



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

SERVIÇOS DE REFERENCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Proposta de abordagem metodológica para estudo de usuário

REFERENCE SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: A methodological approach proposition for user study

RESUMO

Proposta de uma abordagem metodológica na qual pretende-se analisar, quais as ações que os bibliotecários do Setor de Referência e Informação das Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal de Minas Gerias estão desenvolvendo para o atendimento ao usuário, bem como as abordagens teórico-metodológicas que embasam essas ações. Em teoria, o Setor de Referência e Informação é responsável pela orientação direta e pessoal ao usuário para consulta ao material, disseminação e circulação do material informacional. Uma maneira de avaliar esses serviços é coletar dados por meio de estudos de uso, de modo a determinar a qualidade, o grau de satisfação dos usuários, e avaliando a necessidade de melhorias ou mudanças. Para o desenvolvimento dessa proposta de trabalho, será utilizada como metodologia a pesquisa qualitativa com objetivo exploratório e descritiva. O universo da pesquisa serão os profissionais bibliotecários do Sistema de Biblioteca que atuam no ensino superior, limitando-se a dois profissionais por unidade, e, para coleta de dados será utilizada a entrevista semiestruturada.

Palavras-chave: 1. Serviços de referência 2. Estudos de usuários 3. Biblioteca universitária.

ABSTRACT

This work is a methodological approach proposition in which the aim is to analyze the actions developed by library Science professionals from the University Libraries Reference and information Department at the Federal University of Minas Gerais to service users, as well as the theoretical and methodological approaches supporting those actions. In theory, the Reference and information Department is responsible for the direct and individual orientation of users in materials consultation, the dissemination and circulation of information material. A way to evaluate those services is to collect data by means of usage studies, in order to assess quality, user satisfaction level and to identify improvement or change needs. Qualitative research with

exploratory and descriptive objectives will be the methodology applied to develop such work. Subjects for the research will be library Science professionals from the Library System working in Superior Education, limited to two professionals from each library unit. Finally, semi-structured interviews will be applied for data collection.

Keywords: 1. Reference Services 2. User Study 3. University Library

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária (BU) tem um papel importante dentro da universidade, afinal, ela fornece suporte aos três pilares: ensino, pesquisa e extensão. As bibliotecas oferecem acesso a um diversificado acervo, seja em meio impresso, como o acervo físico, e também no espaço virtual, além de contar com uma boa infraestrutura. Ela é considerada a ponte entre o conhecimento e a comunidade acadêmica (corpo docente, discente e técnico), facilitando o acesso aos recursos de informação.

Garantir o acesso aos recursos informacionais é um dos objetivos da BU e para isso há uma gama de serviços oferecidos como: consulta ao acervo local, pesquisa em bases dados, empréstimo domiciliar, reserva de materiais, levantamento bibliográfico, empréstimos entre bibliotecas, treinamentos, e outros serviços que são oferecidos de modo a garantir o melhor atendimento aos usuários.

Dentro da BU devemos considerar a importância do serviço de referência, pois é nesse espaço que ocorre a interação do bibliotecário com os usuários da biblioteca. O bibliotecário deve alavancar o fluxo de informação entre os usuários e as fontes, tornando-os autônomos no processo de busca da informação.

Uma forma de planejamento das bibliotecas são as avaliações dos produtos e serviços. Maria Sepúlveda e Carlos Araújo (2012) fizeram uma pesquisa sobre a realização de estudo de usuários na prática profissional bibliotecária no Sistema de Bibliotecas da UFMG. Segundo os autores os estudos de usuários "têm se tornado uma temática muito presente na pesquisa acadêmica da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação" (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p.1). Eles concluíram que os estudos de usuários não são uma ferramenta realizada de forma sistemática no sistema de biblioteca da UFMG e que os profissionais não utilizam dessa prática como instrumento na prática profissional.

Assim, considerando essa lacuna, propõem-se a realização um estudo de usuários¹, ao longo de 2017 e 2018, para analisar quais as ações os que os bibliotecários do Setor de Referência e Informação (SRI), das Bibliotecas Universitárias da UFMG, estão desenvolvendo para o atendimento ao usuário, bem como as suas abordagens teórico-metodológicas.

2 REFERÊNCIA TEORICO

De acordo com Maria Almeida (2000), os estudos de usuários são importantes para a avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca e devem fazer parte do processo de planejamento e tomada de decisões. Além disso,

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p. 65).

Por meio dos estudos de usuário dados são coletados sobre os produtos e serviços, e, a partir dos quais é possível determinar a qualidade, o grau de satisfação dos usuários, e avaliar a necessidade de melhorias ou mudanças. Entretanto, para isso acontecer os profissionais bibliotecários devem fazer dos estudos de usuários uma prática profissional (ALMEIDA, 2000).

Mas, para medir a qualidade de um serviço é preciso avaliar, e segundo Frederick Lancaster (1996, p.1), "uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões". O autor, ao considerar a biblioteca como "uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida", ressalta que qualquer avaliação deve medir o êxito dessa interface. Além disso, para uma adequada avaliação, pode-se utilizar de instrumentos que busquem conhecer os produtos, serviços e usuários.

2.1 Biblioteca Universitária

De acordo Amélia Silveira (1992, p. 95), a BU é "uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária". Além disso,

¹ Pesquisa proposta ao Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação da UFMG – 2017

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. (SILVA et al, 2004, p. 135).

De acordo com Rejane Bastos (2013) o serviço de referência de uma BU é o local onde o usuário busca respostas e sana suas dúvidas informacionais. Mas para dar um retorno e atender todas as demandas dos seus usuários o setor precisa desenvolver diversas atividades como: atendimento aos usuários; auxílio às pesquisas bibliográficas; e treinamentos, visando tornar os usuários mais aptos a desenvolver as pesquisas acadêmicas e científicas.

2.2 Serviço de Referência do tradicional ao virtual

O setor de referência da biblioteca é responsável pelo atendimento direto aos usuários, atuando na resolução de problemas e dúvidas, desse modo, é considerado por muitos como um cartão de visita da unidade de informação. Ele atua como um setor “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material; disseminação e circulação do material informacional” (RAMOS, 2004, p. 44).

O termo ‘Serviço de Referência’ não é novo, pois foi no século XVIII que começou a discutir-se esse termo. De acordo com Denis Grogan (2001) foi Samuel Swett Green que publicou o primeiro trabalho sobre este serviço, em 1876, no qual a referência seria um espaço dentro da biblioteca para atender exclusivamente o usuário.

Para Shiyali Ranganathan (1961, p. 53) o serviço de referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”. O autor enfatiza ainda a necessidade de um contato maior entre o bibliotecário o leitor, pois esse é um serviço personalizado.

Conforme Margaret Hutchins (1973),

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Grogan (1995, p.22) acrescenta a seguinte ideia quanto ao serviço de referência, “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. As atividades do setor de referência/informação da biblioteca designam várias ações que

vão desde o tradicional ao serviço de referência on-line, aos serviços de referência virtual, ampliando assim, o leque de serviços que podem ser oferecidos aos usuários. A referência virtual é uma alternativa para facilitar o acesso à informação, possibilitando ao bibliotecário atender os usuários de qualquer lugar, por meio do acesso remoto.

A definição proposta para o serviço de referência virtual é a seguinte: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p.181).

3 PROPOSTA METODOLOGICA

Segundo Magda Alves (2007), a metodologia é um instrumento em que pesquisador mostra os caminhos a serem adotados, sendo possível delimitar a criatividade e definir o como, onde, com quem, com que, quanto e de que maneira se pretende captar a realidade.

Quanto ao método, será adotado o qualitativo.

[...] a pesquisa qualitativa situa, geralmente, sua contribuição à pesquisa social, na renovação do olhar lançado sobre os problemas sociais e sobre os mecanismos profissionais e institucionais de sua gestão. Visando à modificação da percepção dos problemas e também da avaliação dos programas e serviços, a pesquisa qualitativa pretende mudar tanto a prática, quanto seus modos de gestão (GROULX, 2008, p. 96).

Para Maria Minayo, a pesquisa qualitativa “responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado”. (MINAYO, 2010, p. 21). Dessa forma, essa metodologia possibilitará uma maior interação com os participantes, já que estes estarão envolvidos na pesquisa e possibilita também obter mais informações e conhecimentos a respeito do cotidiano dos envolvidos.

Do ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa é exploratória e descritiva: exploratória, porque busca uma maior familiaridade com o problema, para torná-lo explícito e/ou construir hipóteses; descritiva, pois visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 1991).

O universo da pesquisa será formado pelos profissionais bibliotecários das bibliotecas da UFMG, que atuam no ensino superior (graduação e pós-graduação); atualmente existem 22 unidades, no entanto, a pesquisa será realizada somente com 2

bibliotecários por biblioteca. Para a coleta de dados, serão realizadas entrevistas semiestruturada em profundidade com os bibliotecários de referências. A entrevista se fundamenta na relação de diálogo entre quem pesquisa e quem é entrevistado. De acordo Minayo (2010, p.64) na entrevista semiestruturada em profundidade há questões abertas, em que o interlocutor é convidado a falar sobre o tema investigado, e a possibilidade de realização de outras perguntas pelo investigador, que busca profundidade às reflexões.

As entrevistas seguirão um roteiro, haverá uma série de perguntas abertas que serão feitas oralmente ao entrevistado em uma ordem estabelecida, mas o entrevistador tem a opção de acrescentar perguntas de esclarecimentos e até mesmo alterar a ordem das questões, conforme achar necessário (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 188). As mesmas serão gravadas e posteriormente será feita a transcrição das falas e a análise dos dados, avaliando as informações obtidas a partir da literatura de apoio ao desenvolvimento do projeto.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio de entrevista o presente trabalho propõe analisar quais são as abordagens teórico-metodológicas que embasam as ações desenvolvidas pelos bibliotecários que atuam no Setor de Referência e Informação das Bibliotecas Universitárias da UFMG, no atendimento aos usuários. Também serão observadas as abordagens teórico-metodológicas usadas ou não no atendimento e elaboração de serviços aos usuários por meio da análise qualitativas dos dados.

Dessa forma, através da proposta metodológica apresentada, pretende-se, além de dar continuidade aos trabalhos sobre SRI em bibliotecas universitárias, e mais precisamente sobre o SRI do Sistema de Biblioteca da UFMG, pretende contribuir para a discussão sobre o tema, das ações e dos serviços de referência nas bibliotecas universitárias, e divulgar os serviços e produtos que cada unidade disponibiliza aos seus usuários.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112p.

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 114 p.

BASTOS, Rejane de. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UFRGS: A percepção do bibliotecário**. Porto Alegre: UFRS, 2013. 81 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196p.

GROULX, L.H. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In POUPART, Jean *et al.* **A pesquisa qualitativa enfoques epistemológicos e metodológicos**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159p.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: 1973, 294p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

MINAYO, M.C.S. *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro, Vozes, 2010.

RAMOS, José Alimateia de Aquino. **As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas**. 241 f. 2004. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2nd. London: 1961. 432p.

SEPÚLVEDA, M.I.M. ; ARAUJO, C. A. A. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de caso do sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB** (Florianópolis), v. 17, p. 269-287, 2012.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1992.