



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE HUMANIDADES, ARTES E CIÊNCIAS - IHAC
Programa de Pós-Graduação Estudos Interdisciplinares Sobre a Universidade-PPGEISU

MARIVALDA SANTANA DE ARAUJO

**DIÁLOGO ENTRE A SEÇÃO DE REFERÊNCIA, OS USUÁRIOS E A ADESÃO ÀS
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Salvador/BA
2015

MARIVALDA SANTANA DE ARAUJO

**DIÁLOGO ENTRE A SEÇÃO DE REFERÊNCIA, OS USUÁRIOS E A ADESÃO ÀS
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade, da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Área de Concentração: Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade.

Linha de Pesquisa: Movimentos sociais, políticas públicas, desenvolvimento nacional e universidade.

Orientadoras: Prof^a. Dr^a. Flávia Garcia Rosa
e
Prof^a. Dr^a. Sonia Sampaio.

Salvador/BA
2015

Ficha Catalográfica

Araujo, Marivalda Santana de.

Diálogo entre a seção de referência, os usuários e a adesão às tecnologias da informação e comunicação / Marivalda Santana de Araujo. - 2015.
92 f.: il.

Orientadoras: Profª. Drª. Flávia Goulart Mota Garcia Rosa e Profª. Drª. Sonia Sampaio.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Humanidades, Artes e Ciências Professor Milton Santos, Salvador, 2015.

1. Biblioteca Universitária - Serviço de referência. 2. Tecnologia da informação. 3. Perfil do usuário. 4. Profissional da informação. I. Rosa, Flávia Goulart Mota Garcia. II. Sampaio, Sonia. III. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Humanidades, Artes e Ciências Professor Milton Santos. IV. Título.

CDD - 025.52

CDU - 027.7

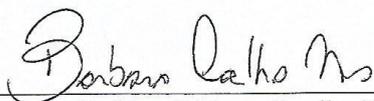
MARIVALDA SANTANA DE ARAUJO

**O DIÁLOGO ENTRE A SEÇÃO DE REFERÊNCIA E OS USUÁRIOS E A ADEÇÃO ÀS
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

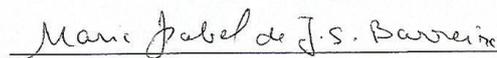
Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade, do Instituto de Humanidades, Artes e Ciências da Universidade Federal da Bahia.

Aprovada em 29 de abril de 2015.

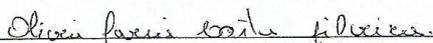
Banca examinadora



Profa. Dra. Bárbara Coelho Neves



Profa. Dra. Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira



Profa. Dra. Olívia Maria Costa Silveira

Á Deus pela dádiva da vida e a força a mim concebida para que Eu não desistisse.
A minha Mãe pelo exemplo de força e coragem passado com muito amor (em memória).

Ao meu Pai amor e carinho.

A minha filha Luciana amiga sempre presente...

A Raimundo companheiro de todos os momentos.

Aos meus irmãos Maria das Graças, Miguel, Marivaldo, Miriam e Milton

A minha cunhada "irmã" Graça pelo otimista e incentivo.

Enfim a família que é a base de toda a nossa formação.

AGRADECIMENTOS

As mestras: Flávia Goulart Mota Garcia Rosa e Sonia Sampaio pela orientação, paciência, incentivo e compartilhamento de seus conhecimentos e experiência contribuição fundamental para elaboração da pesquisa.

As professoras do ICI: Marilene Abreu, Aida Varela, Graça Teixeira e Maria Isabel pelo incentivo e compartilhamento de experiências.

A Kássia e Maria pelo apoio disponibilidade e carinho.

A Urânia pelo apoio nas pesquisas.

As amigas: Sonia, Hozana, Aleksandra, Andrea, Ana e Camila colaboradoras.

Sara e Ednaldo pela cooperação e incentivo.

As colegas e amigas Jucélia e Eliece pelo compartilhamento nesta jornada.

Aos professores do EISU e convidados por todo conhecimento transmitido no decorrer do curso.

Enfim, a todos que de uma forma ou outra contribuíram para que mais esta etapa da minha vida se realizasse, o meu MUITO OBRIGADA!

*Exercer a arte do serviço de referência é a única
maneira satisfatória que existe para aprendê-la*
Denis Grogan

*Uma informação, em si, nada significa, nada tem de
informação se ninguém é informado.*
Francois Bonsack

ARAÚJO, Marivalda Santana de. **Diálogo entre a seção de referência, os usuários e a adesão às tecnologias da informação e comunicação**. Salvador, 2015, 92 f. Dissertação (Mestrado) - Pós-Graduação em Estudos Interdisciplinares, Universidade Federal da Bahia. (UFBA), 2015.

RESUMO

Este trabalho tem como foco principal analisar o papel do serviço de referência na efetivação da missão da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC). Procura identificar a utilização da seção pelos usuários, averiguar os principais suportes informacionais utilizados e, observar o perfil desse usuário em sua busca por informação, considerando o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação. Aborda ainda o surgimento da universidade e da biblioteca universitária até a atualidade ressaltando como o uso das tecnologias amplia a disponibilização, oferta e uso dos seus serviços. Para melhor compreensão, é traçada uma linha evolutiva do serviço de referência, que reflete sobre as transformações conceituais e métodos operacionais utilizados e as especificidades de sua clientela, ao tempo em que é apresentada uma reflexão sobre a atuação do profissional da informação e as mudanças proporcionadas pela interação a partir *da web 2.0*. O estudo caracterizou-se como um estudo de caso da seção de referência da BURMC, a partir de uma amostra composta de 272 usuários, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, utilizando-se a estratégia de observação direta, e aplicação de questionário, como instrumento de coleta de dados com os frequentadores dessa seção. Os resultados apontaram que os usuários frequentam sempre o espaço e fazem uso constantemente das tecnologias de informação, porém os equipamentos eletrônicos da seção não atendem as necessidades destes, notou-se também que o índice de utilização dos serviços disponibilizados na seção é pouco representativo. Estes resultados assinalam a necessidade de planejar, reestruturar, avaliar e aperfeiçoar constantemente os serviços oferecidos para que atendam às expectativas informacionais dos usuários.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Serviço de referência. Tecnologia da informação. Perfil do usuário. Profissional da informação.

ARAUJO, Marivalda Santana de. **Dialogue between the reference section, users and adherence to information and communication technologies**. Salvador, 2015, 92 p. Dissertation (Master) – Post-Graduation in Interdisciplinary Studies, Federal University of Bahia. (UFBA), 2015.

ABSTRACT

This work focuses primarily on analyzing the role of the reference service in the execution of the mission of the University Library Dean Macedo Costa (BURMC). Seeks to identify the use of the section by users, determine the key used informational support and observe the profile of this user in your search for information regarding use of Information and Communication Technologies. Also discusses the emergence of the university and the university library until today highlighting how the use of technology increases the availability, supply and use of their services. For better understanding, is traced an evolutionary line of the reference service, which reflects on the conceptual transformations and used operational methods and the specifics of their clientele, the time it is presented a reflection on the professional performance of information and proportionate changes by interaction from the web 2.0. The study was characterized as a case study of BURMC reference section from an access sample of 272 users, descriptive, qualitative and quantitative approach, using direct observation strategy, and application questionnaire as data collection instrument with the regulars in this section. The results showed that users always frequent the space and constantly make use of information technology, but the electronics section do not meet their needs, it also noted that the utilization rate of the services provided in the section is unrepresentative. These results indicate the need to plan, restructure, evaluate and constantly improve the services offered to meet the informational expectations of the users.

Keywords: University Library; Reference Service; Information Technology; User Profile; Information Professional.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Revolução Informacional	25
Figura 2 – Representação da Revolução Informacional	26
Figura 3 – Mapa de evolução web	29
Figura 4 - Evolução da web	29
Figura 5 – Organograma da estrutura administrativa do SIBI/UFBA	32
Figura 6 – Organograma da estrutura administrativa da BURMC	34
Figura 7 – O bibliotecário de referência	37
Figura 8 – O processo de referência	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pertence à comunidade UFBA	58
Gráfico 2 – Categoria dos participantes	59
Gráfico 3 – Nível de formação acadêmica	60
Gráfico 4 – Área de estudo	61
Gráfico 5 – Faixa etária dos frequentadores	61
Gráfico 6 – Frequência na seção.....	62
Gráfico 7 – Serviços da seção de referência.....	63
Gráfico 8 – Uso de material impresso	64
Gráfico 9 – Frequência de utilização do acervo impresso.....	65
Gráfico 10 – Uso da Seção de Referência	65
Gráfico 11 – Utilização dos meios de comunicação.....	66
Gráfico 12 – Meios de comunicação disponíveis	67
Gráfico 13– Solicitação de auxílio ao profissional.....	68
Gráfico 14 – Expectativas atendidas	69
Gráfico 15 – Utilização dos equipamentos eletrônicos	70
Gráfico 16 – Uso de equipamentos próprio.....	71
Gráfico 17 – Equipamentos utilizados	71
Gráfico 18 – Equipamentos eletrônicos da seção suprem necessidades	72
Gráfico 19 – Avaliação dos serviços	73
Gráfico 20 – Melhorar o atendimento ao usuário.....	74

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
BI	Bacharelados Interdisciplinar
BC	Biblioteca Central
BU	Biblioteca Universitária
BURMC	Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa
DPT	Departamento de Processamento Técnico
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
IHAC	Instituto de Humanidades, Artes e Ciências
OE	Objetivo Específico
RI	Repositório Institucional
RUSA	Reference and User Services Association
SIBI	Sistema de Biblioteca
SR	Serviço de Referência
SRI	Serviço de Referência e Informação
SRV	Serviço de Referência Virtual
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UI	Unidade de Informação
VRD	Virtual Reference Desk

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 UNIVERSIDADE: BREVE HISTÓRICO	19
2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	24
2.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS TIC	27
2.3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA REITOR MACEDO COSTA.....	31
2.4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	36
2.5 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL	40
2.6 MEDIAÇÃO BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIOS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL	47
3 PERCURSO METODOLÓGICO (ESTUDO DE CASO).....	50
3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA	50
3.1.1 Caracterização da Pesquisa	52
3.2 MÉTODOS E TÉCNICAS.....	52
3.2.1 Método de investigação	53
3.2.2 Técnica de coleta de dados.....	54
3.2.3 Natureza da pesquisa	54
3.2.4 Universo da pesquisa	55
3.2.5 Cálculo da amostra.....	56
4 ANÁLISE E RESULTADOS DOS DADOS	57
4.1 MÉTODO DE ANÁLISE.....	57
4.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS FREQUENTADORES DA SEÇÃO.....	58
4.3 TRATA DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS FREQUENTADORES.....	63
4.4 APRESENTA OS EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PELOS USUÁRIOS DA SEÇÃO	70
4.5 AVALIA A SEÇÃO E OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	73
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77

REFERÊNCIAS	80
APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO	89

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária é o órgão que surgiu para apoiar a universidade no cumprimento da sua missão, realizando a disseminação e preservação do conhecimento armazenado e produzido durante o percurso histórico da humanidade. Nesse sentido, procura cumprir o papel de auxiliar os usuários na busca e apropriação de conhecimentos que estão disponibilizados tanto em suporte físico quanto virtual – recurso que amplia o universo informacional.

A sociedade vive um momento histórico no qual a base das relações se estabelece a partir da informação e da habilidade de gerar, processar e apropriar de conhecimentos. A esse contexto, Castells (1999) denomina de “sociedade em rede”, que tem como ferramenta revolucionária a internet.

Nesta perspectiva, a Biblioteca Universitária (BU) busca acompanhar a revolução tecnológica corroborando com a comunidade universitária no sentido de disponibilizar o acesso a informação de forma presencial e eletrônica transcendendo o espaço físico através de serviços virtuais.

Tradicionalmente, a BU é vista como uma instituição que preserva os saberes produzidos, atuando como mediadora entre os indivíduos e o conhecimento. Tem como um de seus principais objetivos cumprir a proposta da universidade de oferecer suporte informacional ao ensino, pesquisa, extensão e inovação. Cunha (2010) considera a BU como uma “organização complexa” que desempenha funções diversificadas respaldadas por métodos para a geração de serviços que são disponibilizados e adequados à contemporaneidade.

A expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e os recursos que elas disponibilizam, alteraram a relação dos profissionais da informação com seus usuários. Compreende-se que, para o desempenho das atividades, o bibliotecário necessita acompanhar e utilizar os recursos tecnológicos disponíveis com o propósito de oferecer aos usuários serviços de qualidade, tanto de forma presencial como remota.

Portanto, a BU é fundamental para o cumprimento das atividades acadêmicas, disponibilizando o conhecimento científico reunido e registrado em suas coleções, bem como os serviços informatizados, na perspectiva de promover e facilitar a recuperação e o acesso à informação científica acumulada e organizada em seu acervo. Assim, as bibliotecas avançam como peças fundamentais para estrutura educacional e pesquisa, compartilhando a responsabilidade no fornecimento de serviços adequados ao acesso e à expansão do conhecimento, com o propósito de atender, de forma qualificada, a um número cada vez maior de usuários.

Os avanços tecnológicos ocorridos a partir da internet,¹ trouxeram mudanças ocorridas âmbito das bibliotecas, sobretudo na sua relação com o usuário. Criada, inicialmente, para uso governamental, a versão ficou conhecida como *web 1.0*, que se caracteriza por ser estática em sua relação com o usuário e por disponibilizar apenas a leitura. No início da década de 1990, as bibliotecas passaram a utilizar os serviços inerentes a *World Wide Web*, também conhecido como *WWW*, responsável pela multimídia da internet, que possibilitou a exibição de páginas de hipertexto, ou seja, informação em formatos diversificados como: textos, fotos, animações, trechos de vídeos, sons, programas que permitem conexões entre documentos, armazenados na rede mundial. No final da mesma década, surgiu a *web² 2.0*, voltada para conquistar e aproximar o usuário, permitindo um maior dinamismo, interatividade e oferecendo experiências multimídias inovadoras, além de ser responsável pela expansão das redes sociais em formatos variados como *Blogs, Facebook, Chat, Flickr, Instagram*, entre outros. A tecnologia continuou a evoluir para a *web 3.0* ou *web* semântica que oferece leitura e escrita e caminha para a da *web 4.0* que adota o conceito de “nuvem”.

As ferramentas de interação fomentam a busca, a disponibilização e o acesso à informação e também proporcionam a ampliação dos acervos das BU. As informações científicas contidas e organizadas em bancos de dados e seus sistemas de recuperação distribuídos em rede ampliam o acesso de forma universal, transpondo o espaço físico. É a informação sem limites físicos. A *web 2.0* vem transformando o processo de

¹ A rede mundial de computadores é também composta dos provedores de acesso, servidores e outros componentes, o que permite a comunicação virtualmente entre todos com acesso a numerosas fontes de informação, envio de correio eletrônico (e-mail) serviços comerciais [...] (DICIONÁRIO AULETE, 2000).

² *Web 2.0* é um termo usado para designar uma segunda geração de comunidades e serviços, por meio de aplicativos baseados em redes sociais e tecnologia da informação. Foi criada em 2004 pela empresa americana O'Reilly Media. < www.significados.com.br/web-2-0>.

comunicação e mediação entre a biblioteca e o usuário na medida em que proporciona Serviços de Referência Virtual (SRV) e oferece novas formas de acesso. Contudo, essas modificações permite que os usuários se tornem os atores do processo, participantes ativos na troca de informações com o bibliotecário, trazendo seus anseios, questionamentos e sugestões, o que possibilita o desenvolvimento de serviços personalizados e adequados aos seus interesses e necessidades.

Dentre os vários serviços oferecidos pela BU, o serviço de referência (SR) relaciona-se com todos os seus processos informativos desenvolvidos na biblioteca: sintetiza os serviços intermediários e as atividades realizadas no tratamento da informação e tem, como finalidade, responder às demandas informacionais dos usuários.

O bibliotecário da Seção de Referência orienta os usuários na recuperação da informação, utiliza as TIC como ferramentas de apoio à pesquisa, tanto em termos de conteúdo quanto ao seu manuseio, possibilita escolhas mais assertivas ou pertinentes no manejo das fontes informacionais direcionadas às questões propostas. Assim, a atualização da formação do bibliotecário de referência é significativa, pois, seu propósito é oferecer produtos e serviços condizentes à demanda dos usuários. Quanto a essa atualização formativa, de acordo com Nepuceno (2014), no mercado, existem três tipos de profissionais: os retrospectivos, que acumulam e conservam; os contemporâneos, que realizam atendimento diários; os inovadores que criam novas manobras e, assim, passam a acompanhar as mudanças referentes à utilização das tecnologias em franco processo de evolução.

As tendências mundiais de todos os seguimentos da sociedade contemporânea convergem para o uso intensivo das tecnologias, e na universidade, essa tendência é crescente em relação ao uso das TIC, o que reflete na formação de indivíduos participativos e em condição de avaliar os conhecimentos disponibilizados. Atualmente, a Universidade Federal da Bahia (UFBA) inserida no contexto da ampliação e produção do conhecimento científico diante do avanço da tecnologia aplicada à formação profissional, almeja [...] “contribuir cada vez mais com a ampliação do ensino superior público de qualidade no estado da Bahia e a produção de conhecimento” (UFBA, 2012, p. 10). A BU é fundamental para o cumprimento, sobretudo, das atividades acadêmicas, ao disponibilizar o conhecimento científico reunido e registrado em suas coleções, assim como os serviços informatizados, na perspectiva de promover e facilitar a recuperação, da informação científica organizada em seu acervo e o acesso à produção científica, armazenada em suportes digitais, eletrônicos e virtuais. O serviço de referência é

uma atividade primordial na biblioteca e tem como função principal atender o usuário na busca e recuperação da informação, não importando o suporte em que esteja armazenada.

No decorrer da minha experiência profissional, percebi que o perfil dos usuários da seção de referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC), tornou-se mais propositivo quanto ao uso das tecnologias disponíveis, equipamentos eletrônicos, ferramentas de busca de informações para estudos e pesquisas. A atualização do bibliotecário de referência é imprescindível, pois eleva seu nível de formação nesta área que está em constante mudança, dessa forma, estando qualificado, é possível atender com eficácia às expectativas e necessidades do usuário. As reflexões quanto à qualidade e eficiência dos serviços prestados passaram a fazer parte da rotina dos bibliotecários de referência. Assim, entendemos a relevância dos estudos relacionados aos usuários e seu perfil, como também a avaliação dos serviços prestados pela seção de referência, onde estou inserida profissionalmente, desempenhando a função de bibliotecária. Nesse panorama descrito, questiona-se: o uso das TIC pode influenciar no perfil do usuário em sua busca por informação na Seção de Referência da BURMC? Para esta pesquisa, definiu-se como objetivo geral: observar a influência das TIC no uso dos serviços da seção de referência. Com o propósito de alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos três objetivos específicos (OE) a seguir descritos:

(OE1) Identificar os equipamentos eletrônicos utilizados pelos usuários na Seção de Referência;

(OE2) Identificar as necessidades informacionais dos usuários da BURMC;

(OE3) Descrever aspectos relevantes do perfil dos usuários da seção de referência da BURMC/UFBA, mediante o uso das TIC.

A partir deste estudo, nota-se, na seção de referência, a tendência mundial de uso das TIC de forma expressiva pelos estudantes da graduação e pós-graduação. Portanto, nesse novo cenário, de inovações digitais e eletrônicas, o bibliotecário de referência, necessita rever a postura frente aos usuários da seção na busca por informação, cujo atendimento, poderá ser personalizado assim como por meio virtual, além da necessidade de se conhecer as instalações físicas da biblioteca, dominar as atividades e tarefas na *web 2.0*.

2 UNIVERSIDADE: BREVE HISTÓRICO

A universidade, como instituição, foi estabelecida na Europa, surgindo na Idade Média, graças à união de interesses entre a Igreja e o Estado. Assim, como instituição de ensino, a universidade surge em uma espécie de ação conjunta, como exemplo de união desses diferentes segmentos na Europa Ocidental. (JANOTI, 1992).

A universidade na concepção de Charle e Verger (1996, p. 7) costuma “[...] ter o sentido preciso de comunidade (mais ou menos) autônoma de mestres e alunos reunidos para assegurar o ensino de um determinado número de disciplinas em um nível superior”.

A difusão do conhecimento, contudo, permaneceu durante muito tempo restrito ao clero e aos que detinham o poder, desse modo, o acesso à informação era limitado. Entretanto, com o surgimento do movimento renascentista e a decadência da Idade Média, surge na Europa a imprensa de Gutenberg, que segundo Milanese (2002, p. 25) para “[...] o barateamento da produção de livros e a disseminação do conhecimento. [...] essa nova situação de acessibilidade do livro – de papel impresso – acabou sendo um estímulo ao conhecimento das letras e à absorção de conhecimento”.

Todavia, foi a partir do século XII, que ficou definida a estrutura funcional das universidades: como o reconhecimento consciente da prática educativa, fica caracterizada a diferença entre docentes e discentes e as universidades passam a ter uma estrutura acadêmica e formal que permitem caracterizá-las, a partir deste período, de fato, como universidades. Em 1088, foi criada a Universidade de Bolonha; já a Universidade de Paris e a de Sorbonne foram criadas em 1257, por Roberto de Sorbon, capelão e confessor do rei São Luís, com o propósito de fortalecer os estudos da teologia e facilitar este ensino para os estudantes pobres. Baseado em Charle e Verger (1996, p. 23), “A terra eleita das universidades ‘fundadas’ foi, no século XIII, a Península Ibérica”. É neste período que são instituídas as universidades de Salamanca (1218) e Coimbra (1290).

De acordo com Almeida Filho (2007, p. 209), a Universidade da Idade Média possuía um currículo com estrutura muito simples, “[...] articulando todo o saber legitimado da época em um ciclo básico composto pelo ensino das sete artes liberais, [...] o *trivium* (Gramática, Retórica e Dialética) e o *quadrivium* (Aritmética, Geometria, Astronomia e Música)”. Assim, a transmissão do conhecimento era privilégio de poucos e o ensino se mantinha fechado nos mosteiros.

Posterior ao surgimento da Universidade na Europa começa a aparecer as primeiras universidades na América Latina, as mais antigas são as de São Domingos (1538), Lima (1551) e México (1551), estas eram controladas por ordens religiosas e criadas a partir de decreto real. (CHARLE; VERGER, 1996, p. 42, grifo nosso).

[...] com estatutos inspirados nos de Salamanca e de Alcalá, [...], ensinando principalmente Teologia e Direito Canônico, as universidades [...] eram claramente fundações coloniais e missionárias: vinte delas foram estabelecidas antes da independência, com maior ou menor sucesso, nas principais colônias espanholas. **No Brasil não houve nenhuma.**

No Brasil, a constituição das universidades foi adiada por imposição de Portugal, como parte importante da sua política colonial, conforme Santos:

[...] Portugal detinha com mão-de-ferro o monopólio da formação superior, tornando absolutamente interdito ministrar “ensino superior” nas colônias. Por isso, os colonizadores portugueses jamais permitiram o estabelecimento de instituições de educação universitária no Brasil – sua maior e mais bem guardada colônia – até o começo de século XIX. (SANTOS E ALMEIDA FILHO, 2008. p. 128)

Com a pretensão de proporcionar ensino universitário aos estudantes da época e transformar o Colégio Jesuíta Baiano em universidade, no século XVI, foi enviada carta ao rei de Portugal, que, entretanto, não obteve sucesso. Apenas no século XVII, a Câmara de Salvador, pelo bom relacionamento que mantinha com a causa jesuítica, se dispôs a colaborar para essa concretização. Segundo Cunha, (1980, p. 32) “[...] a Câmara Municipal da Bahia enviou ao rei numerosos requerimentos pedindo a equivalência dos graus conferidos pelo Colégio local ao de Évora, também dirigido pelos jesuítas. [...] os dirigentes da Universidade de Coimbra opuseram-se à extensão do privilégio”. Também o Senado da Câmara de Salvador dirigiu carta ao rei português e “[...] a Coroa portuguesa freou toda e qualquer iniciativa que pretendesse oferecer educação pública a todos e estruturar um sistema de ensino na Colônia”, Trevisol e colaboradores (2009, p. 217), baseado em Santos e Almeida Filho (2008) diz que os cursos ministrados pelos jesuítas na Bahia não obtiveram o reconhecimento para se tornarem universitários, mas a qualidade do ensino era considerada de alto nível.

O surgimento de cursos e academias, com o propósito de formar profissionais para o Estado, passaram a existir a partir de 1808 (CUNHA,1980). Neste mesmo ano, D. João VI chega ao Brasil com toda a sua corte fugindo das guerras napoleônicas, passa pela Bahia a caminho do Rio de Janeiro e, mediante o Decreto de 18 de fevereiro de 1808, cria o Curso Médico de Cirurgia junto ao Hospital Real Militar na Bahia, primeira escola de ensino superior

do Brasil. Em 5 de novembro do mesmo ano, é fundado o Hospital Militar do Rio de Janeiro, baseado em Toutain; Silva (2010).

Sob o aspecto histórico-conceitual, no cenário brasileiro, o percurso da universidade é um reflexo da história da educação no país, com significativas marcas do espírito colonialista e do escravagismo, influenciada, sobretudo, pela Igreja Católica. Tanto é assim que, entre os países da América, o Brasil foi o último país a criar universidades, o que ocorre apenas em 1920, apesar de ter havido, anteriormente, diversas tentativas, e do surgimento de vários cursos isolados, ao longo do século XIX. (LUBISCO, 2001). Como esclarece Fávero (2006, p. 20),

Entre as tentativas de criação de universidade no Brasil, ao longo dos anos, registra-se, no nível das intenções, a que constava da agenda da Inconfidência Mineira. Tentativas, sem êxito, continuam por mais de um século. Uma delas coincide com a transferência da sede da Monarquia para o Brasil. Portanto, não seria exagero inferir que Portugal exerceu, até o final do Primeiro Reinado, grande influência na formação de nossas elites.

Boaventura (2009, p. 80), resumidamente, faz o histórico do percurso da educação superior e da universidade no Brasil e afirma que o país,

[...] teve universidade muito tarde, mas contou com a educação superior desde muito cedo. A educação superior religiosa funcionou nos colégios jesuítas, como o Colégio da Bahia, instalado no século XVI, século da descoberta do Brasil. [...] Houve sempre uma procura da educação superior sob forma de universidade. A universidade é um fenômeno muito recente na história educacional brasileira. Tem menos de um século. Iniciou, precisamente, em 1920. Todavia, a luta pela busca da primeira universidade é muito antiga, começou na Colônia, atravessou todo o Império, de 1822 a 1889, alcançou a República, que se instalou em 1889.

A constituição da alta sociedade nacional era influenciada por Portugal e o destino dos alunos que concluíam a graduação, nos Colégios Jesuítas, era a Universidade de Coimbra ou as europeias. Baseado em Cunha (1980), o primeiro estabelecimento de ensino superior do Brasil que surgiu com a denominação de universidade foi a Universidade do Rio de Janeiro que, após várias tentativas, foi criada em 1920.

No ano de 1930, começo da era Vargas no Brasil, existiam três instituições de ensino superior, a Universidade do Rio de Janeiro, criada em 7 de setembro de 1920, reunindo as escolas de nível superior existentes; a Universidade de Minas Gerais, instituída em 7 de setembro de 1927; e Escola de Engenharia de Porto Alegre, que não possuía o nome de universidade e que foi fundada em 1896.

Em 1945, fim da era Vargas, cinco universidades estavam instaladas. A Universidade do Rio de Janeiro, a partir de 1937, foi denominada Universidade do Brasil; a Escola de Engenharia de Porto Alegre, iniciada em 1932, que passou a se chamar Universidade Técnica Rio Grande do Sul e depois, em 1934, Universidade de Porto Alegre; a Universidade de São Paulo, criada em 1934; novamente no Rio de Janeiro, em 1940, foram constituídas as Faculdades Católicas que deram origem à Universidade Católica, posterior Pontifícia; e, no ano de 1935, foi estabelecida a Universidade do Distrito Federal que em 1939 foi absorvida pela Universidade de Brasília. (Cunha, 1980).

Almeida Filho (2007) afirma que, o “ajuntamento” de instituições de ensino já existente (faculdades), sem a estruturação ajustada no funcional, institucional, pedagógica e científica, ou seja, sem projeto acadêmico, não caracteriza uma universidade consolidada. Ainda o mesmo autor diz que:

A primeira universidade brasileira foi a Universidade de São Paulo [USP], instituída em 1934, enquanto projeto acadêmico e institucional completo. [...] muitos concordam que a USP foi realmente a primeira universidade no Brasil, criando um paradigma nacional e instituição universitária no seu sentido mais pleno e preciso. (ALMEIDA FILHO, 2007, p. 219).

Quanto à criação da UFBA, Teixeira (2010, p. 81) resume a trajetória da instituição e relata que:

[...] é uma página antiga, que [foi] sendo escrita desde os tempos distantes do Brasil Colônia. O Colégio do Terreiro de Jesus e o Pe. Nóbrega escreveram as primeiras linhas. Ao lado deles colaboraram, repetidas vezes, a Câmara Municipal de Salvador e, quando da Independência, a Câmara Municipal de Santo Amaro. Depois, durante a Monarquia, apenas o Imperador Pedro II, na última e melancólica fala do trono, timidamente tentou acrescentar algumas linhas.

A Universidade da Bahia surgiu em de 8 de abril de 1946, pelo Decreto-Lei nº 9.155, sendo instalada em 2 de julho do mesmo ano. O processo para sua formação durou século e meio, e reuniu as faculdades e escolas superiores que foram criadas na Bahia, a Faculdades de Medicina, Farmácia e Odontologia, além de Agronomia e Belas Artes. A partir da proclamação da República, chegaram a Faculdade Livre de Direito da Bahia, a Escola Politécnica e a Escola de Comércio. A Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, foi fundada por Isaias Alves, requisito para que se fundasse a Universidade Federal da Bahia. Assim foram incluídos os cursos existentes, criados novos na época e no decorrer dos anos muitos foram implantados.

Com a promulgação da Lei nº 1.254, de 4 de dezembro de 1950, que institui o Sistema Federal de Ensino Superior, a Universidade da Bahia passou a ser denominada Universidade Federal da Bahia. (Boaventura, 2009). Baseando em Teixeira (2010, p. 84), inaugurado em 1952, o Palácio da Reitoria, representava a certeza de um futuro promissor para a recém-instituída UFBA. Empossado na mesma data da instituição da universidade, o Professor Edgard Rego Santos foi o primeiro Reitor da UFBA, seu reitorado foi de 1946-1961. Segundo Rosa (2011, p. 87), “o reitorado de Edgard Santos foi marcado por ações de incentivo ao ensino universitário, de modo geral, mas, principalmente, pela implantação de estudos superiores em áreas que, na época, eram consideradas supérfluas”. Vale ressaltar que o Professor Edgard Rego Santos foi o reitor que passou, até o momento, o maior período empossado. Desde 1946 até a contemporaneidade, estiveram no comando da UFBA 16 reitores, que, no decorrer de sua gestão, têm estruturado, modernizado e ampliado a universidade que busca desempenhar seu papel de instituição pública a serviço do cidadão. (TOUTAIN; SILVA, 2010).

A primeira década do século XXI foi de muitas e profundas mudanças no cenário da nossa universidade; para a concretização da sua missão institucional foi priorizada a inclusão social, a ampliação do acesso à instituição, a criação da política de assistência ao estudante a implantação de duas novas universidades, a abertura de novos *campi* e a reestruturação institucional, curricular e organizacional. Assim a instituição tem investido também na produção do conhecimento para utilizar, em benefício de sua comunidade, o progresso da tecnologia na formação profissional, no desenvolvimento científico, tecnológico e na reestruturação organizacional, assim,

[...] a UFBA adentra o século XXI consciente de sua missão acadêmica e social [...] visando a contribuir cada vez mais com a ampliação do ensino superior público de qualidade no estado da Bahia e a produção de conhecimento através da pesquisa, da criação, da inovação e da extensão. (UFBA, 2012, p. 10).

Deste modo, a UFBA segue as tendências do mundo globalizado com o uso das tecnologias da informação e comunicação além de buscar contribuir para a formação de uma sociedade participante, atuante e avaliadora dos conhecimentos que são gerados de forma crítica e seletiva. É possível afirmar que este foi um período de transformação e adaptação do ensino superior no estado da Bahia ao contexto vivido pela sociedade contemporânea.

2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O homem, desde a pré-história, sempre teve necessidade de registrar a informação produzida e os primeiros registros informacionais feitos foram os desenhos rupestres deixados nas cavernas. Na Idade Antiga, um dos registros de documentos mais remotos que se tem conhecimento é o dos reis assírios, assim como os dos sumérios e babilônios que se utilizavam de placas de argila/tablete para gravar as inscrições cuneiformes. O conjunto destas placas pode ser entendido como uma biblioteca, segundo Milanesi (1988). Ainda conforme esse autor, um dos avanços mais significativos foi o uso do papiro como suporte da escrita. Posteriormente, o papiro foi substituído pelo pergaminho. Apesar desses materiais serem onerosos, surgiu uma produção literária significativa que possibilitou a formação de acervos, isto é, de bibliotecas.

As bibliotecas universitárias surgiram na Idade Média para dar suporte à educação religiosa. Elas tinham acesso restrito e o papel de salvaguardar a informação e o conhecimento registrado (DEUS, 2011). Historicamente, as bibliotecas tiveram momentos marcantes na sua evolução: a princípio, a biblioteca dos mosteiros com seus serviços e práticas de natureza formal, como a delimitação do espaço físico que era rígido, como muito bem descreve o filme “O nome da rosa”. Neste período, a função da biblioteca era armazenar e preservar a informação. Segundo Milanesi (1988), na Idade Média, o local onde se guardavam as obras literárias eram as abadias, e o acervo era cuidado por religiosos, aristocratas e outras personalidades de destaque na sociedade. De acordo com Araujo e Ribeiro (2010, p. 2), ao longo da história, as bibliotecas sempre lidaram com a informação, quer armazenando, dando suporte na produção ou disseminando-a e sempre visando os seus usuários.

Com o surgimento das universidades, a produção de textos literários apresentou um significativo avanço. Outro fator que contribuiu para esse progresso foi a difusão do papel no século XIV, que tornou as cópias manuscritas mais baratas. Entretanto, apenas com o surgimento da imprensa, no século XV, houve aumento substancial do acesso aos textos literários por um número maior de pessoas. (MILANESI, 1998)

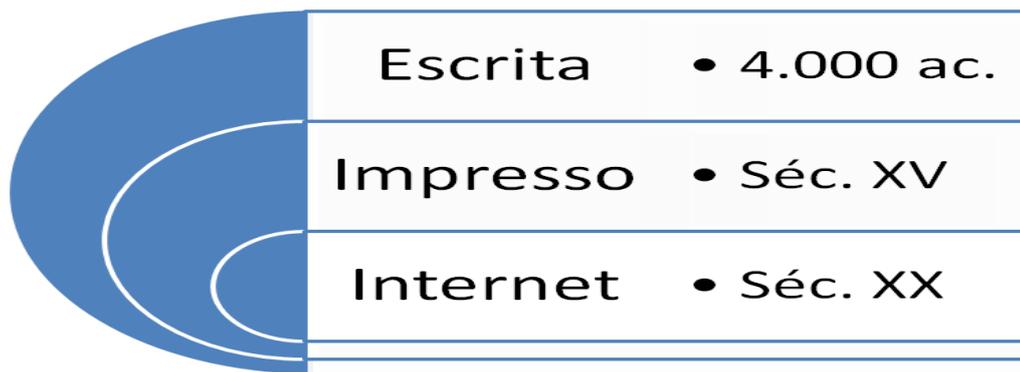
No período que compreende os séculos XVI a XVIII, ocorre o movimento renascentista que proporcionou transformações, na percepção de mundo, na compreensão de vida, na ciência, além da descoberta de novas terras e culturas com o início das grandes navegações. A partir de

então, a biblioteca passa ter um papel social, desvincula-se da igreja, passando a atender a sociedade e a disponibilizar seu acervo. (MARTINS, 2001)

Conforme Denipotti (2011), é entre os séculos XVIII e XIX que vários acontecimentos políticos com consequências duradoras são desencadeados, tanto na Europa como no Brasil que recebe D. João VI, toda a sua corte e inclui também na mudança para o Rio de Janeiro a Biblioteca Real. Este fato ocorreu em decorrência da ascensão de Napoleão Bonaparte na França e do seu empenho em ampliar a força militar neste período.

Segundo Pinheiro (2007), nas últimas décadas do século XIX e começo do século XX, que foram criadas bibliotecas como suporte para a educação e erradicação do analfabetismo. No final do século XX e início do século XXI, a Sociedade da Informação passa a se destacar com a expansão das fontes informacionais, os suportes e os meios de acesso à informação. Nesta perspectiva, o surgimento dos documentos eletrônicos e das bibliotecas digitais tem como consequência maior interdependência, flexibilização, adaptabilidade e cooperação entre as bibliotecas. É extenso o caminho percorrido pelo livro e pela biblioteca que passaram e continuam a passar por inovações e revoluções, a informação prossegue sendo registrada em suportes diversos sejam eles físicos ou virtuais, para o conhecimento da humanidade.

Figura 1 – Revolução Informacional



Fonte: Adaptado de Soares. Webinar Bibliotecas de hoje e do futuro, em 16 de setembro de 2014.

Dessa forma, como se observa nas Figuras 1 e 2, a evolução da escrita teve início com as inscrições rupestres, passou por várias fases nas quais os suportes foram se diferenciando. A primeira revolução se deu graças a criação dos tipos móveis que possibilitou a impressão até a contemporaneidade, agora marcada pelo uso do suporte

digital, ampliando sob maneira o acesso à informação que, na fase da oralidade, não era registrada.

Figura 2 – Representação da Revolução Informacional



Fonte: Adaptado de Soares. Webinar Bibliotecas de hoje e do futuro, em 16 de setembro de 2014.

No fim do século XX, com a expansão das tecnologias, a BU começa a oferecer novos serviços com o propósito de acompanhar a evolução das TIC, e passa a dar melhor suporte ao usuário, promover maior alcance às pesquisas acadêmicas, como também subsidiar a universidade no cumprimento de sua missão, pois podemos afirmar que não existe universidade sem biblioteca. Como estabelece Miranda (1980, p. 5): “Biblioteca e Universidade são fenômenos indissociáveis, vasos comunicantes, causa e efeito. A biblioteca não pode ser melhor que a Universidade que a patrocina. A Universidade, conseqüentemente, não é melhor do que o sistema bibliotecário em que se alicerça”. Assim podemos concluir que a Universidade e a Biblioteca funcionam como agente educador e social, responsável por dar subsídio à produção científica gerada na instituição. O conceito de biblioteca vem ao longo dos anos sofrendo alterações. “Desta forma, de espaço de conservação, o termo biblioteca, atualmente, refere-se à necessidade de encontrar um espaço dinâmico onde se conjugue informação e cultura” (BARGANHA, 2004, p. 2). Na contemporaneidade, a biblioteca deixou de ser guardião da informação e passou a disseminar os conhecimentos gerados, espaço onde a cultura das várias etnias e grupos sociais convive e busca respeitar as diferenças. O uso das TIC propicia o acesso e apropriação de um grande volume de informações que estão disponibilizados no ambiente virtual.

2.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS TIC

Os argumentos corroboram para o entendimento que as bibliotecas funcionam como responsável por disseminar informações entre seus usuários que fazem uso das tecnologias de forma efetiva. Apesar do prosseguimento do processo de transferência da informação, Varela, Barbosa e Guimarães (2009) observam que o emaranhado de recursos e ferramentas informacionais, bem como as constantes inovações proporcionadas pelas TIC, não atestam a situação futura das bibliotecas. O que se percebe é que as instituições, os profissionais da área e a própria sociedade reivindicam o alinhamento dos serviços prestados pela biblioteca às exigências da vida contemporânea, que anseiam por facilitar e ampliar a oferta informacional pertinente às necessidades dos usuários.

Em 1928, o bibliotecário Shialy Ramamrita Ranganathan criou as cinco leis da biblioteconomia, que são ainda hoje aplicáveis, pois, foram idealizadas como um espiral e trazidas para o contexto contemporâneo e dinâmico da informação, do uso das TIC e dos serviços disponibilizados na BU:

- Os livros são para serem usados – a partir das novas tecnologias com apenas um *click no mouse* a informação surge na tela é virtual, dinâmica e democrática.
- A cada leitor, o seu livro – no ambiente virtual a informação é acessível a todos a seleção do assunto é feita de forma automática, pelo usuário.
- Para cada livro, o seu leitor – todo leitor tem um perfil o qual, mesmo no atendimento virtual, exige a atenção do bibliotecário.
- Poupe o tempo do leitor – os novos serviços da *web* implantados nas seções de referência proporcionam maior agilidade no atendimento não importa a distância.
- A biblioteca é uma organização em crescimento – a informação gerada no mundo pode ser acessada a partir de um computador conectado à rede, o crescimento pode ser virtual e é infinito não implicando no espaço disponível.

As cinco leis da biblioteconomia de Ranganathan (2009) se adequam à contemporaneidade em que o uso das TIC é imprescindível para a eficácia no atendimento e recuperação do conteúdo solicitado pelo usuário. Dessas, contudo, a quinta lei “A biblioteca é uma organização em crescimento” retrata o momento vivido por esta instituição que nas últimas

décadas vem passando por revoluções, na forma de atender, armazenar e buscar a informação nos diversos suportes para o usuário e acompanha as inovações tecnológicas.

As Bus fornecem suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação realizadas pelas universidades, como a informação ao longo do tempo ganhou novos suportes as Bus tiveram que se adaptar e adotar as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para acompanhar essas mudanças e satisfazer a necessidade informacional de seus usuários. (ARAUJO; RIBEIRO, 2013, p. 1).

As TIC trouxeram um novo paradigma para as atividades desempenhadas nas bibliotecas, que procura atender, com eficácia, os usuários. Para tanto, tais recursos passaram por avanços desde o seu surgimento. Cunha (2000, p. 75) relata que a:

[...] passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CD-ROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependente das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

Podem-se citar dois grandes fatos que marcaram esta trajetória na evolução da apresentação dos textos e informação: o primeiro foi a invenção dos tipos móveis por Gutenberg e o desenvolvimento da imprensa, no século XV, e a conseqüente produção de textos em série; o segundo aconteceu no final do século XX, o surgimento da internet que revoluciona a forma de transmitir o conhecimento e transforma os suporte de informação e a sua disseminação *on-line* trazendo inovações incontáveis para as bibliotecas: desde a sua maneira de lidar com a busca, recuperação, até a transmissão da informação. Apresenta-se as seguir figuras da evolução da *web*.

Figura 3 – Mapa de evolução web

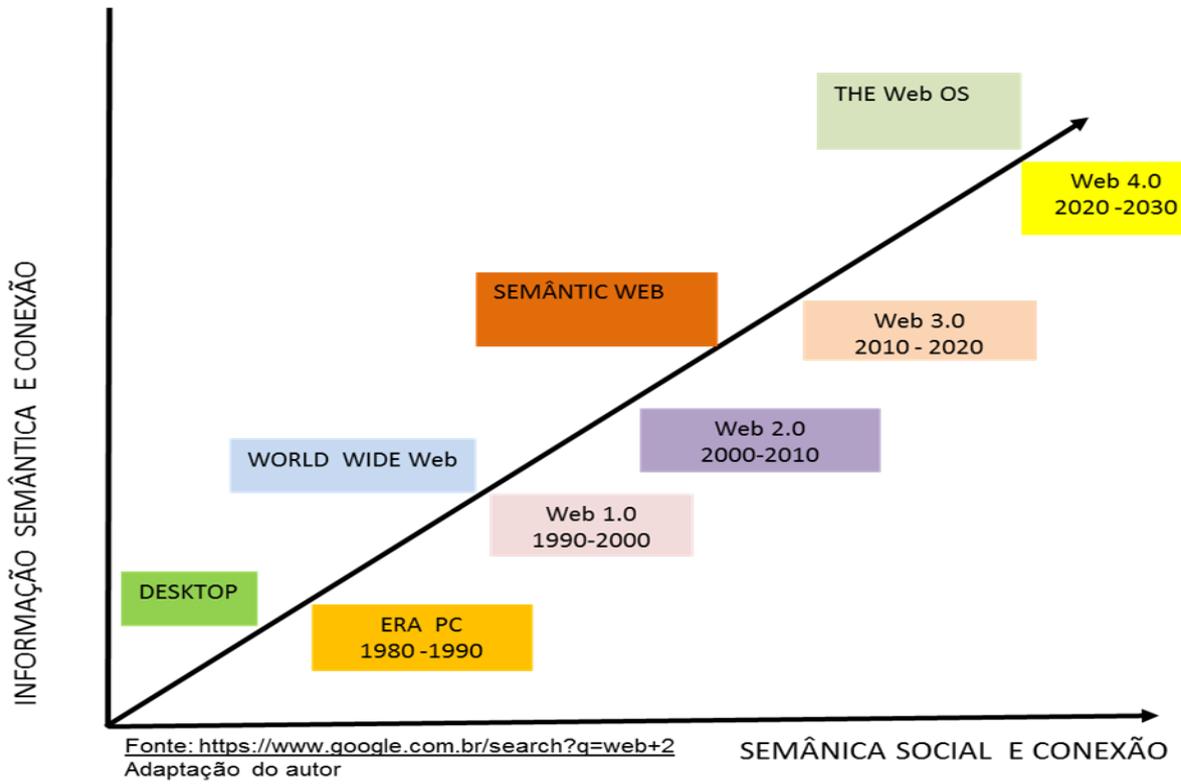
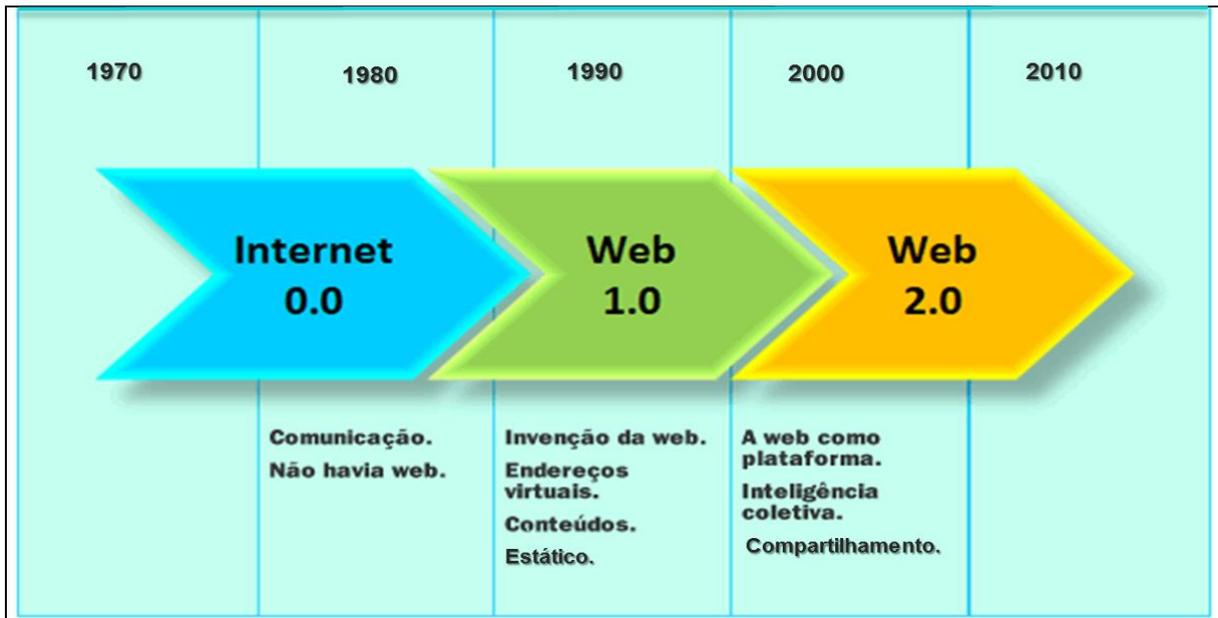


Figura 4 -Evolução da web

Web 2.0 a primeira evolução da internet



FONTE: <https://www.google.com.br/search?q=web+2>

Assim pode-se dizer que a biblioteca tem passado por desafios e procurado superar adequando-se à contemporaneidade para manter-se atualizada e fazer uso das tecnologias. Em todas as áreas do conhecimento, a pesquisa é inviável sem a utilização das TIC, pois os conteúdos disponibilizados são atualizados constantemente. As estratégias de busca e recuperação das informações têm passado por revoluções com o uso das tecnologias, mas o ser humano prossegue na procura por conhecimentos sempre atuais.

A despeito do prosseguimento do processo de transferência da informação, o que se percebe é que as instituições, os profissionais da área e a própria sociedade, reivindicam o alinhamento dos serviços prestados pela biblioteca às exigências da vida contemporânea, que anseiam por facilitar e ampliar a oferta informacional pertinente às necessidades dos usuários. Isso está de acordo com a especificidade da BU, que, em consonância com Neuroth (2009), consiste na oferta de “um acesso homogêneo a muitas ofertas heterogêneas”, pois os profissionais da informação precisam centrar suas atividades em serviços de assistência ao usuário.

No tocante aos obstáculos que a biblioteca tem de enfrentar na atualidade, eles são baseados nos doze pontos que Neuroth (2009) traçou para orientar a biblioteca do futuro e estão descritos a seguir.

As bibliotecas, com o propósito de oferecer serviços digitais, precisam prever os desafios que terão de enfrentar, levando-se em conta sua divisão conforme seus suportes: as físicas ou as virtuais (acrescento as híbridas). É determinante estabelecer metas na direção do uso dos recursos digitais o mais breve possível, entendendo-se que as BUs precisam explorar as redes de informação, fazendo uso dos recursos *on-line*. Adicionalmente, é fundamental criar a consciência coletiva de que a biblioteca se trata de um “bem público”, portanto deve-se procurar criar políticas públicas que apoiem a prestação de serviços digitais pelas bibliotecas, e que estes serviços atendam às diversas classes e sejam interculturais, passando a atender de forma harmoniosa seus fornecedores de conteúdo, mediadores e usuários. É imprescindível também que a BU esteja atenta que o perfil de interesse do usuário pode ser utilizado para a geração e Disseminação Seletiva da Informação (DSI), fornecendo o conhecimento presencial ou a distância e, dessa forma, tornar-se local de aprendizagem, fazendo uso das ferramentas disponibilizadas nas redes sociais. Quanto aos profissionais da informação, eles devem prosseguir desenvolvendo habilidades para utilizar os recursos digitais que estão disponíveis.

Miller enfatiza que os usuários finais, como também os “blogueiros”, têm-se beneficiado dessas conveniências:

[...] existe, igualmente, a possibilidade de participação das bibliotecas e organizações associadas. Bibliotecas, fornecedores de sistemas, editores, organismos normalizadores, agências governamentais precisam trabalhar juntos. Nenhum de nós pode fazer isto sozinho e todos nós podemos nos beneficiar se fizermos juntos. Podemos dar o salto? (MILLER, 2005, p. 5).

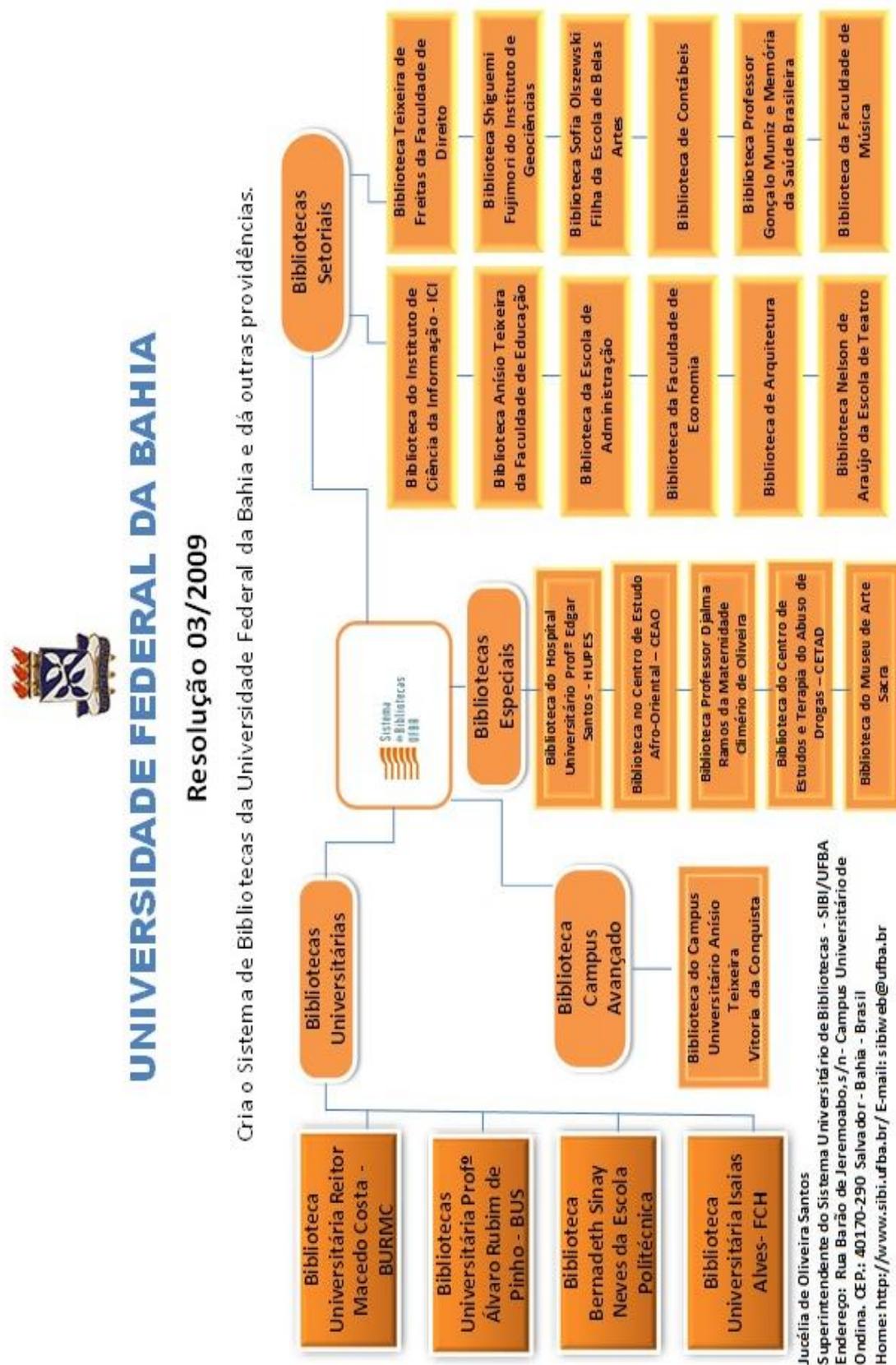
Isso é reafirmado por Lubisco (2011), quando observa que, a partir da *web 2.0*, a biblioteca pode atuar com mais qualidade, no que se refere à socialização da informação. Tal socialização é permitida pelo emprego de seus recursos para interligar operações entre sistemas, criar conexões, aumentando a popularização de seus produtos e reduzindo preços, pois, a gama de recursos disponíveis via *web* consegue ampliar exponencialmente as possibilidades de acesso à informação especializada, inclusive expandindo o ensino e a educação a distância.

2.3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA REITOR MACEDO COSTA

A Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Bahia, criada na década de 60, tinha como propósito gerenciar as bibliotecas setoriais, localizadas nas diversas unidades e institutos de ensino. No ano 2009, com a criação do Sistema de Bibliotecas (SIBI), a BC passou a chamar-se Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC), pertencente ao SIBI, que tem como missão “a promoção e divulgação ao acesso à informação, sustentado pelos quatro pilares, que são as atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação da comunidade universitária da Universidade Federal da Bahia”³. O SIBI está estruturado com Bibliotecas Universitárias (Biblioteca de grande porte) por ter acervos afins incorporados, passando a atender a um maior número de cursos e de estudantes; Biblioteca *Campus* Avançado; Bibliotecas Especiais e as Bibliotecas Setoriais.

³ Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI). Disponível em: <<http://www.sibi.ufba.br/apresentacao>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

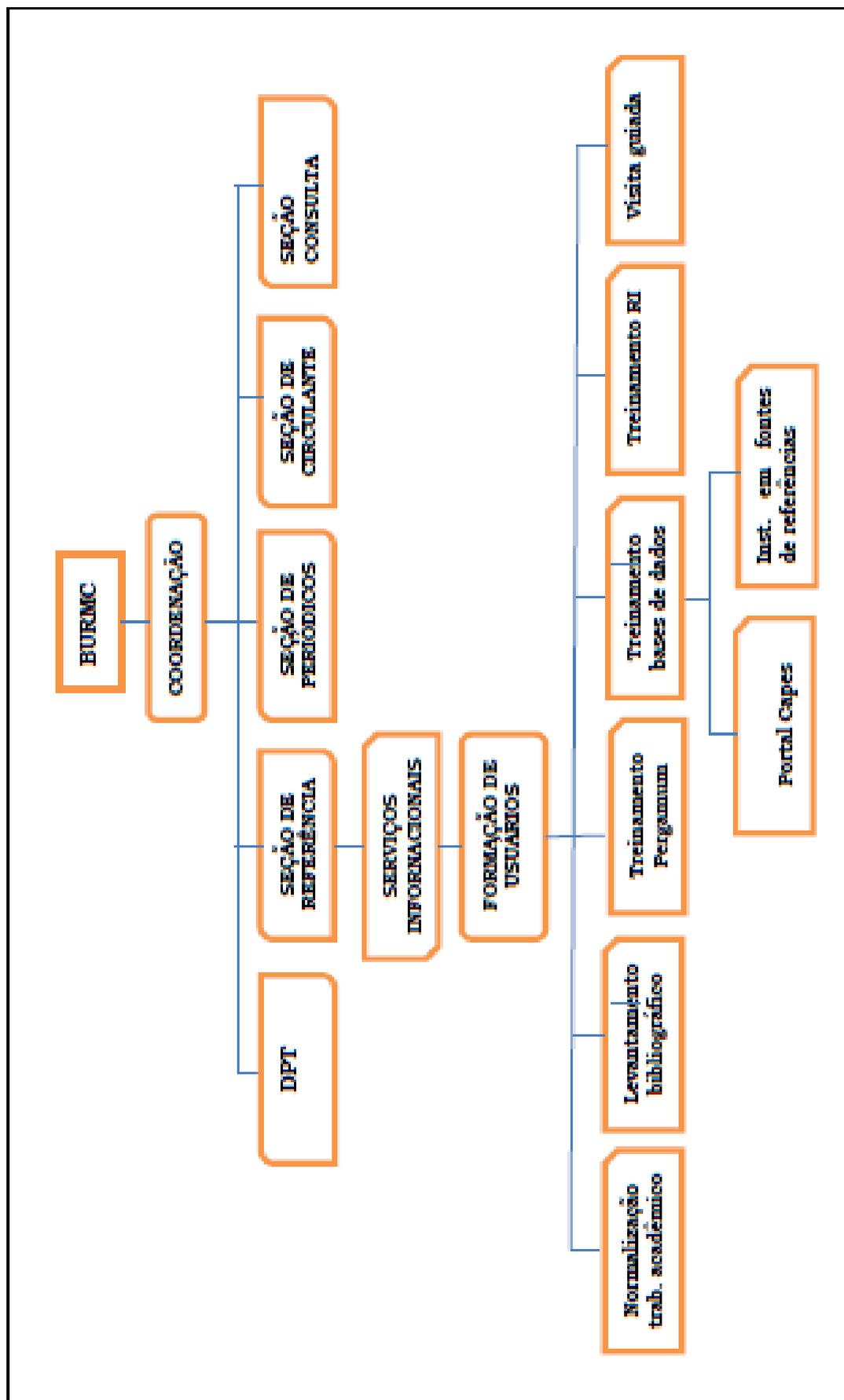
Figura 5 – Organograma da estrutura administrativa do SIBI/UFBA



Fonte: Elaboração do autor

Atualmente, a BURMC funciona em sede própria, localizada no *Campus* Universitário de Ondina e está estruturada administrativamente em cinco seções: Departamento de Processamento Técnico (DPT), Seção de Referência, Seção de Periódicos, Seção Circulante e Seção de Consulta, responsáveis pelo desenvolvimento das atividades administrativas e técnicas da biblioteca.

Figura 6 – Organograma da estrutura administrativa da BURMC



Fonte: Elaboração do autor

A Seção de Referência da BURMC, desde sua criação, até os anos 90, oferecia serviços de forma convencional. O atendimento ao usuário era realizado a partir da consulta nas fontes de informações primárias, tais como: dicionários, enciclopédias, *index*, catálogos, *abstracts*, anais, guias, atlas. Esses materiais bibliográficos contemplavam as várias áreas do conhecimento.

O conteúdo bibliográfico dessa seção era divulgado através de materiais impressos, a saber: alertas bibliográficos, boletins e *folders*. Todo o acervo era previamente catalogado visando à circulação informacional do serviço de referência e para facilitar a assistência personalizada ao estudante, professor, e a outros profissionais da comunidade interna e externa. Atualmente, a seção de referência da BURMC desenvolve programa de orientação aos usuários. Essa seção inclui a oferta dos seguintes serviços: visita técnica guiada; instrução para o uso das fontes de referência informacionais primárias, secundária, terciária e eletrônica; promoção de eventos científicos e culturais; oficina de estratégia de busca para acesso às bases de dados da produção científica; orientação para o uso das normas da Associação Brasileira de normas Técnicas (ABNT), como também elaboração de levantamento ou pesquisa bibliográfica no cumprimento das tarefas acadêmicas e de produção científica (artigos, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), dissertações, teses); treinamento para a utilização do sistema Pergamum⁴ e oficinas de orientação para o auto arquivamento da produção acadêmica no Repositório Institucional (RI).

Com esse programa de educação continuada, a seção de referência busca inserir o bibliotecário na atividade de mediador da informação de modo a contribuir para a formação de cidadãos habilitados ao desenvolvimento de atividades de pesquisa acadêmica e aprimorando os conhecimentos do usuário.

Diante da evolução tecnológica, a seção de referência da BURMC tem buscado a inovação dos serviços, com o propósito de acompanhar o paradigma do que é oferecido nas instituições de ensino. Para melhor atender às necessidades informacionais dos usuários, a seção valoriza também a questão dos atendimentos realizados de forma presencial e não presencial.

⁴ Base de dados do acervo das bibliotecas que compõe o Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA.

2.4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Etimologicamente, a palavra referência teve origem no francês, *référer* [referir], que tem o sentido de recorrer; mais tarde surge o termo, em inglês, *reference* [referência], com o significado de remeter, encaminhar o leitor à informação solicitada (ACCART, 2012). Esse autor esclarece que “[...] os serviços de referência surgem no final do século XIX, nas bibliotecas públicas norte-americanas com o nome de *reference services*” (ACCART, 2012, p. 7). Figueiredo (1992, p. 14) atribui o surgimento do serviço de referência “[...] à percepção da necessidade de assistir aos leitores no uso dos recursos da biblioteca”.

O termo serviço de referência presencial, segundo Accart (2012, p. 13-14), “[...] designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações”, cujo objetivo é: “[...] auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente”. Uma das primeiras citações relativas à atividade de auxílio ao leitor, praticada por bibliotecas – antes mesmo do surgimento do termo referência – ocorreu na 1ª Conferência da American Library Association (ALA), em 1876, com a publicação do artigo “As relações pessoais entre bibliotecários e leitores”, de Samuel Sweet Green, que tratava da importância do auxílio ao usuário na utilização da coleção bibliográfica, com destaque para o aspecto educativo da biblioteca (SIQUEIRA, 2010).

Em 1891, o termo *reference work* foi utilizado na Revista *Library Journal*, conforme Almeida Júnior (2003). Segundo Siqueira (2010), Melvil Dewey, bibliotecário norte-americano, utilizou, em 1888, o termo “bibliotecário de referência” fazendo menção ao profissional responsável por essa seção, porém essa expressão não foi incorporada, imediatamente, ao contexto da biblioteca. No Brasil, a primeira biblioteca a criar uma seção de referência foi a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, que, apesar de ter sido inaugurada em 1910, apenas em 1944 criou esse setor. Na década de 90 do século passado, Figueiredo (1992, p. 12), referindo-se à evolução dos SR, afirma:

[...] à medida que as bibliotecas e as informações tornam-se mais especializadas, a técnica de “bater e fugir” deixou de ser suficiente e a [...] evolução, transição ou orientação para a qual tende o serviço de referência constitui na realidade, o auxílio profissional à busca bibliográfica, algo que envolve gastos de tempo e esforço e conhecimento do que o leitor necessita.

Com a evolução tecnológica e os novos suportes informacionais utilizados pelo SR no atendimento aos usuários, o serviço prestado passa a ser mais especializado e exige do

profissional habilidade quanto ao conhecimento e manuseio das ferramentas de pesquisa empregadas na realização da investigação que o usuário necessita.

Figura 7 – O bibliotecário de referência



Fonte: Foss (1906).

No trecho a seguir, Almeida Júnior (2003, p. 15), apresenta o que é, para ele, o verdadeiro sentido do serviço de referência e o valor que lhe é atribuído pelos especialistas da área:

O Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca; é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa.

Observa-se, assim, que o SR é a culminância dos serviços intermediários da biblioteca, tais como o desenvolvimento de coleções, o processamento da informação e sua organização. O SR funciona como resposta à demanda informacional do usuário, na procura por conhecimentos, de forma pessoal entre o bibliotecário e o usuário, sendo um exercício de comunicação e busca. Assim SR vai além de um processo específico de instrução bibliográfica e, conforme Siqueira (2010) constitui primeiramente uma atividade humana, com o propósito de atender aos anseios de alguém que precisa de determinado conhecimento e busca a informação.

De acordo com Almeida Júnior (2003) e Siqueira (2010), pode-se assegurar que o SR é a atividade-fim da biblioteca, que é o atendimento ao usuário, de forma eficiente e com a mediação do profissional, não importando o suporte em que esteja armazenada a informação. Mangas (2007, p. 2) assegura que “[...] a dimensão humana, isto é, o contato pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial”.

Esse serviço é uma atividade relativamente nova dentro das funções da biblioteca e tem como propósito o assessoramento do leitor na utilização do acervo e nas suas pesquisas em busca de recursos informacionais, bem como no acesso à produção científica, armazenada em suportes materiais e virtuais. Figueiredo (1996), na década de 90 do século passado, no princípio da era virtual, predizia que a concepção do SR não seria modificada com a chegada das TIC, pois ampliaria as atividades intelectuais na área da informação e assim proporcionaria um elo maior entre o profissional, o usuário e o processo de recuperação da informação.

Na contemporaneidade, o termo referência agrega vários sentidos na biblioteconomia e na biblioteca, no intuito de atender às indagações dos usuários que recorrem a esses serviços, sejam eles presenciais ou virtuais, na busca de respostas que satisfaçam suas necessidades informacionais de maneira rápida e segura.

O SR tem sido descrito de diferentes maneiras, cada autor tem uma visão particular desse serviço que, mesmo com os avanços da tecnologia e a implantação de ferramentas inovadoras, preserva seu valor na instituição, por cumprir a missão primordial da biblioteca, que é a satisfação informacional do usuário. Macedo e Modesto (1999, p. 41) afirmam que o serviço de referência, “[...] pode ser representado como o coração do sistema bibliotecário no qual é bombeado todo o sangue informacional [...] tem ele personalidade e sentimentos próprios de comunicação”.

Esses mesmos autores enunciam o que classificam como as cinco linhas do serviço de referência, que são: as ações inerentes e indissociáveis ao serviço de referência e informação; a educação do usuário; os serviços de alerta e disseminação da informação; a divulgação comunicacional e visual; a administração e supervisão do Serviço de Referência e Informação (SRI). Ainda a respeito dessas linhas de ação, os autores citados ponderam que elas sintetizam o espaço de atuação do bibliotecário de referência, como mediador, no atendimento a questões de informação solicitadas pelos usuários.

Estas ações dividem-se em dois níveis: o primeiro refere-se ao atendimento convencional, face a face, com o usuário; o segundo é mediado pelos sistemas de recuperação de informação, pelas fontes bibliográficas e pelo atendimento virtual, quando também se dá a interferência de recursos eletrônicos e das soluções de tecnologias da informação, atualmente em uso no processo de recuperação, comunicação e disseminação da informação. Para Accart (2012, p. 162), “[...] o serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como serviço à parte”. Dos muitos pesquisadores que desenvolveram estudos sobre o SR, Hutchins (1973, p. 4) afirma que: “[...] 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”.

Vale considerar que o artigo desse especialista foi escrito na década de 70, quando o uso das soluções eletrônicas virtuais ainda não era possível, sendo assim, compreensível a afirmativa contundente do autor de que a atividade de referência realizava-se dentro da biblioteca, de modo direto e pessoal, o que significava que usuário e bibliotecário – atores da ação – deveriam estar frente a frente.

No entanto, ponderando ainda sobre essa citação de Hutchins, o trecho final afirma que o SR destina-se a promover o acesso à informação, tanto quanto seja possível. Ou seja, se esta é a premissa básica do SR – tornar acessível a informação pertinente a quem dela precisar, de modo rápido e eficiente. Espera-se, portanto, que as bibliotecas se engajem nesse movimento de atualização e uso dos recursos tecnológicos, que propiciam a disseminação da informação e do conhecimento a distância, sem barreiras de tempo e espaço.

Sobre a natureza das bibliotecas, que é suprir as necessidades de informação do seu público-usuário, Cunha, Silva e Menezes (2000, p. 2) pronunciam-se, focando, desta vez, as bibliotecas universitárias: “[...] nas bibliotecas universitárias, como em qualquer unidade de informação, o objetivo principal é propiciar que as necessidades informacionais dos usuários sejam supridas de modo eficaz e com agregação de valor”.

Como enfatizado anteriormente, o SR é considerado a atividade-fim da biblioteca, pois dialoga e negocia com o usuário na perspectiva de encontrar a informação desejada independente do suporte em que esteja.

2.5 SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O avanço tecnológico transforma o SR tradicional, que procura acompanhar a evolução das TIC, e as formas de prestação de serviços ao usuário através dos SRV ou digital. Esse serviço tem procurado adequar-se aos padrões virtuais e digitais que são disponibilizados pela *web*, possibilitando a dinamização e o auxílio do profissional no atendimento de questões solicitadas pelos usuários, de forma rápida e segura.

A literatura aponta para um forte movimento envolvendo bibliotecas e bibliotecários, voltados para a aplicação da *web 2.0* como plataforma para divulgação de seus serviços e, assim, levar a biblioteca até o usuário. Esse movimento é identificado como biblioteca 2.0, e o princípio que o sustenta é a possibilidade de incrementar os serviços, introduzindo ferramentas tecnológicas colaborativas, o que permite a criação de serviços e produtos informacionais interativos, concretiza a realização de ações e atividades com o compartilhamento do usuário.

Varela, Barbosa e Guimarães (2009), em observância aos estudos de Lozano (2009), apontam que há um novo modelo cultural em que o impresso avançou para a imagem, o estático para o interativo e onde há maior facilidade para a participação. A utilização de ferramentas virtuais da *web 2.0*, como os *Blogs*, *Youtube*, *Twitter*, oferecem grandes possibilidades de interatividade que não poderíamos imaginar em tão poucos anos.

O SR tem inserido nos serviços prestados as ferramentas que estão disponibilizadas na *web 2.0*, para utilizá-las como aliadas no atendimento ao usuário, na pesquisa, na DSI e no descobrimento de informações, como vêm sendo chamados os serviços de recuperação da informação nos ambientes virtuais. Os recursos da *web 2.0* são empregados, ainda, na divulgação da biblioteca e dos seus serviços, fazendo uso de ferramentas e mensagens instantâneas.

Assim sendo, cria-se uma interação com o usuário de forma virtual, inserindo os serviços no padrão tecnológico e nas tecnologias da informação. Estas evoluem e surgem novos tipos de suportes mais sofisticados para o registro de conhecimento. Miranda (2004, p. 113) ressalta que vivemos em “[...] uma sociedade onde a informação e o conhecimento tornam-se fatores integrantes da produção”.

Tamaro e Salarelli (2008, p. 271) percebem o serviço de referência digital “[...] como serviço de informação bibliográfica e de referência a recursos digitais onde pode ser encontrada

a informação solicitada, fornece ao usuário uma assistência pessoal que o ajuda a encontrar aquilo que precisa”. E, conforme argumenta Accart (2012, p. 181), o serviço de referência virtual, “[...] 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”.

Quanto ao surgimento do SRV nas bibliotecas, existem divergências referentes ao período exato. De acordo com Márdero Arellano (2001, p. 8), “[...] os serviços de referência virtual via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na internet”.

De acordo com Accart (2012), é no final dos anos 90 que surge o SRV, inicialmente nos Estados Unidos e na Escandinávia, com a criação de serviços de referência virtual. Diante da imprecisão do período do surgimento do SRV, sabe-se que é uma atividade relativamente nova desenvolvida pelo SR e que vem trazendo inovações e ampliação dos serviços que são disponibilizados aos usuários.

Nos Estados Unidos, no ano de 1997, foi criado o Virtual Reference Desk (VRD) com a missão de valorizar o serviço de referência virtual. No ano de 2003, o VRD publica um documento que é básico para este serviço: é centrado no usuário quanto à acessibilidade, rapidez, clareza e interatividade; e na gestão e desenvolvimento do serviço quanto a modelagem, competência e *marketing*. Anos depois, a Reference and User Services Association (RUSA)⁵ complementaram o documento publicado pela VRD, ambas se relacionam com a American Library Association e foi esta Associação a responsável por divulgar os critérios que desenvolve os aspectos da referência virtual que são citados por Accart (2012, p. 166-167).

- **A proximidade com o usuário** – o sítio da biblioteca ou da instituição na internet inclui vínculos diretos com diferentes páginas para o serviço de referência virtual. O auxílio à busca é facilitado graças a menus e exemplos explicativos;
- **O contato com o usuário** – a questão por ele trazida requer toda a atenção do profissional; a resposta apresentada obedece a normas de qualidade (prazo, apresentação, conteúdo);

⁵ Disponível em: < <http://www.ala.org/rusa/about>.>

- **A questão** – durante a transação de referência, o profissional deve ser objetivo e não emitir juízo de valor sobre o assunto ou a natureza da consulta que lhe é formulada. As informações de caráter privado fornecidas pelo usuário não devem ser divulgadas;
- **A busca da informação** – o profissional fornece respostas apropriadas, utilizando as fontes de informação pertinentes e confiáveis. Ele procura, quando necessário, outras fontes;
- **O acompanhamento** – a consulta a especialistas deve ser levada em conta, a fim de aprofundar a busca de informações.

Apesar dos critérios serem do SRV, a maioria deles se aplica ao SR tradicional como mais adiante será exposto no processo de referência de Grogan (1995). Accart (2012) diferencia os serviços quando estabelece que no SR tradicional a vantagem seja o contato direto com o usuário e o SRV dá ênfase aos aspectos tecnológicos.

Conforme Accart (2012), as três funções que caracterizam o SRV são as seguintes: estar disponível para atender às solicitações do usuário, habilitá-lo no uso das ferramentas de pesquisa digital e instruí-lo para encontrar conhecimento e serviços que precisa. Considerando que a inovação, a atitude e a filosofia 2.0 podem tornar-se aliadas tanto dos professores quanto dos profissionais da informação que se permitam visualizar positivamente as oportunidades oferecidas pela *web 2.0*.

O profissional que atua como mediador da informação precisa estar em constante aprimoramento quanto ao uso das tecnologias, sempre visando o atendimento qualificado aos seus solicitantes. Conforme Cunha (2003, p. 43), a profissão é “[...] essencialmente social, uma profissão de mediação e de contato, de ‘fazer com o outro’ de fazer para o outro”. Assim, bibliotecário de referência deve desenvolver habilidades para o desempenho das suas funções, que dele exige flexibilidade, pois cada atendimento é uma nova realidade. Portanto Santos (1996) ressalta que o profissional da informação contemporâneo precisa de habilidades gerenciais e didáticas no tratar com pessoas e a capacidade de comunicação.

Neste sentido Ohira, Prado e Schmidt (2004, p. 50-51) relacionam as cinco grandes áreas que englobam os conhecimentos e habilidades desse profissional: “[...] a gestão e administração da informação; o tratamento da informação; a tecnologia da informação; o atendimento e interação com o usuário; atitudes e qualidades pessoais”. Esses mesmos autores

fazem uma análise temática das atividades e funções do profissional da informação, que atuam em cinco atividades básicas do ciclo documentário ou informacional: seleção, descrição, interpretação, disseminação e preservação dos documentos e das informações.

As inúmeras responsabilidades do bibliotecário de referência demandam, portanto, aptidões e habilidades para a prática deste serviço, nitidamente de cunho social, tendo em vista que busca suprir uma necessidade humana e social. No que concerne ao relacionamento do bibliotecário com o usuário e deste com o manejo das fontes de informação, estão implícitos processos intelectuais e cognitivos, evidenciando-se, assim, que a formação deste profissional precisa contemplar também matérias relativas à cognição, pois se espera que ele, atuando como mediador do conhecimento, numa esfera educativa e cultural, esteja apto a construir significado e a ultrapassar a ação de transferência da informação, num processo dialógico e de aprendizagem recíproca.

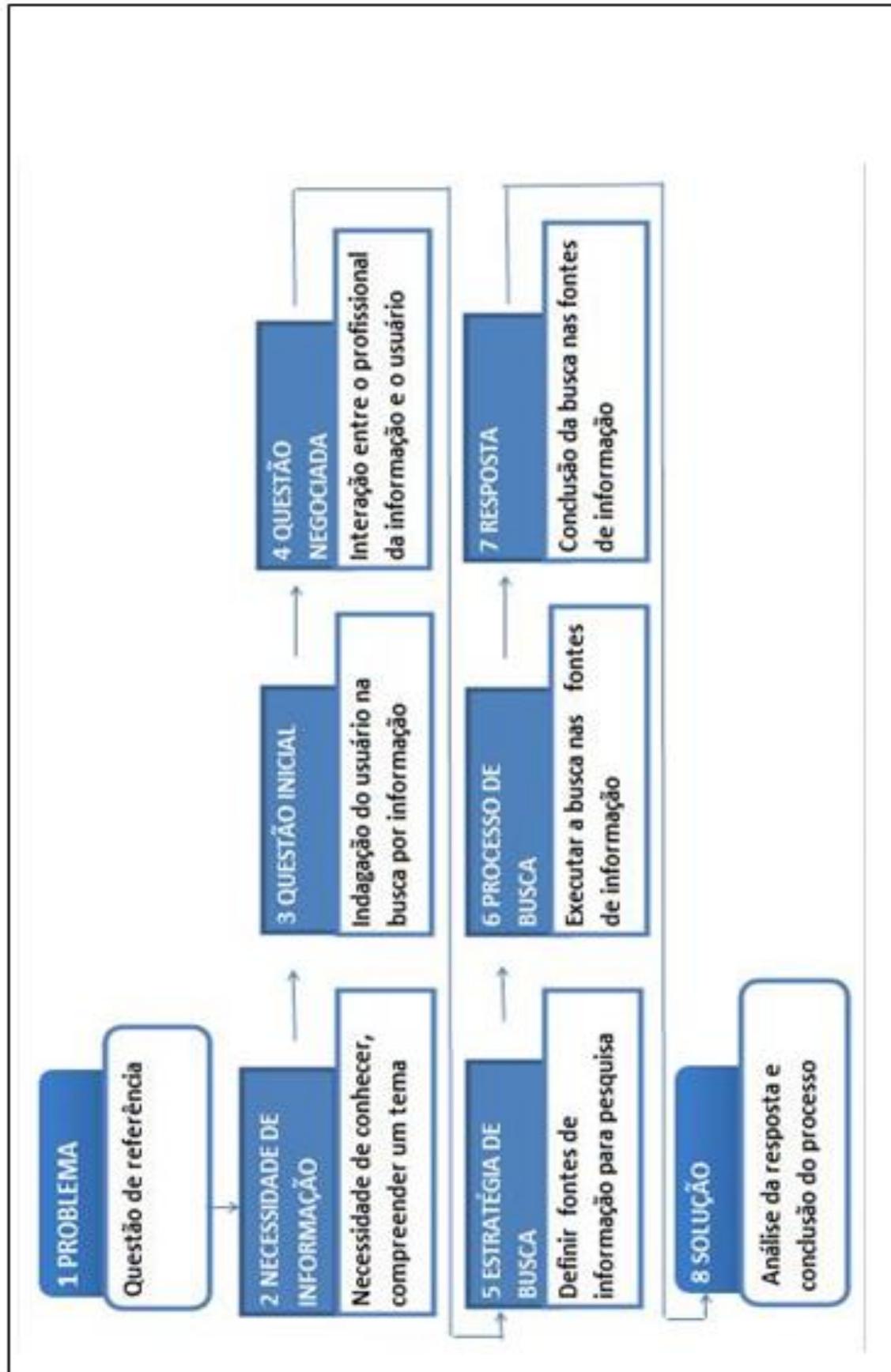
O SR reflete o momento de interação do bibliotecário com o usuário no processo de solicitação, busca e recuperação da informação, sempre na expectativa do pronto atendimento por parte da biblioteca e do bibliotecário. Assim, corroborando com Grogan (1995), pode-se assegurar que os serviços de referência vão além de um expediente para comodidade do usuário, visto que em todo o processo, a expectativa deste de que sua “questão” seja esclarecida, pois cabe ao bibliotecário de referência responder, de algum modo, à sua busca por uma informação pertinente, que solucione seu problema de estudo, pesquisa, trabalho ou do cotidiano.

Assim sendo, se a biblioteca não possui a fonte apropriada para atender à questão do leitor, o bibliotecário de referência deve indicar onde e como ele chegará à resposta desejada.

Este é seu verdadeiro perfil – evitar deixar o usuário sem resposta, tendo em vista que, como profissional, desempenha a atividade de especialista em fontes de informação e dos sistemas de recuperação de conhecimento da área na qual atua.

De acordo Grogan (1995), o processo de referência se dá pela necessidade de conhecimento, manifestada pelo usuário, o que é identificado por muitos estudiosos da área como uma característica humana. Ainda o mesmo autor (1995) considera que, para solucionar as questões do usuário, o SR segue oito passos abaixo.

Figura 8 – O processo de referência



Todos esses passos são necessários no SR, seja ele presencial ou virtual, e a mediação é um elemento facilitador neste processo, na medida em que promove o diálogo e ajuda na compreensão das questões, quer por usuários, quer por bibliotecários.

Assim, o SR evolui ao longo do tempo, acompanhando o desenvolvimento do conhecimento científico, os processos e ferramentas de trabalho e, acima de tudo, o perfil e interesse do usuário. Atualmente, dois fatores marcaram e impulsionaram essas mudanças: o primeiro – o novo modelo de gestão em que o usuário é tomado como o principal interessado na oferta de qualquer serviço, e seu perfil de interesse serve de guia para a organização, execução e oferta de qualquer produto ou serviço; e o segundo – a trajetória das TIC que, evoluindo muito rapidamente, fizeram avançar os modelos, processos e ferramentas usados pelo SR na execução de suas atividades, em cumprimento de sua missão de satisfazer a necessidade de informação do usuário. A respeito do exposto, Mangas (2007) destaca o momento pelo qual a biblioteca e o SR atravessam com as tecnologias de gestão direcionadas para o usuário, o impacto das TIC, a internet e, conseqüentemente, a expansão informacional.

De fato, não se trata apenas de mudança, mas de enfrentar desafios relativos ao modelo gerencial vigente, em decorrência de tempos mais dinâmicos e competitivos, relativos às transformações trazidas pelas TIC e suas soluções inovadoras e radicais no processamento, organização e difusão do conhecimento, e, por fim, ao perfil diversificado dos novos usuários no que tange ao conhecimento científico e mesmo ao uso dos recursos das TIC.

Diante do exposto, observa-se que a implantação da biblioteca 2.0, ou referência virtual, faz parte do processo de inovação dos serviços oferecidos na Seção de Referência, que precisa de um profissional qualificado para atender o usuário, cada vez mais exigente, na busca e recuperação da informação. Esse mesmo usuário tem procurado informar-se para aprender a utilizar as novas formas de buscar a informação, com o propósito de adquirir conhecimentos atualizados que, com a explosão informacional, tornam-se inesgotáveis.

Segundo Shera (1973), há necessidade premente de que o bibliotecário esteja a par do perfil desse usuário, observando o modo como ele aprende com a informação e quais os fatores que determinam o seu uso. Em outras palavras, para o êxito de tal atividade, faz-se necessário que o bibliotecário tenha conhecimentos sobre mediação e cognição, os quais lhe permitam negociar com o usuário, a fim de compreender a lógica seguida por este na busca da informação. Não é possível falar em perfil de usuário sem se reportar ao estudo de usuário que possibilita

identificar o perfil deste que é o sujeito principal no desenvolvimento das atividades do profissional da informação na biblioteca. Conforme o glossário de termos técnicos em Tarapanoff (2004, p. 120), estudo de usuário é:

[...] técnica utilizada para traçar o perfil de usuários de um determinado produto, serviço ou centro de documentação e a partir daí direcionar e padronizar o atendimento, melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e atender da melhor maneira possível a demanda e a necessidade dos usuários.

No desenvolvimento da pesquisa, é necessário conhecer (investigar) o universo de usuários que frequentam biblioteca, em particular os usuários da seção de referência da BURMC, como também saber se os serviços disponibilizados estão atendendo a demanda informacional do usuário e se o profissional tem atuado na mediação da informação diante dos recursos disponibilizados na seção através das TIC. Conhecendo o usuário, o planejamento e avaliação dos serviços, são direcionados para o atendimento da demanda e interesse informacional dos usuários. Figueiredo (1979, p. 77) define estudo de usuário como:

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Figueiredo (1974), em relação ao estudo, ainda esclarece que é através de investigações que se busca conhecer as demandas dos usuários, e perceber se estas estão sendo atendidas de maneira apropriada e satisfatória para o usuário. Assim essa ferramenta é fundamental para o profissional da informação, pois, permite realizar o mapeamento do usuário e das necessidades informacionais, a opinião sobre os serviços prestados pela biblioteca serve como recurso para a elaboração do planejamento bibliotecário, para a adequação e prestação de serviços disponibilizados ao usuário. A atuação do bibliotecário com mediador na recuperação da informação deve fazer a diferença garantindo a satisfação do usuário no atendimento de qualidade como resultado das habilidades profissionais e do gerenciamento dos serviços.

2.6 MEDIAÇÃO BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIOS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Na sociedade contemporânea, a informação é fator decisivo para o desenvolvimento social, político, econômico e científico do homem. Diante do avanço tecnológico, a informação gerada e disponibilizada é cada vez mais volumosa e diversificada, o que impele o homem a buscar e apropriar-se dela, resultando na ampliação do repertório informacional.

No entanto, faz-se necessário o entendimento conceitual do termo informação. Nesse tocante, segundo Le Coadic (2004, p. 4, grifo do autor),

[...] a informação é um conhecimento inscrito **registrado** em forma escrita **impressa ou digital**, oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos **a linguagem**, signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

De acordo com o autor, a informação é apresentada em suportes distintos é um processo em que se produz, comunica e transmite o conhecimento. Ainda para o mesmo autor, “A informação é o sangue da ciência. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. Sem informação a pesquisa seria inútil e não existiria o conhecimento”. (Le Coadic, 2004, p. 27). Dessa forma, podemos proferir que a informação é a base para o desenvolvimento da sociedade do conhecimento, sociedade essa que faz uso das TIC. Nesse contexto que tem transformado o procedimento de busca e recuperação entre usuário e o bibliotecário mediador do processo, o entendimento da definição de informação é essencial para a sua utilização e avanço da ciência, do social e individual. Assim, Lancaster (1989, p. 1) esclarece que “[...] é extremamente difícil definir informação, [...] O fato é, naturalmente, que informação significa coisas diferentes para pessoas diferentes”. Desta forma, a informação gerada e armazenada nos suportes informacionais sejam eles físicos ou virtuais é utilizada conforme a necessidade e o propósito do usuário que busca o auxílio do bibliotecário como mediador para apropriar-se do conhecimento.

Em relação à mediação, Accart (2012, p. 15) esclarece que “uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que

permitem orientar de forma diferenciada os serviços”. Smit (2003) pontua que a mediação da informação tem como característica a ação de comunicar e informar com o propósito de transferir a informação e com a finalidade de satisfazer as lacunas informacionais dos usuários. Ainda esse autor refere-se à mediação como uma possibilidade da biblioteca utilizar o seu acervo informacional. E descreve que a atividade de mediação da informação está presente nos serviços ao usuário, na ação cultural e na comunicação documentária.

O processo de mediação da informação é importante no intercâmbio bibliotecário com o usuário, esta ação se estabelece a partir da interação informação→bibliotecário→usuário, na qual o bibliotecário ou profissional da informação contribui para a construção do conhecimento através do uso das TIC e das fontes informacionais disponibilizadas impressas e virtuais. Esse profissional desempenha o papel de agente mediador da informação, atividade transformadora dentro da biblioteca desenvolvida mesmo sem a presença do usuário antes mesmo do material ser disponibilizado, o bibliotecário estar à frente da formação e desenvolvimento de coleções, do processamento técnico, da disponibilização do material e dos processos executados na biblioteca digital a mediação faz parte das atividades desempenhadas pelo profissional da informação. Baseado em Ortega e Gesat (2006) o bibliotecário é a ligação entre o usuário e a informação, ou seja, o mediador, que no desempenho de sua atividade, destaca suas habilidades técnicas e administrativas principalmente quanto ao descobrimento da informação tratada e disponibilizada, para realizar o atendimento do usuário, sua principal função profissional.

A atividade do profissional como mediador tem início com os serviços internos e se estende nas seções da biblioteca no contato com os usuários e nas funções que desenvolve no auxílio às necessidades informacionais dos usuários. Tal tarefa exige do bibliotecário mediador habilidades e conhecimentos quanto ao manuseio das fontes informacionais para a busca e recuperação da informação requerida pelo consultante. De acordo com Almeida Júnior (2002), é na seção de referência que a mediação é realizada, local onde o serviço desenvolvido pela biblioteca se concretiza atingindo a finalidade de todo o processo, isto é, o atendimento do usuário na busca por conhecimento. Portanto o

[...] Serviço de Referência e Informação, fim último das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, espaço em que se concretiza a Mediação da informação, a relação entre a necessidade e a informação, é um trabalho com pouco status entre os profissionais da área. Em qualquer tipo de unidade de informação, principalmente nas ligadas a empresas e que lidam com informações especializadas, o Serviço de Referência e Informação é priorizado. (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p. 142).

A atividade de mediação da informação é abrangente, desde a tradicional maneira de atender ao usuário, a atividades realizadas em instituições culturais proporcionando conhecimento e novas experiências, como também a mediação quanto a forma de utilização das TIC e as fontes de informação que estão disponíveis nos SRV das Bibliotecas Universitária.

[...] mediação acaba por cobrir coisas tão diferentes entre si, que vão das velhas concepções de ‘atendimento ao usuário’ à atividade de um agente cultural em uma dada instituição – museu, biblioteca, arquivo, centro cultural – à construção de produtos destinados a introduzir o público num determinado universo de informações e vivências (arte, educação, ecologia, por exemplo), à elaboração de políticas de capacitação ou de acesso às tecnologias de informação e comunicação. (ALMEIDA, 2007, p. 2).

O bibliotecário, ao interagir com o usuário no ato da mediação da informação promove o acesso a informação, contribui e influencia de forma efetiva na recuperação e construção do conhecimento, no desempenho desta ação faz usos das habilidades desenvolvidos utilizando as ferramentas disponibilizada através das TIC, ou seja, dar suporte ao auxiliar o usuário na busca e apropriação de conhecimentos.

Portanto a mediação é uma atividade integrante do fazer do bibliotecário no desempenho das atividades do cotidiano e, desta forma, está presente em todas as etapas que são realizadas para a aquisição, preparo e disponibilização da informação, concretizada na seção de referência através dos serviços informacionais. Esses serviços, por sua vez, são disponibilizados tanto na forma presencial como na utilização das tecnologias através dos serviços virtuais utilizando bases de dados e as fontes de informação *on-line* através dos SRV, para o atendimento das questões solicitadas pelo usuário.

3 PERCURSO METODOLÓGICO (ESTUDO DE CASO)

A metodologia é o componente do estudo que delimita o conjunto de ações necessárias para o alcance dos objetivos da pesquisa. Neste estudo, o objetivo geral compreende: observar a influência das TIC no uso dos serviços da seção de referência e os específicos: identificar os equipamentos eletrônicos utilizados pelos usuários na Seção de Referência; identificar as necessidades informacionais dos usuários da BURMC e descrever aspectos relevantes do perfil dos usuários da seção de referência da BURMC/UFBA, mediante o uso das TIC, ou seja, serve de guia para a concretização do estudo. Conforme Nascimento (2008, p. 42), “o método é o conjunto de meios e processos utilizados durante a busca da verdade, capazes de garantir o seu alcance”.

O instrumento de pesquisa adotado neste trabalho foi o questionário (Apêndice 1), que foi aplicado aos usuários que frequentam a Seção de Referência da BURMC. Este trabalho configura-se como um estudo de caso, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa que tem a finalidade de explicar e revelar o significado dos fenômenos sociais e quantitativa que se distingue por utilizar a quantificação na coleta e tratamento da informação fazendo uso de métodos estatísticos; foi empregado a estratégia de observação direta realizada a partir da percepção de novas formas de pesquisar utilizadas pelos frequentadores da seção de referência, que passaram a adentrar a seção com equipamentos eletrônicos (computadores, *tablets*, *netbook*, *netbook*, celulares), a fazer uso das ferramentas tecnológicas e cada vez menos utilizavam os materiais impresso. Assim optamos pelo estudo de caso por permitir o desenvolvimento de pesquisas qualitativas, quantitativa como também a associação de ambas, pela pesquisa de natureza descritiva por aceitar a utilização de ferramentas textuais a exemplo do questionário para o alcance dos objetivos propostos.

3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

As TIC têm contribuído para que os usuários da seção de referência utilizem com menor frequência o acervo bibliográfico no suporte papel, passando a servir-se com maior constância dos documentos digitais e eletrônicos. Para Siqueira (2010), esta mudança de paradigma deve-se ao desenvolvimento das tecnologias, que têm contribuído para o aprimoramento das

plataformas digitais, eletrônicas, implementadas por novas ferramentas de pesquisas e disponibilizadas em diferentes mídias, facilitando assim a recuperação da informação e agilizando respostas.

Nesse sentido, Rosa (2009, p. 245) alerta sobre as “novas tendências internacionais em termos de acesso aberto” e para a importância de adesão ao *open access*,⁶ acompanhado das mudanças na forma de disseminação da produção científica.

É através da comunicação científica que o conhecimento registrado é disseminado: permitindo o acesso, recuperação e apropriação da ciência por parte do interessado, o uso das TIC proporcionam a ampliação do acesso às fontes de informação e possibilitam, portanto, maior conhecimento para o meio científico.

Os Repositórios Institucionais (RI) constituem, hoje, uma das principais iniciativas para a implantação do acesso livre no mundo. Os benefícios que essa iniciativa traz para os pesquisadores, as instituições de ensino e pesquisa, assim como para os países são expressivos. [...]. Para os países, a construção de uma rede de RI integrando a sua produção científica nacional, significa dar maior transparência aos investimentos em ciência, assim como maior governabilidade. (KURAMOTO, 2009, p. 203).

A adoção do “acesso aberto” tem sido vista como uma solução para agilizar a divulgação da produção científica, dar maior visibilidade às comunidades científicas e proporcionar a comunicação entre as comunidades e divulgação das produções. Dessa forma, os RI têm desempenhado a função de ser instrumento de disseminação da produção científica.

Em consonância com as observações expostas, Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 176) salientam:

[...] as bibliotecas começam a se transformar: nota-se uma preocupação crescente em atender o usuário com o máximo de rapidez e eficiência, maior preocupação com o acesso à informação em detrimento da posse do documento, minimizando-se as limitações de tempo e espaço na busca da informação. As coleções e os serviços foram complementados com novos formatos e novas versões, tudo isso, certamente, facilitado pela utilização das novas tecnologias.

A inquietação inicial da pesquisa surgiu a partir da observação na mudança do perfil dos usuários da seção de referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa (BURMC), em relação ao uso de equipamentos eletrônicos, pois houve um aumento na utilização, pelos frequentadores da seção, que traziam seus próprios equipamentos, como também aumentou a

⁶ *Open access* – livre acesso – em benefício de um maior acesso à informação científica (LIMA, 2009).

demanda para utilização dos equipamentos ali disponibilizados, em contraponto com o baixo uso do acervo bibliográfico impresso.

Passando do nível empírico para a ciência, ponto no qual os fenômenos são observados e avaliados de maneira precisa, procurou-se entendê-los, fazendo uso de métodos vistos como apropriados para a investigação do problema proposto, se o uso das TIC pode influenciar no perfil do usuário em sua busca por informação na Seção de Referência da BURMC?

3.1.1 Caracterização da Pesquisa

Para Gil (1999, p. 42), a pesquisa se caracteriza como um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”. Essa investigação é voltada para a linha de pesquisa I, “Movimentos sociais, políticas públicas, desenvolvimento nacional e universidade” tendo como objetivo geral de estudo observar a influência da tecnologia da informação e comunicação no uso dos serviços da seção de referência. Para o desenvolvimento da pesquisa em questão, foram realizados estudos sobre o tema, que proporcionou subsídio teórico para iniciar a pesquisa, fundamentando os processos empregados na análise dos dados coletados.

3.2 MÉTODOS E TÉCNICAS

A pesquisa científica é composta conforme Gil (1999, p. 26) por “[...] conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos” que são indispensáveis para o alcance do objetivo proposto no estudo, portanto faz-se necessário o emprego do método que é composto de processos ou operações mentais a ser executado ordenadamente no desenvolvimento da pesquisa para validar ou não o resultado alcançado. Enfim é uma sequência lógica para a execução da pesquisa.

O estudo adotou uma abordagem descritiva, que possibilita subsidiar reflexões e ponderações acerca dos dados coletados na pesquisa. Conforme, Oliveira (1997) o estudo descritivo apresenta-se como sendo o mais adequado para o pesquisador, na busca de melhor entendimento sobre o comportamento dos vários fatores e elementos que influem em determinados fenômenos.

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fato ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. (CERVO E BERVIAN 1996, p. 49).

O estudo de natureza descritiva, segundo Gil (1999), quer conhecer os fenômenos, identificar e compreender como se estrutura ou funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional ou, ainda, a frequência com que ocorre. De acordo com Braga (2007, p. 25), a pesquisa de natureza descritiva “[...] tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos” e, associada ao estudo de caso, permite um nível de conhecimento detalhado.

3.2.1 Método de investigação

A pesquisa baseia-se em um estudo de caso que, segundo Yin (2001, p. 32), “[...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Ainda o mesmo autor (2001) ressalta que este é o método mais utilizado quando é necessário responder questões do tipo "como" e "por quê", quando o pesquisador tem pouco domínio sobre os fatos investigados. De acordo com o pensamento de Minayo (2010, p. 47), o estudo de caso trata “[...] do ser humano em sociedade, de suas relações e instituições, de sua história e produções simbólicas relacionadas a interesses e circunstâncias socialmente concatenadas”, utilizado em pesquisas nas áreas de Ciências Sociais e que permite “[...] um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados” (GIL, 1999, p. 72), o que ratifica a escolha metodológica adotada para a pesquisa.

Assim, diante dos benefícios já citados na utilização do método, Yin (2001) relaciona etapas do processo metodológico do estudo de caso (observação, análise documental, entrevistas) que subsidiam o desenvolvimento da investigação, sendo fundamental, na fase de coleta, apreciação das informações que auxiliam a investigação.

3.2.2 Técnica de coleta de dados

Para a coleta de dados, foi criado um questionário no *Google docs*,⁷ constituído de 20 perguntas fechadas, as quais, segundo Martins (1994) oferece categoria ou opção de respostas fixas. Lakatos (1991, p. 206) esclarece que as perguntas mesmo sendo fechadas “[...] apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto”.

Gil (1999, p. 128), define o uso do questionário como:

[...] a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Para a validação do instrumento de pesquisa, foi ministrado um pré-teste com os alunos dos cursos do IHAC, com o objetivo de verificar a clareza e compreensão das questões. Este questionário foi aplicado a 272 usuários da seção de referência da BURMC/SIBI/UFBA, no período de novembro e dezembro de 2014, o que possibilitou reunir dados sobre o perfil do usuário, o uso das tecnologias, a utilização dos serviços prestados pela seção de referência e a avaliação desses. Este foi aplicado buscando estabelecer um quadro referencial da situação do serviço de referência da BURMC.

3.2.3 Natureza da pesquisa

Quanto à natureza, a pesquisa é qualitativa e quantitativa, ou seja, a triangulação que integra a abordagem quali-quantitativa. Essa junção das pesquisas dá oportunidade ao pesquisador realizar o cruzamento dos resultados alcançados, proporcionando maior clareza e confiança das informações coletadas a partir do confronto dos procedimentos. Goode e Hatt (1973, p. 398) explicam a relação das abordagens metodológicas que aparentemente são divergentes:

⁷ Google Docs – é um processador de textos, planilhas e apresentações, baseado na *web*. A ferramenta permite que seus usuários criem e editem documentos *online* ao mesmo tempo, colaborando em tempo real com outros usuários.

A pesquisa moderna deve rejeitar como uma falsa dicotomia a separação entre estudos ‘qualitativos’ e ‘quantitativos’, ou entre ponto de vista ‘estatístico’ e ‘não estatístico’. Além disso, não importa quão precisas sejam as medidas, o que é medido continua a ser uma qualidade.

Segundo Bauer, Gaskell e Allum (2008, p. 22-23), “a pesquisa quantitativa lida com números, usa modelos estatístico para explicar os dados [...] a pesquisa qualitativa evita números, lida com interpretações das realidades sociais”. Yin (2001, p. 34) chama a atenção para o fato de alguns pesquisadores que fazem distinção entre os métodos “não com base no tipo de evidência, mas com base em crenças filosóficas totalmente diferentes”. E prossegue esclarecendo e diz que: “ainda se pode apresentar um contra-argumento – que independentemente de se favorecer a pesquisa qualitativa ou quantitativa, há uma grande e importante área comum entre as duas”. Para Gonçalves, (2004, p. 35) “os métodos de pesquisa qualitativos e quantitativos não se excluem. Embora apresentem diferenças quanto à forma e a ênfase, podem ser utilizadas em consonância e integralmente”. Dessa forma, pode-se concluir que os métodos qualitativo e quantitativo se complementam.

3.2.4 Universo da pesquisa

Este estudo foi desenvolvido na Seção de Referência da Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa do Sistema de Bibliotecas da UFBA. Com ele, pretende-se verificar se o uso das TIC pode influenciar no perfil do usuário em sua busca por informação, fazer um levantamento dos serviços informacionais que estão sendo acessado pelos usuários, como também a questão das habilidades do profissional de referência para atuar como mediador na utilização dos serviços virtuais e no atendimento das questões solicitadas. Diante da evolução tecnológica, a seção de referência da BURMC tem buscado a inovação dos serviços, com o propósito de acompanhar o paradigma do que vem sendo oferecido nas instituições de ensino. Tudo para melhor atender às necessidades informacionais dos usuários. Contudo, não se pretende esgotar o tema, mas abrir um processo de discussão a partir desta pesquisa.

3.2.5 Cálculo da amostra

A partir da frequência de usuários registrados na seção de referência da BURMC, estimou-se que seria necessário aplicar 272 questionários a considerar uma confiança de 90% e um erro máximo admitido de 5%, portanto o número de usuários na amostra para confiança de 90% é 1,645.

Sendo considerada uma confiança de 90%, o erro máximo admitido seria de 5,54%. Como não é conhecida a variância da população e se deseja saber proporções, foi utilizado para o cálculo, $p=q=0,5$, na seguinte expressão:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2} \times p \times q}{E^2}$$

onde, $Z_{\alpha/2}$ é o valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado, **p** é a proporção populacional de usuários que pertence à categoria que é de interesse em estudar; **q** é a proporção populacional de usuários que *não* pertence à categoria que estamos interessados em estudar ($q = 1 - p$); **E** é a margem de erro ou *erro máximo de estimativa*. Identifica a diferença máxima entre a *proporção amostral* e a verdadeira *proporção populacional* (**p**); **n** é o número de usuários na amostra para confiança de 90% é 1,645. O valor do tamanho da amostra calculado seria o suficiente para as referidas condições de confiança e erro.

4 ANÁLISE E RESULTADOS DOS DADOS

A análise dos dados representa a etapa de interpretação do processo de investigação, consiste em dar formato e significado às respostas coletadas por meio dos questionários aplicados aos usuários pesquisados. Baseado em Goldenberg (2011), o questionário como instrumento de coleta de dados apresenta uma série de vantagens e desvantagens. As vantagens são: o custo é baixo; de fácil aplicação; ser entregue à mão ou via correio; pode ser aplicado a várias pessoas simultaneamente; as questões padronizadas facilitam a análise; mais tempo para pensar e responder as questões. Porém, apresenta a desvantagem de ter um baixo percentual de questões respondidas; a necessidade de adequar as respostas às opções; a aptidão de saber ler e escrever e tempo para responder.

Entretanto Gil (1999, p. 168) descreve que a análise dos dados coletados “[...] tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação”. Com o propósito de atingir o objetivo da pesquisa, os dados coletados foram representados por gráficos que possibilitaram melhor clareza para a análise e interpretação do pesquisador no processo de descrição das respostas obtidas.

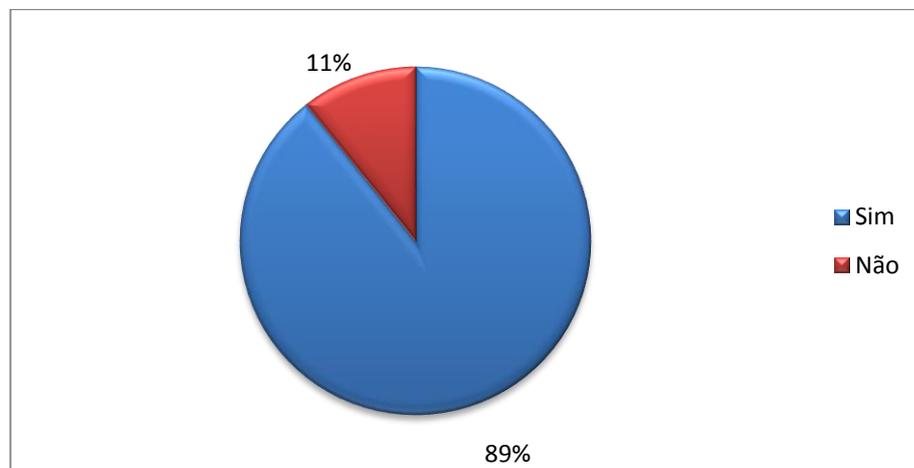
4.1 MÉTODO DE ANÁLISE

Com o propósito de melhor detalhar os resultados obtidos, a análise foi estruturada em quatro subseções: a subseção 4.2, caracterização do perfil dos frequentadores da seção; 4.3, trata das necessidades informacionais dos frequentadores; 4.4, apresenta os equipamentos eletrônicos utilizados pelos usuários da seção; e 4.5, avalia a seção e os serviços disponibilizados. É preciso destacar que algumas questões são de múltipla escolha, como também não foi colocado um vínculo entre todas as questões, desta forma, os respondentes não estavam obrigados a responder todas as questões indicadas. Portanto entende-se que nem todas as perguntas do questionário foram respondidas por todos respondentes o que significa que os resultados obtidos não alcançaram 100% do universo pesquisado.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS FREQUENTADORES DA SEÇÃO

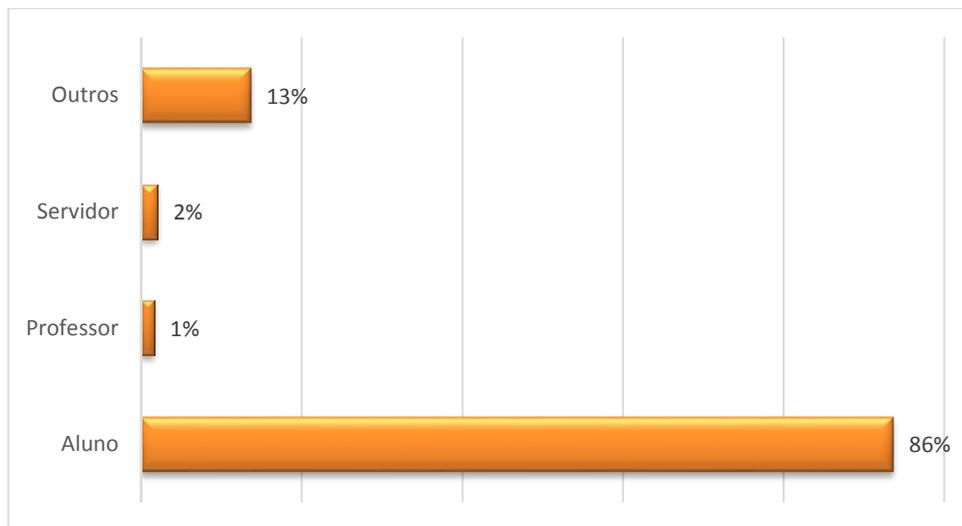
Com o objetivo de caracterizar o perfil do usuário, foram realizadas seis perguntas no que tange: ao pertencimento à comunidade UFBA, categoria, nível, área de estudo, faixa etária e frequência na seção.

Gráfico 1 – Pertence à comunidade UFBA



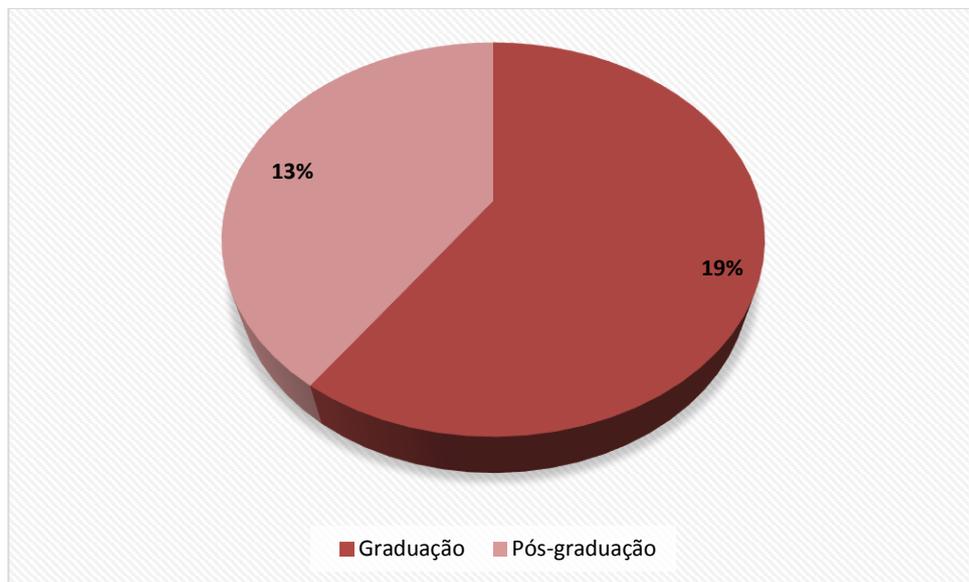
Fonte: Pesquisa do autor

Ao analisar os dados do (Gráfico 1), que identifica se os participantes da pesquisa são alunos da UFBA ou fazem parte da comunidade e frequentam a seção de referência, constatou-se que, dos respondentes dos 272 questionários aplicados, 89% pertence à comunidade da UFBA e 11% são da comunidade universitária mais ampla, uma comunidade universitária como sendo o grupo de cidadãos/cidadãos que trabalham, estudam, pesquisam e ensinam na Universidade, sejam eles efetivos, substitutos, do quadro ou terceirizados, como define Antunes (2005). Esses índices se justificam por ser a universidade uma instituição pública, que está aberta à sociedade e podemos notar que existe uma demanda destes cidadãos que frequentam a seção.

Gráfico 2 – Categoria dos participantes

Fonte: Pesquisa do autor

No Gráfico 2, a questão foi de múltipla escolha, verifica-se que 86% dos respondentes são alunos, correspondendo ao predomínio dos usuários frequentadores da seção de referência. Averiguou-se que o índice de participação por parte das demais categorias é baixo: professor 1%, servidor 2%. Das categorias listadas, 13% se enquadram em “Outros”, ou seja, a comunidade que frequenta a Universidade como, por exemplo: os alunos dos cursos de extensão, ex-alunos e cidadãos frequentadores da seção. Assim os usuários da biblioteca universitária, e em particular da seção de referência, são os membros da comunidade acadêmica e comunidade externa. A partir do exposto, é possível constatar que a seção presta atendimento a alunos, professores e ao público em geral.

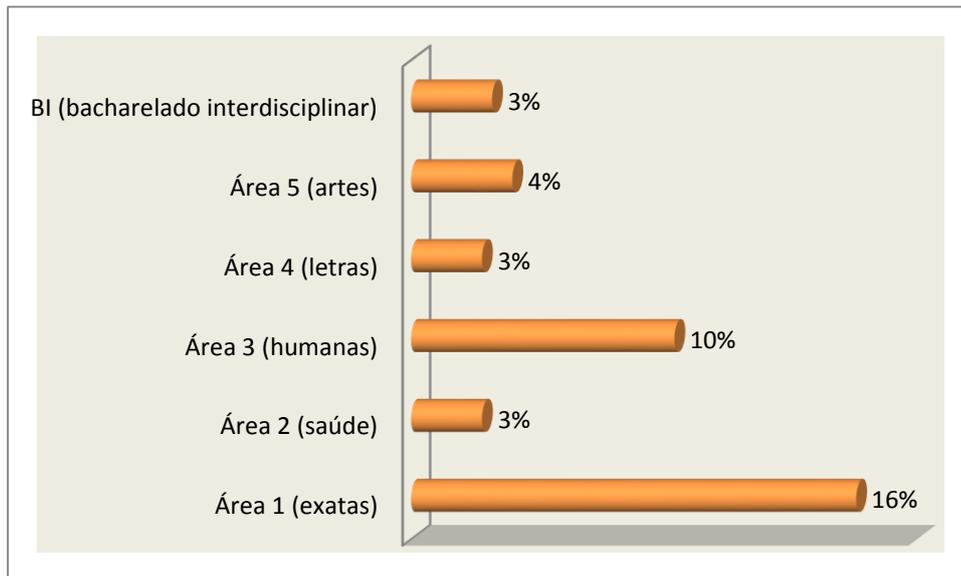
Gráfico 3 – Nível de formação acadêmica

Fonte: Pesquisa do autor

Analisando os dados do Gráfico 3, observou-se que apenas 32% dos pesquisados responderam a questão que identifica o nível de formação acadêmica e destes, 19% cursa a graduação ou já é graduado. Outro dado apurado é que 13% dos respondentes estão cursando ou possuem pós-graduação.

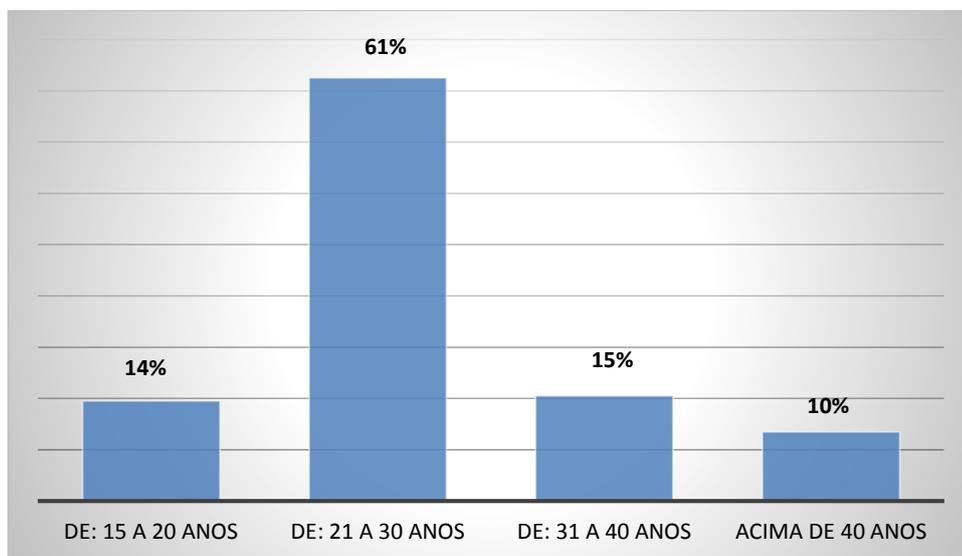
Segundo Cury (2004, p. 778), existe uma “interação mais dinâmica entre graduação e pós-graduação”, o que favorece a continuidade da vida acadêmica e a produção do conhecimento e do desenvolvimento de pesquisa nas várias áreas de ensino nas instituições. A partir do exposto, podemos inferir que a graduação proporciona ao estudante conhecimentos essenciais a respeito da profissão e a pós-graduação aprimora a formação como pesquisador e qualifica profissionalmente.

Vale ressaltar que em relação ao desenvolvimento do cidadão, faz parte dos “objetivos institucionais da Universidade, propiciar formação, educação continuada e habilitação nas diferentes áreas de conhecimento e atuação, visando ao exercício de atividades profissionais e à participação no desenvolvimento da sociedade” (UFBA, 2010, p. 19).

Gráfico 4 – Área de estudo

Fonte: Pesquisa do autor

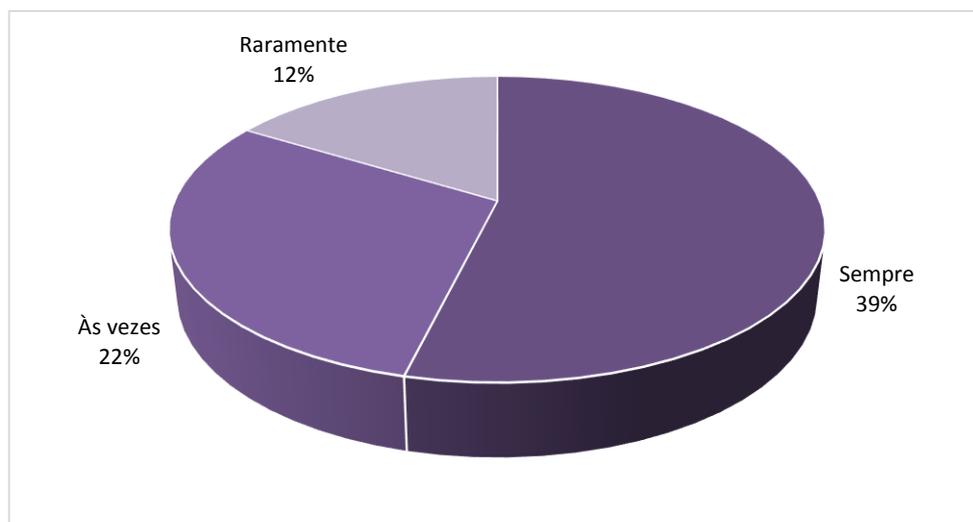
A maior concentração de usuário que frequentam a seção de referência são da Área 1, Ciências Exatas, 16%; seguida da Área 3, Humanas, 10%; as Artes, Área 5, representam 4%; e Áreas 2, Saúde, 4 Letras e o BI, correspondem a 3%. Neste gráfico buscou-se identificar o percentual de usuário por área de estudo e percebeu-se que o índice de respondentes dessa pergunta foi baixo, apenas 39% dos pesquisados responderam a questão.

Gráfico 5 – Faixa etária dos frequentadores

Fonte: Pesquisa do autor

Quando avaliada a faixa etária dos frequentadores da seção, é possível constatar (Gráfico 5) que o maior percentual encontra-se na faixa dos 21 a 30 anos, 61% dos pesquisados. A segunda maior incidência está na faixa entre 31 e 40 anos, 15%; seguida de 15 a 20 anos, 14%. O menor percentual ficou para a faixa acima de 40 anos, 10%. Os dados demonstram que a maior frequência na seção é de jovens com idade entre 21 a 30 anos.

Gráfico 6 – Frequência na seção



Fonte: Pesquisa do autor

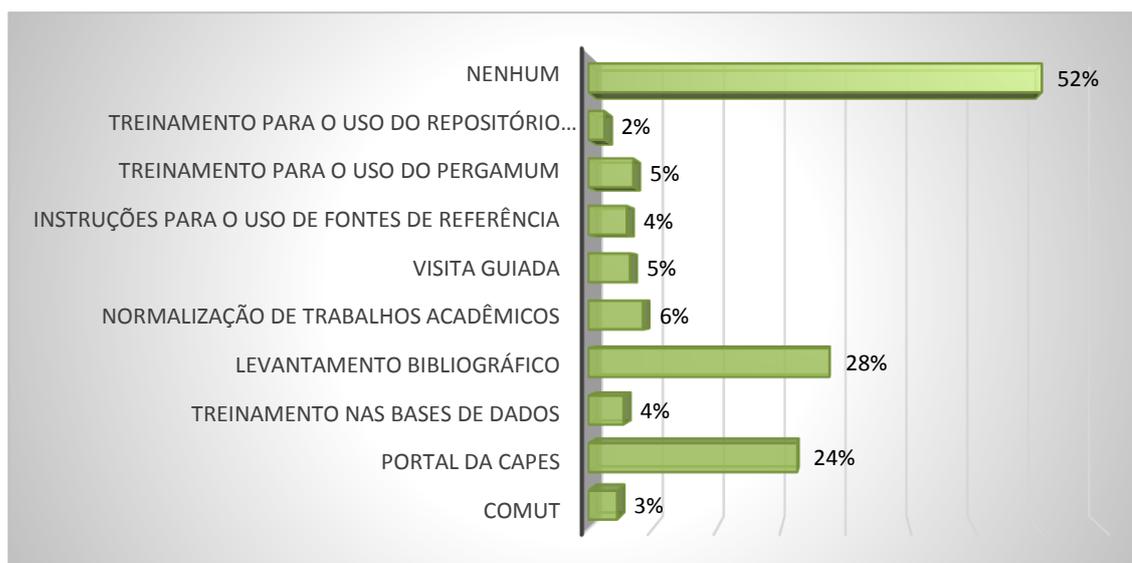
Conforme dados representados no Gráfico 6, a questão foi respondida por 73% dos respondentes que frequentam a seção de referência, e serviu como parâmetro de assiduidade do usuário, 39% responderam que sempre estão na seção; 22% frequentam às vezes; e 12% raramente.

Diante dos dados coletados, é possível inferir que o perfil do usuário da seção de referência é composto por pessoas que fazem parte da comunidade UFBA, com predominância de quem está cursando a graduação ou já é graduado, a maioria inserida nos cursos da Área 1, ou seja, Exatas, visto que no Campus de Ondina predomina cursos desta área, caracterizado de um público na faixa etária entre 21 a 30 anos, e quanto à frequência, afirmaram estar sempre na seção.

4.3 TRATA DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS FREQUENTADORES

Esta subseção é composta dos gráficos de 7 a 14 e busca evidenciar quais as necessidades de informação dos usuários, conforme apresenta o gráfico abaixo.

Gráfico 7 – Serviços da seção de referência



Fonte: Pesquisa do autor

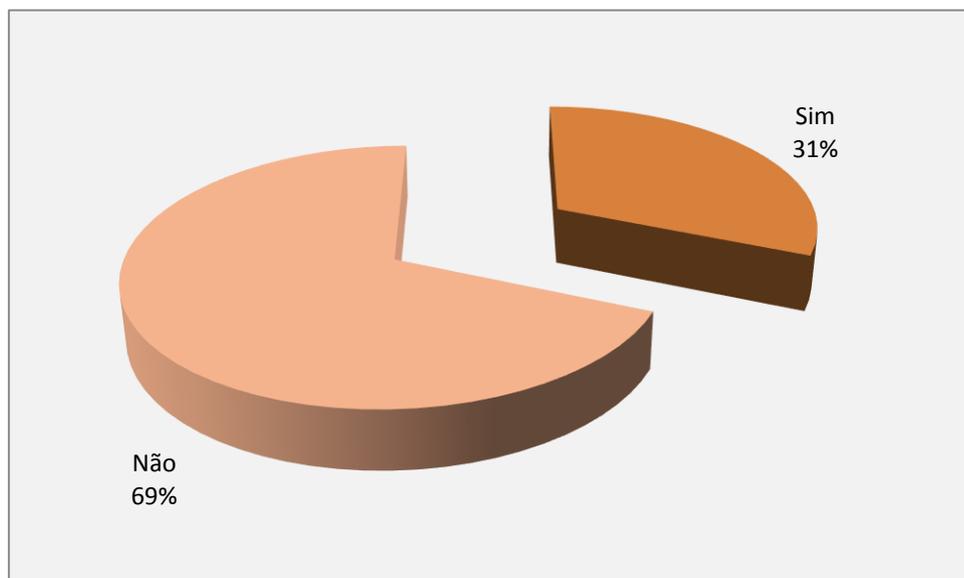
O Gráfico 7 representa a resposta para a questão “Quais serviços da seção de referência você utiliza? ”. Essa pergunta tem opção de múltipla escolha das alternativas que foram relacionadas, com a possibilidade de indicar mais de uma opção. Obteve-se, com isso, o seguinte resultado: 52% disseram não utilizar os serviços, o que chama a atenção quanto ao fornecimento, qualidade e a divulgação dos serviços prestados.

Dos respondentes que utilizam os serviços, o que obteve maior índice foi o levantamento bibliográfico com 28%. O baixo índice de uso dos treinamentos acima representados chamou a atenção da pesquisadora pois, de acordo com Corte e Almeida (2000), “[...] o treinamento para capacitação no uso do software é um item importante, pois habilitará o usuário na utilização do produto”. Conforme Lancaster (1989, p. 312), é necessário “identificar formas pelas quais um serviço poderia ser melhorado. [...] ter interesse no monitoramento permanente dos serviços fornecidos, a fim de identificar se estão ou não correspondendo às necessidades do usuário”. Para Almeida (2000, p. 73), “[...] é indispensável que os usuários conheçam os serviços e produtos da unidade de informação. [...] é

indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços já existentes”. Martins (1980, p. 136), por sua vez, alerta para o fato de que “as pesquisas realizadas periodicamente, completam os dados necessários a uma avaliação [...] abrangem os usuários da biblioteca, como a comunidade [...] chefias e o pessoal em todos os níveis da biblioteca”.

Os produtos e serviços que são disponibilizados pela biblioteca garantem a sua sobrevivência, por este motivo, é preciso estar constantemente atualizando-os, com o propósito de atender às necessidades dos usuários. Sendo assim, a pesquisa de satisfação deve ser realizada com frequência para melhor acompanhar as necessidades dos usuários, além de avaliar os serviços oferecidos.

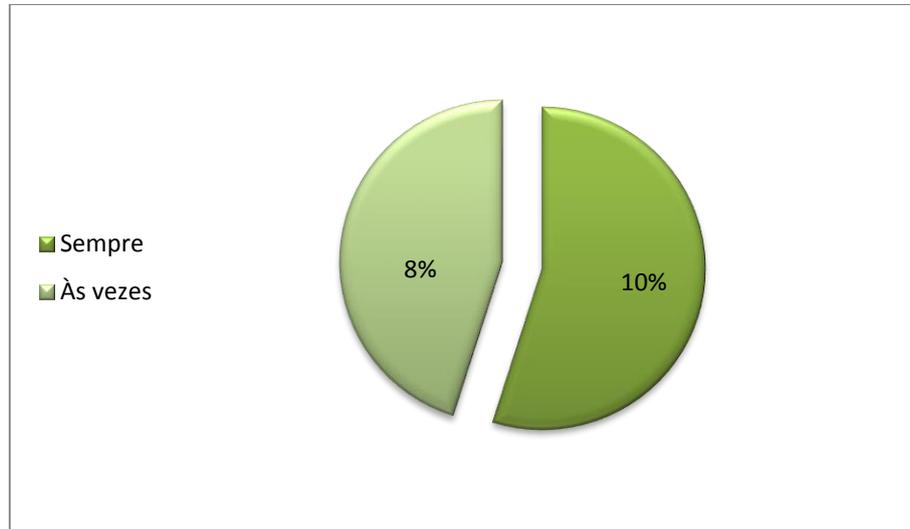
Gráfico 8 – Uso de material impresso



Fonte: Pesquisa do autor

Para Vergueiro (1993, p. 19), o acervo “necessita ter um volume de materiais suficientemente significativo em termos de quantidade e qualidade para dar suporte às atividades de pesquisa realizadas tanto em nível de graduação como de pós, [...] prestação de serviços ou extensão à comunidade”. Quanto à utilização do material impresso da seção (Gráfico 8), 31% disseram que utilizam e 69% que não utilizam. Este índice pode ser explicado pelo acesso às informações que estão disponibilizadas *on-line*.

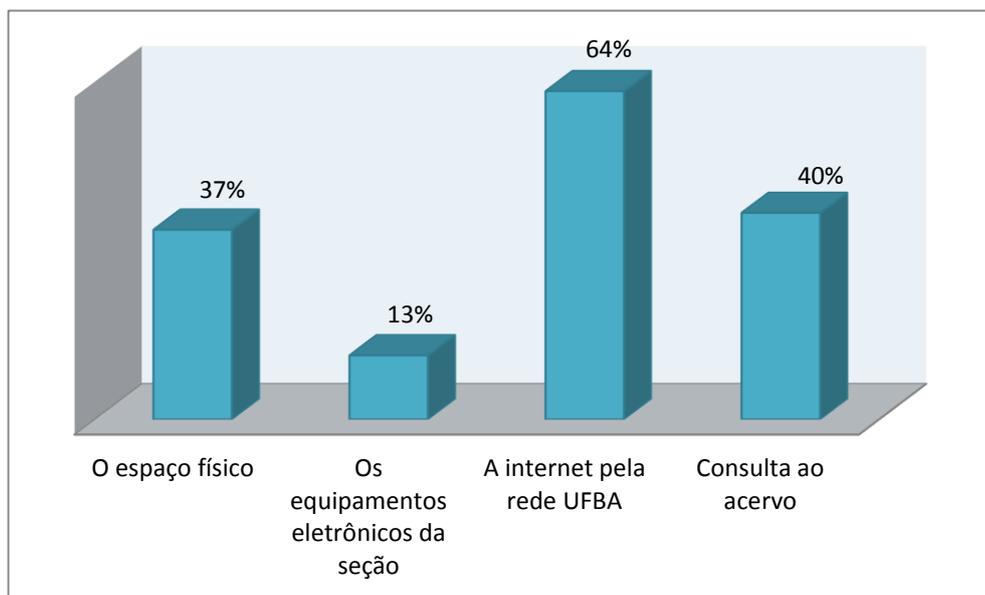
Gráfico 9 – Frequência de utilização do acervo impresso



Fonte: Pesquisa do autor

Para complementar a informação anterior, o (Gráfico 9) representa perguntas a respeito da frequência de utilização do acervo impresso, que foi respondida por 18% dos pesquisados sendo assim, 10% disseram que utiliza sempre e 8% às vezes. Esses índices se justificam pelo uso das novas fontes de pesquisa e informação que surgiram a partir das TIC, fornecendo conhecimento em um volume incalculável.

Gráfico 10 – Uso da Seção de Referência

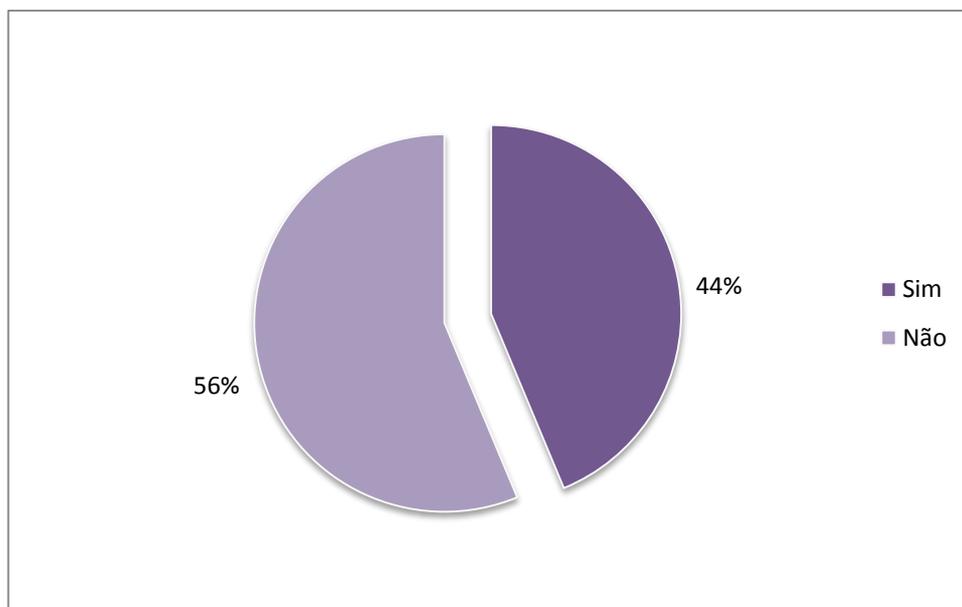


Fonte: Pesquisa do autor.

Quanto à utilização dos recursos disponíveis na seção, representada pelo Gráfico 10, a questão foi de múltipla escolha e constatou-se que a internet é o recurso com maior uso (64%). Constata-se, desse modo, que, diante da utilização da internet, o uso das tecnologias para o estudo e pesquisa tem sido constante na seção. Confirmando essa preferência, verifica-se que apenas 40% consultam o acervo – esses resultados justificam-se pelo volume de informação que é disponibilizado virtualmente. Em relação à utilização de espaço físico, 37% afirmam fazer uso, para Ribeiro (2011, p. 184) “o importante é tornar o ambiente agradável, criar ou adaptar um espaço para a leitura mais prazerosa”.

Treze por cento (13%) dos frequentadores da seção asseguram utilizar os equipamentos eletrônicos. Ainda para Ribeiro (2008, p. 5) “o mundo permanece condicionado pela continuidade nas mudanças e isto causa impacto nas bibliotecas, os usuários esperam mudanças, inovações nos serviços e produtos”. Portanto, a biblioteca precisa adequar seu espaço e equipamentos às necessidades dos frequentadores, inovar, realizar a divulgação dos serviços e produtos que são disponibilizados pela biblioteca, objetivando o conhecimento por parte do usuário e conseqüentemente a utilização.

Gráfico 11 – Utilização dos meios de comunicação

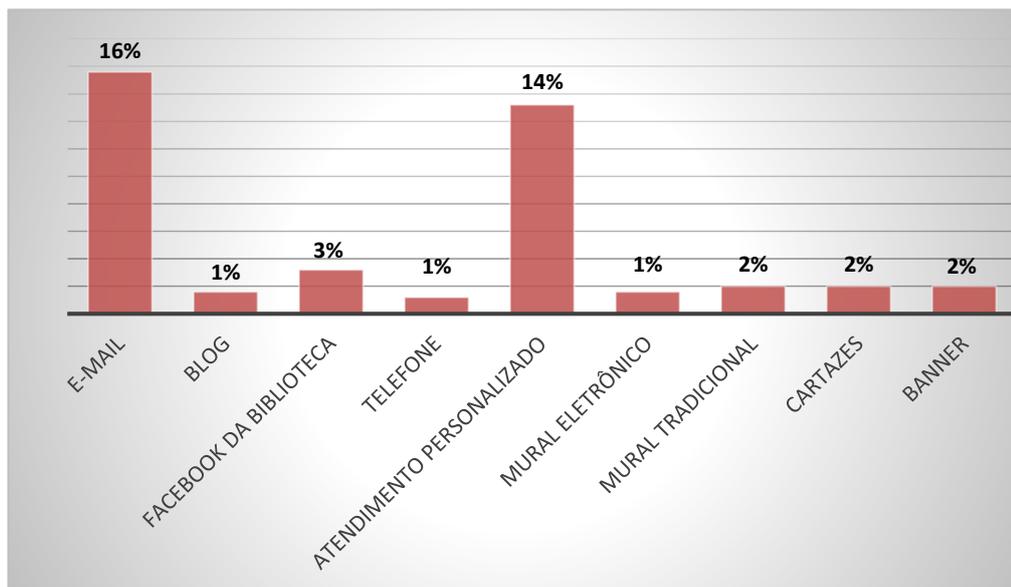


Fonte: Pesquisa do autor.

O Gráfico 11 representa a utilização dos meios de comunicação virtuais e impresso disponíveis pela seção de referência. Dos 272 respondentes, 44% fazem uso e 56% não utilizam.

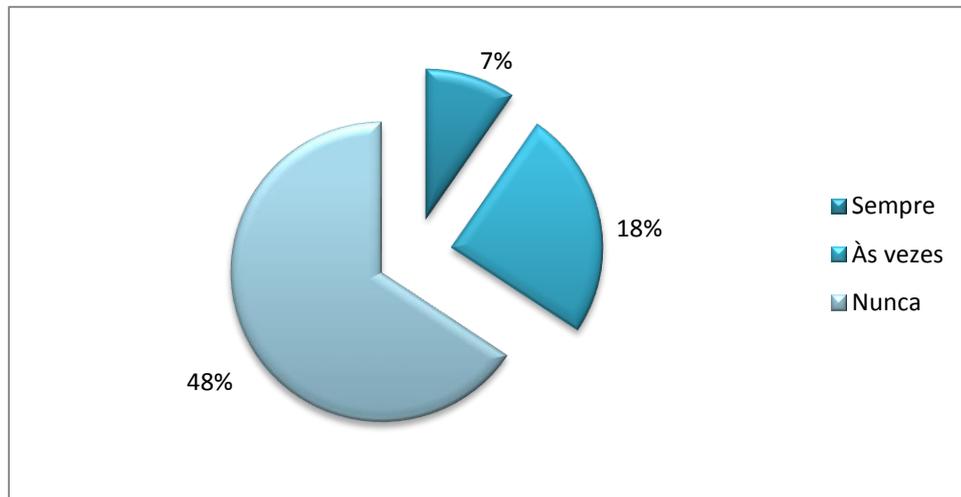
A comunicação na biblioteca, conforme Ribeiro (2011, p. 188), deve “ser trabalhada e passada de maneira igual para todos [...] informar sobre as mudanças, sobre serviços [...], tornar público os elogios e críticas com as devidas respostas, enfim deve-se [...] criar uma política de comunicação”. Essa iniciativa é uma forma de manter o diálogo e uma aproximação maior com usuário.

Gráfico 12 – Meios de comunicação disponíveis



Fonte: Pesquisa do autor.

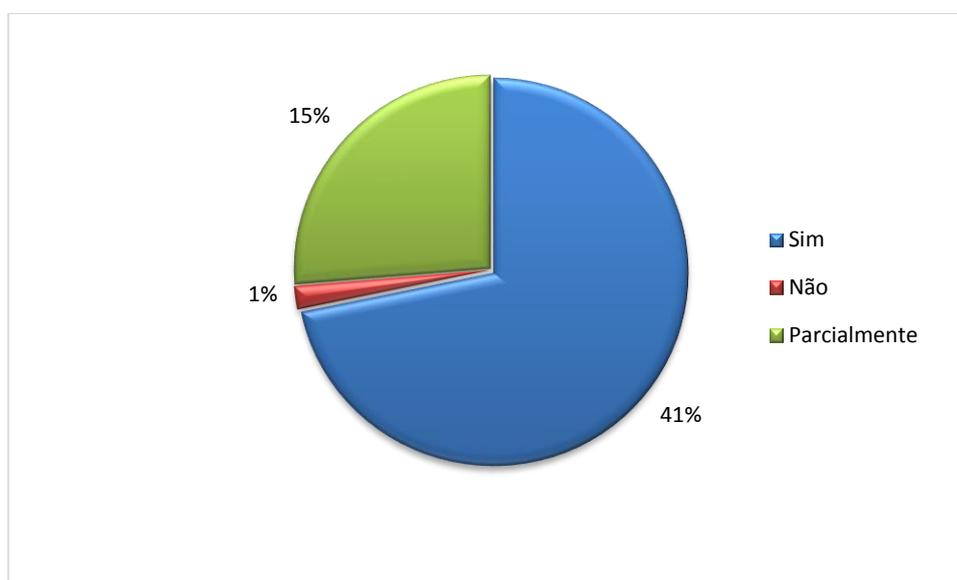
Entre os respondentes que afirmaram utilizar os meios de comunicação representados no Gráfico 12, a questão foi de múltipla escolha, a preferência é pelo o *e-mail* com 16%; seguida de 14% referente ao atendimento personalizado. Apesar da implantação de ferramentas de comunicação que utilizam as TIC e também por meios eletrônicos, estas tiveram baixo índice de uso, o *Blog*, o telefone e o mural eletrônico representam 1% cada. Esses índices denotam falha na comunicação e atestam que tal serviço precisa ser reestruturado e divulgado, pois, no setor onde se trabalha com o conhecimento, o diálogo entre usuários e a equipe de trabalho é fundamental para a transmissão da informação.

Gráfico 13 – Solicitação de auxílio ao profissional

Fonte: Pesquisa do autor.

Quando analisados os índices referentes à solicitação de auxílio ao profissional da informação (bibliotecário/a) como mediador da informação (Gráfico 13), 48% disseram que nunca solicitam o auxílio; 18% às vezes; e 7% sempre solicitam. Accart (2012, p. 15) descreve mediação como: “serviço de auxílio personalizado à pesquisa, mediante a assistência de um profissional”. Quanto às habilidades do bibliotecário, conforme Figueiredo (1990) é preciso que este profissional, quando o usuário a ele se dirigir solicitando auxílio para busca e recuperação de informação, tenha desenvolvido e utilize, ao menos, a habilidade técnica e a habilidade humana para o atendimento. Para Vergueiro (2002, p. 85), “assumir uma postura pró-ativa de atendimento ao cliente pode significar a sobrevivência institucional de muitos serviços de informação”. Ainda baseado no mesmo autor (2002), é preciso que o usuário conheça os serviços de informação e que estes sejam aperfeiçoados para a concretização dos objetivos informacionais. Percebe-se que existe a necessidade de o bibliotecário divulgar e intensificar a atividade como mediador da informação no contato com o usuário, no desempenho da sua atividade.

Segundo Accart (2012, p. 113), “o usuário é considerado, portanto, como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado em seu centro”. A função de atendimento ao público é atividade desempenhada de forma efetiva nas instituições no contexto geral como também no âmbito das bibliotecas e dos profissionais da informação, a relação profissional/usuário, e uma ligação de serviço e o bibliotecário de referência exerce uma função de recepção no trato com o usuário.

Gráfico 14 – Expectativas atendidas

Fonte: Pesquisa do autor.

No que se refere à orientação e atendimento das expectativas dos usuários que buscam o auxílio do profissional, 41% afirmaram que a orientação foi a contento; 15% atendeu parcialmente e 1% não atendeu (dados representados no Gráfico 14). Conforme Prado (1992), “o atendimento apropriado é o elemento fundamental para elevar o conceito da biblioteca e os serviços prestados na biblioteca precisam ser incrementado, para aumentar a produtividade qualitativa e quantitativamente. A função de atendimento é resumida por Accart (2012) como uma atividade que requer aplicação e auxílio ao usuário com oferta de serviço que precisa ser executado de forma ágil, mas este serviço não deve perder a qualidade.

Verificou-se através dos dados coletados, referente às necessidades de informação dos usuários que o levantamento bibliográfico é o serviço mais solicitado, apesar da utilização do acervo impresso ser relativa, pois este é consultado sempre, a internet é o recurso com maior utilização na seção, contudo o *e-mail* aparece como a ferramenta preferida dos respondentes como meio de comunicação, o auxílio do bibliotecário/profissional da informação é solicitado às vezes para a realização de pesquisa bibliográfica, entretanto as expectativas dos usuários são atendidas. Em conformidade com Figueiredo (1994), é necessário realizar estudos a respeito dos usuários de bibliotecas, das suas necessidades de informação e se estas estão sendo atendidas de forma apropriada.

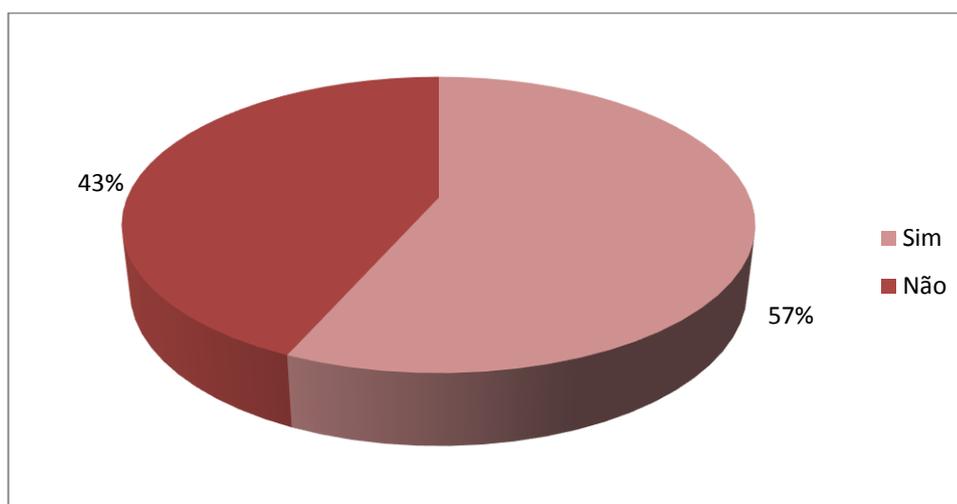
Entretanto, o alto índice de respostas negativas nos Gráficos 7, 8, 11 e 13, nesta subseção chamou a atenção da pesquisadora, pois estas superaram os índices daqueles que utilizam os

serviços nas questões apresentadas. Figueiredo (1994) ainda salienta que as pesquisas servem como vias de comunicação que ligam a biblioteca ao público-alvo, pois esses estudos auxiliam a biblioteca no planejamento de produtos e recursos necessários para o atendimento das demandas informacionais dos usuários de forma adequada.

4.4 APRESENTA OS EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PELOS USUÁRIOS DA SEÇÃO

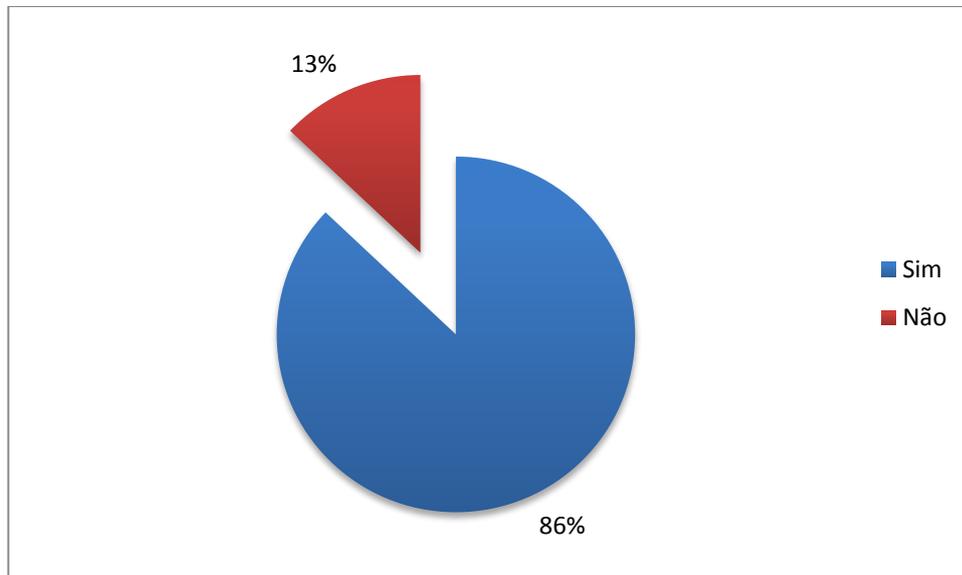
As questões de 15 a 16 referem-se ao levantamento do uso de equipamentos eletrônicos disponibilizados na seção e à satisfação dos usuários.

Gráfico 15 – Utilização dos equipamentos eletrônicos



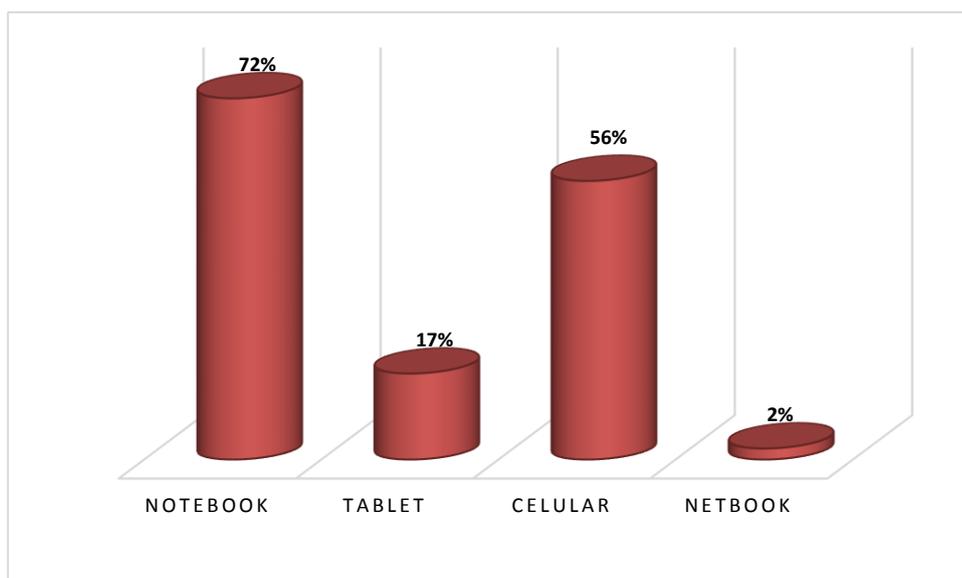
Fonte: Pesquisa do autor.

O Gráfico 15 refere-se à utilização dos equipamentos eletrônicos disponibilizados na seção de referência, para pesquisas e consulta ao catálogo do acervo das bibliotecas do sistema e acesso à internet. Esses equipamentos são disponibilizados para proporcionar aos usuários autonomia no acesso à rede no espaço da seção. Conforme resultado, 57% disseram fazer uso dos equipamentos e 43% não utilizam.

Gráfico 16 – Uso de equipamentos próprio

Fonte: Pesquisa do autor

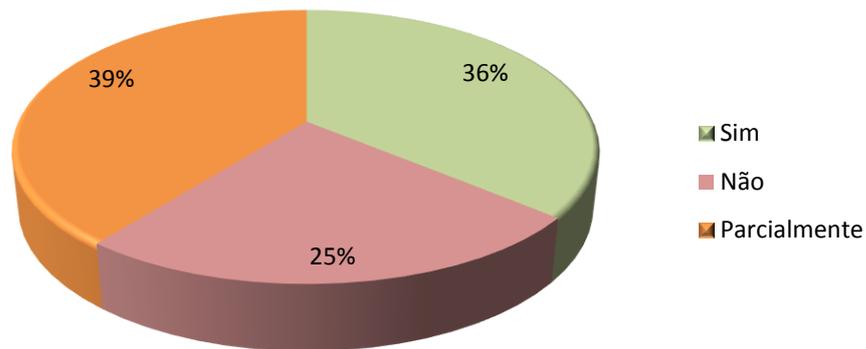
O percentual de usuários que utilizam equipamentos está representado no Gráfico 16: 86% afirmaram que possuem equipamentos próprios e 13% fazem uso dos equipamentos disponibilizados, sejam os da seção ou os que a instituição empresta aos alunos. Entretanto, percebeu-se que alguns respondentes que utilizam os computadores disponibilizados, também trazem seus próprios equipamentos para a pesquisa na Seção que dispõe de rede *wi-fi*.

Gráfico 17 – Equipamentos utilizados

Fonte: Pesquisa do autor

Quando perguntado quais os equipamentos eletrônicos utilizados pelos usuários, entre os relacionados, 72% fazem uso de *notebook*; 56%, celular; 17%, *tablet*; e 2%, *netbook*, índices apresentados no Gráfico 17. Essa pergunta teve a opção de múltipla escolha. Os resultados obtidos atestam o uso significativo de tecnologia pelos usuários da Seção.

Gráfico 18 – Equipamentos eletrônicos da Seção suprem necessidades



Fonte: Pesquisa do autor.

Como é frequente o uso de equipamentos eletrônicos na Seção de Referência, foram instalados três computadores com acesso à internet para os frequentadores realizarem suas pesquisas. Quando perguntado se os equipamentos disponibilizados na Seção suprem as necessidades dos usuários, os dados coletados estão representados no Gráfico 18: 39% responderam que satisfazem parcialmente; 36% que satisfazem e 25% não satisfazem.

A avaliação dos serviços, conforme Figueiredo (1990, p. 25), surge “da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar, no todo ou em parte, um serviço oferecido”. A partir dos resultados obtidos, percebe-se a necessidade de rever a qualidade e quantidades dos equipamentos que são disponibilizados para os usuários da Seção e buscar adequar às atuais necessidades dos frequentadores que fazem uso das TIC constantemente.

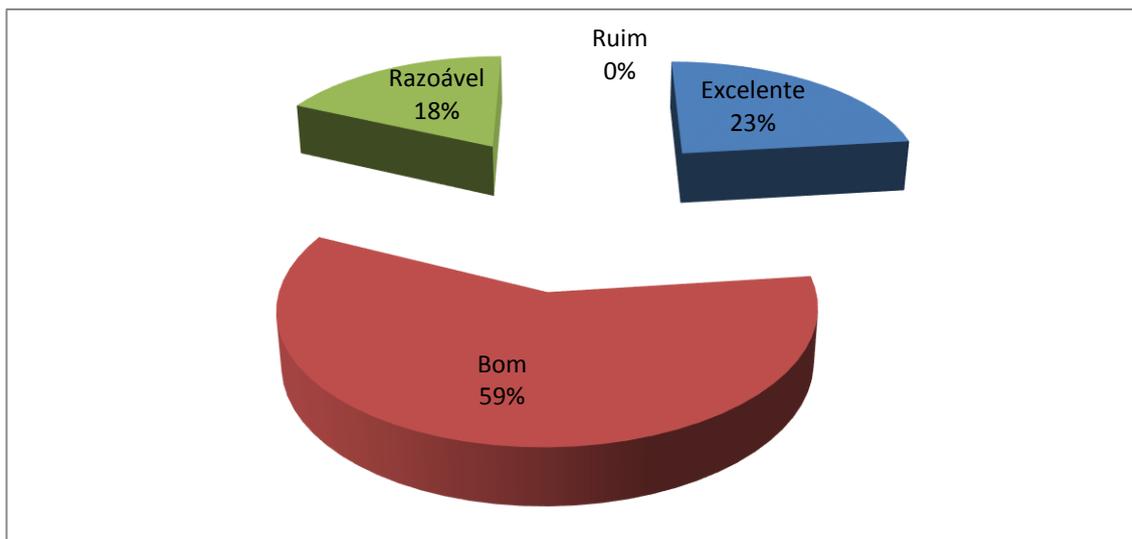
Nesta subseção, buscou-se saber a respeito da utilização dos equipamentos que são utilizados na Seção e, como resultado, averiguou-se que a maior parte dos usuários faz uso dos computadores da Seção com também utilizam seus próprios *notebooks*, pois para os frequentadores os equipamentos disponibilizados suprem suas necessidades parcialmente.

Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) observam uma transformação nas bibliotecas decorrente do uso das tecnologias que proporcionam o acesso à informação de modo mais rápido. De acordo com Milanesí (2002), o computador na contemporaneidade é o equipamento que proporciona ao usuário o acesso à informação. Assim, esta colocação possibilita a reflexão a respeito das necessidades de os usuários terem à disposição equipamentos que proporcionem o acesso à rede.

4.5 AVALIA A SEÇÃO E OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Para conhecer os melhoramentos necessários para a Seção e os serviços que são oferecidos, foi realizada uma investigação com o propósito de avaliar estes itens.

Gráfico 19 – Avaliação dos serviços

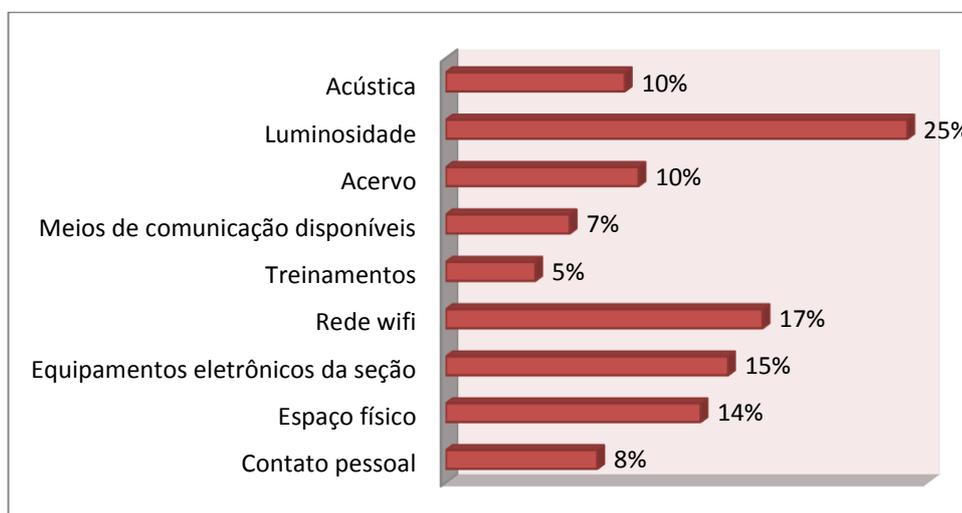


Fonte: Pesquisa do autor

Na avaliação dos serviços oferecidos na Seção de Referência os respondentes da questão (Gráfico 19), classificaram como bom 25%, excelente 10% e razoável 8%. Lancaster (2004, p. 319) esclarece que “os processos de avaliação podem ajudar o administrador da biblioteca a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e também alocar de modo mais eficiente os recursos disponíveis”. Conhecer a opinião dos usuários a respeito da qualidade dos serviços disponibilizados é um instrumento para avaliar e saber como está o desempenho das atividades que são desenvolvidas pela Seção. Desse modo, pode-se descobrir os pontos forte e fraco nessa

prestação de serviço, o que precisa melhorar e ser adequado para que os serviços sejam prestados de forma satisfatória e com qualidade aos usuários.

Gráfico 20 – Melhorar o atendimento ao usuário



Fonte: Pesquisa do autor.

Com o objetivo de conhecer a opinião dos usuários da Seção, a respeito das melhorias no atendimento e adequação dos serviços às necessidades do usuário, como também tornar o ambiente um espaço agradável apropriado ao estudo, foram listados os itens que têm representatividade na Seção com a opção de múltipla escolha, representado no Gráfico 20. Mediante os dados coletados, é possível identificar como principal carência a luminosidade, que obteve 25% de solicitações de melhora. Esse recurso que é imprescindível em um espaço onde a leitura é uma prática constante, Ribeiro (2011) estabelece que o ambiente necessita ser claro e aproveitar ao máximo a luz natural. Referente à rede *wi-fi*, 17% afirma que precisa melhorar. Já quinze por cento (15%) percebem os equipamentos eletrônicos como inadequados.

A Seção, para atender às necessidades informacionais do usuário, a partir do emprego das TIC, disponibiliza a rede *wi-fi* e equipamentos eletrônicos que propiciam o acesso a informação *on-line*, mas, os índices, que são representativos, expressam que existe a necessidade de melhorar a qualidade da rede e dos equipamentos disponibilizados como também a quantidade de computadores. Melhorias no espaço físico são requeridas por 14%, um item que, fazendo uso das palavras de Milanesi (1997, p.108) “[...] o espaço deverá ser repensado e alterado”. Dez por cento (10%) demandam melhorias no acervo e na acústica. Com a inserção da tecnologia nas bibliotecas, o acervo tradicional tem passado por modernizações e

Ribeiro (2011, p. 190) esclarece que “com a velocidade da tecnologia o acervo está cada vez mais diversificado. Os meios eletrônicos e digitais são uma realidade” assim como a utilização das publicações virtuais. O contato pessoal (8%) também é considerado importante. Baseado em Cunha (2003), o bibliotecário de referência desenvolve basicamente uma atividade social de mediação e de contato com o outro, o que Siqueira (2010) caracteriza como uma atividade fundamentalmente humana. Portanto, essa relação com o usuário deve ser constante nas atividades realizadas de auxílio às demandas informacionais e solicitações do usuário.

Referente aos meios de comunicação disponíveis, 7% dos respondentes solicitaram melhorias. Em consonância com Macedo e Modesto (1999), o SR possui anseio de comunicação e, de acordo com Santos (1996), a comunicação é uma das habilidades necessárias para o profissional moderno e no SR é instrumento na busca por informação e no atendimento as necessidades dos usuários.

Quanto ao treinamento, para Figueiredo (1990, p. 112), tem como finalidade “prover instruções aos usuários para ajuda-los na melhor utilização possível da biblioteca”. Conforme Romani e Borszcz (2006, p. 69), é uma atividade que “desenvolve cursos e programas de instrução orientada para capacitar; o usuário na utilização de recursos da UI [unidade de informação]”. O treinamento precisa ser melhorado para 5%, dos respondentes.

Em relação à utilização dos serviços, Figueiredo (1990, p. 24) diz que não são utilizados “porque, na verdade, eles precisam ser grandemente melhorados. Deve-se determinar assim se o não-uso é devido a motivos pessoais, ao desconhecimento do serviço ou às imperfeições que podem ser remediadas”. Baseando-se no mesmo autor (1990), a utilização de um serviço é o que atesta a sua existência e estes devem ser eficientes e precisam atender as necessidades informacionais dos usuários.

Por meio dos resultados obtidos, é possível ter um panorama dos serviços oferecidos na Seção, constata-se que existe a necessidade de avaliação e reestruturação dos serviços e que melhorias precisam ser realizadas para proporcionar um melhor atendimento aos usuários e elevar o nível de satisfação em relação ao atendimento e serviços prestados. Diante do exposto, Lancaster (1989, p. 15) esclarece que:

“[...] a avaliação é um elemento essencial da administração bem sucedida de qualquer empreendimento. A quinta lei de Ranganathan [A biblioteca é uma organização em crescimento], proporciona a principal justificativa para as atividades de avaliação. Crescimento saudável implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar que mudanças precisam ser feitas e qual a melhor maneira de realiza-las”.

Na avaliação da Seção e dos serviços disponibilizados na mesma, os respondentes classificaram como bom os serviços prestados, quanto a esta seção, o item que teve maior solicitação de melhoria foi a iluminação. Com bases nos dados coletados, constata-se a necessidade de rever os serviços oferecidos, pois estes devem ser excelentes para a satisfação do usuário, a respeito do espaço físico não só a iluminação como também toda a estrutura que está ao dispor do usuário precisa ser revista e adequada a padrões que atenda com qualidade os usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A universidade surge na Europa a partir do século XII, mas, no Brasil seu aparecimento é tardio por imposição de Portugal, que temia a propagação de ideias libertárias que resultassem na independência dessa importante colônia.

Para dar suporte às universidades, desde o aparecimento dessas instituições, surgem as bibliotecas universitárias que conservavam a informação, sendo que o conhecimento registrado era de acesso reservado nesse início. Na contemporaneidade, a BU tem como uma das suas funções a disseminação da informação nos variados suportes informacionais para atender à comunidade: físico, virtual e digital. Assim, as bibliotecas acadêmicas desenvolveram-se acompanhando a revolução informacional com a evolução das TIC, que provocam transformações cruciais em toda a sociedade e, conseqüentemente, nos serviços prestados por esses espaços dedicados à preservação e disseminação do conhecimento. Em virtude desse desenvolvimento, os serviços deixam de ser exclusivamente presenciais passando a ser também ofertados de forma virtual.

As ferramentas tecnológicas promovem a transformação do conceito da BU com a disponibilização de serviços virtuais, o que modifica igualmente as funções que os bibliotecários de referência desempenham neste ambiente. Essas mudanças tornam de fundamental importância o desenvolvimento de novas habilidades do bibliotecário que transformam seu perfil para que ele possa atuar como mediador na orientação à demanda informacional do usuário, diante do grande volume de informação disponibilizada na *web*. A atividade de mediação informativa se caracteriza pela ação de comunicar e informar, objetivando transferir a informação e atender às demandas informacionais dos usuários. Desse modo, esse profissional está contribuindo para o desenvolvimento social.

O serviço de referência é considerado a atividade-fim da biblioteca (atendimento ao usuário), com dimensão humana (contato pessoal), tem como propósito o assessoramento do leitor na busca informacional (mediação) e é tido como uma atividade relativamente nova nas funções da BU com objetivo maior de satisfação da demanda informacional do usuário. As TIC revolucionaram o setor de referência tradicional, ampliaram as ferramentas de pesquisas, proporcionaram a inovação dos serviços prestados e a criação de serviços novos. O Serviço de Referência Virtual modificou a maneira de atender as demandas informacionais dos usuários e

possibilitou a obtenção de informações em ambientes virtuais, através das ferramentas disponibilizadas pela *web 2.0*.

Na comunidade discente universitária da UFBA, observa-se que, mesmo com uso das ferramentas de apoio ao estudo, à pesquisa e à comunicação, os usuários continuam a buscar o suporte dos profissionais de referência que atuam como mediadores do conhecimento, para assessorá-los na recuperação da informação. Isso se dá porque os profissionais dotados de habilidades e competências tecnológicas possuem conhecimento suficiente para executar de forma diferenciada suas atividades voltadas para o atendimento das demandas informacionais que lhes são solicitadas

A BU tem como um dos objetivos, auxiliar o cumprimento da missão da universidade no que se refere à pesquisa e ao ensino, pois é neste ambiente que a informação e o conhecimento fluem, tanto de forma presencial, no espaço físico, como virtualmente. Nesse contexto, o SR desempenha importante atividade da biblioteca, ao disseminar a ciência, como ferramenta de divulgação da produção científica pela utilização dos Repositórios Institucionais ou arquivos abertos. Para desempenho dessa atividade, a biblioteca conta com o profissional da informação, com habilidades para a utilização de ferramentas de busca, seleção e recuperação da informação, mas também para a resolução de problemas em contextos variados, mediando o conhecimento para a comunidade que procura suprir necessidades de informação.

A aplicação do questionário como instrumento de coleta de dados para a pesquisa e a análise dos resultados alcançados junto aos respondentes, proporcionou conhecer a influência das TIC no uso dos serviços da seção de referência, objetivo deste estudo, aspectos relevantes do perfil do usuário, sua opinião a respeito da seção, dos serviços e recursos disponibilizados como também a sua avaliação da seção, identificando o uso da tecnologia da informação e comunicação pelos usuários em sua busca informacional. Constatamos que os usuários têm feito uso efetivo das tecnologias de informação, como também das ferramentas de busca que são disponibilizadas através da *web 2.0*, e que têm adequado à procura de suas necessidades informacionais aos instrumentos de busca com a mediação do profissional de referência e utilização de equipamentos eletrônicos (*notebook*, celular, *tablete e netbook*), que auxiliam nos estudos e pesquisas.

Pela revisão da literatura e da pesquisa realizadas, a saber, Accart (2012), Figueiredo (1992), Macedo e Modesto (1999), Grogan (1995), Tarapanoff (2004), Shera (1973) e Le

Coadic (2004), foi possível identificar que a inserção das TIC transformou o SR do modo presencial para o virtual, o que alterou a rotina de pesquisa do usuário na forma de buscar e recuperar a informação pela utilização dos novos recursos e equipamentos eletrônicos. Esses acontecimentos têm contribuído para a mudança na forma de busca da informação pelo usuário que evolui na sua maneira de pesquisar com o suporte das tecnologias e serviços disponibilizados. Assim, a partir da análise dos resultados da pesquisa, é possível observar que, para a Seção de Referência acompanhar a evolução tecnológica, o desenvolvimento informacional e atender com eficácia o usuário, é preciso: rever os serviços oferecidos para que eles atendam às expectativas dos usuários e sejam divulgados na comunidade para seu conhecimento e uso; estruturar seu espaço físico (rede *wifi*, equipamentos, acervo, luminosidade) para que sejam satisfatórios; e avaliar os meios de comunicação utilizados, pois este é um item essencial na prestação de serviço. Quanto ao profissional de referência deve pôr em prática habilidades gerenciais e didáticas e a capacidade de comunicação no tratar com pessoas, atuando como mediador na recuperação da informação e no atendimento garantindo a satisfação do usuário sua principal função. Além de melhor divulgar os serviços prestados pelo setor, necessita intensificar e modificar a abordagem dos treinamentos.

Portanto o bibliotecário profissional da informação precisa ter sempre em mente a quinta lei de Ranganathan, a biblioteca é uma organização em crescimento, é uma instituição que vive para disseminar a informação que é dinâmica, pois, está sempre passando por atualizações e é desta maneira que a biblioteca deve se manter para sobreviver na era da tecnologia e informação, atualizando-se e modernizando-se sempre.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA FILHO, Naomar de. *Universidade nova: textos críticos e esperançosos*. Brasília: Ed. da UnB; Salvador, BA: EDUFBA, 2007.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel, 2003.

_____. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 133-148.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8, 2007. Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: ENANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--212.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2013.

ALMEIDA, Maria Chistina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ANTUNES, Jorge. Urge definirmos a expressão “comunidade universitária”. *Revista espaço acadêmico*. Londrina, n. 45. 2005. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/045/45univ_antunes.htm>. Acesso em: 14 nov. 2014.

ARAUJO, Marivalda Santana de; RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. As bases de dados disponíveis no portal de periódicos da Capes ferramenta de pesquisa nas bibliotecas influenciando a inovação tecnológica nas instituições de ensino superior. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XXV. Florianópolis, Santa Catarina, 07 a 10 de julho de 2013. *Anais*. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1291>> Acesso em: 3 jul. 2014.

_____. *A utilização de programa livre para informatizar uma biblioteca: um relato de experiência da Biblioteca Professora Edite Pires, do Colégio Adventista de Salvador*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS XVI; SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS II. Rio de Janeiro – RJ, 17 a 22 de outubro de 2010. *Anais*. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2010/pdfs/orais/final_126.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2014.

- BARGANHA, Filomena. *Novas bibliotecas, novos conceitos*. 2004. Artigo. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. UFP. Disponível em:<
<https://bdigital.ufp.pt/dspace/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>> Acesso em: 02 set. 2013.
- BAUER, Martin; GASKELL, George, ALLUM, Nicholas. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: evitando confusões. In. BAUER, Martin; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2008.
- BOAVENTURA, Edivaldo Machado. *A construção da universidade baiana: 's, missões e afrodescendência*. Salvador: EDUFBA, 2009.
- BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: Mueller, Suzana. *Método para pesquisa em ciência da informação*. Brasília: Thesouro, 2007.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. *Metodologia Científica*. São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHARLE, Christophe; VERGER, Jacques. *História das universidades*. São Paulo: Ed. UNESP, 1996.
- CORTE, Adelaide Ramos e; ALMEIDA, Iêda Muniz de. *Avaliação de software para bibliotecas*. São Paulo: Polis, 2000.
- CUNHA, Luiz Antônio. Ensino superior e universidade no Brasil. In: LOPES, Eliana Marta Teixeira; FARIA FILHO, Luciano Mendes; VEIGA, Cynthia Greive. (Orgs.). *500 anos de educação no Brasil*. Belo Horizonte: Autêntica, 2000. p.151-204.
- _____. *Universidade Temporã*. O ensino superior da colônia à Era Vargas. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.
- CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 15, p. 41-46, 1º sem./2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2003v8n15p41/5234>>. Acesso em: 3 jun. 2014.
- _____; SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. Os seminários nacionais de bibliotecas universitárias e a temática centrada na formação profissional. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINAL, 9.; SIMPÓSIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 1.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 1. 2000, Florianópolis. *Anais*. Florianópolis: SNBU, 2000. p. 1-16.

CUNHA, Murilo B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 3 jun. 2014.

_____. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

CURY, Carlos Roberto Jamil. Graduação/pós-graduação: a busca de uma relação virtuosa. *Educação e Sociedade*, Campinas, vol. 25, n. 88, p. 777-793, Especial - Out. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v25n88/a07v2588.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

DENIPOTTI, Cláudio. *Uma biblioteca "vintista" portuguesa e as influências do iluminismo em Portugal, no final do século XVIII e início do século XIX*. 2011. Disponível em: <<http://www.humanas.ufpr.br/portal/cedope/files/2011/12/Uma-biblioteca-vintista-portuguesa-e-as-influ%C3%A2ncias-do-iluminismo-em-Portugal-no-final-do-s%C3%A9culo-XVIII-Cl%C3%A1udio-Denipotti.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2015.

DEUS, Cássia Costa Rocha Daniel de. Evolução das Bibliotecas Universitárias e suas relações com as políticas educacionais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XXIV. Maceió, Alagoas, 07 a 10 de agosto de 2011. *Anais*. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/418/537>>. Acesso em: 3 jul. 2014.

FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. A Universidade no Brasil: das origens à Reforma Universitária de 1968. *Educar*, Curitiba, n. 28, p. 17-36, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a03n28>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referência & informação*. São Paulo: Polis, 1992.

_____. *Avaliação de coleções e estudo de usuários*. Brasília: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

_____. *Textos avançados em referência e informação*. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

_____. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1990.

FOSS, Sam Walter. *The song of the library staff*. New York]: 1906. Disponível em: <<https://archive.org/details/songlibrarystaf00fossgoog>>. Acesso em: 3 jul. 2013.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. 12. ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.

GONÇALVES, Mônica Lopes. *Fazendo pesquisa: do projeto à comunicação científica*. Joinville: Ed. UNIVILLE, 2004.

GOODE, William; HATT, Paul. *Métodos em Pesquisa Social*. São Paulo: Nacional, 1973.

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

HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

JANOTTI, Aldo. *Origens da universidade: a singularidade do caso português*. São Paulo: EDUSP, 1992.

KURAMOTO, Hélio. Repositórios institucionais: política mandatos. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador: EDUFBA, 2009.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Avaliação e desenvolvimento de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

_____. O currículo da Ciência da Informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 17, n.1, p. 01-05, jan./jun. 1989.

LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1991.

LE COADIC, Yves François. *A ciência da informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, Marcia de Figueredo. Consequências do movimento pelo acesso livre – open-access – e o direito à informação científica. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador: EDUFBA, 2009.

LOZANO, Roser. Biblioteca 2.0: ¿revolución o nuevo maquillaje para viejas formas de hacer?, *Anuario ThinkEPI*, 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/divmat/Downloads/Dialnet-Biblioteca20-3013041%20(1).pdf >. Acesso em: 3 fev. 2014.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. *PerCursos Revista*. Florianópolis, v. 12, n. 2, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://revistas.udesc.br/index.php/percursos/article/view/2309/1813>. Acesso em: 10 nov. 2014.

_____. *A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA*. 2001. 300 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2001.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.1, n.1, 1999. [Parte I].

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 2 maio 2014.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, n.2, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200002&script=sci_arttext>. Acesso em: 2 mar. 2014.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília; CARVALHO, Susana. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>>. Acesso: 9 fev. 2014.

MARTINS, Myriam Gusmão de. *Planejamento bibliotecário: para alunos de graduação em biblioteconomia*. São Paulo: Pioneira, 1980.

MARTINS, Gilberto de Andrade. *Manual para a elaboração de monografias e dissertações*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MARTINS, Wilson. *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MILANESI, Luís Augusto. *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê, 2002.

_____. *A casa da invenção: biblioteca centro de cultura*. 3. ed. São Paulo: Ateliê, 1997.

_____. *O que é biblioteca*. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1988.

MILLER, Paul. Web 2.0: building the new library. *Ariadne Issue 45*, Oct. 2005. Disponível em: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/intro.html>> Acesso em: 22 mar. 2014.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12. ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: ABRASCO. 2010.

MIRANDA, Antônio. *Estrutura de informação e análise conjuntural: ensaios*. Brasília: Pioneira, 1980.

_____, Sylvania Vieira. Identificando competências informacionais. *Ciência da informação*, Brasília, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

NASCIMENTO, Dinalva Melo do. *Metodologia do trabalho científico: teoria e prática*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

NEPUCENO, Carlos. *Os meteorologistas sociais – os profissionais do futuro*. 2014. Disponível em: <<http://nepo.com.br/2014/02/28/os-meteorologistas-sociais-os-profissionais-do-futuro/>>. Acesso em: 25 set. 2014.

NEUROTH, Heikel. *A biblioteca digital e o conceito de uma nova cultura informacional*. Palestra proferida no Seminário A Sociedade do Conhecimento e a Biblioteca Digital. Salvador-BA: Instituto Goethe: Fundação Pedro Calmon, 2009. Disponível em: http://www.twiki.ufba.br/twiki/pub/ICI/NoticiasIci/Neuroth_port1.pdf.> Acesso em: 30 mar. 2013.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen; SCHMIDT, Luciana. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em biblioteconomia e ciência da informação. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 17, 1º sem. 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9n17p34/5269>>. Acesso em: 2 mar. 2013.

OLIVEIRA, S. L. de. *Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira, 1997.

ORTEGA e GASSET, José. *Missão do bibliotecário*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

PINHEIRO, Carlos. *História das bibliotecas no mundo ocidental*. 2007. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/ladonordeste/histria-das-bibliotecas>> Acesso em: 29 ago. 2013.

PRADO, Heloísa de Almeida. *Organização e administração de bibliotecas*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. *As cinco leis da biblioteconomia*. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros 2009.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Marketing de serviços e relacionamento: solução para melhoria do status das bibliotecas?. In: CORREIA, Cacilda Saraiva; FERREIRA, Maria do Carmo Sá Barreto; RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. (Orgs.). *Temas em ciências da informação: Biblioteconomia: Biblioteconomia, Documentação e Arquivologia*. Feira de Santana, BA: UEFS Editora, 2011.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Importância do marketing para a melhoria do status da biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XXV. 2008. São Paulo. *Anais...* São Paulo: CRUESP, 2008.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. *Unidades de informação: conceitos e competências*. Florianópolis: UFSC, 2006.

ROSA, Flávia Goulart Mota Garcia. Implantação do repositório institucional da Universidade Federal da Bahia: uma política de acesso à produção científica. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador, BA: EDUFBA, 2009.

_____. *A disseminação da produção científica da Universidade Federal da Bahia através da implantação do seu repositório institucional: uma política de acesso aberto*. 2011. 242p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/3031/1/Tese%20Flavia.pdf>>. Acesso em: 14jan. 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa; ALMEIDA FILHO, Naomar de. *A universidade no Século XXI: para uma Universidade Nova*. Coimbra: s.n., 2008. 260p. Disponível em: <<http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/A%20Universidade%20no%20Seculo%20XI.pdf>>. Acessado em: 15 mar. 2012

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. *Informação & Informação*, Londrina, v. 1, n. 1, jan./jun. 1996.

SHERA, Jesse Hauk. Toward a theory of librarianship and information science. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 2, n. 2, 1973.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. *Ponto de Acesso*, v. 4, n. 2, set. 2010.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 8, n. 2, jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713/1464>>. Acesso em: 14 maio 2014.

SOARES, Suely de Brito Clemente. *Webinar Bibliotecas de hoje e do futuro*. 2014.

Disponível em:

<https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F3961%2F1411559630Webinar_Elsevier.pdf>. Acesso em: 25 set. 2014.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. *Biblioteca digital*. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

TARAPANOFF, Kira. *Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação*. Brasília, DF: Thesaurus, 2004.

TEIXEIRA, Rodolfo dos Santos. O Caminho. In: TOUTAIN, Lidia Maria Brandão; SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. (Orgs). *UFBA do século XIX ao século XX*. Salvador: EDUFBA, 2010.

TREVISOL, Joviles Vitório et al. O ensino superior no Brasil: políticas e dinâmicas da expansão (1991-2004). *Roteiro*. Joaçaba. v. 34, n. 2, p. 215-242, jul.\dez.2009.

TOUTAIN, Lidia Maria Brandão; SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. *UFBA do século XIX ao século XX*. Salvador: EDUFBA, 2010, (Memorial; 1).

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. *Estatuto & Regimento geral*. Salvador: [s.n.], 2010. 104 p. Disponível em: <http://www.direito.ufba.br/arquivos_site/Estatuto_Regimento_UFBA_2010.pdf>. Acesso em: 3 jan. 2015.

_____. *PDI UFBA: Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2016*. Salvador: [s.n.], 2012. 62 p. Disponível em: <https://www.ufba.br/sites/devportal.ufba.br/files/pdiufba_2012-16.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2013.

_____. *Memorial da Universidade Nova: UFBA 2002-2010*. Salvador: Editora da UFBA, 2010.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; GUIMARÃES, Igor Baraúna. Dos processos analógicos às tecnologias digitais contemporâneas de recuperação da informação: caminhos cognitivos na mediação para o acesso ao conhecimento. In: SAYÃO, Luis Fernando et al. *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador, BA: EDUFBA, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro. *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

_____. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993.

YIN, Robert. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2001.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE HUMANIDADES, ARTES E CIÊNCIA (IHAC)
MESTRADO EM ESTUDOS INTERDISCIPLINARES SOBRE A UNIVERSIDADE

Prezado(a) Usuário(a)

Este questionário tem como objetivo investigar, o comportamento das pessoas que frequentam a Seção de Referência da BURMC mediante o uso das TIC. As informações coletadas serão utilizadas no estudo Serviços de referência no SIBI/UFBA: missão, conceitos, processos e métodos de trabalho, pesquisa de mestrado do Programa de Pós-Graduação Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade.

Desde já agradeço a sua contribuição, que muito acrescentará à minha pesquisa. Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Marivalda Santana de Araujo
Mestranda

1 - Você pertence a comunidade UFBA?*_

- Sim
- Não

2 - Em qual categoria?*_

- Aluno
- Professor
- Servidor
- Outro

3 - Se for aluno (a) especifique:

- Graduação
- Pós-graduação

4 - Qual sua área?

- Área 1 (exatas)
- Área 2 (saúde)
- Área 3 (humanas)
- Área 4 (letras)
- Área 5 (artes)

- BI (bacharelado interdisciplinar)

5 - Qual a sua faixa etária?*_

- De: 15 a 20 anos
- De: 21 a 30 anos
- De: 31 a 40 anos
- Acima de 40 anos

6 - Com que frequência se dirige a seção de referência?*_

- Sempre
- Às vezes
- Raramente

7 - Quais serviços da seção de referência você utiliza? *_

- COMUT
- Portal da Capes
- Treinamento nas bases de dados
- Levantamento bibliográfico
- Normalização de trabalhos acadêmicos
- Visita guiada
- Instruções para o uso de fontes de referência
- Treinamento para o uso do Pergamum
- Treinamento para o uso do repositório institucional (RI)
- Nenhum

8 - Você faz uso de material impresso da Seção de Referência em suas pesquisas? *_

- Sim
- Não

9 - Em caso afirmativo com que frequência

- Sempre
- Às vezes

10 - O que você utiliza na Seção de Referência? *_

- O espaço físico
- Os equipamentos eletrônicos da seção
- A internet pela rede UFBA
- Consulta ao acervo

11 - Você utiliza os meios de comunicação disponíveis pela seção de referência?* _

- Sim
- Não

12 - Em caso afirmativo, quais?

- E-mail
- Blog
- Facebook da biblioteca
- Telefone
- Atendimento personalizado
- Mural eletrônico
- Mural tradicional
- Atendimento personalizado
- Cartazes
- Banner

13 - Você usa os equipamentos eletrônicos disponíveis na seção de referência para efetuar suas pesquisas? * _

- Sim
- Não

14 - Você faz uso de seus próprios equipamentos?

- Sim
- Não

15 - Se você utiliza seus próprios equipamentos, informe quais são eles.

- Notebook
- Tablet
- Celular
- Netbook

16 - Os equipamentos eletrônicos da seção de referência suprem suas necessidades? * _

- Sim
- Não
- Parcialmente

17 - Você solicita o auxílio do profissional da informação (bibliotecário/a) para orientá-lo nas pesquisas? * _

- Sempre

- Às vezes

- Nunca

18 - Em caso positivo suas expectativas foram atendidas?

- Sim

- Não

- Parcialmente

19 - Avalie o serviço da Seção de Referência*...

- Excelente

- Bom

- Razoável

- Ruim

20 - O que poderia melhorar no atendimento ao usuário?*...

- Contato pessoal

- Espaço físico

- Equipamentos eletrônicos da seção

- Rede wifi

- Treinamentos

- Meios de comunicação disponíveis

- Acervo

- Luminosidade

- Acústica

OBRIGADA!