao SABi, o segundo passo é se dirigir ao Serviço de Referência para ampliar a pesquisa ou mesmo encontrar o material dentro do acervo, somando 50% do total de entrevistados. Ainda na mesma linha, dois usuários afirmam que vão direto às estantes após consultar o SABi; e apenas um usuário admite que, dependendo da situação, se utiliza tanto do Serviço de Referência, como ir diretamente às estantes (Gráfico 3).

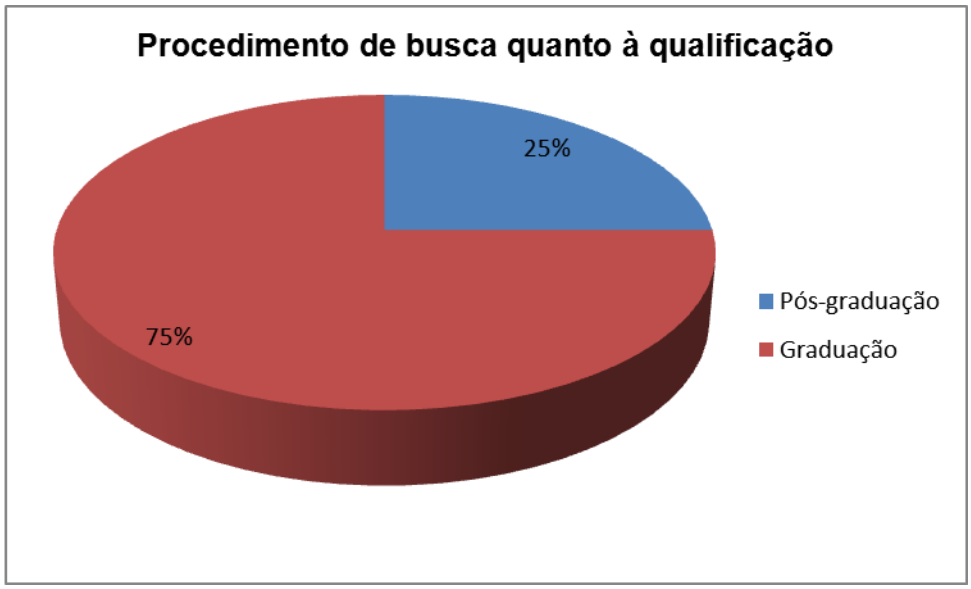
Gráfico 3 – Análise do Procedimento Posterior à Consulta no SABi



Fonte: Roussos (2013)

Isso evidencia que o Serviço de Referência ainda é o meio mais utilizado pelos usuários quando surgem as dúvidas e pode-se afirmar, também, que os atendentes do setor são considerados a fonte mais segura para o esclarecimento ou busca de informações.

Gráfico 4 – Procedimento de Busca Quanto à Qualificação



Fonte: Roussos (2013)

Dentro dos usuários que utilizam o Serviço de Referência, ou seja, com exceção do campo “Estantes”, e quando se refina o procedimento de busca quanto à qualificação profissional, percebe-se que os alunos de Graduação recorrem com mais frequência ao Serviço de Referência do que os alunos da Pós-Graduação (Gráfico 4). Provavelmente por ainda não terem outros métodos de busca além do que já está em evidência, como o Setor de Referência, já que o mesmo encontra-se em frente aos terminais de consulta do SABi.

Questão 3 - Quais as ferramentas que você utiliza no processo de busca? (*Google*, CAPES, SABi, outras bases de dados, etc.)

Sujeito 1 – Utilizo o SABi, mas também o Domínio Público, *Google* e sites de livrarias.

Sujeito 2 – O SABi, mas procuro também na Livraria Cultura a versão mais atual da obra.

Sujeito 3 – As ferramentas do próprio catálogo SABi. Faço a busca por nome do autor, título e ano da obra.

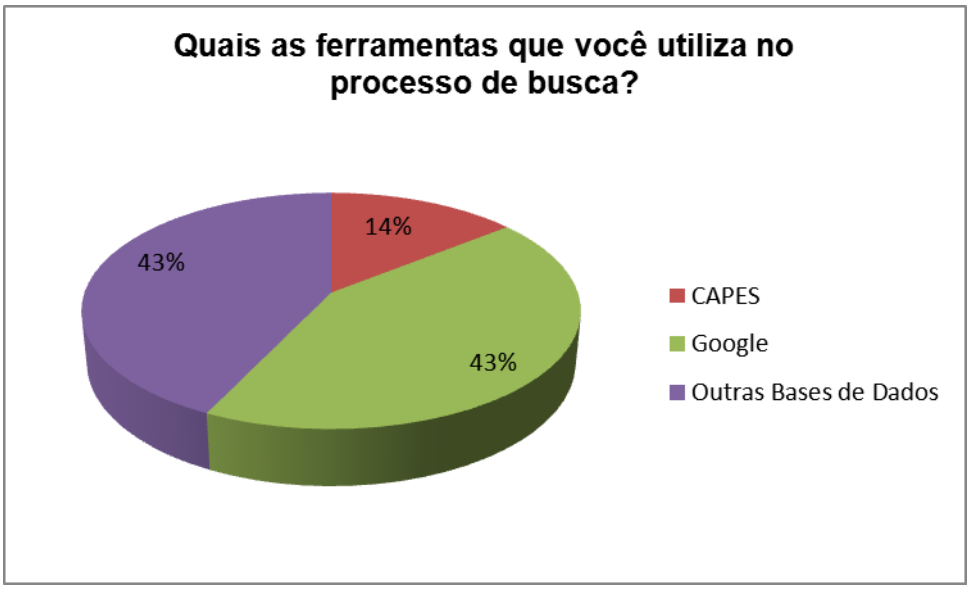
Sujeito 4 – Além do SABi, utilizo o Scielo, O *Google* Acadêmico, ANPED e o Portal da CAPES

Sujeito 5 – Quase sempre utilizo o SABi e poucas vezes uso a *Internet* para fazer as buscas.

Sujeito 6 – O SABi, mas também o *Google* e a *Internet* de uma forma geral. No entanto, como aqui na biblioteca os computadores são bloqueados, utilizo apenas o catálogo da Universidade.

Todos os usuários entrevistados afirmam que fazem a pesquisa diretamente no SABi através da Biblioteca, mesmo que seja apenas para ter a localização do material no acervo (conhecido como número de chamada). Isso acontece porque a BibEdu/UFRGS tem o acesso de seus computadores bloqueados à *Internet*, possuindo apenas um computador com acesso ao Portal CAPES, onde poucos alunos utilizam. Mesmo assim, alguns usuários afirmam que fazem pesquisas em outras ferramentas além do SABi. Dentre esses usuários, 43% afirmam que utilizam o *Google* em suas buscas, 14% utilizam a CAPES e 43% afirmam que utilizam outras bases de dados, conforme gráfico abaixo (Gráfico 5).

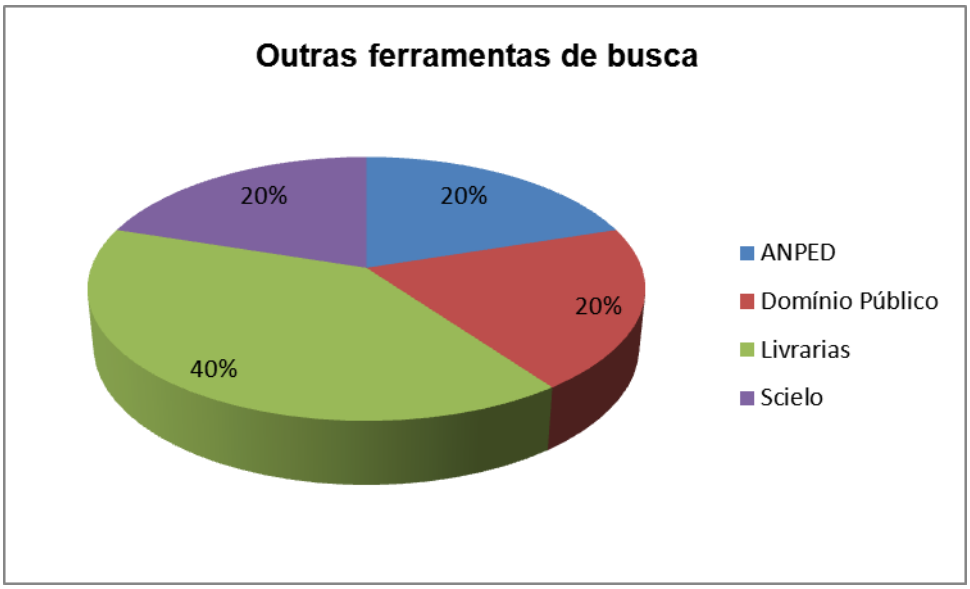
Gráfico 5 – Ferramentas Utilizadas na Busca



Fonte: Roussos (2013)

Assim, dentre as outras bases de dados, 20% afirmam que consultam a base da ANPED, 20% o Domínio Público, 40% em bases de livrarias, e 20% no *site* da *Scielo*, conforme explicita o gráfico abaixo (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Outras Ferramentas de Busca Utilizadas



Fonte: Roussos (2013)

Assim, pode-se afirmar que cerca de 40% dos entrevistados fazem suas buscas em bases de dados científicas (ANPED, *Scielo*) e 60% buscam em bases mais genéricas (Domínio Público e livrarias).

Questão 4 - Você prefere utilizar o Serviço de Referência Presencial ou o Virtual?

Sujeito 1 – Prefiro o Serviço de Referência Presencial, pois consigo expressar melhor o que preciso, mas acho válido o serviço feito de forma virtual.

Sujeito 2 – O Presencial, pois fica mais fácil expor a minha necessidade de informação. No entanto, procuraria o Serviço de Referência Virtual, caso não pudesse ir à biblioteca.

Sujeito 3 – Não conheço o Serviço de Referência Virtual, mas com certeza utilizaria caso realmente exista e até mesmo preferiria.

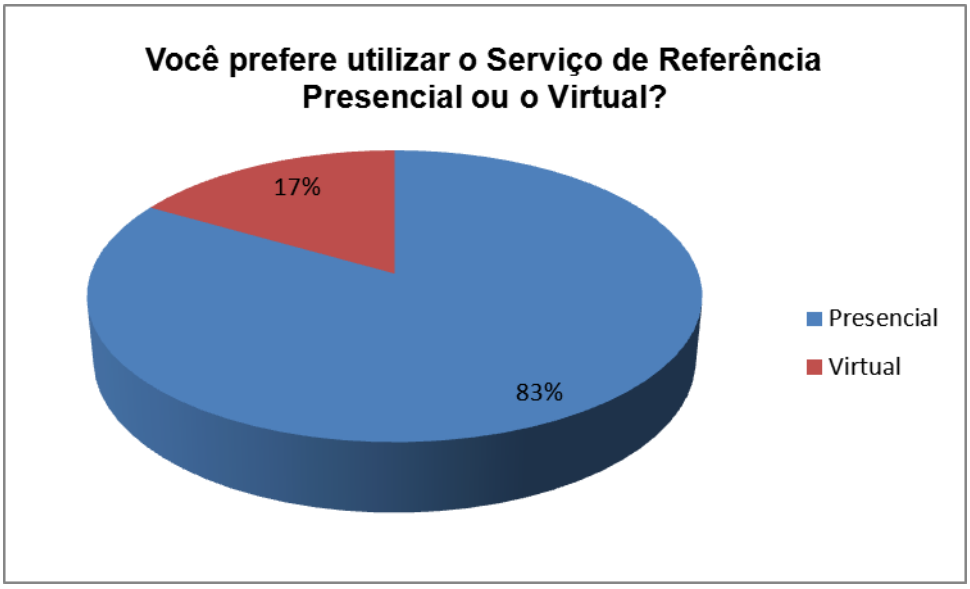
Sujeito 4 – Prefiro o presencial, mas acho válido o serviço virtual, principalmente sabendo que provavelmente uma pessoa responderá as dúvidas que podem me auxiliar na busca.

Sujeito 5 – Acho interessante um Serviço de Referência virtual, mas não substitui o presencial. O contato com uma pessoa para auxiliar na busca é sempre importante.

Sujeito 6 – Prefiro utilizar o serviço presencial, mas com certeza seria muito bom poder contar também com um serviço virtual.

De forma geral, todos os usuários entrevistados só utilizam ou preferem utilizar o Serviço de Referência Presencial por considerarem que fica mais fácil através do contato pessoal expressar suas necessidades informacionais, mas não negam que o serviço oferecido de forma virtual é interessante e não descartam a possibilidade de utilizá-lo. Apenas um dos entrevistados,17%, afirmou que trocaria o Serviço de Referência Presencial pelo Virtual (Gráfico7).

Gráfico 7 – Preferências Quanto ao Serviço de Referência Presencial e Virtual



Fonte: Roussos (2013)

Questão 5 - Você costuma solicitar o auxílio dos atendentes da biblioteca? Se sim, se satisfaz com as respostas?

Sujeito 1 – Costumo solicitar atendimento, principalmente com relação ao número da lombada [número de chamada]. Normalmente, me satisfaço com as respostas. Somente quando o livro consta como disponível e não é encontrado é que fico insatisfeita.

Sujeito 2 – Não, pois já estou acostumada com o sistema da biblioteca e os códigos utilizados para a guarda dos materiais. No entanto, quando solicitado, fico satisfeita com as respostas de uma forma geral.

Sujeito 3 – Não costumo solicitar ajuda, mas nas poucas vezes em que foi solicitado as respostas me ajudaram a solucionar as minhas dúvidas.

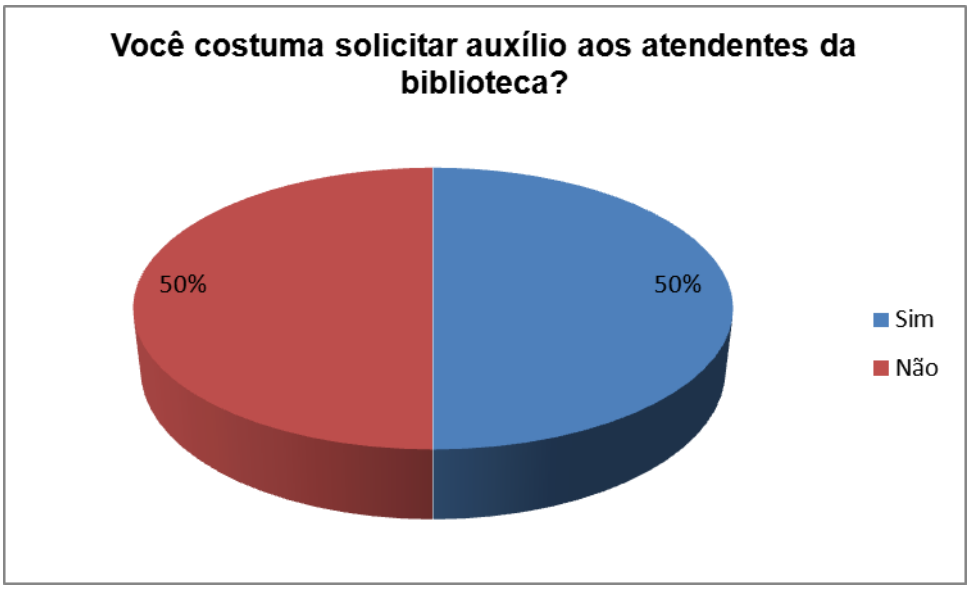
Sujeito 4 – Costumo solicitar atendimento e sempre fui bem atendida e com respostas satisfatórias.

Sujeito 5 – Costumo solicitar auxílio e aqui sempre fui bem atendida. No geral as respostas são satisfatórias.

Sujeito 6 – Não com muita frequência, mas sempre que precisei fui bem atendido e as respostas me serviram bem.

Com relação à solicitação de auxílio aos atendentes da biblioteca, os entrevistados se dividiram igualmente: 50% dos entrevistados costumam solicitar auxílio e 50% não costumam solicitar (Gráfico 8).

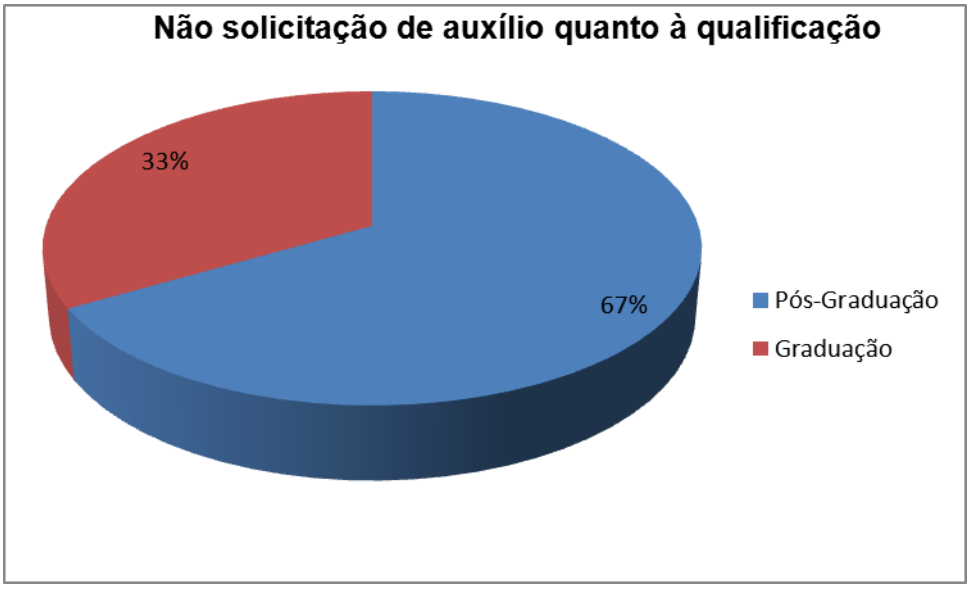
Gráfico 8 – Solicitação de Auxílio aos Atendentes da BibEdu/UFRGS



Fonte: Roussos (2013)

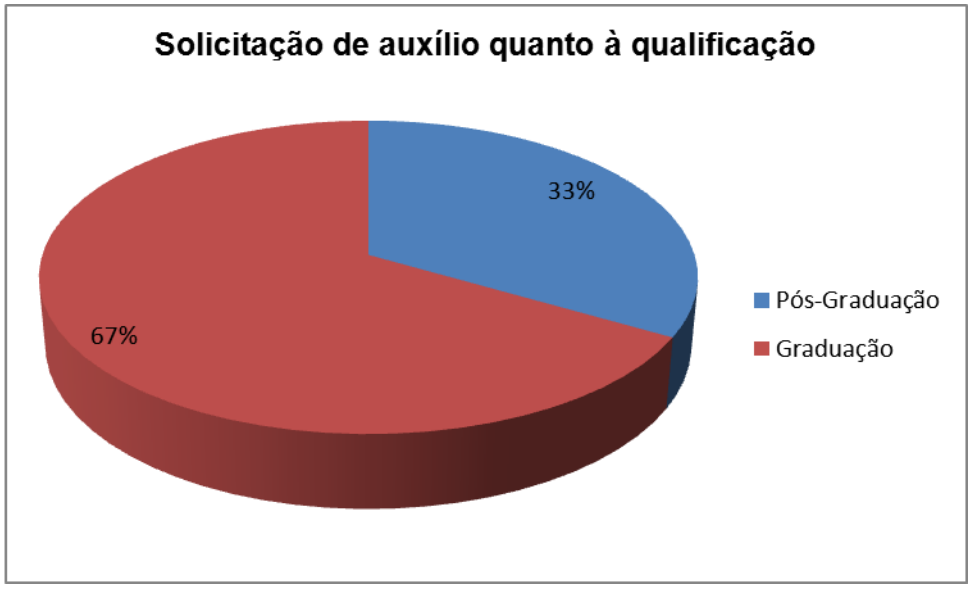
Dos entrevistados que afirmam que não costumam solicitar auxílio aos atendentes da Biblioteca, 67% são da Pós-Graduação e 33% da Graduação (Gráfico 9). A mesma proporção ocorre, mas de forma inversa, quanto aos que afirmam que costumam solicitar auxílio aos atendentes, ou seja, 33% da Pós-Graduação e 67% da Graduação (Gráfico 10).

Gráfico 9 – Qualificação dos Usuários que Não Solicitam Auxílio do Serviço de Referência



Fonte: Roussos (2013)

Gráfico 10 – Qualificação dos Usuários que Solicitam Auxílio do Serviço de Referência



Fonte: Roussos (2013)

Pode-se afirmar que os alunos da Pós-Graduação tem uma familiaridade maior com o acervo e até mesmo com a sistemática da BibEdu/UFRGS do que os alunos da Graduação. É possível que isso ocorra porque os alunos da Pós-Graduação são induzidos a procurar outros materiais além do que são passados pelos docentes, enquanto que os da Graduação geralmente se restringem a procurar bibliografias solicitadas apenas para as disciplinas correntes.

Todos os entrevistados afirmam que o atendimento dado pelos atendentes da BibEdu/UFRGS é satisfatório, mesmo que alguns admitam utilizar com pouca frequência. Apenas um dos entrevistados afirma que não fica satisfeito com o atendimento apenas quando o material pretendido não está disponível ou não é encontrado, mas não por causa dos atendentes e sim por causa da frustração.

6.2.2 Análise das Entrevistas

De acordo com as entrevistas é possível afirmar que os usuários da Pós-Graduação possuem uma autonomia maior para buscar os materiais desejados, seja

na utilização das ferramentas, seja na busca dentro do acervo. Também é possível perceber que os alunos de Pós-Graduação utilizam fontes consideradas confiáveis, assim como entendem os mecanismos de busca dos catálogos, como os do SABi.

Já os alunos de Graduação tem uma dificuldade um pouco maior, o que pode estar associada a uma procura mais direcionada, ou seja, ir em busca apenas do que é sugerido por professores ao invés de fazer buscas por novas fontes. Também se utilizam de fontes que não são consideradas confiáveis, como o *Google*, provavelmente por não terem sido orientados, na formação básica e intermediária, a utilizar-se de outros tipos de fontes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após esse estudo, podemos afirmar que de forma geral, os alunos buscam a BibEdu/UFRGS para fins acadêmicos. A diferença dos alunos de Graduação para os de Pós-Graduação neste quesito é que os de Graduação limitam-se mais às bibliografias e materiais indicados por professores de disciplinas correntes do semestre, enquanto que os de Pós-Graduação fazem suas buscas por assunto, ao invés de uma obra específica. Isso se explica porque os alunos de Pós-Graduação já estão mais acostumados com a dinâmica da Biblioteca e também porque o grau de exigência nas fontes utilizadas é maior. Assim, os alunos de Pós-Graduação conseguem discernir melhor quais fontes realmente são confiáveis, e quais podem ser utilizadas apenas para simples consulta.

Podemos perceber ainda que, no que tange às buscas, os alunos dão preferência para o Serviço de Referência, mas o SABi é a fonte primária mais utilizada nas buscas. No entanto, se anteriormente se refinar a pesquisa por grau de instrução (Graduação ou Pós-Graduação), percebe-se que os alunos de Pós-Graduação são os que menos utilizam o setor de Referência e os serviços prestados por ele. Ao contrário dos alunos de Graduação, os alunos da Pós-Graduação tem uma autonomia maior que os leva a procurar pelos materiais diretamente nas estantes após a consulta no SABi. Já os alunos de Graduação, justamente por utilizar o Serviço de Referência, tem a possibilidade de encontrar outros materiais pertinentes ao assunto pesquisado de uma forma mais completa e até mesmo mais rápida.

Com relação às ferramentas de busca, pode-se afirmar que os alunos, tanto da Graduação, quanto da Pós-Graduação, se utilizam de fontes mais genéricas para encontrar bibliografias, materiais ou fontes de consulta. O fato explica-se provavelmente porque, de início, as pessoas tendem a procurar informações mais genéricas e depois vão aprofundando-se conforme a pesquisa evolui. Esse fato fica mais evidente quando analisado que o *Google* é a fonte mais pesquisada para fins acadêmicos. Mesmo assim, *sites* científicos com grande reconhecimento são utilizados pelos alunos como, por exemplo, a base de dados *Scielo*, além de algumas bases mais genéricas, mas que apresentam materiais de cunho científicos, como é o caso do Domínio Público.

No que se refere ao Serviço de Referência Presencial e o Virtual, os usuários demonstram mais familiaridade com a forma presencial, afirmando que o contato pessoal possibilita uma forma de expressão mais vasta e significativa para as necessidades informacionais. No entanto, nenhum usuário se opôs ao serviço oferecido virtualmente e reconhecem que não descartam a possibilidade de utilizá-lo em algum momento.

Com relação à solicitação de auxílio do Serviço de Referência ou não, as opiniões dividiram-se igualmente, mas quando analisado com base no grau de instrução verifica-se que os alunos de Graduação solicitam mais auxílio do que os alunos da Pós-Graduação. Isso provavelmente acontece porque os alunos da Graduação, mais uma vez, ainda não estão familiarizados ou não conhecem todos os mecanismos de buscas disponíveis. Ainda assim, os alunos de Graduação podem levar vantagem com relação aos alunos de Pós-Graduação, pois no Serviço de Referência as fontes repassadas sempre tem seu cunho científico e confiável. O fato dos alunos de Pós-Graduação terem mais autonomia em suas buscas não garante que a fonte será confiável ou que a informação seja sempre concisa ou pertinente.

Assim, poderíamos afirmar que o preparo dos alunos de Pós-Graduação no que tange aos mecanismos e ferramentas de busca, é maior do que o dos alunos de Graduação. Isso é dado pela experiência maior dos alunos de Pós-Graduação, já que os mesmos não são mais direcionados às bibliografias fechadas, mas incentivados a buscar novas fontes de informação. Os alunos de Graduação, demonstram um grande interesse nas buscas e utilizam o Serviço de Referência com mais frequência, mas quando buscam a informação de forma autônoma elas nem sempre são confiáveis, evidenciando a necessidade de um bibliotecário que possa discernir o que é fonte confiável, do que é simplesmente fontes consultáveis de cunho informal.

GLOSSÁRIO

Serviço de Referência

Segundo Mangas (2007, p.3) o Serviço de Referência [. . .] [é aquele aceito] para designar todo aquele serviço que na biblioteca está incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas."

MANGAS, Sérgio Fillipe Agostinho. Como Planificar e Gerir um Serviço de Referência. **Biblios**: revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, n. 28, p.1-31, abr./mai. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10760/12155>. Acesso em: 31 maio 2013.

Serviço de Referência Virtual

Segundo a *Reference and User Services Associations* (2004, p.9) a "Referência Virtual é um Serviço de Referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outras tecnologias da *Internet* para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente".

REFERENCE and User Services Associations. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quartely**, v.44, n.1, p.9-13, fall 2004.

Usuário

Há várias definições, mas a que mais se assemelha ao trabalho proposto é o de Usuário da Informação. Assim, usuário da informação, chamado resumidamente de usuário, é "[. . .] aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades." (SANZ CASADO, 1994, p.9, tradução nossa).

SANZ CASADO, Elias. **Manual de Estudios de Usuarios.** Madrid: Pirámide, 1994.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência:** do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública:** avaliação de serviços. Curitiba: Eduel, 2003.

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de Bibliotecas Especializadas e de Serviços Informativos**. Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.

CARVALHO, Afrânio. Informação e Atividades de Desenvolvimento Científico. **Ciência da Informação**. Brasília, v.20, n.1, p.7-15, jan./jun. 1991.

CEZARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas Especializadas, Centros de Documentação, Centros de Análise da Informação: apenas uma questão de terminologia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG.** Belo Horizonte, v.7, n.2, p.218-241. set. 1978.

DAMASIO, Edimilson. O Papel das Bibliotecas Universitárias e da Informação para Indústria e Negócios Conforme a “Lei de Inovação” no Contexto Científico e Tecnológico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. **Anais...** Natal, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10760/6412>. Acesso em: 02 nov. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.2, mar./abr., p.57-63, 2007. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75901995000200008.pdf>. Acesso em: 30 out. 2013.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional:** a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. 60.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GROGAN, Denis Joseph. **A Prática do Serviço de Referência.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

_____. **A Prática do Serviço de Referência.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e Reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação.** São Paulo, v.23, n.1, p.9-37, jan./dez. 1990. Trimestral.

MAIA, Cristiane; PASSOS, Edilenice; COSTA, Sely. Informação Científica e Tecnológica e Desenvolvimento Econômico e Social: a contribuição da biblioteca especializada. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16, 1991. **Anais...** Salvador, 1991, v.2, p.683-691.

MANGAS, Sérgio Fillipe Agostinho. Como Planificar e Gerir um Serviço de Referência. **Biblios**: revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima, n. 28, p.1-31, abr./mai. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10760/12155>. Acesso em: 01 novembro 2013

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angel. Serviços de Referência Virtual. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v.30, n.2, p.7-15, mai/ago. 2001.

MAREN, Jean-Marie van de. **Méthodes de Recherche pour l'Éducation.** Montreal: Les Press de l'Université de Montréal, 1995.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. **O Conhecimento Prático do Bibliotecário de Referência.** 1998. 187f. Tese (Doutorado em Educação) – Centro de Educação e Ciências Humanas da Universidade Federal de São Carlos. São Paulo: UFSCar, 1999.

MENEZES, Neliana Schirmer Antunes. **Usos da Informação:** o caso da Biblioteca Setorial de Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 1996. 181f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Curso de Pós-Graduação em Comunicação Social do Instituto Metodista de Ensino Superior de São Bernardo do Campo. IPA: São Bernardo do Campo, 1996.

MIRANDA, Roberto Lira. **Além da Inteligência Emocional**: uso integral das aptidões cerebrais no aprendizado, no trabalho e na vida. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MIRANDA, António. Informação na Empresa: o papel da biblioteca. In: **Estruturas de Informação e Análise Conjuntural**. Brasília: Thesaurus, 1980, p. 125-133.
OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa.** Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos. Perspectivas dos Serviços de Referência Digital. **Informação & Sociedade:** estudos. João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, 2007.

PLACER, Xavier. **Técnicas do Serviço de Referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários,1968.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. **Los Servicios de Referencia Virtual**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do Conhecimento no Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/premio/UFSC_Rostirolla.pdf>. Acesso em: 23 out. 2013.

ROUSSOS, Bruno. **Fluxograma 1: Processo de observação para Escolha dos Sujeitos da Pesquisa.** Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 1: Necessidade de Informação dos Entrevistados**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 2: Procedimento para Busca de Informação**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 3: Análise do Procedimento Posterior à Consulta no SABi**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 4: Procedimento de Busca Quanto à Qualificação**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 5: Ferramentas Utilizadas na Busca**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 6: Outras Ferramentas de Busca Utilizadas**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.
_____. **Gráfico 7: Preferências Quanto ao Serviço de Referência Presencial e Virtual**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 8: Solicitação de Auxílio dos Atendentes da BibEdu/UFRGS**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 9: Qualificação dos Usuários Que Não Solicitam Auxílio do Serviço de Referência**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Gráfico 10: Qualificação dos Usuários Que Solicitam Auxílio do Serviço de Referência**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

_____. **Quadro 3: Relação dos Sujeitos da Pesquisa**. Porto Alegre: FABICO/UFRGS, 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Setorial de Educação. **Histórico**. [s.d.]. Disponível em: <http://www.UFRGS.br/bibedu/sobre-a-biblioteca/historico>. Acesso em: 24 de setembro 2013.

VASCONCELOS, Rosa Maria Araújo de Godoy e. Avaliação dos Serviços Informacionais. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2, 1994. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG, 1994. v.1.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista Semiestruturada

Nome (iniciais): Sexo: ( ) M ( ) F Idade: Graduação: Pós:

Questão 1 - Qual a necessidade de informação que te traz à biblioteca neste momento?

Questão 2 - Como você procede para encontrar a informação? Consulta o SABi, busca a informação com o bibliotecário ou se dirige diretamente às estantes?

Questão 3 - Quais as ferramentas que você utiliza no processo de busca? (Google, CAPES, SABi, outras bases de dados, etc.)

Questão 4 - Você prefere utilizar o Serviço de Referência Presencial ou o Virtual?

Questão 5 - Você costuma solicitar o auxílio dos atendentes da biblioteca? Se sim, se satisfaz com as respostas?

Questão 6 - Observações (feitas pelo pesquisador durante a busca do usuário):