

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

STEPHANY DA SILVA

**COM A PALAVRA O USUÁRIO: ESTUDO DE SATISFAÇÃO NA SEÇÃO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA
PARAÍBA.**

JOÃO PESSOA

2018

STEPHANY DA SILVA

**COM A PALAVRA O USUÁRIO: ESTUDO DE SATISFAÇÃO NA SEÇÃO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA
PARAÍBA.**

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de bacharela.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

JOÃO PESSOA

2018

S586c Silva, Stephany da.

COM A PALAVRA O USUÁRIO: ESTUDO DE SATISFAÇÃO NA SEÇÃO
DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAIBA. / Stephany da Silva. - João Pessoa,
2018.

57 f. : il.

Orientação: ELIANE PAIVA.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Satisfação do Usuário, Serviço de Referência. I.
PAIVA, ELIANE. II. Título.

UFPB/CCSA

STEPHANY DA SILVA

**COM A PALAVRA O USUÁRIO: ESTUDO DE SATISFAÇÃO NA SEÇÃO DE
REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA
PARAÍBA.**

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de bacharela.

Aprovada em: 07/ 11/ 2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
Universidade Federal da Paraíba - UFPB
Orientadora

Prof^a Dr^a. Rosilene Agapito da Silva Llarena
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB
Examinadora

Prof^a Ms. Fernanda Mirelle de Almeida Silva
Universidade Federal de Paraíba - UFPB
Examinadora

Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso, ao meu DEUS, que fez possível a realização deste grande sonho, (sim ele é o Deus que realiza sonhos!),à minha mãe, guerreira, a melhor mãe do mundo!

AGRADECIMENTOS

À minha irmã Juliana, que me apoiou ao longo dessa caminhada, aos queridos tia Denise e tio Romualdo que são verdadeiras lições de vida, à querida e eternizada em meu coração Yzabella Bella (*in memorian*), que me incentivou a começar essa caminhada pela graduação, às queridas do meu coração Maria Beatryz e Luyza ; Giuliana (JU), Fabíola pelo seu otimismo, ao Romualdo Filho pelo apoio, Luan e Ryan meus amores, eu amo vocês.

Aos amigos irmãos que a Biblioteconomia me deu, Kleysson, amigo irmão, confidente, quanta coisa passamos e ainda iremos passar, eu te adoro migol!, Adryan, Wueligta, Juliana Dantas, Morgana, Andreia, ao meu grande irmão que a universidade também me deu Ednaldo(Ed) eita adoro tanto você e agradeço por estar sempre ao meu lado alegrando meu dias, obrigada por tudo!.

Aos queridos amigos da Biblioteca Central, Kleberson que me ajudou, apoiou tanto, Deus te abençoe, Lurdes, exemplo, Mônica, maravilhosa, grande profissional e pessoa, aprendo tanto com você, te amo ! às bibliotecárias maravilhosas da Seção de Referência que me ensinaram tanto, Regina e Sônia.

Às professoras Rosa Zuleide, Daniele Harlene, verdadeiras referências, e à minha orientadora, pessoa que admiro muito Professora doutora Eliane Paiva, por me ajudar tanto! Gratidão; e agradeço aos demais que não estão citados de forma direta, mas estão, certamente, citados em meu coração. Amo todos e dou graças a DEUS por cada um de vocês !!!

**“PORQUANTO É O SENHOR QUEM CONCEDE SABEDORIA, E DA SUA BOCA
PROCECEDEM A INTELIGÊNCIA E O DISCERNIMENTO.”**

Pv 2:6

RESUMO

A pesquisa desenvolvida tem como objetivo geral analisar a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba. A revisão da literatura abrange as temáticas: estudos de usuário, biblioteca universitária e o serviço de referência, apontando como surgiu esse serviço, quais os seus impactos para a sociedade, as aptidões necessárias para um profissional atuar no serviço de referência e como deve ser a conduta desses profissionais para atuarem no referido serviço. Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa é do tipo exploratória-descritiva e natureza quanti-qualitativa. O instrumento utilizado para a coleta de dados para realização da pesquisa foi o questionário, constituído por questões abertas e fechadas e aplicado a 49 usuários da Seção de Referência, logo após esses usuários fazerem uso da seção (Técnica do incidente crítico). Os resultados da análise dos dados possibilitaram traçar o perfil dos usuários da Seção de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, bem como avaliar o grau de satisfação que cada usuário apresenta quando faz uso dos serviços disponíveis na referida seção e sua percepção quanto ao atendimento do (s) profissional (is) que nela atuam. Os serviços que conseguem satisfazer as necessidades dos usuários são: disposição dos funcionários em ajudá-lo (a) no uso da Biblioteca; rapidez no atendimento; cortesia dos funcionários; conhecimento e orientação dos profissionais; divulgação de informações sobre a biblioteca e serviços prestados; acesso e disponibilidade dos terminais de pesquisa ao catálogo *on line* e espaços para estudo individual e/ou em grupo. Os principais fatores que acarretam a insatisfação dos usuários são: falta de estrutura para atender usuários com necessidades especiais e carência de espaços para estudo individual e/ou em grupo. Conclui-se que os serviços disponibilizados pela Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB atendem satisfatoriamente às necessidades dos seus usuários.

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

ABSTRACT

The research developed has the general objective of analyzing users' satisfaction with the Reference Service of the Central Library (BC) of the Federal University of Paraíba. The literature review covers the topics: user studies, university library and referral service, pointing out how this service emerged, what its impacts on society, the skills needed for a professional to work in the referral service and how it should be conduct of these professionals to work in said service. As for the methodological procedures, the research is exploratory-descriptive and quantitative-qualitative in nature. The instrument used to collect data for the research was the questionnaire, consisting of open and closed questions and applied to 49 users of the Reference Section, shortly after these users made use of the section (Critical Incident Technique). The results of the data analysis made it possible to trace the profile of users of the Reference Section of the Federal University of Paraíba, as well as to evaluate the degree of satisfaction that each user presents when he makes use of the services available in said section and his perception regarding the the professional (s) involved in it. Services that can meet users' needs are: the willingness of staff to assist you in the use of the Library; fast service; courtesy of staff; knowledge and guidance of professionals; dissemination of information about the library and services provided; access and availability of research terminals to the online catalog and spaces for individual and / or group study. The main factors that lead to user dissatisfaction are: lack of structure to attend users with special needs and lack of spaces for individual and / or group study. It is concluded that the services provided by the Reference Section of the UFPB Central Library satisfy satisfactorily the needs of its users.

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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, SERVIÇO DE REFERÊNCIA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	14
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	14
2.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	18
2.3	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	20
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	26
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	26
3.2	TIPO DE ABORDAGEM.....	26
3.3	FASES DA PESQUISA	27
3.4	AMBIENTE DA PESQUISA: A Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.....	27
3.5	O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.6	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	30
4	A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB.....	31
4.1	PERFIL DOS USUÁRIOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB.....	31
4.2	ANÁLISE DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	34
4.2.1	Frequência dos usuários à Seção de Referência.....	35
4.2.2	Atitude do profissional da Seção.....	35
4.2.3	Tipo de Orientação prestada na Seção de Referência.....	36
4.2.4	Atendimento às necessidades de informação.....	37
4.2.5	Avaliação do atendimento.....	38
4.2.6	Satisfação dos usuários.....	39
4.2.7	Comentários dos usuários.....	41
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE.....	51

1 INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido a respeito, do protagonismo representado pelos usuários da informação no âmbito dos serviços e assistência que os profissionais bibliotecários disponibilizam dentro das unidades de informação (bibliotecas), para ser mais claro, desse modo achou se oportuno, bem como conveniente a análise da presente temática, adotada neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), como também razão do estágio não obrigatório, realizado na Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Campus I, Castelo Branco - João Pessoa, na Seção de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, no período entre janeiro de 2016 e dezembro de 2017. A partir dessa experiência, como estagiária, observando o funcionamento da referida seção, atendendo às demandas informacionais de seus usuários, deu-se de modo notório a relevância para elaboração do trabalho aqui exposto, para estudar a satisfação dos usuários, não apenas do ponto de vista como estagiária e discente mais também como, pesquisadora pois ao longo desse período os usuários da seção de referência da BC da UFPB evidenciavam em vários agradecimentos e elogios, o modo como eram atendidos na seção de referência da BC da Universidade UFPB, estes externavam logo após consultarem a referida seção. Ao notar tal comportamento por parte dos usuários é que surgiu como indagação e o desejo para analisar se realmente, os usuários estavam satisfeitos com os serviços disponibilizados pela Seção de Referência da BC da UFPB ou não.

Com o aumento do número de publicações, encontrar a obra que se deseja nos acervos das bibliotecas foi se tornando uma tarefa árdua e exaustiva, ao longo dos anos. Por esta razão, os usuários começaram a fazer suas consultas ao acervo apoiadas pelos bibliotecários de referência. Logo, o apoio desse profissional tornou-se imprescindível para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários.

Acerca disso, Grogan (1995, p.8) discorre que “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de bem mais aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”. A partir dessas novas práticas nas bibliotecas, consolidou-se o Serviço de Referência (SR) aos leitores. O Serviço de Referência (SR) serve como um canal direto, para unir a biblioteca e as necessidades dos usuários, isto é, o primeiro contato que o

usuário terá com a instituição será por meio do SR para obter informações acerca dos serviços que a biblioteca oferece. Conhecer as principais necessidades informacionais dos usuários só é possível por meio do estudo de usuário.

Segundo Jesus e Cunha (2012, p. 113)

Os serviços de referência sempre foram um setor importante das atividades de uma biblioteca. É nele que todos os outros setores como a catalogação, indexação, processos técnicos, aquisição entre outros, voltam-se para o setor de referência, pois é nele que se encontra a razão final de toda existência de uma biblioteca.

Deste modo, a Seção de Referência serve como uma ponte de ligação, (metaforicamente falando) para unir profissionais e usuários. A partir das abordagens feitas pelos bibliotecários aos mesmos, é possível descobrir se as obras disponíveis no acervo são satisfatórias aos anseios informacionais dos usuários, se a indexação feita está acessível ao entendimento de todos.

O atendimento ao usuário é uma temática bastante relevante para as bibliotecas sejam elas universitárias, escolares, entre outras. É através dele que são desenvolvidos novos serviços para a excelência do atendimento ao usuário, pois é o usuário a razão de ser das bibliotecas e centros de informação.

Jesus e Cunha (2012, p.113) afirmam ainda que: "O atendimento ao usuário é o objetivo final de todo centro de informação".

O ambiente onde realizamos a pesquisa foi a Seção de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. As questões motivadoras da pesquisa foram: Os serviços oferecidos pela Seção de Referência da (BC) da Universidade Federal da Paraíba estão atendendo às necessidades dos usuários? Os usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado na seção?.

Visando encontrar respostas a tais questionamentos, elegeu-se como **objetivo geral:** Analisar a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência da BC da UFPB.

A operacionalização do objetivo geral dar-se-á a partir dos seguintes **objetivos específicos:**

- a) Traçar o perfil dos usuários da Seção de Referência da BC
- b) Verificar a percepção dos usuários em relação ao Serviço de Referência da (BC) da UFPB;

- b) Identificar a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência;
- c) Sugerir melhorias ao Serviço de Referência da (BC) da UFPB.

Esse estudo será de grande relevância para conhecer a satisfação dos usuários em relação à Seção de Referência da BC da UFPB, pois será através dele que a BC identificará o perfil dos seus usuários e se os mesmos estão satisfeitos com os serviços oferecidos na referida seção.

Em sua estrutura, o texto desse TCC inclui cinco partes: a primeira, essa **Introdução**, onde descreveu -se a justificativa para a realização da pesquisa, as questões motivadoras da investigação, os objetivos propostos e a estruturação do texto do TCC. A segunda parte, intitulada **Biblioteca universitária, serviço de referência e satisfação dos usuários**, correspondeu à revisão de literatura que serviu de aporte teórico ao estudo. Na terceira parte, **Procedimentos metodológicos**, apresentam-se a caracterização da pesquisa e a metodologia adotada na pesquisa. Na quarta parte, **A satisfação dos usuários da Seção de Referência da (BC) da UFPB**, apresentou - se os resultados da pesquisa e a análise dos dados. A quinta parte corresponde às **Considerações finais**, onde descrevem-se os resultados e conclusões do estudo.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, SERVIÇO DE REFERÊNCIA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No presente capítulo, discorreremos acerca da tríade dos principais assuntos que envolvem a temática abordada na pesquisa: biblioteca universitária, serviço de referência e satisfação do usuário.

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Desde os primórdios da humanidade, os seres humanos sentem a necessidade de guardar e preservar o conhecimento adquirido através das experiências vividas, para assegurar a sua sobrevivência e a dos seus descendentes; uma vez detentor do saber isto era também sinônimo de poderio e liderança. A partir destas premissas de armazenar e preservar a informação é que surge a biblioteca que definiremos a princípio como, um local para guarda, acesso e preservação e disseminação dos mais diversos, tipos de informação nos mais variados suportes. Segundo a definição de Cunha (1997), biblioteca é uma palavra que tem sua gênese na palavra grega *biblioteke*, que teve sua derivação no latim para *bibliotheca*, evoluindo para os dias atuais como biblioteca, resultante dos radicais gregos *biblio* (livro) e *teca* (coleção).

O termo biblioteca na antiguidade era usado para designar apenas, um lugar para depositar e guardar as informações contidas nos suportes existentes da época. O ato de disseminar a informação não era concebível, não se constituía uma prática; apenas pequenas parcelas da população, os mais abastados nobres, em sua maioria, e o clero, tinham acesso à biblioteca.

Uma das bibliotecas mais antigas que se tem registro é a de Nínive, que pertencia ao rei Assurbanipal II. O acervo era composto por tábuas de argila cozidas, escritas com a técnica da escrita cuneiforme (escrita desenvolvida pelos povos sumérios e caracterizada por utilizar utensílios em formato de cunha). Outra biblioteca que tem grande destaque na história da antiguidade é a biblioteca de Alexandria, que era símbolo do poder e domínio, dispunha em seu acervo um número estimado em 500.000 manuscritos.

Sobre a Biblioteca de Alexandria afirma Cabral (2010, p. 28):

O projeto da biblioteca visava reunir todas as obras e cópias produzidas no mundo, no sonho de criação da Biblioteca Universal, adquirindo-as através de compras de carregamentos de livros, de bibliotecas inteiras e até mesmo de roubos, projeto que seguia a ideia de dominação grega.

Na Idade Média, as bibliotecas existiam em pequeno número em abadias (mosteiros) e algumas localizadas nas propriedades dos nobres, isto é, dos grandes senhores feudais. Em seguida, com o surgimento das primeiras universidades podíamos encontrar as primeiras bibliotecas universitárias. Estas bibliotecas eram apenas usadas para armazenar e preservar a informação, nunca disseminá-la; possuíam acervos fechados, pois, o hábito de ler era algo unicamente destinado aos nobres e ao clero. Somente uma minoria formada por monges e alguns nobres que possuíam letramento, e tinham acesso às informações contidas nesses suportes. A hipótese de compartilhamento da informação para a população, em geral camponeses, era algo totalmente descartado nessas instituições. Os suportes de informações contidos nessas bibliotecas eram manuscritos copiados pelos monges conhecidos como (monges copistas) cuja principal função era exclusivamente copiar trechos das escrituras sagradas, entre outros, manuscritos destinados ao uso exclusivo, na própria biblioteca e sob a supervisão de alguns monges. Em alguns casos, alguns desses manuscritos permaneciam acorrentados nas estantes para impedir possíveis furtos.

Nunes e Carvalho (2016, p.175) afirmam que, ao longo da sua história, as bibliotecas foram evoluindo e adaptando-se às mudanças que estabeleceram suas atuais características e seu papel social. “Elas estão ligadas historicamente ao desenvolvimento humano e social”.

Os diversos tipos de usuários, suas principais necessidades de informação, os tipos de livros que compõem o acervo; são alguns dos critérios para determinar os tipos de bibliotecas. Assim, podemos encontrar diversos tipos de bibliotecas:

- Bibliotecas Escolares: auxiliam no processo de ensino e aprendizagem, com a promoção da leitura de livros infantis, e infanto– juvenis, com a contação de histórias e, ainda, auxiliando nos trabalhos e pesquisas desenvolvidas em sala de aula e em atividades culturais ,como saraus de poesias.

- Bibliotecas Universitárias: Atuam dando suporte bibliográfico ao ensino, pesquisa e extensão nos cursos de ensino superior oferecidos pelas instituições de ensino, além de desenvolver atividades de cunho sócio-cultural nas mesmas.
- Bibliotecas Especiais: Aquelas responsáveis por informar os indivíduos, usuários com limites de acesso aos serviços bibliográficos por motivo de confinamento. Ex: bibliotecas hospitalares, bibliotecas de presídios.
- Bibliotecas Especializadas: cujos acervos pertencem a uma determinada área/ou assunto.
- Bibliotecas Públicas: oferecem um espaço de socialização e cultura, com a promoção de serviços informacionais à comunidade, onde a mesma esteja situada.

As bibliotecas universitárias, ao longo dos tempos passaram por inúmeras mudanças, porém, no tocante à sua origem, estas se firmam como instituições com o objetivo de fornecer respaldo ao ensino, pesquisa e extensão para toda a comunidade acadêmica, professores alunos e pesquisadores respaldando o surgimento de diversos tipos de movimentos históricos ligados ao intelecto e à filosofia, como por exemplo, o iluminismo¹, originário do século XVIII, na Europa. Nunes e Carvalho (2016, p.174) discorrem:

As bibliotecas universitárias ocupam lugar de destaque na sociedade atual. Sua abrangência e o papel que desempenham em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social estão diretamente relacionados à função da universidade na sociedade.

O crescimento das bibliotecas está diretamente interligado ao crescimento científico das instituições, ou seja, uma vez que a instituição cresce através de suas

¹O iluminismo foi um movimento de cunho intelectual que tinha como principal preceito o uso da razão e teve como adeptos os burgueses.

pesquisas esta, demanda que a biblioteca cresça juntamente para dar suporte bibliográfico às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade. Isto se deve ao fato que um dos principais serviços que a biblioteca universitária dispõe, o de respaldar as carências bibliográficas que as instituições apresentam nos cursos ofertados pelas mesmas. Além desse serviço, a biblioteca universitária, desenvolve outros, tais como: consulta ao acervo (específico), obras de referência composto por dicionários, enciclopédias, guias, catálogos e outros; informes sobre as programações da biblioteca, responder aos questionamentos dos usuários, consulta ao acervo, consulta às bases de dados, informações sobre a localização dos livros na estante.

Sobre o acervo de referência Accart (2012, p.71) afirma:

A coleção de referência constitui um real valor agregado do serviço de referência: as obras e documentos são selecionados, adquiridos e renovados em função dos temas representados e das necessidades dos usuários. Sua seleção pode ser feita pelo conjunto da equipe durante reuniões para exame de aquisições a serem feitas ou por um dos membros que possua excelente conhecimento do acervo ou mediante consulta a um especialista da área.

No que se refere à Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, a citada biblioteca desenvolve os seguintes serviços: auxilia os estudantes nas buscas ao acervo, no uso das normas da ABNT e no cadastramento² de usuários no SIGAA³, dentre outros.

Accart (2012, p.8) comenta sobre o bibliotecário de referência nas universidades: “Ao bibliotecário de referência nas universidades incube ajudar os estudantes nas pesquisas e na compilação de suas bibliografias. Dá-se ênfase à entrevista de referência (*reference interview*), que constitui vasta literatura.”

Vale ressaltar o papel do bibliotecário nas bibliotecas universitárias atuando como agente social - cultural junto à comunidade acadêmica, que deve proporcionar um ambiente de integração sócio-cultural, disseminando também a cultura, através de oficinas, treinamentos e visitas dirigidas na biblioteca, exibição de filmes, dentre outras, programações culturais desenvolvidas na biblioteca. Nunes e Carvalho

² O cadastramento possibilita os empréstimos de livros do acervo aos usuários vinculados à UFPB.

³ Sistema Integrado de Gestão Acadêmica utilizado na UFPB.

(2016, p.191) afirmam que “A atuação das bibliotecas universitárias, dentro da perspectiva global, envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos.

2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Ao entrarmos em uma biblioteca, ou outra unidade de informação seja ela, de grande ou pequeno porte, pública, escolar ou até mesmo nas bibliotecas de alguma instituição de ensino superior, todos nós, em dado momento deve ter apresentado alguma dificuldade em localizar uma determinada obra em sua respectiva estante, ou só tenha desejado conhecer melhor aquele ambiente cercado de estantes com uma infinidade de livros, ou então teve algum questionamento quanto ao horário de funcionamento da mesma. Enfim, todas as pessoas com essas ou mais indagações em algumas ou diversas ocasiões, recorreram ao auxílio de um profissional bibliotecário desempenhado suas funções em um determinado balcão com algum tipo de identificação, placa denominado “Auxílio aos Leitores”, ou “Balcão de Referência aos Leitores” esse tipo de serviço disponibilizado nas unidades de informação (bibliotecas) denomina- se Serviço de Referência aos Leitores. Segundo Accart (2012, p.3)

Em francês o verbo *référer* [referir] ou *se référer* surge em 1955 com o sentido de ‘ se reportar’, ‘recorrer a’. O termo *référence* [referência] data de 1820, uma sendo uma tradução do inglês *reference* define “ a ação de remeter ou encaminhar o leitor a um texto, uma autoridade, dando origem a várias extenções: _ “Fazer referência a uma obra ” _Emcaminhar a uma ou várias obras por meio de uma nota, uma indicação [...]”

O Serviço de Referência teve sua origem no século XIX, nas bibliotecas públicas, e pelo aumento significativo do fluxo de produções editoriais lançadas, bem como o crescimento da alfabetização junto às classes menos abastadas nos grandes centros industriais. Accart (2012, p.7) discorre sobre o serviço de referência:

Os serviços de referência surgem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte americanas com o nome de *reference*

service. O termo *reference* qualifica as obras colocadas à disposição do público pelos bibliotecários para a busca de uma informação: dispostas em lugar próprio da biblioteca, essas não podem ser emprestadas. São chamadas ‘obras de consulta’.

A criação das primeiras bibliotecas públicas conferiu a oportunidade de acesso para a população menos abastada usufruir o espaço bem como os serviços e/ou produtos que eram disponibilizados as comunidades. Suaiden (2000, p. 57) afirma:

A própria denominação “biblioteca pública” pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral, independentemente das condições sociais, educacionais e culturais.

Com o aumento do fluxo de usuários nas recentes criadas bibliotecas públicas percebeu-se, a princípio, a dificuldade que os novos usuários apresentavam em localizar os títulos desejados nos acervos bem como realizar pesquisas bibliográficas nos acervos. Estes novos usuários descobriram na figura do bibliotecário que os auxiliava em suas buscas um verdadeiro facilitador no uso e busca da informação almejada.

Jesus e Cunha (2012, p.113) afirmam que: “O serviço de referência serve como um mediador entre o conhecimento disponibilizado e o usuário que fará uso desse conhecimento, pois sem a participação do mediador a informação recebida, dificilmente seria eficiente ou de qualidade”.

Logo, define-se o Serviço de Referência como uma incumbência do bibliotecário em atender e elucidar e respaldar os mais diversos questionamentos, advindos dos usuários das unidades de informação, (bibliotecas, arquivos centros de documentação), podendo ser a respeito do acervo ou até mesmo da própria da instituição onde a biblioteca está inserida, tendo como protagonista o usuário e suas necessidades de informação.

Accart (2012, p.19), afirma como o bibliotecário de referência deve se posicionar no atendimento ao usuário:

O papel do profissional de referência na relação de serviço é plural: Ele recebe o usuário: sua atitude amigável e atenciosa orienta-se de forma para aquilo que o usuário lhe pergunta. (Pergunta, pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar a resolver uma dada consulta [...] _ A partir dos elementos obtidos, o profissional proporá algumas pistas para resolver a consulta e encontrar a resposta apropriada

Como principal facilitador dos anseios informacionais dos usuários o bibliotecário de referência deve, se prontificar a recepcionar os usuários de maneira cordial, usando sempre de empatia levando em consideração qualquer tipo de indagação que o usuário o apresente sejam elas pertinentes ao acervo, a própria seção de referência ou a instituição.

2.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Entende-se por usuário aquele que faz uso de algo ou de alguma coisa. Nas unidades de informação usuário, é aquele indivíduo que faz uso de algo ou de alguma coisa que esteja diretamente ligada a alguma destas: bibliotecas, arquivos e/ou centros de documentação. Para Guinchat e Menou (1994, p.481) usuário seria “um elemento fundamental de todos os sistemas de informação. Pois é a única justificativa das atividades desses sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo”.

Para o serviço de referência, usuário é aquele que busca a unidade de informação para satisfazer seus anseios por informação e faz uso do acervo e dos outros serviços ofertados pela biblioteca, como auxílio aos leitores, pesquisas ao acervo, visitas dirigidas nas dependências da biblioteca, dentre outros.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 20) comentam sobre usuário:

Na Biblioteconomia, é a pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; por parte interessada, utente.

Na presente pesquisa entende-se por usuário, o indivíduo que busca a informação no Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB.

Discorreremos nesse momento acerca dos estudos de usuários que tiveram seu início no século passado. Eram conhecidos popularmente como “levantamentos bibliotecários” e seu principal objetivo era conhecer os dados a respeito das atividades desenvolvidas na biblioteca, (buscas ao acervo, pesquisas escolares, leituras esporádicas, etc.) e a relação com seus usuários. A princípio, o enfoque destes estudos se concentravam apenas nos produtos e serviços da biblioteca e não no usuário. Atualmente, com o crescimento dos serviços e produtos ofertados nas

unidades de informação (bibliotecas, arquivos, centros de documentação), os estudos de usuário ganharam novos enfoques com o objetivo de não apenas satisfazer as necessidades dos usuários mais fidelizá-los, ou seja formar usuários assíduos nas bibliotecas. Para isso foram desenvolvidas novas aplicabilidades para seu uso, destacados na presente pesquisa, as análises que outrora apenas eram de caráter quantitativo e, atualmente, são também qualitativos que além de analisar o comportamento nas buscas informacionais destes ainda, apontam alguns motivos para a aplicabilidade dos estudos de usuários.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.380) afirmam alguns benefícios decorrentes dos estudos de usuário nas organizações:

1. Aprimorar a tomada de decisões no processo administrativo da organização: identificar os “gargalos” percebidos pelos usuários que afetam os fluxos da informação e podem contribuir para melhorar o planejamento dos produtos e serviços de informação a serem oferecidos aos usuários;
2. Planejar serviços e treinamentos de usuários: o ideal seria, que antes de implantar produtos e/ ou serviços, fosse elaborado um diagnóstico par identificar a viabilidade de criá – los. Na pratica, isso quase não ocorre.Treinar usuários para que realmente saibam usar os produtos /serviços e ganhar tempo ao recuperar informações mais relevantes, além de melhorar a imagem da unidade de informação junto a sua clientela;
3. Redistribuir recursos financeiros e humanos o processo decisório de alocação desses recursos ao conhecer as necessidades de informação dos usuários;
4. Identificar os tipos de usuários: o conhecimento desses dados é vital para que o planejamento elaborado tenha melhores condições de implantação e de sucesso.

Ao aprofundar os estudos no usuário observamos que cada indivíduo possui uma singularidade e, com isso, é necessário que o atendimento feito pelo bibliotecário de referência seja realizado de maneira personalizada, criteriosa e organizada. Em seu cotidiano comum o bibliotecário pode se deparar com inúmeros usuários apresentando diversas necessidades e aplicabilidades no tocante ao uso da informação, além de serem variados os tipos de uso, do mesmo modo há uma vasta nomenclatura para classificar os diversos tipos de usuários da informação que podem ser :

- Internos: aquele usuário que estabeleceu um vínculo, (cadastro) com a instituição frequenta a unidade de informação (biblioteca)
- Externos: aquele usuário que embora não faça parte da instituição, tem autorização para fazer uso da biblioteca.
- Ocasionais: aquele usuário que utiliza raramente os serviços da biblioteca.
- Com necessidades especiais: usuários portadores de necessidades especiais, motoras, auditivas, visuais ou ainda algum distúrbio na aprendizagem. Vale salientar que é dever da instituição adequar suas instalações físicas, e capacitar os profissionais da informação para atender os usuários com necessidades especiais.
- Potenciais: aquele usuário cujas atividades estão diretamente ou indiretamente associadas aos produtos e serviços desenvolvidos nas unidades de informação.

Acerca dos estudos de usuários, estes têm como finalidade averiguar os usos, costumes e necessidades dos usuários; as razões pelas quais os usuários apresentam satisfação ao utilizarem os serviços e produtos disponibilizados nas bibliotecas, com o intuito de validar, bem como respaldar o impacto dessas atividades nos mesmos. Os estudos podem ser correlacionados diretamente sobre a biblioteca, um serviço/ou produto e apenas a um indivíduo ou então a um grupo de indivíduos.

No decorrer dos anos, a literatura que serve de respaldo aos estudos de usuários sofreu mudanças e as abordagens evoluíram de maneira significativa através do tempo para obter maior êxito no tocante à questão da satisfação dos usuários.

Começaremos discutindo a Abordagem Tradicional. Esta sofreu inúmeras críticas por apresentar limitações em sua estrutura. Seu principal enfoque está nos produtos e serviços, e não no usuário. Os estudos dessa abordagem têm como base apenas dados quantitativos.

Cunha, Amaral e Dantas (2014, p.81) comenta:

De fato, são praticamente inexistentes os modelos teóricos para desenvolver os estudos de usuário na fase da abordagem tradicional. Nessa fase,

1. Os estudos seguiam a tradição positivista;
2. Os métodos de pesquisa adotados eram, predominantemente, quantitativos;
3. Volume e dados coletados não causam impactos para o desenvolvimento de uma teoria ou até mesmo de outras práticas de pesquisa envolvendo comportamento humano.

Já na Abordagem Alternativa, seus primeiros modelos teóricos para o desenvolvimento desta temática tiveram sua origem no início dos anos de 1980. Esta faz uma oposição à abordagem tradicional, ou seja, o seu enfoque é o usuário. A abordagem alternativa resgata o protagonismo para o usuário e suas, necessidades informacionais. Suas principais ferramentas para a coleta dos dados são os questionários e entrevistas.

Por último, temos a abordagem sócio-cultural, que percebe a informação como uma construção social, ou seja, os sujeitos atuam coletivamente, dispostos a construir e interpretarem a informação para todos e ao alcance de todos TANUS, (2014, p.160)

Dentre os estudos de usuários que se desenvolvem nas unidades de informação existem diferentes tipologias como: estudos de uso, de necessidades de informação, do comportamento informacional, de demanda, de satisfação, das práticas informacionais, etc. A presente pesquisa se constitui em um estudo de satisfação dos usuários em relação ao Serviço de referência da Biblioteca Central da UFPB.

Costa e Ramalho (2010, p. 58) afirmam que: “A satisfação está estritamente relacionada às ações e aos resultados das ações humanas diante do que se deseja ou do que se necessita”.

A partir dessa nova perspectiva, de Satisfação do Usuário, as necessidades de cunho informacional entre outras, ganharam um lugar de destaque nas pesquisas posteriores e nas instituições (bibliotecas) acarretando o crescimento social, e intelectual dos indivíduos usuários dessas unidades de informação.

A principal razão da existência das bibliotecas sejam elas, escolares universitárias ou públicas, especializadas sem dúvida alguma e o usuário. Guinchat e Menou (1994, p.482 – 483) afirmam

Os especialistas em informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão e o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e traduzi-las em demandas deve adaptar seus serviços em função da demanda e das técnicas; e aceitem a colaborar com o usuário.

E mais, tudo que compete com relação a serviços organizacionais e estruturais no contexto das bibliotecas deve estar sempre voltado para o conforto e bem estar dos usuários. Nessa perspectiva, usando ferramentas do *marketing*, análises estatísticas e dados coletados dos usuários foi elaborado o termo Satisfação do Usuário, para designar as ações desta natureza. Sobre essa relação de satisfação do usuário Costa e Ramalho (2010, p. 58) afirmam:

Em atenção a essa relação, instituições vêm utilizando sistemas de informação cada vez mais similares competitivamente, eficientes e velozes, em disputa por atração, suprimento, conquista e fidelização de usuários, utilizando, para tanto, a busca e renovação de sua satisfação.

A satisfação do usuário deve estar sempre presente na conduta do profissional da informação. Costa e Ramalho (2010, p.65) comentam que: “Satisfazer o usuário, nessa perspectiva da área, corresponderia a servi-lo, a partir de agora, das demandas do mesmo quanto às suas subjetividades e necessidades de informação”.

A satisfação do usuário deve ser vivenciada pelo profissional, com bastante seriedade como um verdadeiro lema na atuação da profissão de bibliotecário, pois dessa maneira ele irá assegurar ao usuário um ambiente, agradável e harmonioso para suas pesquisas, podendo o mesmo não sair da biblioteca com os livros ou a informação que a princípio ele veio consultar, mas, contudo este sairá satisfeito da biblioteca, pela conduta que o bibliotecário teve ao atendê-lo e, ainda, oferecendo opções / sugestões de títulos e conteúdos.

Accart (2012, p. 20) afirma:

A adoção de uma abordagem de qualidade no serviço de referência é um passo importante rumo à qualidade global do serviço na instituição. Sendo o primeiro ponto de contato com o usuário, o serviço de referência tem a obrigação de ser um serviço ‘exemplar’,

no sentido que o serviço prestado (informação, orientação, ajuda, etc.) será acompanhado de uma qualidade de uma acolhida irrepreensível.

Dessa maneira, pode-se afirmar que o bibliotecário que atua no atendimento ao usuário, ou seja, na Seção de Referência deve possuir ou desenvolver alguns desses atributos no trato aos usuários do setor comunicativo, amigável, ético, altruísta.

Os estudos de usuário são de grande valia para as unidades de informação, sejam as bibliotecas, os arquivos, centros de documentação e até mesmo os serviços de atendimento ao público/ consumidor.

Acerca dos Estudos de Usuários, Nice Figueiredo (1994, p. 15) afirma que são táticas de pesquisa, realizadas com o intuito de identificar, a princípio, as necessidades dos indivíduos em se tratando de informação.

Desta forma, é válido ressaltar que os Estudos de Usuários podem contribuir para a qualidade e otimização dos serviços e produtos, o que redunda em conquista para estas unidades e satisfação para os seus usuários.

Ao longo de décadas, os Estudos de Usuários passaram a ser remodelados de acordo com as mudanças paradigmáticas, que influi quanto ao direcionamento e métodos utilizados para a obtenção dos resultados propostos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção refere-se aos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Pode-se caracterizar pesquisa como, uma investigação para sanar uma dúvida ou tão somente para obtenção de conhecimento sobre uma problemática, que precisa ser elucidada. De acordo com Marconi e Lakatos (2011, p.1) “A pesquisa é um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico que se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou verdades parciais.”

Podemos afirmar que, e através das pesquisas realizadas nas unidades de informação que podemos conhecer os tipos de usuários e seus principais anseios, elas nos proporcionam suporte informacional que irá nos possibilitar traçar o perfil de cada indivíduo (usuário), da unidade de informação que irá ser pesquisada.

Em se tratando da finalidade da pesquisa, esta categoriza-se como descritiva, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 52) ocorre “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles”. Ainda sobre as pesquisas descritivas, Gil (2008, p. 42) aponta que esta “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Nesta pesquisa a proposta foi analisar a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB.

3.2 TIPO DE ABORDAGEM

A pesquisa desenvolvida se caracteriza em uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa se caracteriza por ser um estudo da compreensão apenas dos fatos ocorridos, isto é através das narrativas e

particularidades de cada indivíduo. E a abordagem quantitativa, por sua vez, é caracterizada, por entender os fatos através da coleta e análise de dados numéricos. Destarte, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.162) :"Quanto à forma de abordagem, as pesquisas podem ser quantitativas ou qualitativas. Ambas as abordagens podem ser usadas tanto nas pesquisas exploratórias quanto nas pesquisas descritivas e nas experimentais."

3.3 FASES DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida inclui as seguintes fases: um levantamento bibliográfico, a partir de literaturas dos estudos de usuário, serviço de referência e demais temas abordados na pesquisa, com a finalidade de compor a revisão da literatura que serve de apoio teórico à pesquisa. "A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos". (GIL, 2008, p.50).

A segunda fase, uma pesquisa de campo que correspondeu à aplicação de um questionário (Apêndice), aos usuários da Seção de Referência.

Destacamos aqui o ambiente da pesquisa que é a Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB.

3.4 AMBIENTE DA PESQUISA: A Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

A criação da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba UFPB, Campus I - João Pessoa foi no ano de 1961, mais precisamente no dia 11 de agosto. A primeira medida a ser colocada em prática para a criação da biblioteca foi a construção do prédio e a primeira proposta para a estruturação da biblioteca foi elaborada pelo conceituado professor universitário Edson Nery da Fonseca com o projeto Teoria da Biblioteca Central. Tendo sido iniciada a construção do prédio mas não concluída. Uma das primeiras instalações ocupadas pela Biblioteca Central ainda, provisoriamente, foi numa sala do Instituto de Matemática, mudando depois para a biblioteca da Escola de Engenharia e, em seguida, mudou-se para antiga Faculdade de Educação e, ao final, fixando assim seu endereço atual num edifício anexo ao da reitoria da instituição.

No final do ano de 1976 foi iniciado o processo para incluir e formar o acervo a partir da junção das treze bibliotecas setoriais, dando sequência ao trabalho, a partir da contratação de novos bibliotecários para desenvolver os serviços de atualização do acervo de livros bem como de periódicos. E, ainda, a elaboração, bem como a aprovação e implantação do regulamento do sistema de bibliotecas aprovado pelo CONSEPE – Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão iniciando o processo de automação dos serviços. A construção definitiva do edifício da Biblioteca Central ocupa uma área de 8.500m², no *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba – UFPB situada no Conjunto Pres. Castelo Branco III, em João Pessoa, Paraíba.

A estrutura física da BC está subdividida em três instâncias a saber: o andar térreo, o primeiro e o segundo andar. A missão da BC é dar suporte informacional aos programas de ensino pesquisa e extensão da universidade.

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) divisões, que se subdividem em 11 (onze) seções, são elas: Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC), com as seções: de compra, intercâmbio e seleção. Divisão de Processos Técnicos (DPT), com as seções: catalogação e classificação, e a seção de manutenção do patrimônio documental. E a Divisão de Serviços ao Usuário, sendo a maior divisão, contendo as seções: de referência, periódicos, coleções especiais, Circulação, Multimeios, inclusão para usuários com necessidades e Seção de Informação e Documentação.

Figura 1 – Balcão de Referência da Biblioteca Central da UFPB



Fonte: Dados da pesquisa, 2018

A Figura 1 corresponde ao balcão da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB e localiza-se no andar térreo da biblioteca. ([Comentar sobre a Seção de Referência](#))

3.5 O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.

Para a coleta de dados utilizou-se o questionário composto por dez perguntas, sendo elas, objetivas e subjetivas. Optou-se pelo questionário, por este se adequar aos objetivos elencados nesta pesquisa. Deste modo, Prodanov e Freitas (2013,p. 52) em concordância com Gil (2008,p. 42) definem os questionários como uma série de questionamentos, ordenados sistematicamente, que devem ser contestados por escrito pelos respondentes. O questionário encontra-se estruturado em duas seções: a primeira, tem como objetivo identificar o perfil dos usuários, compreendendo as seguintes categorias: gênero, faixa etária, categoria do usuário e frequência à Seção de Referência). A segunda etapa compreende os aspectos da Seção de Referência na visão dos usuários como: abordagem do bibliotecário, o tipo de orientação prestada aos usuários, atendimento às necessidades dos usuários, avaliação do atendimento, satisfação do usuário em relação à Seção de Referência e comentários dos usuários.

A coleta de dados ocorreu *in loco* entre os dias um, quatro e cinco de junho de 2018, na Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB nos turnos, matutino, vespertino e noturno. Utilizou-se como técnica de investigação o Incidente Crítico. Assim, logo após o atendimento do usuário na referida seção, solicitávamos aos usuários que respondessem o questionário da pesquisa, com o intuito de identificar eventos, situações e experiências dos usuários referentes ao uso da seção.

A Técnica de Incidente crítico, sob a ótica dos estudos de usuários, tem por finalidade, levantar questionamentos a respeito de lembranças relacionadas a acontecimentos contemporâneos, a fim de sumarizar os desejos dos usuários como estratégia para otimização de produtos e serviços nas unidades de informação.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.242 -243) assim relatam a técnica do incidente crítico:

A técnica de incidente crítico, desenvolvida por J. C Flanagan, em 1954, teve sua origem com a sistematização dos estudos comportamentais realizados no programa de psicologia da aviação da força aérea dos Estados Unidos. Segundo o autor a técnica de incidente crítico. Consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definido.

Os autores sumarizam as vantagens que o incidente crítico viabiliza aos estudos de usuários da informação, especialmente quando se pretende estimar a satisfação direcionada aos produtos e serviços

3.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Para análise dos dados, utilizou-se os cálculos de frequências estatísticas para analisar as perguntas objetivas, cuja representação dos dados deu-se através de tabelas. Em contrapartida, os questionamentos de natureza subjetiva foram ponderados na perspectiva da Análise de Conteúdo, cujas respostas foram

agrupadas através da categorização, método desenvolvido por Laurence Bardin (2004).

Em se tratando da Análise de Conteúdo, Richardson *et al* (2012), afirmam que o conceito dessa análise vem sendo reconstruído à medida que a técnica se aperfeiçoa e o campo onde esta se aplica.

Visando preservar o anonimato dos respondentes do questionário da pesquisa, optamos por codificar os questionários nomeando cada deles de U (usuário) e o número correspondente a ordem de preenchimento dos questionários aplicados a saber U1; U2 respectivamente, logo totalizando 49 questionários respondidos.

Segundo Bardin (2010, p. 145) análise de conteúdo trata-se de “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

4 A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA DA (BC) DA UFPB.

No referido capítulo iremos discorrer acerca dos resultados da pesquisa, obtidos através da aplicação e tabulação dos questionários.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA DA (BC) DA UFPB

Para traçar o perfil dos usuários da seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB, utilizaram-se as categorias gênero, faixa etária, categoria de usuários e sua vinculação com a universidade.

No tocante ao gênero dos usuários, os resultados obtidos na pesquisa estão descritos na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1 – Gênero dos usuários		
Gênero	Quantidade	Percentual
Feminino	33	67%
Masculino	16	33%
Total	49	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No quesito gênero, verificou-se no estudo aqui discorrido que, **33 usuários (67%)** da seção de referência da Biblioteca Central da UFPB são do sexo feminino enquanto que **16 usuários (33%)**, são do sexo masculino.

Para Cunha, Amaral e Dantas (2014,p. 20) tratar de categorização nos estudos de usuários é algo que depende de vários fatores: “a complexidade na categorização dos usuários envolve também aspectos relativos às mudanças do próprio contexto e à diversidade das características pessoais de cada indivíduo”.

Observou-se que a maioria dos usuários que faz uso da seção de referência da Biblioteca Central da UFPB são, em maioria, do sexo feminino.

Em relação à faixa etária, constatou-se que **sete usuários (14%)**, enquadram-se entre as faixas etárias de **15 a 20 anos**. Enquanto **32 usuários (65%)** encontram-se entre **21 a 30 anos**. Outros nove (**18%**) estão na faixa etária de **31 a 40 anos**, ao mesmo tempo em que a minoria representada por **um usuário (2%)** possui entre **41 a 50 anos**. Em contrapartida, as faixas etárias **51 a 59 anos** e **acima de 60 anos** não obtiveram nenhuma marcação, como pode ser visto na Tabela 2 , a seguir:

Tabela 2 - Faixa etária dos usuários

Faixa etária	Quantidad e	Percentual
15 a 20	7	14%
21 a 30	32	65%
31 a 40	9	18%
41 A 50	1	2%
51 A 59	0	0%
Acima de 60	0	0%
Total	49	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

A Questão 3 do questionário da pesquisa tinha como objetivo categorizar os tipos de usuários quanto vínculo com a instituição, que fazem uso da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB. Esta se configura como uma biblioteca universitária. Accart (2012, p.25) refere-se a esse tipo de biblioteca da seguinte forma: “em âmbito universitário a biblioteca universitária é geralmente especializada (direito, história, ciências, literatura), e oferece coleções especializadas para público de estudantes”. A BC da UFPB não é uma biblioteca especializada; possui um acervo diatende aos diversos cursos da

Quanto à categorização dos usuários, **37 usuários (76%)** são alunos dos cursos de graduação da UFPB. Outros, **nove usuários (18%)** são discentes da pós-graduação, enquanto **dois usuários (4%)** informaram ser docentes, e **um usuário (2%)** afirmou não possuir vínculo com a instituição e nenhum usuário afirmou ser servidor conforme podemos observar na Tabela 3, seguinte:

Tabela 3 – Categoría de usuário

Categoría	Quantidade	Percentual
Graduação	37	76%
Pós – graduação	9	18%
Professor	2	4%
Comunidade externa	1	2%
Servidor	0	0%
Total	49	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018

Os usuários da Graduação são oriundos de diversos cursos como podem ser visualizados na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4 – CURSOS DE GRADUAÇÃO

Cursos	Número	Porcentage m
Fisioterapia	4	10,8
Engenharia mecânica	4	10,8
Biblioteconomia	4	10,8
Enfermagem	3	8,1
Ciências sociais	2	5,4
Engenharia de alimentos	2	5,4
Ciências biológicas	2	5,4
Psicologia	2	5,4
Engenharia química	1	2,7
Serviço social	1	2,7
Jornalismo	1	2,7
Engenharia de materiais	1	2,7
Geografia	1	2,7
Direito	1	2,7
Farmácia	1	2,7
Biotecnologia	1	2,7
Ciências contábeis	1	2,7
Pedagogia	1	2,7
Engenharia ambiental	1	2,7
Arquitetura e urbanismo	1	2,7
Arquivologia	1	2,7
Gestão pública	1	2,7
TOTAL	37	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Ao afirmarem serem **alunos de graduação**, cursam **fisioterapia, engenharia mecânica e biblioteconomia** (10,8%), respectivamente. São graduandos em **enfermagem** (8,1%). Afirmam estar vinculados aos cursos de **ciências sociais, engenharia de alimentos, ciências biológicas e, psicologia** (5,4%). Os demais são graduandos de **engenharia química, serviço social, jornalismo, engenharia de materiais, geografia, direito, farmácia, biotecnologia, ciências contábeis, pedagogia, engenharia ambiental, arquitetura e urbanismo, arquivologia, gestão pública** (2,7%), respectivamente.

No tocante aos usuários oriundos dos cursos de Pós-graduação, os resultados são demonstrados na Tabela 5, a seguir:

Tabela 5 – CURSOS DE PÓS - GRADUAÇÃO

Curso de Pós-graduação	Número	Porcentag em
Serviço social	3	33,3
MPGOA	1	11,1
Letras	1	11,1
Sociologia	1	11,1
Engenharia de alimentos	1	11,1
Engenharia mecânica	1	11,1
Educação	1	11,1
Total	9	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

A respeito dos usuários vinculados aos programas de pós-graduação que participaram da presente pesquisa, fazem o curso de Pós-graduação em Serviço Social três (**33,3%**), os demais são alunos do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Aprendentes (MPGOA) Letras, Sociologia, Engenharia de Alimentos, Engenharia Mecânica e Educação, o que corresponde a **11,1%**, cada, respectivamente (Tabela 5).

Quanto aos professores participantes da pesquisa, os resultados estão na Tabela 6, a seguir:

Tabela 6 - Professores

Centro/Departamento	Número	Porcentagem
CT	1	50,0
CCAE	1	50,0
Total	2	100%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Apenas dois professores responderam ao questionário da pesquisa; um (**50%**) é vinculado ao Centro de Tecnologia e o outro (**50%**), tem vínculo com o Centro de Ciências Aplicadas a Educação.

4.2 ANÁLISE DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Após traçar o perfil dos usuários da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB, apresentamos os resultados referentes à seção e à satisfação dos usuários.

4.2.1 Frequência dos usuários à Seção de Referência

No que se refere à frequência dos usuários à Seção de Referência da Biblioteca Central, os resultados obtidos na pesquisa podem ser visualizados na Tabela 7, a seguir:

Tabela 7 – Frequência à Seção de Referência (S.R.)

Frequência à S.R	Quantidade	Porcentagem
Não visita a S.R. frequentemente	15	31%
2 a 3 vezes na semana	9	18%
1 vez por semana	7	14%
15 em 15 dias	7	14%
1 vez por mês	7	14%
Todos os dias	4	8%
Total	49	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme a Tabela 7, no tocante à frequência de uso à Seção de Referência da Biblioteca Central, os resultados da pesquisa assim se configuram: a maioria (15 =31%) dos usuários afirmou que não visita com frequência a Seção de Referência

da Biblioteca Central; frequentam a S. R. duas a três vezes por semana (18%); os que frequentam a S.R. uma vez por semana, quinzenalmente ou mensalmente, correspondem a 14%, cada; os usuários que relataram a frequentar todos os dias constituíram minoria (8%).

Cunha, Amaral e Dantas (2014, p.18) relatam sobre o que pode influenciar na assiduidade dos usuários a biblioteca “por exemplo, se o usuário tem interesse de consultar obras raras e a coleção da unidade é rica nesse tipo de fonte de informação, essa situação pode estimular a frequência desse tipo de usuário”.

4.2.2 Atitude do profissional da Seção

A proposta da Questão 5 do instrumento de coleta de dados da pesquisa referia-se à proatividade do profissional bibliotecário. Os resultados referentes a essa questão são apresentados na Tabela 8, a seguir:

Tabela 8 – Atitude do bibliotecário(a) da Seção de Referência

Atitude do bibliotecário(a)	Quantidade	Porcentagem
Usuário solicitou atendimento	41	84
Usuário foi abordado	5	10
Não respondeu	3	6
Total	49	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A maioria dos usuários solicitou atendimento na Seção de Referência (84%), enquanto que apenas foram abordados pelo(a) bibliotecário(a) (10%). Não responderam à questão (6%).

Accart (2012, p.115) discorre sobre a relevância da proatividade como característica na atuação dos(as) profissionais bibliotecários(as) atuantes na Seção de Referência. “Ser proativo é assumir o risco de antecipar - se ao invés de somente responder quando é perguntado”.

4.2.3 Tipo de Orientação prestada na Seção de Referência

A Questão 6, tem por finalidade elucidar o tipo de orientação que o (s) profissional (is) da Seção de Referência da Biblioteca Central prestou (aram) ao

usuário no dia do respectivo atendimento e preenchimento do questionário. Os resultados são apresentados na Tabela 9, a seguir:

Tabela 9 – Tipo de orientação

Resposta	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Consulta ao acervo	25	32%
Consulta ao SIGAA	10	12%
Cadastramento	8	10%
Informação sobre o horário de funcionamento da biblioteca	7	9%
Orientação sobre a localização de uma seção da BC	7	9%
Instrução ao uso das bases de dados	6	8%
Instrução ao uso das obras de referência	4	5%
Informações sobre os serviços	4	5%
Outra	3	4%
Informações sobre evento	2	3%
Não responderam	2	3%
Total	78*	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018

* A questão possibilitava mais de uma alternativa

Conforme a Tabela 9, a pesquisa constatou que a maioria dos pesquisados foi à Seção de Referência no dia da coleta de dados para: consultar o acervo (32%), consultar o SIGAA⁴ (12%); fazer cadastramento na Biblioteca (10%), já foram obter informações sobre o horário de funcionamento da biblioteca (9%), pediram informação acerca da localização de uma das seções da BC, solicitar instrução para o uso das bases de dados (8%), solicitaram instrução para usar as obras de referência e pediram informações sobre os serviços (5%), respectivamente. Solicitaram outros serviços (4%) e solicitaram informação sobre eventos e não responderam (3%), respectivamente.

Sobre a questão de orientação que o profissional bibliotecário oferece ao usuário Accart (2012, p. 33) afirma:

A fim de apresentar aos usuários uma imagem positiva da instituição, o serviço de referência deve, em especial, cuidar, no diz respeito ao lugar físico, de sua localização estratégica, da organização do espaço, e de sua sinalização; quanto ao fato de ser o principal local de informação, procurar possuir uma seleção de fontes de informação impressas e digitais, e valorizar as coleções da instituição; e no, que se refere à sua condição de local onde se dispõe os recursos de informação, contar com o pessoal qualificado e que possua excelente capacidade de relacionamento.

4 O SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas.

O profissionais bibliotecários(as) atuantes na Seção de Referência desempenham inúmeras funções e precisam desenvolver uma série de atributos tais como, amabilidade no trato com o usuário (a), estar sempre disponível para sanar as necessidades informacionais e, ainda, tirar dúvidas quanto ao funcionamento dos demais setores que compõem uma biblioteca. Logo, os bibliotecários(as) atuantes na Seção de Referência podem ser considerados profissionais multifuncionais.

4.2.4 Atendimento às necessidades de informação

A Questão 7 refere-se às orientações prestadas pelos bibliotecários aos usuários, no tocante ao atendimento das suas necessidades de informação na Seção de Referência da Biblioteca Central (Tabela 10).

Tabela 10 – Atendimento às necessidades de informação

Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sim	42	86%
Não	5	10%
Não responderam	2	4%
Total	49	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018

A maioria dos usuários relatou que teve suas necessidades de informação satisfeitas (86%) enquanto que apenas 10% não tiveram suas necessidades atendidas. Dois usuários não responderam à questão (4%).

É de grande relevância que o usuário tenha suas necessidades informacionais atendidas, conforme Accart (2012, p. 110): “Cada demanda de informação apresentada ao serviço de referência, é por natureza individual. O nível da resposta e do serviço pode, no entanto, ser definido conforme o tipo da demanda”.

4.2.5 Avaliação do atendimento

A Questão 8 referia-se à avaliação do atendimento realizado pelo profissional da Seção de Referência, no dia correspondente ao preenchimento do questionário da pesquisa e os resultados constam da Tabela 11.

Tabela 11 – Avaliação do atendimento

Resposta	Quantidade	Porcentagem
Bom	41	84%
Ruim	7	14%
Não responderam	1	2%
Total	49	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

A maioria dos usuários avaliou o atendimento prestado no respectivo dia do preenchimento do questionário, como bom (84%). Já **sete usuários** afirmaram ser o atendimento prestado ruim (**14%**). Um usuário não respondeu à questão (**2%**).

Accart (2012, p.80) comenta sobre as qualidades necessárias que um profissional que atua na referência deve possuir “as qualidades intelectuais e comportamentais estão entre as qualidades exigidas, o com frequência, saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar – se disponível; mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, descrição e adaptabilidade”. Accart (2012, p.33) discorre ainda sobre, a avaliação do atendimento ao usuário:

Toda instituição deve preocupar-se com sua imagem perante o público. O serviço de referência, por desempenhar várias funções (recepção, orientação, informação, pesquisa de informações, capacitação de usuários, etc.), é o primeiro ponto de contato com o usuário e representa a instituição. O serviço oferecido corresponde a um serviço de qualidade do atendimento.

Podemos afirmar que o Serviço de Referência, desempenha o papel de anfitrião dando as boas vindas, apresentando aos usuários as instalações, serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e centros de documentação.

4.2.6 Satisfação dos usuários

A Questão 9 informava sobre a satisfação dos usuários em relação à Seção de Referência da BC, os resultados a esse respeito constam da Tabela 12, a seguir:

Tabela 12 – Satisfação dos usuários

Perguntas:	Muito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito
------------	-------	--------------	-------------	------------	-------

	insatisfeito				Satisffeito
Disposição dos funcionários em ajudá-lo(a).	0%	12%	35%	45%	8%
Rapidez no atendimento.	4%	6%	22%	50%	18%
Cortesia dos funcionários.	0%	6%	40%	50%	4%
Conhecimento e orientação dos profissionais.	3%	4%	14%	67%	12%
Divulgação de informações sobre a biblioteca e serviços prestados.	4%	12%	40%	40%	4%
Acesso e disponibilidade dos terminais de pesquisa ao catálogo <i>on line</i> .	7%	18%	12%	51%	12%
Espaços para estudo individual e/ou em grupo.	50%	32%	0%	18%	0%
Estrutura para atender usuários com necessidades especiais.	14%	33%	33%	18%	2%
Disposição dos móveis e <i>layout</i> da Seção.	4%	18%	40%	40%	4%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

A **Tabela 12** apresenta os resultados da pesquisa acerca da satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos na Seção de Referência da BC da UFPB. Os maiores percentuais da satisfação dos usuários foram relativos a: conhecimento e orientação dos funcionários (67%), acesso e disponibilidade dos terminais de pesquisa ao catalogo *on line* (51%), rapidez no atendimento (50%) e cortesia dos funcionários (50%). A disposição dos funcionários em ajudar os usuários (45%). A satisfação em relação à divulgação de informações sobre a

biblioteca e os serviços prestados e sobre a disposição dos móveis e *layout* da seção atingiram, 40%, respectivamente. Os resultados aqui apontados nos evidenciam, que a seção de Referência da Biblioteca Central, disponibiliza aos seus usuários um corpo de profissionais bibliotecários (as) altamente qualificados, empenhados em elucidar com competência, e comprometimento, os questionamentos provenientes ou não da biblioteca pelos usuários, bem como disponibiliza seu *layout* (embora sabendo – se de algumas debilidades estruturais que a seção apresenta) de maneira a proporcionar aos seus usuários o máximo de bem – estar, no período de permanência na referida seção.

Em contrapartida, os principais fatores que acarretam a insatisfação por parte dos usuários, são estes: Estrutura para atender usuários com necessidades especiais (33%) e Espaços para estudo individual e/ou em grupo (32%) é necessário repensar a questão espaço para o estudo em grupo, bem como para o estudo individual, como proposto anteriormente pelos usuários, tendo em vista que a biblioteca Central da UFPB dispõe de tal espaço para implantar as alterações e por se configurar em uma biblioteca universitária ou seja, um ambiente destinado a respaldar a pesquisa e o ensino dos estudantes. Portanto, constatamos necessário para a instituição, bem como para a satisfação dos usuários, instalar cabines de estudo individual e para estudos em grupos. Logo ao enxergarmos a biblioteca ademais como um centro de integração sócio – cultural e imprescindível, não ter como relevante prioridade cumprir - se as modificações propostas nesse estudo, em termos de acessibilidade e espaço destinado aos estudos (individual e em grupo), dos usuários que usufruem a biblioteca, visto que a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, possui mais de vinte anos de existência na instituição.

4.2.7 Comentários dos usuários

A Questão 10 disponibilizava um espaço para os usuários externarem comentários (criticas e/ ou sugestões) sobre a Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB. Mais da metade dos colaboradores da pesquisa fizeram comentários (52%) e 48% não responderam à questão (48%) (Tabela 13).

Tabela 13 – Sugestões dos Usuários

Categorias	Quantidade	Percentual
Não responderam	23	48%
Serviços	12	24%
Atendimento	5	10%
Climatização	4	8%
Acessibilidade	3	6%
Obras de Referência	1	2%
Silêncio	1	2%
Total	49	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Os comentários foram relativos a diversos temas, conforme Tabela 13. Os que comentaram sobre Serviços (24%), Atendimento (10%), Climatização (8%), Acessibilidade (6%), Obras de Referência e o Silêncio (2%) , respectivamente.

Os comentários dos usuários sobre os **serviços**, estão descritos no Quadro 1, apresentado a seguir:

Quadro 1 - Serviços

Serviços	
Código de Usuário	Respostas
U9.	“PODERIA TER MAIS TERMINAIS DE PESQUISA AO CATALOGO ON LINE.”
U12.	“OS SERVIÇOS DA SEÇÃO DE REFERÊNCIA PODERIAM TER UMA MAIOR DIVULGAÇÃO NO SITE E TAMBÉM NO PREDIO DA BC.”
U14.	“NÃO TENHO DIFICULDADE DE PEGAR DICIONÁRIOS AQUI NA REFERÊNCIA. MAS NÃO POSSO FAZER-LO SEM AJUDA.”
U19.	“AMPLIAR A QUANTIDADE DE COMPUTADORES PARA PESQUISA, AMPLIAR O ESPAÇO INDIVIDUAL PARA ESTUDAR.”
U24.	“AUMENTAR A DEMANDA DE RESPECTIVOS LIVROS.”
U27.	“PODERIA TER MAIS MESAS E ESPAÇO PARA ESTUDAR, NA SEÇÃO DE REFERÊNCIA E NA ENTRADA DA BIBLIOTECA PODERIA Haver UM CALENDÁRIO COM AS AÇÕES DA BIBLIOTECA.”
U32.	“HÁ NECESSIDADE DE EXPANDIR, NÃO SÓ OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL, COMO TAMBÉM OS QUE SÃO PRESTADOS PELAS BIBLIOTECAS SETORIAS.”
U35.	“A BIBLIOTECA PODERIA TER UM ESPAÇO COM COMPUTADORES PARA QUE OS ALUNOS QUE NÃO POSSUEM APARELHOS QUE TENHA ACESSO A INTERNET.”
U36	“DE UM MODO GERAL É SATISFATORIO, JÁ QUE O MATERIAL É BEM ORGANIZADO, O LOCAL É LIMPO E SILENCIOSO.”

U37.	"TIVE PROBLEMAS DURANTE FECHAMENTO DA BIBLIOTECA NO PERÍODO EM QUE A MESMA FICOU INTERDITADA."
U39	"ACHO QUE DEVE SER MELHOR DIVULGADO.NORMALMENTE QUANDO .PRECISO VOU DIRETO".
U42.	"ESTE SERVIÇO DEVERIA FICAR LOCALIZADO NA ENTRADA DA BIBLIOTECA."

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O Quadro 1, apresenta em sua estrutura comentários, críticas e sugestões dos usuários acerca de alguns dos principais serviços oferecidos na Seção de Referência da Biblioteca Central, e do que os mesmos gostariam que fosse implementado na mesma.

Souza, Oliveira e Rosário (2016, p.78) afirmam:

Diante desse novo cenário, o usuário tem, cada vez, mais acesso à informação e aos processos relacionados à biblioteca, onde faz-se necessária a utilização de ferramentas de gestão para obter elementos decisórios no planejamento, avaliação e análise dos serviços oferecidos, a fim de atender de forma objetiva às necessidades informacionais dos usuários.

Ora, no passado o usuário era apenas um mero coadjuvante nas relações entre ele e a biblioteca, atualmente, graças aos métodos inovadores na área de gestão e planejamento o usuário desenvolve um papel de extrema relevância, para as unidades de informação (bibliotecas) na atualidade.

O Quadro 2 inclui os comentários que os usuários fizeram acerca do **atendimento** que os usuários da seção de referência receberam ou, gostariam de receber. Vale ressaltar a relevância de um bom atendimento aos usuários sendo os mesmos usuários internos ou não. Accart (2009, p.33) discorre: Ao adotar uma atitude orientada para o usuário, o Serviço de Referência vale-se de todos os recursos que estejam à sua disposição para atender melhor às necessidades de informação que foram expressas pelos usuários.

Quadro 2 – Atendimento

Atendimento	
Código de Usuário	Respostas
U2.	"A BIBLIOTECA DEVE INVESTIR NA ERGONOMIA MOBILIÁRIO."

	SINTO MUITO MAIS NÃO GOSTO QUANDO VENHO UTILIZAR O ESPAÇO DA BIBLIOTECA.”
U7.	“O ATENDIMENTO É SATISFATÓRIO, A DISPOSIÇÃO DOS LIVROS É UM POUCO CONFUSO E O ESPAÇO PARA ESTUDO È CONFORTAVEL.”
U15.	“MAIS RECEPΤIVIDADE DIALOGO ATENÇÃO NO ATENDIMENTO.”
U28.	“O PESSOAL ONDE FICA NO BALCÃO PELO TURNO DA MANHÃ SÃO EXTREMAMENTES MAL EDUCADOS, EM ALGUNS ANOS ATRAS PRECISEI DOS SERVIÇOS ELES ME TRATARAM MUITO MAL.”
U29.	“FALTAM MAIS SERVIDORES PARA ORIENTAÇÕES E SUBSIDIOS AOS EQUIPAMENTOS DA BC.”

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O Quadro 2 expõe as falas dos usuários da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB no tocante à questão atendimento. O referido quadro aponta as principais dificuldades percebidas pelos participantes ao serem atendidos na citada seção.

Quadro 3 - Climatização

Climatização	
Código de Usuário	Respostas
U13.	“AMBIENTE CLIMATIZADO.”
U17	“EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO NÃO TENHO NADA A ACRESCENTAR, PORÉM SERIA ÓTIMO QUE A SEÇÃO FOSSE CLIMATIZADA.
U23.	“O AMBIENTE NÃO É CLIMATIZADO, NÃO POSSUI AR CONDICIONADO NEM VENTILADORES, ISSO ACABA ATRAPALHANDO A CONCENTRAÇÃO DEVIDO AO CALOR.”
U30.	“CLIMATIZAÇÃO. AUMENTO DO ACERVO NAS ÁREAS TECNICAS.”

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O Quadro 3 apresenta os comentários dos respondentes da pesquisa sobre a falta de **climatização** da Seção de Referência da Biblioteca Central. Os usuários expõem o desconforto que a falta deste item afinge os pesquisados. Tendo o usuário, como o principal motivo da criação das instituições (bibliotecas), é imprescindível pensar no conforto dos mesmos no interior das instalações das unidades de informação. Quando se refere à relevância do atendimento das

necessidades dos usuários, Cunha, Amaral e Dantas (2014,p.85) comentam: “quando esses estudos são orientados aos usuários , a preocupação volta-se para as necessidades, os hábitos e as formas de o usuário obter informação”.

Os comentários, realizados pelos colaboradores da pesquisa, sobre a **acessibilidade**, estão descritos no Quadro 4, a seguir:

Quadro 4– Acessibilidade
Acessibilidade

Código de Usuário	Respostas
U1.	“ACESSO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E AMBIENTES CLIMATIZADOS.”
U3.	“A PRINCIPAL OBSERVAÇÃO É QUANTO A ACESSIBILIDADE PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.”
U8.	“A BIBLIOTECA CENTRAL PODERIA TER MAIS ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS ESPECIAIS. ALÉM DISSO, PODERIA MELHORAR NO CONFORTO COMO POR EXEMPLO VENTILAÇÃO E CADEIRAS MELHORES.”

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Levando em consideração as limitações de seus usuários, as unidades de informação devem adequar a sua estrutura predial, bem como seus serviços para melhor atender às necessidades de seus usuários.

Acerca da acessibilidade dos usuários com necessidades especiais Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.20) afirmam: “o sistema deve ter condições para suportar a necessidade especial do usuário”.

O Quadro 5 inclui o comentário que um usuário sobre o **silêncio** na Seção de Referência. O barulho pode interferir na concentração dos usuários.

Quadro 5 - Silêncio

SILÊNCIO	
Código de Usuário	Respostas
U25.	“RUÍDOS, OU SEJA CONVERSAS ALTAS TANTO DE USUÁRIOS COMO DE FUNCIONÁRIOS.”

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Sobre o silêncio nas bibliotecas Saenger (2002, p.147) afirma:

Nas bibliotecas da fase final da Antiguidade e nas dos mosteiros do inicio da Idade Média, em que os usuários liam em voz alta, o som de cada leitor funcionava como barreira fisiológica, ou seja, atrapalhava leitores vizinhos. Quando os leitores começavam a ler visualmente, o barulho tornou-se perturbador (...). Humberto de Romans, no *De instructionis officialium*, exigia que cada convento dominicano tivesse uma sala de leitura comum na qual o silêncio fosse absoluto. Em Oxford, o regulamento de 1431 reconhecia a biblioteca como local de silêncio. (SAENGER: 2002, p. 161)

Essa realidade acerca do silêncio nas bibliotecas da Idade Média, se modificou com o passar dos anos. Na atualidade, vemos que existe uma cultura do silêncio nas bibliotecas. Contudo, esta tem uma vivência harmônica com os diálogos presentes entre os usuários, pois a biblioteca também é um centro de socialização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A referida pesquisa conseguiu atingir o seu objetivo geral, pois, analisou a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB. A operacionalização do objetivo geral deu-se por meio da concretização dos objetivos específicos que possibilitaram traçar o perfil dos usuários da Seção de Referência, verificar a sua percepção em relação ao Serviço de Referência, identificar a satisfação dos usuários e, por meio dos comentários apresentados pelos usuários, trazer sugestões plausíveis, conforme a realidade denotada pela instituição, ou seja, melhorias aos serviços já existentes, bem como sugestões de novos serviços a serem implantados na seção.

Acerca do perfil dos usuários da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFPB temos: a maioria dos usuários pesquisados é do gênero feminino, está na faixa etária entre 21 a 30 anos de idade e cursa a graduação na UFPB, principalmente os cursos de Fisioterapia, Engenharia Mecânica e Biblioteconomia. No que se refere à frequência à Seção de Referência, a maioria dos respondentes informou que não a utiliza frequentemente.

Quanto ao atendimento, a maioria dos usuários informou que não é abordada pelo profissional bibliotecário(a); eles precisam solicitar a ajuda desse profissional para ser atendido na Seção. No tocante ao tipo de serviço mais solicitado é a consulta ao acervo. A maioria avalia o atendimento ao usuário como bom e informou que suas necessidades de informação estão sendo atendidas.

No que se refere à satisfação dos usuários, esta foi sem dúvida uma de nossas maiores justificativas para a elaboração e concepção deste estudo. Através da análise dos resultados foi possível identificar quais serviços, disponíveis na Seção de Referência da (BC) estão satisfazendo ou não os usuários. Acerca disso,

destacamos aqui alguns serviços que alcançaram esse objetivo, ou seja, conseguem satisfazer as necessidades dos usuários, são estas: disposição dos funcionários em ajudá-lo (a), rapidez no atendimento, cortesia dos funcionários, conhecimento e orientação dos profissionais, divulgação de informações sobre a biblioteca e serviços prestados, acesso e disponibilidade dos terminais de pesquisa ao catálogo *on line*. Os principais fatores que acarretam a insatisfação dos usuários são: falta de estrutura para atender usuários com necessidades especiais e carência de espaços para estudo individual e/ou em grupo.

Nesse sentido concluímos que os serviços disponibilizados pela Seção de Referência da (BC) da UFPB, Campus I atendem satisfatoriamente às necessidades dos seus usuários.

Em relação às melhorias sugeridas pelos usuários da Seção de Referência, elencamos: que o(os) profissional(ais) tenha(m) mais iniciativa no atendimento dos usuários, tomando a iniciativa e mostrando-se disponível e solícito para reparar a falta de ação para como o usuário. Com relação ao *layout* da Seção e disposição dos móveis, vemos a inadequação no quesito acessibilidade, pois a referida Seção e a BC visto que a mesma não possui elevadores para que os cadeirantes possam visitar o acervo que se subdivide por dois andares. Também, deve adequar seus móveis (altura das mesas e balcão da seção) e disposição dos mesmos para que haja uma integração dos usuários portadores de necessidades especiais ao contexto da (BC) da UFPB. Sugere-se, também, mais terminais de acesso onde a possibilidade para também acessar a Internet, uma vez que os atuais terminais só são possíveis para acessar e consultar o acervo.

Ainda, das contribuições dos usuários para a Seção de Referência, temos algumas recomendações citadas pelos usuários a respeito do silêncio na mesma. Ora, sabendo que a biblioteca também é um ambiente de socialização, deve ser observado cuidadosamente o tom de voz que está sendo empregado na biblioteca a fim de proporcionar um ambiente agradável para todos os usuários, independente dos serviços que estiverem sendo utilizados, sendo esta uma questão tambémmeticulosamente observada e praticada pelos profissionais atuantes na Seção de Referência da (BC) da UFPB.

Sugerimos como relevante um estudo sobre o acervo da Seção de Referência para identificar as coleções que a compõem, quais seus principais usuários (professores, alunos) e quais as obras mais consultadas.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J. P. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- CABRAL, R. M. **Bibliotecas de Alexandria:** construções políticas da memória. 2010. 73f. Dissertação (Mestrado em Memória Social), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós Graduação em Memória Social, Rio de Janeiro, 2010.
- COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de usuários. **Encontros Bibl:** revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57 -73, 2010.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuário da informação.** Brasília, D.F.: IBICT, 1994.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar:** como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais.13. ed. Rio de Janeiro: Record, 2013.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência.** 2 ed. Brasília D F: Briquet de Lemos, 1995.
- GUINCHAT, C.; MENOU, **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2 ed. Brasília, D.F.: IBICT,1994. p.482 -483.
- JESUS, D. L.; CUNHA, M. B.; Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar.2012.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Ática, 2011..

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173 - 193, jan./mar. 2016.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: FEVALE, 2011.

RICHARDSON, J.R. *et al.* **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SANTOS, J. M .O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2 p. 175-189, jul./dez. 2012.

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio. /ago. 2000.

TANUS, G. F. S. C. E. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuários a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 144- 173, jul./dez. 2014.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) usuário(a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é Analisar a satisfação dos usuários em relação ao Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Stephany da Silva – Aluna do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – E-mail: stephanykika@gmail.com
Profª Eliane Bezerra Paiva – Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

A. PERFIL DOS USUÁRIOS

1) Gênero:

Feminino () Masculino ()

2) Faixa etária:

15 a 20 anos () 21 a 30 () 31 a 40 ()
41 a 50() 51 a 59 () acima de 60 ()

3) Categoria de usuário:

() Estudante da Graduação. Curso _____

() Estudante da Pós-graduação. Curso _____

() Professor. Deptº _____

() Servidor. Setor _____

() Comunidade externa. Instituição? _____

4) Frequência à Seção de Referência da Biblioteca Central

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| () Todos os dias | () De 15 em 15 dias |
| () 2 a 3 vezes na semana | () 1 vez por mês |
| () 1 vez por semana | () Não visita frequentemente |

B. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

5) Em sua vinda hoje à Seção de Referência da Biblioteca Central(BC) você:

- () Foi abordado pelo(a) bibliotecário(a) que se prontificou a orientá-lo.
- () Solicitou ajuda do bibliotecário da referida seção.

6) Qual tipo de orientação que o(s) profissional(is) da Seção de Referência da BC lhe prestaram hoje?

- () Cadastramento como usuário da BC
- () Consulta ao SIGAA
- () Consulta ao acervo da BC
- () Instrução sobre o uso de obra da Seção de Referência da BC
- () Orientação no uso de base de dados
- () Informação sobre o horário de funcionamento da BC ou de uma de suas seções.
- () Informações sobre os serviços que a BC disponibiliza.
- () Orientação sobre a localização de uma Seção da BC
- () Informações sobre evento que a BC está realizando ou vai realizar
- () Outra. Qual? _____

7) A orientação que lhe foi prestada hoje pelo profissional da Seção de Referência da BC atendeu às suas necessidades de informação?

- () Sim
- () Não

Justifique a sua resposta:

8) Como você avalia o atendimento que lhe foi prestado hoje pelos profissionais da referida Seção?

() Bom () Ruim

Justifique a sua resposta:

9) Por favor, informe a sua satisfação em relação à Seção de Referência da BC da UFPB assinalando um X em cada uma das colunas do Quadro apresentado a seguir:

Perguntas:	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisffeito	Muito satisffeito
Disposição dos funcionários em ajudá-lo(a).					
Rapidez no atendimento.					
Cortesia dos funcionários.					
Conhecimento e orientação dos profissionais.					
Divulgação de informações sobre a biblioteca e serviços prestados.					
Acesso e					

disponibilidade dos terminais de pesquisa ao catálogo <i>on line</i> .					
Espaços para estudo individual e/ou em grupo.					
Perguntas:	Muito insatisfeito	Insatisffeito	Indiferente	Satisffeito	Muito satisfeito
Estrutura para atender usuários com necessidades especiais.					
Disposição dos móveis e <i>layout</i> da Seção.					

10) Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário (críticas e/ou sugestões) que você considera importante sobre o Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFPB.

