

ESTUDO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

Alejandro de Campos Pinheiro (UFTM) - alejandrocamos29@gmail.com

Resumo:

Pretende-se por meio desta pesquisa, identificar o perfil dos usuários reais dos serviços de referência da biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, conhecer quais são as demandas pelos serviços ofertados e se o serviço de referência atende as suas expectativas no aspecto de direcionamento para a informação desejada. Utilizou-se da técnica da observação como metodologia para avaliar o comportamento do usuário perante a realização dos serviços oferecidos pelo setor de referência como a orientação ao uso das bases de dados e o levantamento bibliográfico. Para identificar os usuários que utilizam os serviços de referência de forma presencial, consultou-se uma lista de presença, no qual o usuário após ser atendido, o preenche com os seguintes dados: nome, assinatura, e-mail, curso e período e o tipo de serviço solicitado. Assim, por meio desse "livro de registro" é possível analisar quantitativamente e identificar superficialmente o perfil dos usuários que utilizam os serviços de referência presencial. Os resultados mostraram que os usuários reais do serviço de referência são predominantes do sexo feminino, os graduandos da área da saúde são os que mais o utilizam e que alguns serviços devem ser repensados de modo a se adequar a necessidade e realidade do usuário. Concluiu-se ainda que, os bibliotecários do Setor de Referência são profissionais que contribuem para a mediação entre a informação e o usuário.

Palavras-chave: *Serviços de informação - Estudo de usuários. Bibliotecas universitárias - Estudo de usuários. Biblioteca - Serviço de referência. Universidade Federal*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos nas diversas áreas do conhecimento têm contribuído para que a humanidade fosse contemplada em satisfazer as suas necessidades, seja em âmbito pessoal ou profissional. Aparelhos eletrônicos como *tablets*, *smartphones* associado aos *softwares* aplicativos proporcionaram comodidade e facilidade aos indivíduos em diversos aspectos, como a realização de transações bancárias, deslocamento em vias urbanas por meio de mapas digitais, entretenimento, entre outros.

Essas tecnologias influenciaram para a mudança de comportamentos e hábitos das pessoas, intensificaram o uso e acesso a Internet, as redes sociais e fizeram refletir que, as instituições, empresas e organizações devem se adaptar a essa atual conjuntura, muitas vezes exigida inclusive pelo próprio consumidor.

O fluxo informacional gerado e disseminado pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC's) tem produzido muita informação, inclusive aquelas com caráter duvidoso, sem confiabilidade e fidedignidade. Essa incerteza tem provocado dúvidas ao indivíduo, em relação aos critérios das fontes de informação, quais realmente apresentam idoneidade suficiente para servir como base de informação confiável e crível?

Visto esse novo *boom* de informação no século XXI, os bibliotecários são os profissionais da informação com o conhecimento apropriado para orientar, selecionar, disseminar informações confiáveis àquele indivíduo caracterizado como a razão de ser de uma biblioteca: o usuário.

Os usuários possuem anseios, habilidades, demandas informacionais comuns ou peculiares que precisam ser investigadas. Dessa forma, o bibliotecário precisa identificar se a biblioteca está cumprindo com a sua finalidade ao atender as necessidades do consulente seja nos aspectos de organização, preservação, acesso, orientação, normalização e disseminação da informação/acervo.

A biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) oferta diversos serviços aos seus usuários, desde empréstimo de livros a orientação à normalização bibliográfica de trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses. Alguns dos serviços são ofertados e caracterizados como serviço de referência que segundo Anjos et al (2002, p. 90) significa

servir e auxiliar os usuários quando da recuperação da informação, buscando identificar e suprir as necessidades informacionais dos mesmos. Assim sendo, o serviço de referência constitui-se em uma atividade da biblioteca na qual a demanda de pesquisa e consulta ocorre com mais frequência.

O serviço de referência pode ser considerado o primeiro contato que o usuário estabelece com o bibliotecário, seja com a finalidade em esclarecer uma dúvida, elaborar uma pergunta ou solicitar a realização de um atendimento mais específico e individual. É neste momento, que se inicia o processo de referência, que segundo Jahoda (1989) apud GROGAN, (1995, p. 50) “abrange a totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”.

Embora seja notória a contribuição da tecnologia para facilitar o acesso à informação, ainda percebe-se que, muitos usuários possuem dificuldades em consultar bases de dados eletrônicas, efetuar estratégias de buscas para a realização de levantamento bibliográfico, adequar trabalhos acadêmicos de acordo com as normas técnicas entre outros.

[...] a rápida atualização da tecnologia ainda é uma realidade distante de muitas pessoas, uma vez que existem disparidades socioeconômicas, impedindo que diversas camadas da população possuam condições para a aquisição dos aparelhos

eletrônicos, sejam eles antigos ou de última geração, ampliando assim, a desigualdade social e a exclusão digital no mundo contemporâneo (PINHEIRO, 2014, p. 159).

Assim, pretende-se por meio desta pesquisa, identificar o perfil dos usuários reais dos serviços de referência da biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, conhecer quais são as demandas pelos serviços ofertados e se o serviço de referência atende as suas expectativas no aspecto de direcionamento para a informação desejada.

1.1 Histórico e descrição da Biblioteca Central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

A história da biblioteca ocorre concomitante com o surgimento da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro (FMTM), por meio do decreto n. 35.249, de 24 de março de 1954. O primeiro espaço ocupado foi em uma sala localizada na antiga sede da FMTM e posteriormente transferiu-se para o Campus I. Visto a expansão da instituição, construiu-se uma sede própria para a biblioteca em 1981, ocupando então uma área de 1.372 m² e em homenagem ao frade capuchinho Frei Eugênio Maria de Gênova, passou a ser denominada Biblioteca Frei Eugênio.

Desde o período da sua inauguração até o ano de 1988, o curso de Medicina era a única graduação ofertada pela FMTM. Já no ano de 2005, a instituição contava com as graduações em Enfermagem, Terapia Ocupacional e Biomedicina; com a pós-graduação em Patologia e Medicina Tropical e Infectologia, além de uma escola técnica de 2^a grau em saúde. Neste ano, a FMTM foi transformada em Universidade, passando a se chamar Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) de acordo com a Lei n^o 11.152, de 29 de julho de 2005 (ALMEIDA; SILVA, 2013).

Em 2009, a biblioteca passou por um processo de ampliação e modernização de sua infraestrutura e espaço físico passando a ocupar uma área de 2.408 m², no qual se encontra dividida em cinco pavimentos: no subsolo encontram-se disponíveis aos usuários: terminais de informática, salas de estudos colaborativos e está localizada a sala no qual há a inclusão de teses e dissertações na biblioteca digital; no primeiro piso está a recepção, onde ocorre o empréstimo de chaves para a guarda de materiais e devolução de livros, a reprografia e o Setor de Referência; no segundo piso localiza-se a sala da diretoria, sala de aquisição e processamento técnico do acervo; no terceiro piso está localizado o acervo de livros para empréstimo e devolução, terminais de informática com acesso à Internet e ambiente para estudo individual; no quarto piso encontra-se o setor de periódicos e salas de estudo em grupo.

A biblioteca Central funciona de segunda a sexta feira de 7h30min às 22h15min e aos sábados das 7h30min as 13h55min, atende os alunos de graduação, especialização, mestrado, doutorado, comunidade externa e os colaboradores da instituição. O seu acervo é constituído por 63.307 mil exemplares entre livros, teses, monografias e dissertações e possui ainda assinaturas de 984 títulos de periódicos, além do acesso a revistas eletrônicas e bases de dados nacionais e internacionais. A biblioteca disponibiliza aos usuários pontos de acesso à Internet por meio dos terminais de informática e via *wi-fi*, orientação a pesquisas, normalização de trabalhos e espaço para a realização de estudos e leitura.

A gestão da unidade é realizada pela diretora da biblioteca que conta ainda com uma bibliotecária em cada setor: processamento técnico, a aquisição do acervo, setor de periódico e uma na biblioteca digital de teses e dissertações. No setor de Referência, dois bibliotecários são os responsáveis para que o seu funcionamento seja de forma integral, ininterrupto, a fim de atender as necessidades dos usuários que utilizam o espaço nos três turnos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O referencial teórico para o presente trabalho foi contextualizado a partir das subdivisões propostas: estudo de usuários e serviço de referência. Entende-se que, a biblioteca, como organismo em constante crescimento necessita se adaptar e acompanhar as tecnologias sem se abster das fontes tradicionais, desde que as mesmas contemplem e satisfaçam as necessidades informacionais dos indivíduos que a utilizam: o usuário. Para isso, evidencia-se a importância de conhecer o perfil desse usuário com o intuito de verificar se a biblioteca está cumprindo com a sua missão institucional.

Além dos tradicionais serviços ofertados pelas bibliotecas, o serviço de referência vem crescendo e tornando também um canal informal de comunicação, que permite ao usuário, além de utilizar os serviços de levantamento bibliográfico, orientação a pesquisa, relatar de forma a vontade as suas dúvidas, seus anseios e identificar se a biblioteca atende as suas expectativas.

2.1 Estudo de usuários

Estudo de usuários são investigações com o objetivo de conhecer melhor o perfil do consulente, identificar as suas necessidades de informações, avaliar se os produtos e serviços ofertados pela biblioteca atendem a finalidade determinada e analisar o comportamento do usuário no processo de busca e uso da informação.

O estudo de usuários contribui para um estreitamento de relações entre a biblioteca e a comunidade, uma vez que permite conhecer melhor os usuários reais e potenciais, além de ser uma forma de comunicação entre os mesmos, de modo que o bibliotecário possa compreender a dimensão da utilização dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca e suas possíveis demandas. Esse instrumento é essencial para auxiliar na gestão da biblioteca, pois permite que os recursos necessários sejam direcionados adequadamente.

Segundo Dias e Pires (2004, p. 13) esses estudos têm como objetivos:

- explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
- compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação;
- controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais;
- identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
- melhorar o serviço de informação como subsídio ao planejamento e à definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias;
- analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não-expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas.

Ainda conforme as autoras supracitadas, a realização de estudo de usuários pode ocorrer por diversos fatores, nos quais se destacam:

- o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferem na essência bem como na forma) para planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;

dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material. (DIAS; PIRES, 2004, p. 13-14)

A realização de estudo de usuários precisa ser uma das ações a serem priorizadas nas bibliotecas, pois por meio dele será possível reunir informações relevantes que possam influenciar em futuras tomadas de decisões em relação aos produtos e serviços ofertados ou aqueles que serão desenvolvidos. É por meio do estudo de usuários que é possível identificar um dos critérios importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço prestado pela biblioteca: a satisfação.

O conhecimento do usuário é indispensável tanto para planejar novos serviços de informação como aprimorar os serviços já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários. É por meio dos estudos de usuários que será possível identificar quem usa o serviço (usuários reais) e quem não usa (usuários potenciais) [...]. (DIAS; PIRES, 2004, p. 30)

Em virtude da aproximação inerente que ocorre entre o bibliotecário do Setor de Referência e o usuário, durante a realização de algum serviço, a presente pesquisa pretende verificar se o estudo de usuário a ser realizado nesse ambiente possibilitará compreender melhor os anseios, desejos e demandas do consulente e identificar quais são suas expectativas em relação ao serviço de referência.

2.2 Serviço de referência

Originado ao final do século XIX, nas bibliotecas públicas norte-americanas, o serviço de referência, inicialmente, era relacionado às obras da biblioteca que não poderiam ser emprestadas. O bibliotecário colocava essas obras a disposição do público em local específico para a realização de consulta. Com o decorrer dos anos, essa perspectiva de ligação com o acervo modificou e o serviço de referência recebeu novas atribuições. Tornou-se híbrido, ao aliar o serviço tradicional com as tecnologias de comunicação e informação e interpessoal, ao compreender a importância de personalizar o atendimento ao seu usuário.

Pasquarelli (1996, p. 38) apud Alves e Vidoti (2006, p. [2]) ressalta que “as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”.

[...] como uma alternativa aos meios e necessidades atuais surge o SRID [Serviço de Referência e Informação Digital], realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via World Wide Web e que possibilita consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos questionamentos do público potencial (ALVES; VIDOTI, 2006, p. [2]).

Segundo Grogan (1995) o serviço de referência envolve uma relação pessoal face a face que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca e muitas vezes considerado o primeiro contato de fato com o bibliotecário. Tradicionalmente incumbido em desempenhar funções mais específicas da área como o processamento técnico, aquisição do acervo, o serviço de referência necessita de que o profissional da informação responsável por essa atribuição fuja do estereótipo característico arraigado pela sociedade.

o profissional da informação deve possuir além de habilidades específicas, qualidades interpessoais (paciência, humildade, simpatia, criatividade, confiança, entre outras) que deixem o usuário à vontade para expor as suas dúvidas e questionamentos. Cabe ao bibliotecário ter a percepção de que os usuários possuem

características particulares e são diferentes na forma de se expressar e se comunicar (PINHEIRO, 2015, p. [1]).

Em virtude das facilidades propiciadas pelo computador e o seu acesso à internet, o bibliotecário de referência começou a realizar novas atribuições, como a de educador no uso de recursos informacionais *on-line*. Dessa forma, destaca-se o desenvolvimento de treinamentos, cursos e palestras sobre os novos recursos aos estudantes universitários (PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 147).

No ambiente acadêmico, os cursos de capacitação de usuários tomaram proporções significativas, uma vez que os usuários precisam estar aptos para a realização de busca e recuperação da informação/documento visto a grande quantidade de fontes informacionais disponibilizadas no formato impresso e digital. Dessa forma, de acordo com Dias et al (2004) apud (PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 147) “o bibliotecário assume função primordial em seu papel educativo, o que exige que também esteja capacitado e apresente competências para executar as atividades com qualidade”.

O serviço de referência da biblioteca central da UFTM possibilita que o usuário esclareça suas dúvidas, expresse sua demanda, solicite informações ao bibliotecário pelo telefone, e-mail ou pessoalmente com a finalidade de auxiliá-lo e orientá-lo na busca pela informação pertinente. Além disso, promove os seguintes serviços a sua comunidade: visita técnica, orientação à pesquisa, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, treinamento para uso em bases de dados, comutação bibliográfica, catalogação na fonte e levantamento bibliográfico.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A diversidade de métodos de coleta de informação existentes permite com que o pesquisador selecione aquele mais pertinente ou que se melhor adéqua ao seu objeto de pesquisa. Em determinadas situações, nem sempre se utiliza apenas de um instrumento de coleta de dados, pois as informações nele reunidas podem não ser o suficiente para responder a pergunta inicial. Na Biblioteconomia, o questionário, entrevista, grupo focal e a técnica de Delphos são alguns exemplos dos mais tradicionais instrumentos utilizados para compilação e análise dos dados. Outro método que é comumente utilizado por médicos, psicólogo e publicitário, mas que também se aplicam ao ambiente das bibliotecas é a técnica da observação.

A observação é a ação de observar, de olhar detidamente. É a técnica por meio da qual o pesquisador capta a realidade observada. [...] É considerada fundamental na pesquisa qualitativa, podendo ser utilizada para coletar vários tipos de dados comportamentais ou interacionais. Exige bastante preparo do observador, que o mesmo estará atento a condutas humanas, captadas através dos sentidos auditivo e visual. Naturalmente, podem ocorrer distorções, ou mesmo concentração em algum aspecto nem sempre o mais relevante (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 289).

A técnica da observação possui diversas modalidades, tais como: observação espontânea não estruturada; observação participante não sistemática e observação sistemática ou estruturada. Entende-se por observação espontânea não estruturada “é aquela em que são extraídas conclusões, utilizando o mínimo de controle na obtenção dos dados observados” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 289). Além disso, esse método:

[...] a) é “útil para o fornecimento de ideias iniciais e opiniões, que podem levar a uma hipótese mais explícita”;

- b) permite o registro de acontecimentos simultaneamente com sua ocorrência espontânea;
 - c) permite o registro de situações típicas;
- [...](CUNHA, 1982, p. 13)

Como as orientações a pesquisa ocorre junto com o bibliotecário de uma maneira informal, a técnica da observação é a mais apropriada para avaliar o comportamento do usuário perante a realização dos serviços oferecidos pelo setor de referência como a orientação ao uso das bases de dados e o levantamento bibliográfico.

Os serviços realizados pelo setor de Referência da biblioteca da UFTM são previamente agendados, por e-mail, telefone ou pessoalmente, os quais são destinados 1h30min para a sua realização. O atendimento ao usuário pode ser presencial ou *online*, individualizado, em dupla ou em grupo de acordo com a sua necessidade.

Neste estudo foram analisados apenas os usuários que utilizam o serviço de referência na forma presencial, que segundo Accart (2012, p. 13)

A expressão ‘serviço de referência presencial’ designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância.

Para identificar os usuários que utilizam os serviços de referência de forma presencial, o Setor de Referência possui uma lista de presença, no qual o usuário após ser atendido, o preenche com os seguintes dados: nome, assinatura, e-mail, curso e período e o tipo de serviço solicitado. Assim, por meio desse “livro de registro” é possível analisar quantitativamente e identificar superficialmente o perfil dos usuários que utilizam os serviços de referência presencial. O período utilizado para a presente análise foi de fevereiro de 2015 a fevereiro de 2016, uma vez que foi designado um novo bibliotecário de referência para o noturno a fim de desempenhar essa função.

A técnica da observação foi utilizada com os usuários que utilizam o serviço de referência presencial, de forma a respaldar os dados coletados, já que o profissional responsável por realizar tal metodologia é o bibliotecário da instituição, que manteve postura ética adequada durante a coleta e análise dos dados. Dessa forma, constata-se que os dados compilados são verossímeis e apresentam a fidedignidade para serem analisados.

4 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

Por meio da compilação dos dados obtidos na lista de presença, do Setor de Referência, elaboraram-se tabelas de forma a facilitar a análise dos dados e avaliar as suas relações com os serviços prestados por este setor.

TABELA 1 – Usuários da graduação

Graduação	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	NB ¹	LB	OP	VO	M	F	
Geografia	1	-	-	-	-	1	1
Medicina	-	20	76	-	42	54	96
Psicologia	2	27	23	-	3	49	52
Enfermagem	5	37	42	40	20	30	84
Fisioterapia	4	23	61	27	21	94	115
Nutrição	9	24	1	-	1	33	34
Terapia Ocupacional	2	12	11	-	1	24	25
Educação Física	7	1	1	-	4	5	9
Biomedicina	-	5	5	-	1	9	10
Serviço Social	26	3	-	-	-	29	29
Engenharia	-	2	-	-	-	2	2
Química	-	-	-	-	-	-	-
Letras	2	-	-	6	4	4	8
Total	58	154	220	73	67	367	505

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A ascensão feminina no meio acadêmico já é um crescente nos últimos anos e conforme corroborado pelo Portal Brasil (2016), as mulheres já são maioria nas universidades e em cursos de qualificação. De acordo com os dados apresentados pela TABELA 1, o número de usuários dos serviços de referência acompanha a estimativa nacional, no qual há a prevalência de estudantes de graduação do sexo feminino.

Os cursos que utilizam mais esses serviços são Fisioterapia, Medicina e Enfermagem, respectivamente, enquanto as graduações nas áreas de Humanas ou Engenharias apresentaram pouco ou nenhum usuário que utilizassem tal serviço.

TABELA 2 – Usuários do mestrado

Mestrado	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Não identificado	6	22	10	-	8	30	38
Educação Física	1	-	1	-	1	1	2
Educação	-	3	13	40	12	44	56
Atenção a Saúde	1	1	-	-	-	2	2
Inovação Tecnológica	2	-	-	-	1	1	2
Total	10	26	24	40	23	78	101

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Em consonância com a missão institucional de “atuar na geração, difusão, promoção de conhecimentos e na formação de profissionais conscientes e comprometidos com o desenvolvimento socioeconômico, cultural e tecnológico, proporcionando a melhoria da qualidade de vida da população”, o setor de referência da biblioteca da UFTM atende os usuários dos cursos de mestrado e doutorado em diversas áreas do conhecimento.

De acordo com a TABELA 2 e confirmado pela TABELA 1, a maioria dos usuários dos serviços de referência do mestrado são do sexo feminino, com a predominância do Mestrado em Educação. Por ser um curso criado mais recentemente e pelo fato dos

¹ **NOTA:** Nas tabelas, os serviços são identificados pelas siglas NB (Normalização Bibliográfica); LB (Levantamento Bibliográfico); OP (Orientação a Pesquisa) e VO (Visita Orientada).

professores que ministram disciplinas nesse curso terem solicitados a visita orientada previamente, acredita-se que justifica o significativo número dos usuários que procuram os serviços de referência. A visita orientada “consiste na apresentação da biblioteca para as turmas iniciantes, assim como dos recursos/serviços que ela oferece” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIANGULO MINEIRO, 20--).

TABELA 3 – Usuários do doutorado

Doutorado	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Não identificado	-	5	1	-	-	6	6
Medicina	-	1	-	-	-	1	1
Total	-	6	1	-	-	7	7

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

De acordo com a TABELA 3, os usuários do doutorado que utilizam os serviços de referência são do sexo feminino, porém, a demanda é ínfima em relação aos consulentes dos outros níveis de escolaridade o que sugere as seguintes indagações: Desconhecem os serviços ofertados? Não necessitam dos serviços? Não atende as suas expectativas? Essas inquietações sugerem a necessidade de que esse estudo seja aprofundado em outro momento.

TABELA 4– Usuários do curso técnico

Curso técnico	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Técnico em Enfermagem	-	2	7	48	17	40	57
Total	-	2	7	-	17	40	57

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A busca por uma rápida qualificação profissional na tentativa de aumentar as possibilidades de inserção no mercado de trabalho leva muitos indivíduos a procurar os cursos técnicos. Os alunos do curso Técnico em Enfermagem, de maioria do sexo feminino, são os usuários que mais utilizam os serviços de referência da biblioteca da UFTM. A valorização dos professores do curso Técnico em Enfermagem para o uso do espaço, produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, juntamente com a parceria realizada com o bibliotecário, justifica os números apresentados pela TABELA 4. Novamente, por meio da visita orientada, o usuário conhece melhor o ambiente da biblioteca, suas normas, regulamentos, produtos e serviços podendo usufruir de todas as potencialidades que lhe são ofertadas.

TABELA 5 – Comunidade externa

Comunidade externa	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Médico	-	-	1	-	1	-	1
Servidor público	-	3	1	-	-	4	4
Professora	1	2	-	-	-	3	3
Residente	1	-	-	-	-	1	1
Total	2	5	2	-	1	8	9

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

De acordo com a TABELA 5, mesmo que seja timidamente, alguns usuários pertencentes à comunidade externa utiliza o serviço de referência e a maioria é do sexo feminino. Independentemente se o usuário possui vínculo com a instituição ou não, o bibliotecário

de Referência se encontra a disposição para responder perguntas e direcionar o consultante para a informação adequada.

O bibliotecário realiza a entrevista de referência, com o intuito de compreender melhor o que lhe foi solicitado. Durante essa entrevista, um diálogo informal é estabelecido, permitindo observar o comportamento do usuário perante a realização do serviço. A Normalização Bibliográfica, Levantamento Bibliográfico e Orientação a Pesquisa são atividades desenvolvidas, geralmente, de maneira individualizada, deixando o usuário à vontade em expor suas dificuldades, expectativas e objetivos para o bibliotecário. A partir dessa personalização no atendimento do serviço de referência foi possível identificar as principais dificuldades do usuário a encontrar a informação desejada.

Durante os atendimentos realizados, percebeu-se que os usuários não possuem familiaridade com o uso das bases de dados online. Desconhecem quais são as bases de dados mais relevantes da área, sentem dificuldades em como realizar as estratégias de buscas para encontrar artigos, fazer *download* e relatam que algumas bases possuem uma interface de difícil navegação.

Constatou-se que os usuários não conhecem em sua totalidade os serviços oferecidos pela biblioteca, especialmente aqueles de responsabilidade do Setor de Referência. Muitos usuários solicitam os serviços de referência quando estão quase finalizando a graduação e enfatizam que se soubessem que a biblioteca desenvolvia serviços de orientação a normalização e orientação a pesquisa teriam comparecido nos primeiros períodos. Verifica-se então, que a divulgação desses serviços para a comunidade acadêmica é falha e não atinge a todos os interessados.

Cabe ao bibliotecário, por meio de análise do perfil do seu público, utilizar o produto mais adequado que seja relevante em satisfazer as necessidades de informação do usuário. O profissional da informação deve ser ousado e criativo no uso dos recursos tradicionais como também para desenvolver outros produtos e/ou serviços (OLIVEIRA; PINHEIRO, 2015, p. [7]).

Observa-se que, os treinamentos de capacitação para o uso das bases de dados e/ou para a realização de levantamento bibliográfico têm contribuído para que o usuário se torne mais autônomo em sua pesquisa. No entanto, é necessário que haja uma reflexão por parte dos bibliotecários, sobre o período adequado para a realização desses treinamentos, visto que, quando destinado aos alunos dos primeiros períodos da graduação pouco absorvem sobre as funcionalidades das bases de dados ou mal compreendem como elaborar um trabalho acadêmico dentro das normas técnicas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que as atividades realizadas pelos bibliotecários do Setor de Referência da biblioteca contribuem para o desenvolvimento da competência informacional do usuário. Treinamento para o uso em base de dados online, orientação para normalização de trabalhos acadêmicos e metodologias para a realização do levantamento bibliográfico são alguns dos serviços que buscam satisfazer as necessidades informacionais e colaboram para a autonomia do usuário. “[...] as atividades de referência devem refletir os objetivos da instituição em que fazem parte, estando, portanto integradas aos demais setores do sistema de informação, funcionando até como uma peça-chave já que lida com a base do sistema, o usuário.” (SIQUEIRA, 2010, p. 121).

Para conhecer o público que utiliza os serviços de referência, as suas necessidades, expectativas e avaliar os serviços prestados, realizou-se um estudo de usuários. Por meio deste estudo concluiu-se que os usuários reais do serviço de referência são predominantes do

sexo feminino, os graduandos da área da saúde são os que mais o utilizam e que alguns serviços devem ser repensados de modo a se adequar a necessidade e realidade do usuário.

[...] Se pensarmos no contexto tradicional da biblioteca, especialmente as do setor público, não teremos dificuldade em constatar que a maioria ainda privilegia a organização sistemática dos serviços e as operações técnicas em detrimento ao atendimento ao usuário. Como queremos identificar a demanda, ou mesmo incorporar sistemas e técnicas supostamente melhores, se não somos capazes de olhar para o usuário? (SIQUEIRA, 2010, p. 121).

Percebeu-se ainda que, os bibliotecários do serviço de referência da biblioteca central da UFTM são fundamentais como mediadores entre a informação e o usuário. Demonstram domínio nas habilidades técnicas durante o processo de referência e auxiliam o usuário para formular e tornar mais precisa a consulta apresentada.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA, Maira Silveira de; SILVA, Rachel Inês da. O impacto do Programa de Expansão e Reestruturação das Universidades Federais (REUNI) na Biblioteca da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais ... FEBAB: Florianópolis, 2013**. p. 4420-4428. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1589/1590>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Bilionline**. João Pessoa, v. 2, n. 2, p. , 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 2 maio 2016.

ANJOS, Cláudia Regina dos et al. O serviço de referência da biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ e seu programa de capacitação de usuários. **Bilionline**. João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 90-96, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/10569/8640>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

CUNHA, Murilo Bastos da.; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

OLIVEIRA, Paulo Vítor; PINHEIRO, Alejandro de Campos. O boletim informativo das bibliotecas do colégio São Francisco Xavier no município de Ipatinga (MG) como ferramenta de contribuição na disseminação seletiva da Informação. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. Anais ... Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte, 2014, p. [1-16]. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/429-1900.pdf>>. Acesso em: 2 maio 2016.

PINHEIRO, Alejandro de Campos. A contribuição do serviço de referência para a competência informacional do usuário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 26., 2015, São Paulo. Anais ... FEBAB: São Paulo, 2015, p. [1-3]. Disponível em: <http://siscone.com.br/Uploads/CBBD15/Trab14400178620150320_000000.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PINHEIRO, Alejandro de Campos. A exclusão digital e sua interferência no processo de desenvolvimento em competência informacional dos usuários da biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/MG) do município de Matozinhos. **Encontros bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 157-174, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p157/28285>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação.** Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 140-159, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/158/198>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PORTAL BRASIL. **Economia e Emprego.** Mulheres são a maioria em universidade e cursos de qualificação. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/03/mulheres-sao-maioria-em-universidades-e-cursos-de-qualificacao>>. Acesso em: 2 maio 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso.** Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 3 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Biblioteca. Serviços.** Uberaba, [20--]. Disponível em: <<http://www.uftm.edu.br/paginas/biblioteca/cod/4/t/SERVICOS>>. Acesso em: 2 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **[Institucional] Apresentação.** Uberaba, [20--]. Disponível em: <<http://www.uftm.edu.br/paginas/carrega/cod/1/t/APRESENTACAO>>. Acesso em: 2 maio 2016.