



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

TANIA MARIA DA SILVA LIMA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA: estudo de caso dos usuários da
BCZM/UFRN

**NATAL/RN
2016**

TANIA MARIA DA SILVA LIMA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA: estudo de caso dos usuários da
BCZM/UFRN

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte em cumprimento às exigências legais como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. M.^a Raimunda
Fernanda dos Santos

NATAL/RN

2016

Catálogo da Publicação na Fonte.
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Lima, Tania Maria da Silva.

Serviço de informação e referência: estudo de caso dos usuários da BCZM/UFRN / Tania Maria da Silva Lima. – Natal, RN, 2016.
46f. : il.

Orientador: Profa. Me. Raimunda Fernanda dos Santos.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciência da Informação.

1. Setor de referência – Monografia. 2. Biblioteca Central Zila Mamede - Monografia. 3. Serviços de informação - Monografia. I. Santos, Raimunda Fernanda dos. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 025.5

TANIA MARIA DA SILVA LIMA

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA: estudo de caso dos usuários da
BCZM/UFRN**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte em cumprimento às exigências legais como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: ____ / ____ / 2016

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. M.^a Raimunda Fernanda dos Santos
Orientadora

Prof^a. Jacqueline de Araújo Cunha
(Membro da Banca Examinadora)

Prof^a. M^a. Carla Beatriz Marques Felipe
(Membro da Banca Examinadora)

Dedico este trabalho à Deus que é a minha fortaleza, e a minha família que em todos os momentos soube compreender e aceitar a minha ausência nos momentos importantes para ela, ao meu esposo, pela paciência pela espera de poucos espaços de tempo para estarmos juntos, aos meus filhos e genros que souberam entender as minhas limitações de servi-los com o necessário do dia a dia.

AGRADECIMENTOS

À Deus primeiramente, por ser minha fortaleza e amparo de todos os dias, para que eu pudesse chegar ao final desta conquista muito sonhada e almejada por mim, sendo Ele a minha fortaleza de cada dia, me amparando nos obstáculos, barreiras encontradas pelo caminho, e através deste sustento me deixar ver as possibilidades de me sentir viva e capaz de exercitar a minha mente e receber novos conhecimentos durante estes 4 anos- tendo a oportunidade de estar nesta universidade e muitas vezes ser vista como exemplo para muitos jovens que ainda sonham em trilhar o caminho em busca de novas conquistas, como se formar numa universidade pública.

Agradeço ao meu marido JOÃO, que segurou as pontas por todos esses anos ao cuidar na minha ausência, zelar e cuidar da casa, atender as necessidades e cuidar dos nossos filhos, quando muitas vezes era o meu papel de mãe, e ter que sozinho conduzir ao hospital e executar os dois papéis, pai e mãe, ter a disposição de tantas e tantas vezes ficar horas afim me esperando para conduzir-me até nosso lar. As minhas filhas que me serviram de exemplo para escolha deste curso que passei a admirar e gostar observando o brilho em servir na orientação na busca pelo conhecimento através das atividades que nele é desempenhado. Ao meu filho UARACI pela sua paciência e mansidão em sempre me ouvir sem questionar meus erros de mãe. Aos meus genros agradeço os cuidados e dedicação às minhas filhas, isso me tranquiliza, pelo carinho: os tenho como filhos. A minha filha KRISHNA, sempre amorosa, compreensiva e responsável, buscando sempre apontar o melhor caminho e sempre atenta a não perder a esperança no aconchego familiar. A minha filha CAACI, meu agradecimento bem especial, ela me impulsionou por muitas vezes a não desistir e eu obediente aqui estou. Agradeço pelos puxões de orelhas, que muito me serviu para estar aqui hoje, obrigada filha pelo amor, carinho, incentivo e pela presença constante em minha vida, que muitas vezes trocou de lugar comigo fazendo o papel de mãe e eu de filha, e experimentar esse lugar sagrado que é o de ser MÃE, e que agora faz toda diferença, pois hoje carrega em seu ventre uma pessoinha muito especial e que já é muito amado(a), muito esperado(a) tão pequeno e não sabe o quanto já revolucionou as vidas que o cercam, esta vidinha que me leva a sentir dor sem incomodar, sorrir sem ter cócegas e rir do nada, ter sono e não conseguir dormir pensando como é seu rostinho, qual a cor dos olhos, como será

sentir você no meu colo, sentir teu cheiro, o teu tocar, pegar nas suas mãozinhas e abençoar pedindo proteção para que nada de ruim possa te atingir, me faz ter brilho nos olhos sem ter lágrimas, sentir que a vida é maravilhosa nos momentos de angústia, encantar e florir o mais belo jardim que é nossa família, obrigada filha por me tornar a vó mais coruja e feliz, agradeço a família que tenho sempre me motivando a seguir em frente. Vocês são para mim uma dádiva de Deus. Amo vocês.

Aos meus familiares que por muitas vezes sentiram a minha falta, nos finais de semanas, nas festividades que só a família Roseno sabe fazer e que do seu jeito sabem demonstrar a compreensão e o amor que sentimos um pelo outro, e que através de gestos e palavras expressam enriquecendo nosso dicionário familiar.

Agradeço a todo corpo docente que contribuíram para minha formação profissional no período dos 4 anos. Agradeço a mais nova doutoranda Fernanda Santos que soube conquistar com pouco tempo o meu respeito e admiração e que de cara já visualizei ser minha orientadora, não sabia que era tão exigente e minuciosa, quis pular fora algumas vezes, mas sua segurança de que iria dar certo me fez seguir, queria ter um pouco da sua garra e precisão, aprendi muito com a senhora. Sou grata pela sua compreensão e força para eu chegar até ao fim deste trabalho, meu muito obrigada pela colaboração e por todo conhecimento compartilhado saiba que levarei adiante esse laço de conhecimento. A banca formada pelas Prof.^a. M^a. Carla Beatriz Marques Felipe e a doutoranda com orgulho Prof.^a Jacqueline de Araújo Cunha, meu muito obrigada por tudo e levarei na mente seu sorriso largo. A minha amiga Tereza Kitayama, obrigada pela força, conversas ouvidas e conselhos, indicando sempre o melhor caminho nos momentos difíceis, levarei as experiências fortalecendo o nosso profissionalismo, sempre juntas. Isabelle pela sua paciência e aceitar os puxões de orelha, saiba que foram para seu bem. A Aianne, menina meiga, inteligente, solícita, obrigada pelo carinho e respeito te admiro muito, você é uma pessoa maravilhosa, Deus te abençoe sempre. A turma no geral meu muito obrigada pela convivência, crescemos muito, brigamos muito, sorrimos muito, discordamos muitas vezes, mas uma coisa nunca deixamos de fazer: SORRIR. O sorriso é a nossa marca, desistir jamais.

RESUMO

Apresenta a importância dos serviços disponibilizados na Biblioteca Central Zila Mamede, com foco nos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência. Desenvolve breve relato sobre a biblioteca universitária, bem como de seu papel e missão na comunidade a qual atende. Objetiva analisar, de forma sucinta, a utilização dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede pelos usuários. Utiliza como metodologia pesquisas bibliográficas, exploratórias, estudo de caso e a aplicação de questionários aos usuários da biblioteca, como forma de obter dados quantitativos e qualitativos que ajudem no embasamento da pesquisa. Conclui que o Setor de Informação e Referência, embora disponha de diversos serviços que auxiliem no processo de busca e recuperação da informação, ainda é pouco utilizado pela comunidade acadêmica da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Sugere pesquisa mais aprofundada dos meios de divulgação e alcance dos usuários da biblioteca, a fim de identificar os reais motivos da pouca utilização dos serviços oferecidos pelo setor.

Palavras-chave: Setor de referência. Biblioteca Central Zila Mamede. Serviços de informação.

ABSTRACT

Presenting the importance of the services available at the Zila Mamede Central Library, focusing on the services of the Information and Reference Sector. Developing a brief report about the University's Library, as well as its role and mission in the community it serves. It aims to briefly analyse the utilization of the services offered by the Information and Reference Sector of the Zila Mamede Central Library by the users. Using as methodology, bibliographic research, exploratory, case study and questionnaire application to the users of the library, to obtain quantitative and qualitative datas that help the basis of the research. Concluding that the Information and Reference Sector, although it has a range of services that aid the process of research and information recovery, is still little used by the academic community of the Federal University of Rio Grande do Norte. Suggesting deeper research on the means of dissemination and how to reach users of the library, aiming to identify the real reasons for the little utilization of the services offered by the sector.

Key words: Reference Sector. Zila Mamede Central Library. Information Service.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: MISSÃO E PAPEL NA SOCIEDADE	13
3	SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DO TRADICIONAL AO VIRTUAL	16
4	METODOLOGIA	25
4.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	25
4.2	UNIVERSO DA PESQUISA	26
4.3	ETAPAS DA PESQUISA	27
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	28
5.1	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE	28
5.2	ANÁLISE DO USO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BCZM PELA COMUNIDADE ACADÊMICA DA UFRN	30
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
	REFERÊNCIAS	43
	APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO	46

1 INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, os meios em que as informações são veiculadas vêm se modificando. Com o avanço das tecnologias o aumento do volume de informações e as inúmeras possibilidades de seu acesso podem ser consideradas um benefício ou um problema para a sociedade. Tal percepção dependerá de diversos fatores, dentre os quais: a capacidade dos sistemas, os métodos de pesquisas realizados pelos usuários, bem como as práticas de organização, recuperação e disseminação da informação realizados em contextos informacionais. Nesse entendimento, o profissional bibliotecário deverá se antecipar às necessidades informacionais dos usuários, visando oferecer-lhe não apenas as fontes de informação para as suas pesquisas, mas objetos informacionais relevantes - evitando assim a recuperação de documentos inúteis que poderão implicar no processo de busca e recuperação da informação.

Diante dessa realidade as bibliotecas passaram a contar com um setor específico para auxiliar a pesquisa e a orientação do usuário, o qual é denominado setor de informação e referência e se configura como o cartão de visita das bibliotecas. Para tanto, os profissionais bibliotecários que trabalham nesse setor devem estar preparados para atender efetivamente os seus usuários no intuito de suprir suas necessidades através dos diversos serviços de informação que devem ser personalizados e diferenciados - uma vez que o usuário é a razão de existência de qualquer unidade de informação.

Nesse entendimento, tendo em vista que o usuário é a principal razão pela qual existem os serviços oferecidos nas unidades de informação, fez-se necessária a criação de um setor responsável, especificamente, por desenvolver e executar serviços voltados para o atendimento das mais diversas demandas de recuperação, acesso e uso da informação nos mais diversos suportes e meios - de forma que a biblioteca nunca fique obsoleta diante dos avanços tecnológicos, e que o usuário tenha consciência da importância do profissional da informação qualificado para auxiliá-lo no processo de satisfação das suas necessidades informacionais.

Nesse entendimento, uma Unidade de Informação com diversas fontes de informação e materiais disponíveis, sem ter um profissional capacitado para o seu gerenciamento, bem como para a realização do processo de mediação entre a

informação e o usuário, traz implicações negativas no processo de busca e recuperação no atual contexto informacional.

A biblioteca universitária, por sua vez, por atender principalmente a uma comunidade de usuários composta essencialmente por discentes, docentes e pesquisadores (que buscam constantemente novas e atualizadas informações) deve funcionar como um centro informacional dotado das mais diversas fontes de informação visando contribuir com o desenvolvimento das pesquisas acadêmicas no âmbito de diversas áreas do conhecimento.

Sob esse viés, no que concerne às bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Norte é possível mencionar, como unidade de informação central, a Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) fundada há 57 anos¹. Por tratar-se de uma biblioteca universitária, a mesma atende principalmente a demanda de alunos, professores, pesquisadores e servidores da instituição - contribuindo significativamente para o processo educativo servindo de suporte ao ensino, pesquisa e extensão na comunidade universitária.

Levando em consideração que o Setor de Informação e Referência se configura como o principal setor de uma unidade de informação, haja vista que o mesmo realiza o trabalho de divulgação dos seus serviços, o contato direto com os usuários e a satisfação das suas necessidades informacionais, surgem os seguintes questionamentos: Os alunos da UFRN conhecem e utilizam os serviços de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM)? Esses serviços atendem satisfatoriamente as suas necessidades informacionais? Quais os serviços de informação são mais utilizados pela comunidade acadêmica? Quais os aspectos positivos e negativos vislumbrados por esses usuários em relação aos serviços oferecidos pela BCZM? Quais as atividades podem ser implementadas por essa unidade de informação visando beneficiar e satisfazer as necessidades informacionais da comunidade universitária?

No intuito de responder tais indagações, foram elencados alguns objetivos, os quais serviram como base para a elaboração da presente pesquisa.

Nesse entendimento, o objetivo geral do presente trabalho monográfico que se configura em um estudo de caso consiste em analisar o uso dos serviços

¹ Informação disponível em: <http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=historico#.WB_buCT3i8s>. Acesso em: 05 out. 2016.

oferecidos pelo setor de Informação e Referência da BCZM pela comunidade acadêmica da UFRN. Sob esse viés, os objetivos específicos desta pesquisa são:

- identificar o grau de conhecimento e satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos por esse setor;
- apontar os serviços mais utilizados pelos usuários informantes;
- elencar os aspectos positivos e negativos apresentados pelos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência;

A importância desta pesquisa decorre a partir do interesse em investigar se os serviços oferecidos pelo setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede são efetivamente divulgados e reconhecidos pela comunidade universitária. Além disso, esta pesquisa contribui para a investigação dos aspectos positivos e negativos a serem levados em consideração pela unidade de informação para a implementação ou reestruturação dos seus serviços no intuito de satisfazer plenamente as necessidades informacionais da comunidade acadêmica em geral. Ademais, disseminar os serviços e torná-los conhecidos no âmbito da universidade é tão importante quanto a criação dos mesmos.

Visando estruturar o conteúdo temático do presente trabalho, fez-se necessária à sua divisão em 6 (seis) capítulos. Este capítulo introdutório, como é possível perceber, apresenta os aspectos gerais acerca do assunto estudado, bem como destaca a problemática, os objetivos gerais e específicos e as justificativas para a realização desta pesquisa.

O capítulo 2 deste trabalho apresenta a missão e o papel das bibliotecas universitárias para a sociedade, além de destacar a importância do profissional da informação como facilitador do acesso às informações nesse contexto.

O capítulo 3, por sua vez, apresenta os serviços de referência em bibliotecas universitárias, bem como sua evolução, apresentando desde os serviços presenciais, chamados tradicionais, até os serviços no ambiente virtual, que foram necessários em virtude do advento tecnológico.

O capítulo 4 apresenta a metodologia utilizada para elaboração deste trabalho, no intuito de destacar a sua classificação, o seu universo e as etapas da pesquisa.

Em consonância de evidências, o capítulo 5 apresenta a análise e a discussão dos resultados obtidos neste trabalho monográfico, no intuito de destacar

os serviços de informação e referência oferecidos pela BCZM e a análise do uso desses serviços pela comunidade acadêmica da UFRN.

Por fim, o 6º capítulo diz respeito às considerações finais deste trabalho, levando em consideração tanto a percepção dos aspectos teóricos e conceituais utilizados para a discussão temática desta pesquisa, bem como a percepção dos usuários informantes.

2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: MISSÃO E PAPEL NA SOCIEDADE

A biblioteca universitária serve de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade pública ou privada por meio de seu acervo e dos seus serviços. Nesse entendimento, a mesma possui o caráter educativo e deve contribuir para a geração de conhecimento através da orientação quanto à utilização correta das ferramentas disponíveis para a recuperação da informação, bem como servir como mediadora e facilitadora do acesso à informação. Sendo assim, a biblioteca universitária tem o importante papel de fazer com que a comunidade acadêmica cresça e se desenvolva, contribuindo assim para as melhorias de uma sociedade como um todo.

Corroborando com isso Cunha (2010 *apud* PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 144, grifo nosso) menciona que "as bibliotecas universitárias se constituem de organizações complexas com múltiplas funções e vários procedimentos, **ofertando serviços** que evoluíram ao longo do tempo, tendo como função primária proporcionar acesso ao conhecimento".

Ademais, a biblioteca universitária, além de ser mediadora da informação, consiste também em um repositório de toda a produção desenvolvida na comunidade acadêmica. Portanto, além de contribuir para a geração de conhecimento, a biblioteca universitária tem o compromisso de garantir que a produção da comunidade a qual serve não seja perdida.

Entretanto, observa-se que o entendimento dos usuários em relação à importância da biblioteca universitária por diversas vezes está agregado aos serviços que ela oferece. Além disso, o desenvolvimento da produção científica da comunidade acadêmica na qual ela está inserida está diretamente relacionado às atividades desempenhadas por essa unidade de informação visando à satisfação das necessidades informacionais dos discentes, docentes e pesquisadores. Nesse segmento, Alcântara e Bernadino (2012, p.3) apontam que:

A educação é um ato dinâmico, crítico e transformador. Dessa forma, a biblioteca universitária deve extrapolar o caráter conservador, estático, de simples armazenador da informação, passando a agir como centro de aprendizagem dinâmica e participativa, ou seja, ao mesmo tempo em que é responsável conservação e transmitir o conhecimento, atua na sua transformação, assim a mesma representa um importante papel nessa vida acadêmica atual, pois é

ela a responsável pela gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento (ALCÂNTARA; BERNADINO, 2012, p.3).

Em consonância de evidências, é mencionado a seguir o papel da unidade de informação e o seu compromisso social visando à satisfação das necessidades informacionais dos usuários que fazem parte dos cursos oferecidos pela universidade.

A biblioteca deve suprir as necessidades informacionais dos cursos oferecidos pela universidade, além de resguardar a produção intelectual da instituição. Ela é tanto a fonte para a produção de novos trabalhos quanto o receptáculo do produto desses trabalhos, além de oferecer ao pesquisador acesso a alternativas que se encontrem em acervos externos à universidade e de oferecer a outras instituições acesso a seu próprio acervo. Ou seja, ela não só armazena a informação como cria uma rede dinâmica para que ela circule (BIBLIOTECA..., 2010).²

Além disso, é importante mencionar que a biblioteca universitária tem também como missão a divulgação da produção intelectual de seus usuários e, para isso, deve desenvolver serviços e estratégias que contribuam para a sua promoção e comunicação.

Luz (2002, p. 31) enfatiza que:

É essencial em uma universidade a presença de uma biblioteca, além de armazenar grande quantidade de informações, com as facilidades da tecnologia e a interligação de redes, possibilita também uma comunicação instantânea em qualquer parte do mundo, o acesso à informação é muito agilizado, e por trás de todo este acesso está um trabalho muito intenso dos bibliotecários em disponibilizar a informação de forma acessível aos usuários.

Nesse sentido, verifica-se a necessidade de ressaltar a importância do papel que a biblioteca tem dentro de uma Universidade. A unidade de informação se configura como um suporte informacional para alunos, professores, pesquisadores, funcionários e da comunidade em geral, devendo dispor de meios informacionais nas mais diversas áreas do conhecimento.

Tendo em vista as evoluções das tecnologias de informação e comunicação, torna-se necessário também que a biblioteca universitária acompanhe tais mudanças, a fim de disponibilizar para o usuário informações atualizadas de forma a

² Documento eletrônico não paginado.

não prejudicá-lo nas buscas pelas informações de seu interesse. Dessa forma, a biblioteca universitária tem também o papel de manter-se atualizada, uma vez que além de atrair a atenção dos usuários (quando ele perceber que pode encontrar nesse contexto o material informacional que precisa, seja através da pesquisa no acervo físico ou através da busca em ambiente virtual), também contribui para a ampliação do leque de serviços informacionais a serem disponibilizados para os mesmos (VERGUEIRO, 2007).

Outrossim, é importante que a biblioteca universitária tenha sempre como meta a renovação constante de seu acervo, tendo em vista a produção constante resultante do ensino, projetos de pesquisa e extensão. Além disso, é necessário também que o acervo da unidade de informação seja renovado e atualizado mediante a inclusão de obras externas à produção acadêmica da instituição a que serve.

Luck (2000, p. 2) afirma que a biblioteca universitária é tida “como uma instância privilegiada de criação/produção de saberes, formação de competências e de difusão da experiência cultural e científica da sociedade”. Em vista disso, é importante enfatizar que a biblioteca universitária é responsável pela propagação do conhecimento cultural e científico da comunidade a qual está vinculada - sendo responsável não somente por registrar essas informações, mas principalmente por disseminá-las através de uns dos seus serviços disponibilizados como Portal de Periódicos Eletrônicos da UFRN, Repositório Institucional da UFRN, Biblioteca Digital de Teses e Dissertação etc...

Para dar segmento a essas considerações e visando cumprir os objetivos desta pesquisa, será apresentado a seguir o capítulo 3 no intuito de discorrer questões relativas ao serviço de referência em bibliotecas universitárias traçando um panorama do tradicional (presencial) ao virtual.

3 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DO TRADICIONAL AO VIRTUAL

O homem sempre sentiu a necessidade de registrar as informações. Tal registro foi e continua sendo realizado nos mais diversos suportes. Para recuperação dessa informação registrada em grande quantidade, fez-se necessária a organização sistemática da informação, de maneira que fosse possível recuperá-la com mais rapidez e facilidade. Contudo, por mais organizada que se encontre a informação, o auxílio de um profissional qualificado para intermediar sua busca e recuperação não foi dispensada. Ao contrário, com o passar do tempo e a produção de informação em larga escala, no âmbito das bibliotecas tornou-se necessária a presença de profissionais capacitados, que soubessem identificar as necessidades dos usuários e se antecipar a elas.

De acordo com Figueiredo (1992 apud PESSOA; CUNHA, 2007, p. 69):

a primeira menção ao serviço de referência ou serviço de auxílio ao leitor ocorreu durante a 1ª Conferência da *American Library Association*, em 1876, quando o bibliotecário Samuel Swett Green falou sobre a relevância do auxílio aos leitores, que necessitavam de orientação para fazerem bom uso das coleções disponíveis.

Portanto, verifica-se que a origem do serviço de referência está diretamente relacionada à necessidade de auxiliar os usuários no que diz respeito ao uso dos produtos e serviços da unidade de informação, levando em conta o crescimento dos acervos, o desenvolvimento da ciência e, por conseguinte, a complexidade na busca e recuperação das informações em bibliotecas. Portanto, percebe-se que já no ano de 1876, quando o fluxo informacional era menor do que nos dias atuais, o papel do bibliotecário já era indispensável como mediador entre a informação e o usuário, tendo em vista que sem o correto direcionamento da pesquisa, o usuário pode recuperar grande quantidade de informações desnecessárias - o que pode dificultar no processo de construção do seu conhecimento.

De acordo com Grogan (2001) para que as atividades do serviço de referência sejam finalizadas com satisfação, é importante que haja boa interação entre o bibliotecário e o usuário, a fim de que o primeiro possa compreender com

clareza as necessidades informacionais do segundo - concluindo o ciclo de busca e recuperação da informação com eficácia.

Nesse entendimento, de acordo com o autor mencionado anteriormente, o serviço de referência é a ponte que leva o pesquisador à informação necessária para embasar sua pesquisa - seja através do fornecimento de materiais que servirão como subsídio para a construção do conhecimento científico, ou através da orientação na elaboração de trabalhos dos mais diversos tipos. Nesse sentido, a biblioteca se torna indispensável no processo de produção de conhecimento e o serviço de referência, por sua vez, é o responsável por impulsionar essa produção.

Para realizar um serviço de referência realmente eficaz faz-se necessário entendê-lo. Dessa forma, pode-se dizer que:

O serviço de referência consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação. O Serviço de Referência precisa cumprir sua missão que é a de informar os usuários, atendendo prontamente as suas solicitações e deve ir muito além da coleção de referência de uma biblioteca (COSSICH, 2014).³

Além disso, de acordo com Figueiredo (1996, p.36, grifo nosso) o serviço de Informação e Referência diz respeito a “**um conjunto de serviços oferecidos** pela biblioteca ou unidade de informação, visando suprir às necessidades informacionais dos usuários”. Sendo assim, configuram-se como as principais finalidades do Serviço de Informação e Referência: delimitar o papel social e a importância da unidade de informação como instituição educativa; promover a interação com os usuários visando satisfazer as suas necessidades informacionais e auxiliar os leitores a selecionar e avaliar as informações de seu interesse.

O atendimento ao usuário vem se modificando ao longo dos anos e como perfil temos um usuário que exige um atendimento cada vez mais especializado e individual. Portanto, diante de todas as exigências o bibliotecário deve estar de prontidão para atender todas as suas necessidades e prestar um atendimento efetivo, fornecendo assim os serviços e materiais que serão essenciais à sua pesquisa. Além disso, o profissional deve se antecipar em relação às necessidades do usuário e, ao conhecer sua necessidade, deve ter a sua disposição ferramentas

³ Documento eletrônico não paginado.

capazes de contribuir para um melhor desempenho na busca e recuperação das informações.

Dentre as funções do serviço de referência Cavalcante (2007)⁴ enumera aquelas consideradas como relevantes:

- Racionalização do tempo;
- Localização/disponibilização dos suportes informacionais;
- Educação do usuário;
- Assistência direta e profissional;
- Promover interação com o usuário;
- Divulgar os serviços oferecidos pela biblioteca;
- Eventos e exposições;
- Levantamento bibliográfico em assuntos especializados;
- Pesquisa online do acervo bibliográfico;
- Comutação bibliográfica;
- Empréstimo entre bibliotecas.

Nesse sentido, é importante que os profissionais da informação observem essas funções e as empreguem no setor de referência da biblioteca que atua, pois sem os serviços adequados, a unidade de informação não passa de um depósito de livros – onde o usuário pode facilmente se perder na quantidade de informações disponíveis, sem saber se orientar, podendo ocasionar grande frustração por parte do mesmo.

A gama de serviços a serem oferecidos em uma Unidade de Informação varia de acordo com as necessidades do público em que o serviço é prestado, bem como de acordo com diversos fatores, dentre os quais: o tipo das pesquisas realizadas, os recursos existentes, a sofisticação tecnológica existente, dentre outros fatores que poderão influenciar na escolha e na execução desses serviços. O papel do bibliotecário diante de tantas variáveis é analisar cada um desses fatores para somente após um minucioso estudo estabelecer estratégias para o oferecimento de serviços que sejam condizentes com a realidade a qual sua Unidade de Informação está inserida.

Sobre isso, Figueiredo (1996, p. 77) sabiamente coloca que:

[...] ao planejar ou decidir que serviços serão oferecidos pela biblioteca [...], precisa ser feito um estudo aprofundado das necessidades de informação da empresa, a fim de que o material coletado, organizado e difundido seja consistente e relevante para as

⁴ Documento eletrônico não paginado.

linhas de pesquisa, os interesses e necessidade da clientela. Em seguida, a clientela precisa ser identificada, e estabelecido o nível e tipo de informação requerida, antes de ser tomada qualquer decisão.

Tradicionalmente, as bibliotecas universitárias se preocupam em oferecer serviços que podemos descrevê-los como comuns às unidades de informação, dentre eles é possível mencionar: o empréstimo e devolução de materiais (no qual o usuário vai à biblioteca para retirar ou devolver o material utilizado para auxiliar no desenvolvimento de sua pesquisa); orientação à normalização de trabalhos acadêmicos (em que o bibliotecário orienta o usuário oralmente e através de notas para adequação do trabalho às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT); cópias de materiais informacionais (obedecendo a lei de direitos autorais); catalogação na fonte (podendo ser presencial ou através de *e-mail*); orientação à pesquisa, entre outros.

Figueiredo (1996) aponta a importância dos seguintes serviços em bibliotecas universitárias visando satisfazer as necessidades informacionais dos usuários:

- **Provisão de documentos:** circulação, empréstimo entre bibliotecas, comutação, consulta, entrega de material, fornecimento de cópias de materiais informacionais, preparação de traduções;
- **Provisão de auxílio bibliográfico:** localização de material informacional; verificação de referências, levantamento bibliográfico em assuntos especializados;
- **Serviço de alerta:** Informais (mediante exposições), Formais (mediante disponibilização de lista de novas aquisições);
- **Orientação ao usuário:** consulta orientada, cursos de instrução bibliográfica, promoção de serviços, auxílio editorial, preparação de obras individuais.

Observa-se que em sua maioria os serviços tradicionais acontecem de forma presencial, onde o usuário precisa dispor de tempo para ir até a biblioteca, em horário previamente agendado (em alguns casos) para que possa usufruir dos serviços oferecidos. Contudo, para que a biblioteca não se torne ultrapassada e conseqüentemente seus serviços não deixem de atender às necessidades de seus usuários faz-se necessário que ela acompanhe as mudanças que ocorrem no meio tecnológico, as quais influenciam de forma direta nas necessidades de seus usuários.

Com o advento da tecnologia, as unidades de informação tiveram que se adequar aos suportes e ferramentas que surgiram no contexto informacional. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), se bem utilizadas, são grandes aliadas na organização e no tratamento das informações, bem como nos processos de armazenamento e recuperação da informação. No entanto, se o usuário não tiver uma correta orientação quanto ao uso dessas ferramentas, a quantidade de informações disponíveis no meio eletrônico, que aumenta cada vez mais todos os dias, pode ser considerada como lixo informacional. Oliveira (2006)⁵ caracteriza as TIC's:

É um conjunto de recursos tecnológicos integrados em si, que proporciona, através das funções de hardware, software e telecomunicações a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem, ampliando os horizontes entre o real e o virtual, expandido assim o seu uso e suas potencialidades.

Nesse entendimento, percebe-se que as novas Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram os mais diversos benefícios para a sociedade. Sobretudo, pode-se destacar a quebra das barreiras físicas - o que contribuiu para a troca de informações entre pesquisadores de todo o mundo, em tempo real, com pessoas de países, culturas, formações e pensamentos diferentes.

Nesse entendimento, com o advento da era globalizada, as bibliotecas tiveram que se adaptar e adequar seus serviços para continuar atendendo as necessidades dos usuários. A rápida evolução das TIC's associada à expansão do uso da rede mundial de computadores proporcionou o aumento acelerado de informações disponíveis, contribuindo para o rápido armazenamento das informações no mundo virtual e a rápida recuperação de informações (LASTRES; ALBAGLI, 1999).

No que se refere à variedade de fontes de informação e o progresso do serviço de referência, Grogan (2001, p.21) enfatiza que:

[...] a proporção crescente das fontes de informação tradicionais do bibliotecário de referência que se apresentam na forma de base de dados informatizadas, ao lado de inúmeras ferramentas novíssimas,

⁵ Documento eletrônico não paginado.

disponíveis para buscas numa variedade de novas formas, representa um progresso do serviço de referência.

Portanto, o serviço de referência digital/virtual surge como uma iniciativa de transposição dos serviços tradicionais (oferecidos fisicamente) da unidade de informação para o ambiente digital - através da realização de atendimento e educação de usuários mediante várias ferramentas disponíveis na internet (como por exemplo, e-mail, chat, videoconferência, etc.) – visando otimizar o atendimento referencial aos usuários em meio digital. Além disso, de acordo com *Reference and User Services Association* (2004 apud PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70):

O serviço de referência digital/virtual é um serviço de referência e informação iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.

Nessa perspectiva, surge a necessidade de o bibliotecário aperfeiçoar-se, bem como da Unidade de Informação direcionar serviços que atendam às necessidades informacionais dos usuários, tanto em ambientes físicos como virtuais.

Os serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas nesse novo ambiente tecnológico adquirem uma dimensão mais ampla e interdependente devido à disponibilidade crescente de recursos informacionais acessíveis diretamente da *Web*. Com isso, aumentou a preocupação em atender o usuário com a máxima rapidez e eficiência e com acesso à informação em vez da posse do documento. (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175).

Nesse segmento, observa-se a importância das unidades de informação disponibilizarem recursos informacionais acessíveis diretamente da *Web* pelos usuários (além dos materiais informacionais em formato impresso) no intuito de beneficiá-los em relação à facilidade do acesso à informação com rapidez e eficiência - mediante catálogos, repositórios digitais e bases de dados, por exemplo.

Contudo, para alcançar o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, seja no ambiente físico ou virtual, o bibliotecário é peça fundamental para o desenvolvimento positivo das atividades de um setor de referência adequado.

Em relação aos profissionais da informação Bastos (2013, p. 30) enfatiza que:

[...] devem ser capazes de dominar as técnicas bibliográficas bem como as novas tecnologias, para que assim, desempenhem seu papel de uma forma satisfatória nesse novo cenário de atuação. Assim, a implementação de um serviço de referência exige tanto o domínio das ferramentas de comunicação e tecnologias quanto habilidades pessoais de comunicação.

Esse fato corroborado por Mota e Oliveira (2005, p.99), “[...] não só um corpo de conhecimentos especializados, mas também conhecimentos e habilidades no uso das tecnologias para organizar, processar, recuperar e disseminar informações, independentemente do suporte que elas estejam registradas”, denotando assim que as mudanças ligadas ao fator tecnológico requerem novos conhecimentos e habilidades.

Diante do exposto, observa-se que os serviços de informação são indispensáveis para a satisfação das necessidades informacionais do usuário pesquisador e o profissional da informação é imprescindível para a disponibilização de serviços de qualidade, bem como para a disseminação dos produtos e serviços oferecidos na unidade de informação.

No intuito de acompanhar as novas tendências de serviços de informação, as bibliotecas utilizam as tecnologias como ferramentas para automação dos acervos e serviços, como forma de facilitar a busca e a recuperação da informação para os usuários. Sendo assim, as ferramentas tecnológicas são utilizadas na prestação de serviços no ambiente físico das unidades de informação, levando em conta a necessidade de estabelecer contato com os usuários, sem que eles precisem, necessariamente, ir até a biblioteca. Essas práticas não têm o intuito de afastar os usuários do ambiente físico da biblioteca, mas sim, continuar a atender as necessidades dos seus usuários mesmo quando os mesmos estão distantes.

Nesse segmento, considerando os serviços de referência apontados por Figueiredo (1996) e elencados anteriormente, as autoras Carvalho e Lucas (2010, p. 4-6, grifo nosso) apresentam as adaptações desses serviços – cujas alterações são consideradas como alternativas de serviços virtuais:

a) Provisão de Documentos – este serviço divide-se em duas alternativas: a provisão virtual e a provisão física (utilizando meios eletrônicos e/ou virtuais) conforme abaixo: **Pesquisa on line do acervo da biblioteca** - Com os recursos provenientes das redes de computadores e das constantes inovações tecnológicas a consulta

on line, permite ao usuário remoto conectado a internet, ter acesso ao acervo da Biblioteca. Acerca disso, 5 programas de instrução de como acessar e ou utilizar este acervo podem ser feitas na forma de tutoriais e manuais de acesso de forma virtual. **Comutação bibliográfica on line** – Pode ser feito das seguintes formas: - Através de formulário on line próprio para solicitação de Comutação Bibliográfica; - A Biblioteca pode disponibilizar um tutorial que auxilia o usuário a fazer sua solicitação diretamente, na site do IBICT com o número de seu CPF, para o caso do COMUT; - Hiper link de acesso direto a sites que disponibilizam o serviço de Comutação Bibliográfica. **Fornecimento de cópias on line** - Criar links de anais, teses, dissertações e periódicos eletrônicos e/ou que disponibilizam versões eletrônicas dos seus originais impressos. Para documentos como normas técnicas, disponibilizar eletronicamente aos usuários que fazem parte do grupo atendido, respeitando sempre os direitos autorais e a liberdade de disseminação do original. **Empréstimo entre bibliotecas** - A biblioteca pode disponibilizar formulário on line para solicitação de empréstimo entre bibliotecas e um tutorial para guiar melhor o usuário nesta solicitação ou também, através de consórcios de bibliotecas, ou redes de cooperação entre bibliotecas. **Entrega de material** - A entrega de material pode ser feita via e-mail, FTP e/ou utilizando programas específicos. Em muitos casos a solicitação é feita de forma on line , mas por vezes atendida de forma tradicional através da Agência Brasileira de Correios e Telégrafos ou de empresas que prestam serviços na área logística. **Preparação de traduções** - Criar link com tradutores on line.

b) Provisão de auxílio bibliográfico - Segue abaixo as formas de prover auxílio bibliográfico de forma virtual: **Questões de referência simples e questões de referência complexas** - O serviço de mensagens, e recentemente de telefonia, pela Internet, estão sendo mundialmente difundidos principalmente nas ações que envolvem rapidez quanto à troca de informações emergenciais, estes recursos podem ser muito bem aproveitados e utilizados para esclarecimento de questões de referência simples, lembrando que geralmente é um serviço disponibilizado gratuitamente através da Internet. Já os canais Pergunte a Biblioteca, e-mail ou formulário de dúvidas e sugestões previamente elaboradas e disponibilizadas no site da Biblioteca, permitem ao usuário elaborar e sanar dúvidas em questões de referência mais complexas. Não descartando o uso dos acima citados para afinar a entrevista e/ou tirar dúvidas do bibliotecário de referência. **Localização de Material** - O bibliotecário de referência, geralmente localiza informações de todas as fontes e suportes, no caso da publicação eletrônica o bibliotecário pode localizar e indicar ou referenciar ao usuário através de e-mail, o material solicitado. **Levantamento bibliográfico em assuntos especializados** - A oferta de formulários on line para solicitação de levantamento bibliográfico de assuntos especializados dinamiza o mais antigo dos serviços bibliotecários.

c) Serviço de alerta eletrônico – os serviços na virtual: **Informais:** divulgação de novos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, divulgação de cursos oferecidos bem como promoções, através de boletins informativos online ou alerta eletrônico no site da biblioteca. **Formais:** Lista de novas aquisições on line, lista de duplicatas, formulário on line para solicitação de novas aquisições, formulário on line para solicitação de duplicatas.

d) Orientação ao usuário - Corresponde a esse segmento do serviço de referência e informação as atividades de: **Orientação e Normalização Bibliográfica Web** - O Serviço de referência e informação on line pode disponibilizar tutorias e manuais explicativos sobre interpretação de normas e exemplos de como elaborar os mais diversos tipos de trabalhos científicos, através do site da biblioteca. **Vocabulário Controlado** - Disponibilizar na forma virtual através de documento de texto, ou a partir do próprio software, ou ainda índice de assuntos com finalidade de padronizar a terminologia técnica utilizada na unidade de informação, visando agilizar a recuperação da informação por parte do usuário.

Como exemplos de serviços de referência a serem oferecidos em ambiente digital/virtual, é possível citar:

- a) Contato através de *e-mail*;
- b) Chat para atendimento *online*;
- c) Disponibilização de catálogo *online*;
- d) Envio de informações sobre novas aquisições para os usuários;
- e) Formulário de busca *online*
- f) Formulário para solicitação de pesquisas *online*;
- g) Disponibilização *online* de texto completo;
- h) Formulário *online* para indicação pelo usuário de títulos para aquisição;
- i) Redes sociais e fóruns para interação entre os usuários (ACCART, 2012);

Além dos itens acima citados, as bibliotecas podem desenvolver inúmeros serviços através do ambiente virtual, tendo como base as necessidades do público ao qual atende e até mesmo a sugestões de ideias apresentadas pelos usuários para a melhoria da qualidade dos serviços visando otimizá-los. O ambiente virtual/digital é bastante vasto e o aproveitamento desse novo contexto vai depender dos bibliotecários e dos recursos disponibilizados para esse fim.

4 METODOLOGIA

Para a elaboração da monografia foram realizadas pesquisas bibliográficas em livros, impressos e digitais, páginas de internet, artigos de periódicos científicos, como suportes para embasar teoricamente esta pesquisa e aplicação de questionário com os usuários da Biblioteca Central Zila Mamede.

O questionário foi aplicado entre usuários de cursos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Nessa perspectiva, dos 70 (setenta) questionários aplicados, 56 (cinquenta e seis) foram respondidos por alunos de cursos de graduação da universidade e 14 (quatorze) foram respondidos por alunos de cursos de pós-graduação da UFRN.

A seguir, será apresentada classificação, universo e etapas para elaboração desta pesquisa.

4.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Para realização deste trabalho, inicialmente foi realizada pesquisa bibliográfica de natureza exploratória, com o objetivo de embasá-lo teoricamente, além de adquirir mais informações acerca do universo de estudo, através de consultas em livros, periódicos eletrônicos, bases de dados e Repositórios Digitais. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 183) “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”. Dessa forma, pode-se perceber que a pesquisa bibliográfica pode contribuir para a exploração dos assuntos que não são conhecidos e explorados, além de possibilitar o embasamento teórico nos estudos.

Após a pesquisa exploratória, fez-se necessária a realização de um estudo de caso aplicado ao usuário, ferramenta muito utilizada para levantar conhecimento sobre o objeto de estudo e o público ao qual atende. De acordo com Goode e Hatt (1979 apud VENTURA, 2007, p. 384) “o estudo de caso é um meio de organizar os dados, preservando do objeto estudado o seu caráter unitário”. Ventura (2007, p.384) ainda completa que “por meio do estudo do caso o que se pretende é investigar, como uma unidade, as características importantes para o objeto de estudo da pesquisa. ” Tendo em vista que esta pesquisa tem o objetivo de analisar o

uso dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência, a aplicação de um estudo de caso e um estudo de usuário fez-se necessário para entender melhor, individualmente, como cada usuário entrevistado se comporta diante desses serviços, para em seguida fazer a análise dos dados obtidos.

4.2 UNIVERSO DA PESQUISA

Para realização deste trabalho, foi selecionado como objeto de estudo os serviços oferecidos pelo Setor de Informação e referência da Biblioteca Central Zila Mamede, principal biblioteca da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Levando em consideração que não houve a possibilidade da realização de uma pesquisa em toda a comunidade acadêmica da UFRN, foi realizada a aplicação de um questionário por amostragem com os alunos dessa universidade. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 163):

Nem sempre há possibilidade de pesquisar todos os indivíduos do grupo ou da comunidade que se deseja estudar, devido à escassez de recursos ou à premência do tempo. Nesse caso, utiliza-se o método da amostragem, que consiste em obter um juízo sobre o total (universo), mediante a compilação e exame de apenas uma parte, a amostra, selecionada por procedimentos científicos.

De acordo com Silva e Menezes (2005, p. 25) o universo da pesquisa é “a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plana”. Nesse sentido, será apresentado a seguir breve histórico e descrição do universo da pesquisa, na qual foi retirada a amostragem para estudo de caso.

Fundada no ano de 1959, a Biblioteca Central Zila Mamede sempre teve como princípio a propagação do conhecimento, de forma a fornecer o suporte necessário para a obtenção de informações relacionadas às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRN, bem como a disposição de acesso à informação para a sociedade em geral, continuando sempre com sua busca árdua para o melhoramento em termos de facilidade de acesso às informações, bem como a

criação de novas ferramentas de pesquisa. (BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE, c2015).⁶

A Biblioteca Central Zila Mamede busca disponibilizar a seus usuários ferramentas que os auxiliem em suas pesquisas acadêmicas, ferramentas estas que estejam além do usual (livros e internet), tais como a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRN, o Repositório Institucional, Portal de Periódicos da UFRN, Biblioteca Digital de Monografias, Repositório de Informação Acessível, Livros eletrônicos, COMUT (Programa de Comutação Bibliográfica) entre outros.

De acordo com o disposto no *site* da biblioteca, até o mês de agosto de 2016, a biblioteca contava com um total de 412.800 volumes, distribuídos em todas as áreas do conhecimento. (BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE, c2015).

4.3 ETAPAS DA PESQUISA

Para realização da pesquisa foi elaborado um questionário com abordagens quantitativas e qualitativas contemplando 9 questões, sendo 6 perguntas de múltipla escolha e 3 perguntas discursivas. O questionário foi aplicado a 70 (setenta) usuários de maneira presencial e aleatória da Biblioteca Central Zila Mamede, nos dias 26 e 27 de outubro de 2016. Em seguida foi feita uma tabulação dos dados para identificar qualitativamente e quantitativamente as respostas. Diante dos dados separados, os mesmos foram colocados em gráficos e dissertados na análise e discussão dos resultados para melhor reflexão das questões observadas nesta pesquisa.

⁶ Documento eletrônico não paginado.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede, de acordo com o manual disponibilizado pelo bibliotecário responsável por esse setor. Além disso, serão apresentadas as análises e discussões dos resultados dos dados obtidos através dos questionários aplicados com os usuários alunos da UFRN – visando avaliar o uso dos serviços oferecidos pelo setor de informação e referência da BCZM pelos mesmos.

5.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE

De acordo com o Manual de Serviços da BCZM, para melhor atender as necessidades dos usuários, a BCZM possui o Setor de Informação e Referência (SIR). Neste setor, são oferecidos os seguintes serviços (MEDEIROS et al., 2013):

- a) Atendimento ao usuário;
- b) Acesso à internet;
- c) Levantamento de fontes informacionais;
- d) Comutação bibliográfica (COMUT);
- e) Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB);
- f) Empréstimo especial;
- g) Visita programada;
- h) Capacitação dos usuários em fontes de informações científicas eletrônicas e digitais;
- i) Consulta as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- j) Catalogação na fonte;
- k) Orientação à normalização, à solicitação de ISBN, ISSN e Direitos autorais.

Para melhor compreender os serviços citados, serão apresentadas a seguir breves descrições acerca de cada serviço oferecido pela BCZM, com base nas informações disponíveis no Manual do Setor de Informação e Referência desta unidade de informação.

- a) **Atendimento ao usuário:** O Setor de Informação e Referência é o responsável pelo atendimento ao usuário, através do fornecimento de informações aos no que diz respeito à utilização do catálogo online de acesso ao acervo, da coleção de referências e orientação acerca de todos os serviços oferecidos pelo setor.
- b) **Acesso à internet:** São disponibilizados computadores com acesso a internet de uso exclusivo para pesquisas acadêmicas. Cada usuário, que deve pertencer à comunidade acadêmica, tendo direito a acessar a internet por 30 minutos diários.
- c) **Levantamento de fontes informacionais:** É um serviço oferecido exclusivamente aos Departamentos Acadêmicos para elaboração de relatórios institucionais a serem apresentados ao MEC ou CAPES.
- d) **Comutação bibliográfica (COMUT):** Serviço que permite a obtenção de cópias de documentos técnicos-científicos disponíveis nas bases de dados de diversas bibliotecas em todo o Brasil.
- e) **Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB):** Quando uma obra não está disponível no acervo da BCZM, mas está disponível em outra biblioteca do Sistema, Instituições de Ensino Superior Públicas, instituições de pesquisa, órgãos governamentais (federal, estadual ou municipal) e outros setores dentro da UFRN, o usuário pode solicitar o empréstimo do item desejado através de um sistema.
- f) **Empréstimo especial:** As obras classificadas como especiais não são disponibilizadas para empréstimo, exceto em casos especiais, quando podem ser emprestadas pelo período máximo de duas horas.
- g) **Visita programada:** Este serviço tem o propósito de orientar os usuários acerca da estrutura da biblioteca, do Sistema de Bibliotecas (SISBI), dos serviços oferecidos aos usuários e seus direitos e deveres para com a unidade de informação. O serviço deve ser agendado e ter uma turma máxima de 20 pessoas.
- h) **Capacitação dos usuários em fontes de informações científicas eletrônicas e digitais:** Oferecido para capacitar exclusivamente a comunidade acadêmica, visa qualificar os usuários para melhor utilização das informações científicas. A capacitação atende grupos maiores que 5

usuários, como também pode ser feita através de orientação individual com o bibliotecário do setor.

- i) **Consulta às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):** Tendo em vista que a biblioteca universitária atende a um público de alunos, pesquisadores e professores do ensino superior e estes para produção acadêmica devem atender as normas da ABNT (no intuito de padronizar a produção técnico-científica), o SIR disponibiliza as normas para consulta, que deve ser realizada no setor, sendo proibida a sua reprodução.
- j) **Catálogo na fonte:** A ficha catalográfica é um elemento obrigatório para monografias, teses, dissertações, relatórios, periódicos e publicações da Editora da UFRN. Dessa forma, o SIR disponibiliza o serviço de catalogação na fonte para facilitar o cumprimento desse requisito.
- k) **Orientação à normalização, à solicitação de ISBN, ISSN e Direitos autorais:** Esse serviço existe para nortear o usuário quanto à utilização das normas na padronização dos trabalhos acadêmicos. Os bibliotecários do setor orientam também quanto à solicitação de ISBN e ISSN, bem como informam quais os procedimentos para conseguir os números de controle de publicações de livros e seriadas, além de intermediar o registro de Direitos Autorais.

Portanto, todos esses serviços são oferecidos pelo Setor de Informações e Referências da BCZM. Diante dessa oferta, faz-se importante saber qual a utilização desses serviços pela comunidade acadêmica da UFRN, questão a ser analisada e discutida no subtópico 5.2 a seguir.

5.2 ANÁLISE DO USO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BCZM PELA COMUNIDADE ACADÊMICA DA UFRN

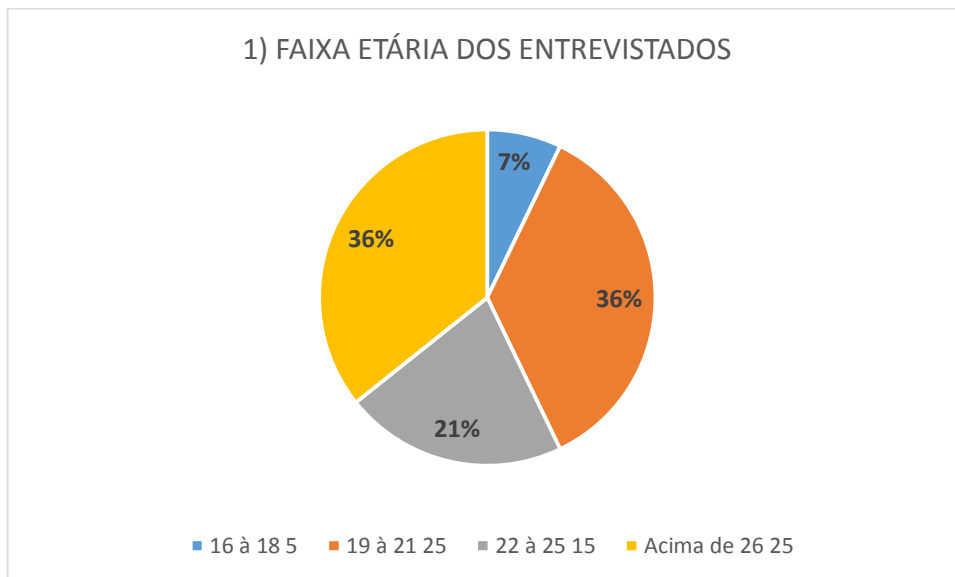
Para analisar a utilização dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede pela comunidade acadêmica da UFRN foi aplicado um questionário⁷, cujo instrumento de avaliação foi respondido por 70 (setenta) usuários da Biblioteca nos dias 26 e 27 de outubro de 2016.

⁷ Esse instrumento de avaliação pode ser visualizado no apêndice A desta monografia.

O questionário foi aplicado entre usuários de cursos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Nessa perspectiva, dos 70 (setenta) questionários aplicados, 56 (cinquenta e seis) foram respondidos por alunos de cursos de graduação da universidade e 14 (quatorze) foram respondidos por alunos de cursos de pós-graduação da UFRN.

Como forma de analisar quantitativamente a faixa etária dos usuários, foi solicitado que os respondentes identificassem a faixa etária na qual pertencem, e o resultado obtido foi bastante diversificado. As faixas etárias que mais apareceram nos resultados foram: 19 a 21 anos em relação aos alunos de graduação e acima de 26 anos em relação aos alunos de pós-graduação.

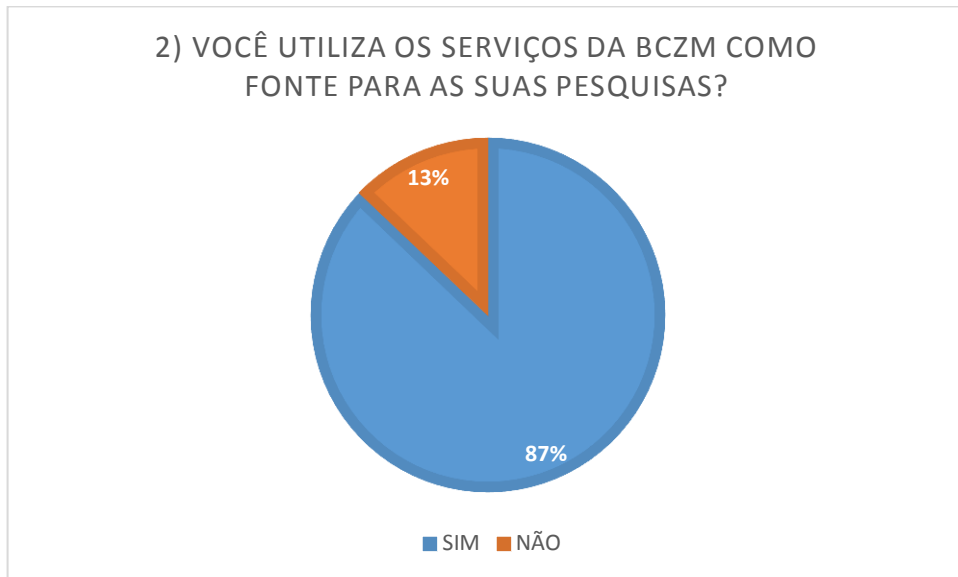
Gráfico 1 – Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2016)

A primeira pergunta do questionário aplicado visava verificar se o usuário utiliza os serviços da BCZM como fonte de pesquisa. Tendo em vista que nem todas as pessoas que frequentam a BCZM o fazem para utilizar os serviços por ela oferecidos, foi perguntado aos usuários se os mesmos utilizavam os serviços oferecidos pela BCZM como fonte de pesquisa, ao que 61 (sessenta e um) usuários responderam que sim (totalizando 87% dos entrevistados) e 9 (nove) responderam que não utilizam os serviços (o que corresponde a 13% dos usuários respondentes) – conforme é possível visualizar no Gráfico 2 a seguir.

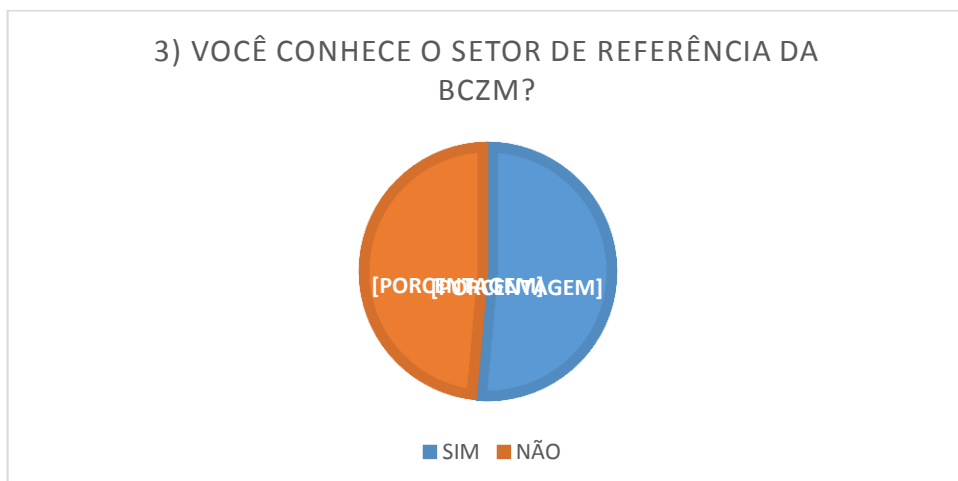
Gráfico 2 – Utilização dos serviços da BCZM pelos usuários



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

De outro modo disposto, tendo em vista que a pesquisa foi relacionada ao uso dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da BCZM, as perguntas seguintes foram direcionadas a essa perspectiva. Nesse sentido, a terceira pergunta visava identificar se os usuários da BCZM conheciam o Setor de Informação e Referência.

Gráfico 3 – Conhecimento do Setor de Referência



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

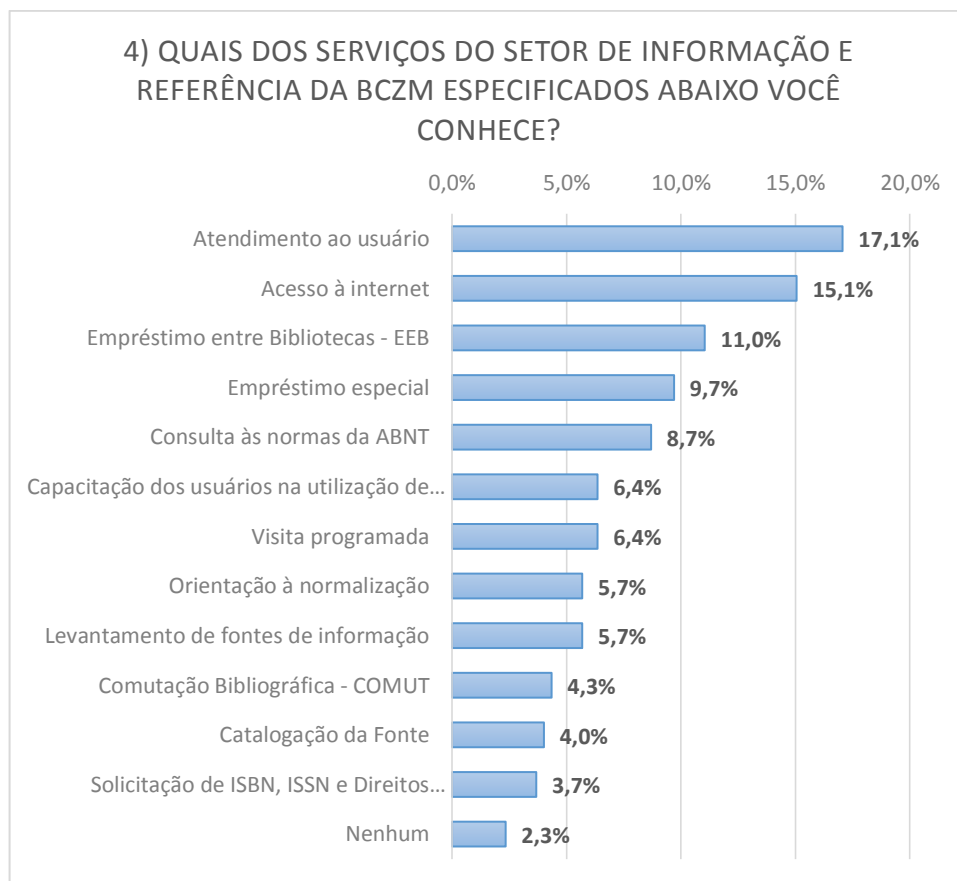
Diante da análise do Gráfico 3, é possível perceber que o percentual de usuários que conhecem o Setor de Informação e Referência da BCZM é quase

equivalente ao de usuários que não conhecem esse setor no âmbito da unidade de informação.

Com isso, verifica-se a importância da BCZM implementar novas estratégias para a divulgação dos seus serviços, em especial aqueles oferecidos pelo setor de Informação e Referência, uma vez que o percentual de usuários que desconhecem a existência do setor é bastante significativo. Talvez a abordagem da apresentação e divulgação do setor para a comunidade acadêmica não seja suficiente para atingir o seu reconhecimento e visibilidade no contexto da Universidade.

Os dados apresentados no Gráfico 4 a seguir foram coletados com o objetivo de qualificar os serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência e conhecidos pelos respondentes.

Gráfico 4 – Qualificação dos serviços conhecidos pelos usuários



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Conforme pode ser visualizado no Gráfico 4 apresentado anteriormente, dentre os serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da BCZM, os mais conhecidos são: atendimento ao usuário e acesso à internet. Embora todos os

serviços oferecidos pela BCZM configurem atendimento ao usuário, no Setor de Informação e Referência esse serviço visa auxiliar o usuário em diversas atividades, dentre as quais: busca e recuperação da informação, auxílio na utilização do catálogo, localização dos materiais informacionais e orientação dos serviços cotidianos da biblioteca.

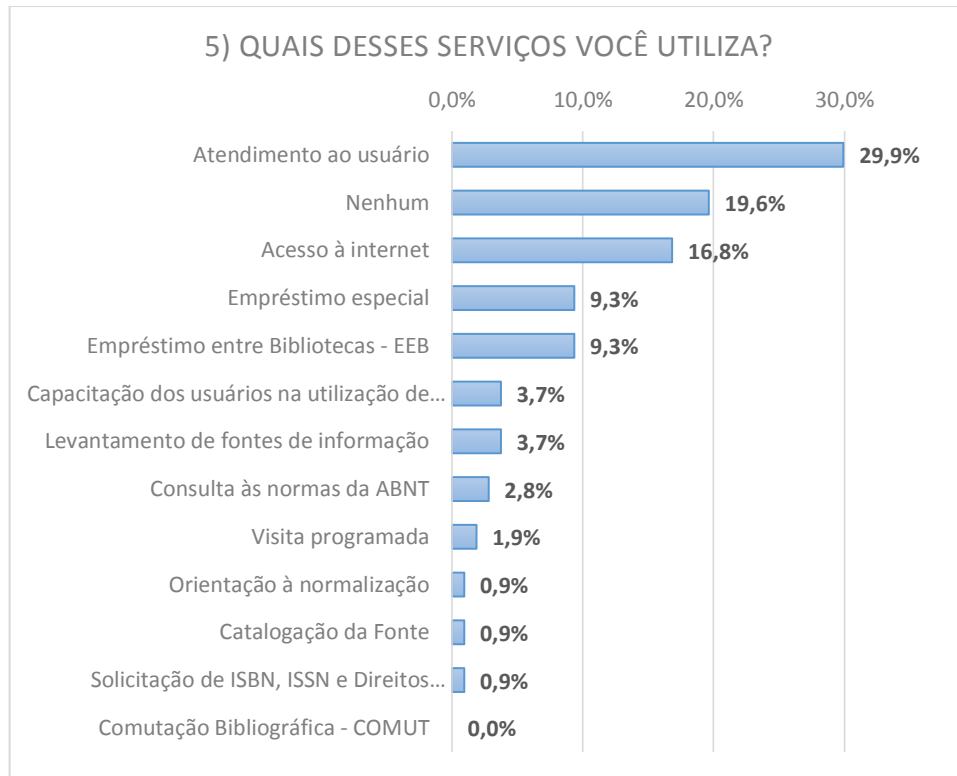
De outro modo disposto, o segundo serviço considerado como mais conhecido pelos usuários é o acesso à internet, talvez por se configurar em um serviço que fica constantemente visível e disponível na unidade de informação através da rede *Wifi*.

O terceiro e quarto serviços mais conhecidos são empréstimo entre bibliotecas e empréstimo especial, o que, confrontando com o gráfico 5, pode-se atribuir a necessidade de uso dos entrevistados.

Tendo em vista que os usuários poderiam assinalar quantos serviços conhecessem, o percentual de conhecimento dos serviços pode ser considerado baixo, uma vez que o item que obteve mais indicação de uso teve o índice de apenas 17%.

Correspondentemente, no que concerne à utilização dos serviços pelos usuários, no intuito de identificar se os serviços são bem utilizados, foi elaborado o gráfico a seguir.

Gráfico 5 – Utilização dos serviços do SIR



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Pode-se notar que o serviço mais utilizado pelos usuários ainda é o tradicional atendimento ao usuário, através de auxílio na execução de atividades do cotidiano da biblioteca. No entanto, conforme visto anteriormente no Gráfico 5, esse serviço não possui uma boa utilização pelos usuários, visto que nem 50% dos respondentes informaram que usam ele.

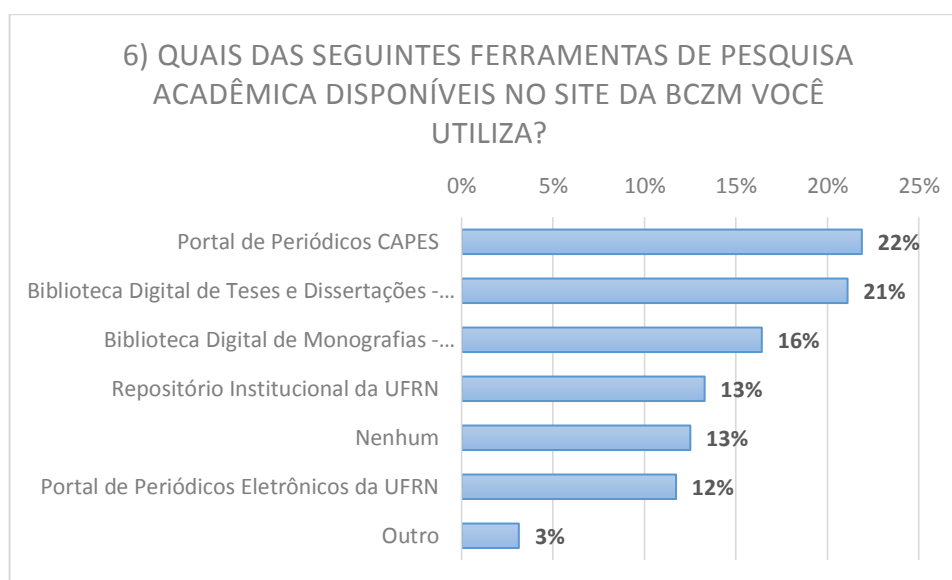
Embora o acesso à internet hoje em dia esteja mais difundido em toda a sociedade, visto que com as facilidades, é cada vez mais comum encontrar residências com acesso à internet, percebe-se que os usuários utilizam bastante esse serviço também na biblioteca.

Em consonância de evidências, um dos serviços indicados como mais utilizado pelos usuários respondentes foi o empréstimo entre bibliotecas, cuja porcentagem apresentada no Gráfico 5 foi igual ao empréstimo especial- o que pode indicar que (mesmo pelo fato de delimitar um curto espaço de tempo para o empréstimo do material) o empréstimo especial se configura como um serviço bastante utilizado.

De outro modo disposto, os demais serviços possuem um percentual de utilização bem parecido e pode-se considerar um baixo nível de uso desses serviços. O número de usuários que não utiliza nenhum dos serviços oferecidos é bastante alto, sendo o segundo percentual mais alto de acordo com o questionário aplicado. Portanto, é viável uma análise pelos responsáveis do Setor de Informação e Referência se a não utilização dos serviços oferecidos por esse setor é decorrente da ausência ou ineficiência da sua divulgação, ou pela independência adquirida pelo usuário na busca pela informação desejada, ou qualquer outro fator que esteja interferindo no acesso do usuário aos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da BCZM.

O Gráfico a seguir contempla os dados relativos ao grau de utilização das ferramentas de pesquisa acadêmica disponíveis no site da BCZM pelos seus usuários.

Gráfico 6 – Utilização das ferramentas de pesquisa acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

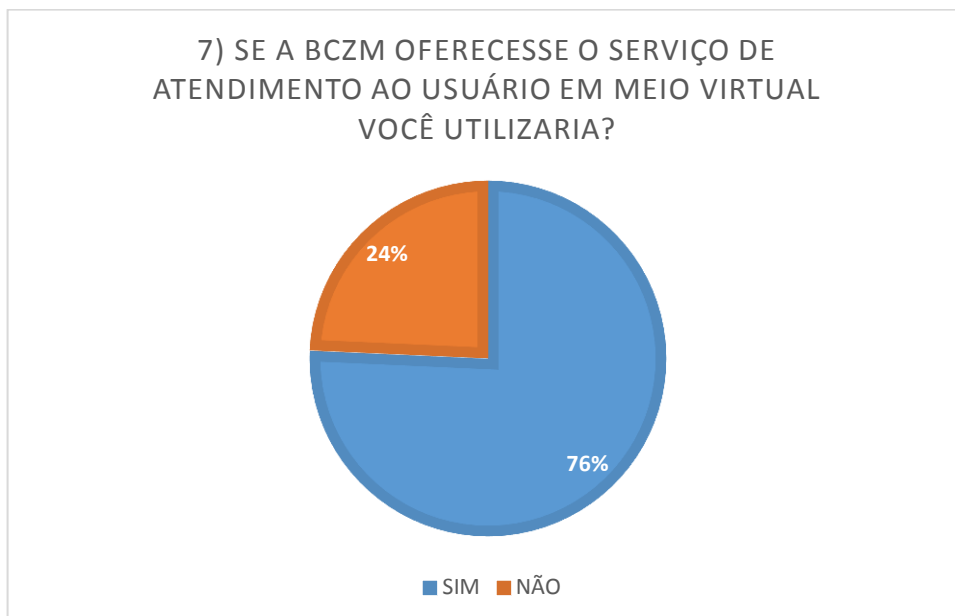
Conforme pode ser observado, das ferramentas de pesquisa acadêmica disponíveis no *site* da BCZM a mais utilizada é o Portal de Periódicos CAPES, com o percentual de 22%, seguida da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, com 21%. É importante lembrar que este serviço está disponível para utilização em qualquer computador, independentemente de estar na biblioteca ou não. Mesmo assim, com base nos dados coletados, foi verificada uma grande quantidade de usuários que

não utiliza nenhuma dessas ferramentas de pesquisa. Sendo assim, observa-se que a divulgação dessas ferramentas é muito importante, bem como a orientação acerca da correta utilização das mesmas - principalmente no que concerne às estratégias de busca e recuperação da informação.

Essas ferramentas de pesquisa são de fundamental importância para a divulgação do material informacional produzido dentro da comunidade acadêmica, bem como para facilitar o acesso à informação produzida em outras instituições.

Tendo em vista a difusão da rede mundial de computadores e a quantidade limitada de serviços virtuais oferecidos aos usuários da BCZM, foi perguntado se o usuário utilizaria Serviço de Referência Virtual, caso fossem implementados através de algumas ferramentas (como fóruns, chats, videoconferência) se o usuário utilizaria. Nessa perspectiva, o Gráfico 7 a seguir apresenta os resultados desse questionamento.

Gráfico 7 – Possibilidade de oferecimento de serviços em ambiente virtual



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

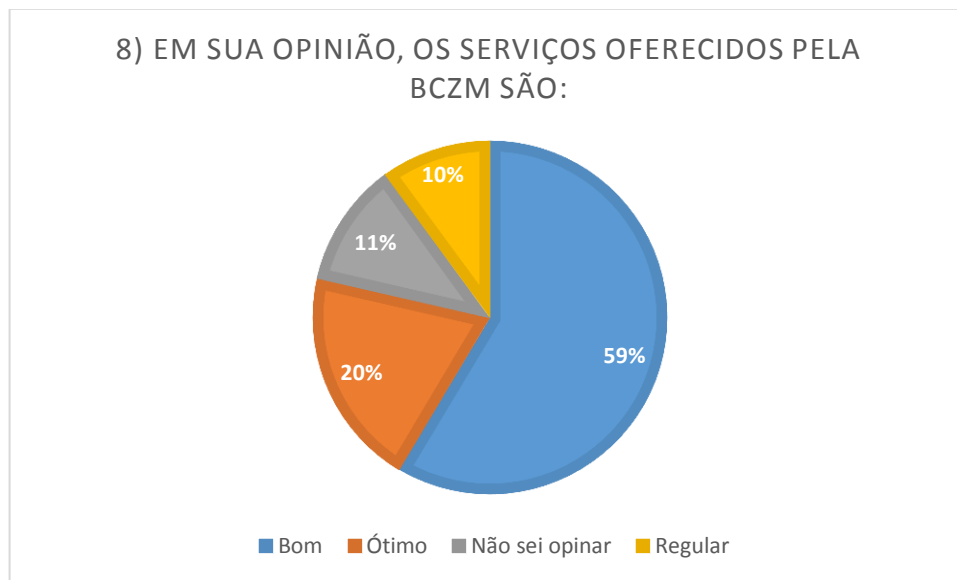
Como é possível perceber no Gráfico 7 apresentado anteriormente, 76% dos usuários responderam que sim, o equivalente a 53 respondentes, enquanto 24% (equivalente a 17 usuários) responderam que não utilizariam.

Diante disso percebe-se a boa aceitação por parte dos usuários no que diz respeito à implantação de serviços virtuais, tendo em vista que tais serviços facilitam

a comunicação do usuário com a biblioteca, independentemente de o mesmo ir à biblioteca ou não. Esses serviços podem ser bastante úteis para suprir as barreiras de falta de tempo e possibilidade de ir ao ambiente físico da biblioteca.

No intuito de avaliar, de maneira geral, os serviços oferecidos pela BCZM, foi solicitado que o respondente posicionasse o seu conceito acerca dos mesmos, o que resultou nos dados apresentados a seguir no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Avaliação dos serviços oferecidos pela BCZM



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Quando questionados sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela BCZM, a maioria dos entrevistados, 59% (equivalente a quarenta e sete usuários), os classificaram como bons; 20% ou 14 (quatorze) consideraram os serviços como ótimos, 11% (ou oito usuários) não souberam opinar, e 10% (equivalente a sete usuários) classificaram como regular.

De um modo geral, portanto, percebe-se que os serviços oferecidos pela BCZM atendem satisfatoriamente a maioria dos usuários. No entanto, faz-se necessária a melhor divulgação dos seus serviços junto à comunidade acadêmica da UFRN e a implementação de novos serviços principalmente no ambiente virtual, visando atrair cada vez mais os seus usuários – satisfazendo as necessidades informacionais dos mesmos.

No que concerne à sugestão de serviços a serem implementados na BCZM (indicada por alguns usuários respondentes), foram mencionados os seguintes

serviços pela comunidade acadêmica avaliada: serviços virtuais, atendimento aos usuários via *whatsapp*⁸, atividades de divulgação dos serviços da unidade de informação, aplicativos para celular e empréstimos de *tablets*.

Diante do exposto, é importante levar em consideração as dificuldades para a implantação de novos serviços em unidades de informação, uma vez que essa prática depende de vários fatores, dentre os quais: estudo de usuários, recursos, atividades condizentes com as necessidades informacionais do público, etc. - o que demanda uma análise minuciosa e a disponibilidade de profissionais responsáveis e qualificados para a execução desses serviços.

Aos entrevistados também foi aberto espaço para apresentarem críticas, positivas e negativas acerca dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da BCZM. Novamente a maioria não opinou, mas aqueles que responderam dentro do contexto criticaram, de um modo geral, a pouca divulgação dos serviços oferecidos pelo Setor, e para que o serviço oferecido pelo setor seja visualizado e acessado levaremos em conta as críticas levantadas, levando as informações a unidade de informação do setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede BCZM.

Sob esse viés, a seguir serão apresentadas as considerações finais deste trabalho monográfico.

⁸ *Whatsapp* é um aplicativo para celulares *smartphones* utilizado para troca de mensagens instantâneas com textos, imagens, vídeos e áudios.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do advento tecnológico, é possível perceber a importância das unidades de informação se adequarem e crescerem junto com a sociedade, principalmente as bibliotecas universitárias – as quais são unidades de informação responsáveis por contribuir através da capacitação e orientação acerca da recuperação da informação, bem como por disponibilizar para toda a comunidade a produção intelectual dos usuários aos quais atende. Como mencionado anteriormente, as bibliotecas universitárias tem importante papel para os alunos, pesquisadores e docentes das Instituições de Ensino Superior, uma vez que a mesma tem o papel de ofertar serviços que atendam, satisfatoriamente, as necessidades da comunidade acadêmica, como facilitadora do acesso à informação, contribuindo assim para a qualidade da informação gerada no âmbito acadêmico.

Através da pesquisa realizada com auxílio de aplicação de questionários aos usuários da Biblioteca Central Zila Mamede, constatou-se que grande parte destes não utiliza e não conhece a maioria dos serviços oferecidos pelo Setor de Informação e Referência da biblioteca - o que foi constatado após análise completa dos resultados dos questionários respondidos.

Tão importante quanto a disponibilização dos serviços é a sua divulgação para a comunidade acadêmica. O fato de muitos usuários não terem conhecimento do Setor de Informação e Referência e seus serviços pode demonstrar tanto a falta de interesse por parte dos mesmos, quanto pode ser decorrente das falhas nas estratégias de divulgação do setor e entre outros fatores que (para serem melhor identificados) necessitam de uma análise mais profunda. Nesse entendimento, é importante que o SIR realize uma análise mais detalhada e qualificada para identificar os reais motivos dessa falta de conhecimento do setor por parte da comunidade acadêmica da UFRN.

Além disso, diante da pesquisa realizada foi possível verificar que os usuários necessitam de mais serviços oferecidos no ambiente virtual, os quais possam ser utilizados em qualquer ambiente em que eles se encontrem, sem a necessidade de dirigir-se até o espaço físico da biblioteca. Muitos usuários opinaram que se existissem mais serviços *online*, estes os utilizariam.

Tendo em vista o rápido avanço tecnológico, as ferramentas utilizadas rapidamente se tornam obsoletas e novas ferramentas são criadas. Atualmente,

várias empresas buscam se adequar ao meio tecnológico através da adesão das ferramentas que estão no auge de utilização. Como exemplo, a implantação de atendimento via *chat* (que embora não seja recente ainda é uma ferramenta bastante eficaz e utilizada). Outros serviços podem ser implementados pelos bibliotecários da BCZM em ambiente virtual visando a educação e o treinamento dos usuários mediante a utilização de metodologias adequadas para instruir e capacitar os usuários em relação ao uso dos diferentes recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca, como por exemplo: promoção de serviços; guias de leitura; cursos de capacitação dos usuários; exposições online; orientações de uso de bases de dados, repositórios digitais e portais de pesquisa acadêmica disponibilizados na UFRN; disponibilização de formulário eletrônico para o usuário deixar críticas e sugestões de melhorias dos serviços, etc.

Diante do exposto, são diversas as ferramentas disponíveis no ambiente virtual e se o Setor de Informação e Referência tiver a oportunidade de aproveitá-las, poderá contribuir para o aumento da utilização dos seus serviços, tendo em vista que atenderá, provavelmente, a demanda de muitos usuários em potencial.

Portanto, acredita-se que os objetivos da presente pesquisa foram alcançados, uma vez que foram analisados e discutidos aspectos relativos ao uso dos serviços oferecidos pelo setor de Informação e Referência da BCZM pela comunidade acadêmica da UFRN; bem como foi identificado o grau de conhecimento e satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos por esse setor. Ademais, foram apontados os serviços mais utilizados pelos usuários informantes e identificados os aspectos positivos e negativos apresentados pelos mesmos. Outrossim, foram apresentadas anteriormente sugestões de atividades a serem implementadas no âmbito dessa unidade de informação para a satisfação das necessidades informacionais dos seus usuários.

Conclui-se, portanto, que o Setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede possui uma boa utilização, no entanto pode está desperdiçando a chance de atender potenciais usuários que necessitam dos seus serviços.

Diante do exposto, como estratégias a serem realizadas por essa unidade de informação recomenda-se uma análise mais profunda e detalhada (pelos bibliotecários da BCZM) da usabilidade dos serviços oferecidos pelo setor de Informação e Referência, a fim de identificar se existem falhas na comunicação entre

a unidade de informação e os seus usuários, bem como estudar as formas de corrigi-las, incluindo a perspectiva de melhoria da divulgação e da implantação de estratégias de Marketing nesse contexto.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. O que é um serviço de referência presencial? In: _____. **Serviço de referência: do presencial ao virtual.** Tradução de Antonio Agenor Brinquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2012. P. 13-21.

ALCÂNTARA, Francisca Lunara Cunha; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. O papel da biblioteca universitária como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias na cidade de Juazeiro do Norte-CE. Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, 15., 2012, Juazeiro do Norte-CE. **Anais...** Juazeiro do Norte: EREBD, 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/2016/1288>>. Acesso em: 05 out. 2016.

BASTOS, Rejane. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UFRGS: a percepção do bibliotecário.** 2013. 80f. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia) -Universidade Federal do rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/78370/000899350.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 02 jun. 2016.

BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE. **Biblioteca Central Zila Mamede completa 56 anos de história.** 2015. Disponível em: <<http://www.sisbi.ufrn.br/bczm/noticia.php?id=15411916#.V-G8vigrLIU>>. Acesso em: 25 set. 2016.

BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE. **Histórico e missão.** c2015. Disponível em: <<http://www.sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=historico#.WAZISyT3i8s>>. Acesso em: 25 set. 2016.

BIBLIOTECA Universitária. [S.l.: s.n.], 2010. (Slides de aula). Disponível em: <<http://documentslide.com/business/aula-5-biblioteca-universitaria-2010.html>>. Acesso em: 8 nov. 2016.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. **Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao online.** 2010. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2016.

CAVALCANTE, Vanessa S. **Serviço de Referência e Informação.** 2007. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/14193464/O-servico-de-referencia-e-suas-funcoes>>. Acesso em: 25 maio 2016.

COSSICH, Marília. **Serviço de Referência.** 2014. Disponível em: <<http://biblioo.info/servico-de-referencia/>>. Acesso em: 25 maio 2016.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia.** 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura. In: _____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

LASTRES, Helena; ALBAGLI, Sarita. **Informação e Globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.

LUCK, Esther Hermes et al. A Biblioteca Universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11., Florianópolis, 2000. **Anais...** Disponível em:

<<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>>. Acesso em: 13 abr. 2011.

LUZ, Rodolfo Pinto da. A biblioteca essencial. In: SOUZA, Ieda Maria de et al.

Biblioteca universitária da UFSC: memória oral e documental. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2002. 257p.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspec. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p. 174-186, maio/ago. 2006. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/321/125>>. Acesso em: 25 out. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003. Disponível em:

<http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesos em: 8 nov. 2016.

MEDEIROS, Ana Luiza et al.(org.). **Setor de Informação e Referência: manual de serviços**. Natal: [s.n.], 2015.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995. (Primeiros passos).

OLIVEIRA, Carla. **Tecnologia da Informação e comunicação**. [s.l.:s.n], 2006.

Disponível em: <<http://imasters.uol.com.br/artigo/4412/tecnologia/>>. Acesso em: 13 out. 2009.

OLIVEIRA DIGITAL. **Dicionário**. Disponível em:

<<http://oliveiradigital.no.sapo.pt/dicionario.htm>>. Acesso em: 16 jan. 2011.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p.69-82, set./dez. 2007.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 20 set. 2016.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvákis. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tend.**

Pesq. Bras. Ci. Inf., v.7, n.2, jul./dez. 2014. Disponível em:
<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/download/158/198>>. Acesso em:
19 set. 2016.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio.
Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.** Brasília, v. 32, n. 2, p.
85-94, maio/ago. 2003. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2016.

SILVA, EDNA Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em:
<http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3439.pdf>. Acesso em: 6 nov.
2016.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Ver. SOCERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 383-386, set./out. 2007. Disponível em:
<http://www.rbconline.org.br/wp-content/uploads/a2007_v20_n05_art10.pdf>.
Acesso em: 08 nov. 2016.

VERGUEIRO, W. ; MIRANDA, Angélica C. D. (Orgs.). **Administração de Unidades de Informação**. Rio Grande/RS: Ed. da FURG, 2007.

APÊNDICE A - Questionário
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Pesquisa para fins de elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso sobre o uso dos serviços oferecidos pelo setor de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM)

Faixa etária: 16 a 18 19 a 21 22 a 25 Acima de 26
 Curso: _____
 Período: _____

1) Você utiliza os serviços da BCZM como fonte para as suas pesquisas?

Sim Não

2) Você conhece o setor de referência da BCZM (setor que visa auxiliar na busca das informações para as suas pesquisas acadêmicas)?

Sim Não

3) Quais dos serviços do setor de Informação e Referência da BCZM especificados abaixo você conhece?

- () Atendimento ao usuário () Acesso à internet () Levantamento de fontes de informação
 () Comutação Bibliográfica - COMUT () Empréstimo entre Bibliotecas – EEB
 () Empréstimo especial () Visita programada
 () Capacitação dos usuários na utilização de ferramentas de pesquisa científica
 () Consulta às normas da ABNT () Catalogação na Fonte
 () Orientação à normalização () solicitação de ISBN, ISSN e Direitos autorais

4) Quais desses serviços você utiliza?

5) Quais das seguintes ferramentas de pesquisa acadêmica disponíveis no site da BCZM você utiliza?

- () Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFRN)
 () Portal de Periódicos Eletrônicos da UFRN () Biblioteca Digital de Monografias – BDM/UFRN
 () Repositório Institucional da UFRN () Portal de Periódicos CAPES
 () Outro _____

6) Se a BCZM oferecesse o serviço de atendimento ao usuário em meio virtual (como por exemplo através de chats, videoconferências, etc.) você utilizaria?

() Sim () Não

7) Em sua opinião, os serviços oferecidos pela BCZM são:

Regular Bom Ótimo Não sei opinar

8) Qual (is) serviço(s) você gostaria que fosse(m) implantado(s) na BCZM para a satisfação das suas necessidades informacionais?

9) Apresente aqui as suas críticas positivas e negativas acerca dos serviços oferecidos pelo Setor e Informação e Referência da BCZM.