

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Clariete Duarte dos Santos

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO:**  
**um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil**

Porto Alegre

2014

Clariete Duarte dos Santos

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO:  
um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa.

Porto Alegre

2014

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Rui Vicente Opperman

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Profa. Dra. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Chefe substituto: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Profa. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora substituta: Profa. Ms. Glória Isabel Sattamini Ferreira

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

---

S237s Santos, Clariete Duarte dos.

Serviço de Referência e Informação: um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil / Clariete Duarte dos Santos. - Porto Alegre, 2014. 80 f.; il. color.

Orientador: Rodrigo Silva Caxias de Sousa.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Biblioteconomia, 2014.

1. Serviço de Referência e Informação. 2. Bibliotecário de Referência. 3. Biblioteca da Clínica Serdil. I. Silva, Rodrigo Caxias de Sousa. II. Título.

CDU: 025.5

---

**Departamento de Ciência da Informação**

Rua Ramiro Barcelos, 2507 Bairro Santana.

CEP: 90035-007 Porto Alegre/RS.

Telefone: (51) 3308 5146.

Fax: (51) 3308 5435.

E-mail: fabico@ufrgs.br

Clariete Duarte dos Santos

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO:  
um estudo de caso realizado na Biblioteca da Clínica Serdil**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de dezembro de 2014.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa  
Departamento de Ciência da Informação - UFRGS  
Orientador

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Departamento de Ciência da Informação - UFRGS  
Examinadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lizandra Brasil Estabel – IFRS/POA  
Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço ao meu Orientador Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa, pelos ensinamentos, paciência, incentivo, por acreditar em mim e me motivar não somente durante a realização deste trabalho, mas o tempo que o conheço.

Ao meu namorado Guilherme, pois sem ele não conseguiria chegar até aqui, agradeço pelos seus cuidados, amor, apoio, sendo uma pessoa a qual eu sempre pude e posso contar para tudo na vida. Também agradeço a sua família, pois é um exemplo para mim.

Minha mãe amada Dair, a qual sempre me cuidou, me aconselhou, me deu forças e me incentivou a prosseguir.

A minha família que sempre me dá alegria, que entendeu minha ausência quando necessário, e sempre me apoiou.

Ao bibliotecário e amigo querido Filipe Xerxeneski, que me ensinou, me incentivou e sempre me ajudou em tudo o que precisei.

Aos amigos queridos que fiz durante o curso, nos estágios onde passei, que me ajudaram, me ensinaram, me fizeram sorrir e que eu sei que sempre vou poder contar.

A minha querida Aline, que me incentivou a buscar aprender coisas novas, me ajudou a levantar e prosseguir nos momentos difíceis, me motivou a crescer tanto pessoalmente quanto intelectualmente.

A Deus, pois sempre esteve comigo me dando forças para prosseguir e conquistar meus sonhos.

Muito Obrigada!

## RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo verificar a contribuição do Serviço de Referência e Informação, mediado pelo bibliotecário de referência, no atendimento aos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil. Para alcançar estes objetivos foi preciso identificar os tipos de atendimento do serviço de referência da biblioteca; identificar as ferramentas utilizadas especificamente no serviço de referência virtual; verificar o papel do bibliotecário de referência como mediador no processo do Serviço de Referência e Informação; avaliar a percepção dos usuários em relação ao atendimento realizado através do serviço de referência. A Contextualização aborda teoricamente, o Serviço de Referência e Informação; Informação e Conhecimento; Do desejo ao uso de Informação; Processo do Serviço de Referência e Informação; Serviço de Referência e Informação Presencial e Virtual; Mediação da Informação e o Bibliotecário de Referência; Atribuições do Bibliotecário de Referência; Serviço de Referência e Informação em uma Biblioteca Especializada; A Biblioteca Especializada na Pesquisa Médica; O Bibliotecário na Área Médica como Mediador entre a Informação e o Usuário. Analisa, através de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, utilizando como instrumento de pesquisa dois questionários semiestruturados, um aplicado ao bibliotecário de referência e o outro, aplicado aos usuários da biblioteca. De acordo com os dados obtidos das respostas dos usuários, confrontadas com as respostas do bibliotecário, mostraram a semelhança de informações relatadas nos dois instrumentos de pesquisa. No final da pesquisa, podemos concluir que o Serviço de Referência e Informação mediado pelo bibliotecário de referência, contribui no atendimento às necessidades de informação dos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre no Rio Grande do Sul (RS).

**Palavras-chave:** Serviço de Referência e Informação. Bibliotecário de Referência. Biblioteca da Clínica Serdil.

## ABSTRACT

This study aims to determine the contribution of the Reference and Information Services, mediated by the reference librarian, in service to professional users Serdil Clinic Library. To achieve these objectives it was necessary to identify the types of service of the library reference service; identify the tools used specifically in virtual reference service; check the role of the reference librarian as a mediator in the process of Reference and Information Service; assess the perception of users on the service provided through to the referral service. The Context addresses theoretically, the Reference and Information Service; Information and Knowledge; The desire to use information; Process Reference and Information Service; Reference Service and Virtual Classroom and Information; Information mediation and the Reference Librarian; Duties of the Reference Librarian; Reference and Information Service in a Specialized Library; The Specialist Library at the Medical Research; The Librarian in the Medical Area as mediator between the information and the User. Analyzes, through a qualitative and quantitative research, using as a research tool two semi-structured questionnaires, one applied to the reference librarian and the other, applied to library users. According to the data obtained from answers of users faced with the librarian answers showed the similarity of information reported in the two search tools. At the end of the study, we can conclude that the Reference and Information Service mediated by the reference librarian, helps in meeting the information needs of professional users of Serdil Clinic Library, in Porto Alegre in Rio Grande do Sul (RS).

**Keywords:** Reference and Information Service. Reference Librarian. Library Clinic Serdil.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Pirâmide das Necessidades.....	24
Gráfico 1 - Fontes de informação utilizadas quando o usuário não tem o auxílio do bibliotecário:.....	61
Gráfico 2 – Média de frequência, em relação às necessidades de informações, encaminhadas à biblioteca.....	64
Gráfico 3 - Ferramentas virtuais disponibilizadas para mediação da informação pela biblioteca, utilizadas preferencialmente pelos usuários.....	65

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - As 5 linhas do serviço de referência: do tradicional as redes eletrônicas.....	33
Quadro 2 - Utilização da Biblioteca da Clínica Serdil quanto aos objetivos dos usuários.....	57
Quadro 3 - Fontes de informação preferencialmente utilizadas pelos usuários na biblioteca.....	60
Quadro 4 - Processo de recuperação de informações, quando o usuário não utiliza a mediação do bibliotecário.....	62
Quadro 5 - A importância do bibliotecário na mediação de informações.....	63

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	13
1.3 OBJETIVOS .....	13
1.4 JUSTIFICATIVA .....	13
<b>2 CONTEXTO DO ESTUDO: BIBLIOTECA DA CLÍNICA SERDIL</b> .....	<b>15</b>
<b>3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>4 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO</b> .....	<b>23</b>
4.1 DO DESEJO AO USO DE INFORMAÇÃO .....	25
4.2 PROCESSO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO .....	27
<b>5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO PRESENCIAL E VIRTUAL</b> .....	<b>31</b>
<b>6 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA</b> .....	<b>36</b>
6.1 ATRIBUIÇÕES DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA .....	37
<b>7 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA</b> .....	<b>40</b>
7.1 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA PESQUISA MÉDICA .....	42
7.2 O BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA MÉDICA COMO MEDIADOR ENTRE A INFORMAÇÃO E O USUÁRIO .....	44
<b>8 METODOLOGIA DO ESTUDO</b> .....	<b>47</b>
8.1 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA .....	47
8.2 UNIVERSO, PROCEDIMENTOS E SUJEITOS DA PESQUISA .....	48
8.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	48
<b>9 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>50</b>
9.1 ANÁLISE DA QUESTIONÁRIO APLICADO AO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA .....	50
9.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS .....	57
<b>10 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>67</b>

<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO BIBLIOTECÁRIO .....</b>	<b>76</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO DO INFORMADO – BIBLIOTECÁRIO .....</b>	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência e Informação (SRI) é um serviço prestado pelo bibliotecário ao usuário, com o intuito de sanar as necessidades informacionais do mesmo. Este serviço acontece por meio da interação entre estes dois sujeitos na modalidade presencial ou virtual. Em ambas as modalidades, a mediação realizada pelo bibliotecário, ocorre através de uma entrevista, formulada e estruturada em uma série de perguntas, com o objetivo de filtrar informações que sejam relevantes para os procedimentos de busca e localização da informação que o usuário necessita. Salienta-se que o Serviço de Referência e Informação vem, cada vez mais, utilizando as Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), no intuito de facilitar a interação e de fazer a mediação da informação com o usuário, já que as tecnologias fazem parte da sociedade atual. O acesso e o uso das TICs facilitam a comunicação e o auxílio aos usuários de maneira eficiente.

Em uma biblioteca especializada, o Serviço de Referência e Informação possui características diferentes. Sendo assim, para satisfazer as necessidades e oferecer um serviço de qualidade para seus usuários é essencial que o bibliotecário observe o ambiente onde está inserido, o público ao qual ele presta serviços, os termos utilizados por este público, além de conhecer as ferramentas de informação disponíveis adequadas. Nesse sentido, o bibliotecário deve estar preparado para atender estes usuários, pois suas exigências informacionais são muito precisas.

Este estudo tem como proposta identificar e conhecer melhor o Serviço de Referência e Informação, além de descrever a dinâmica do processo do SRI realizado em uma biblioteca especializada na área da Medicina Diagnóstica, mais especificamente na Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre (RS). As informações na área da Medicina, em geral, são constantemente atualizadas, deste modo, os profissionais que atuam na área da Medicina Diagnóstica precisam dessas informações rápidas e precisas, disponíveis para resolver suas questões, sejam de pesquisa ou operacionais, no cotidiano ou esporadicamente. Para conhecer melhor como o serviço de recuperação e disponibilização da informação é prestado, tendo usuários especializados em uma área da Medicina, propõe-se o presente estudo tendo como foco o SRI presencial e virtual.

## 1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de investigação a ser respondido nessa pesquisa é: como o Serviço de Referência e Informação, mediado pelo bibliotecário de referência, contribui no atendimento às necessidades de informação dos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre no Rio Grande do Sul (RS)?

## 1.3 OBJETIVOS

Este estudo apresenta como objetivo geral verificar a contribuição do Serviço de Referência e Informação, mediado pelo bibliotecário de referência, no atendimento aos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre (RS). Os objetivos específicos delimitados neste trabalho são: identificar os tipos de atendimento do serviço de referência da biblioteca; identificar as ferramentas utilizadas especificamente no SRI virtual; verificar o papel do bibliotecário de referência como mediador no processo do SRI e avaliar a percepção dos usuários em relação ao atendimento realizado através do serviço de referência.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

A realização deste estudo se apresenta com o intuito de conhecer a dinâmica do processo do SRI realizado em uma unidade de informação de característica especializada na área da Medicina.

As informações na área da Medicina, em geral, são constantemente atualizadas e disponíveis e, acredita-se, que o mesmo ocorre em suas áreas específicas. Essas informações devem ser rápidas e eficazmente recuperadas, disponibilizadas e/ou encaminhadas da forma mais precisa possível para sanar as necessidades informacionais de seus usuários. Desta forma, a razão pela qual se justifica este trabalho é conhecer melhor como o serviço de recuperação e disponibilização da informação é prestado, identificar as ferramentas utilizadas,

perceber como acontece a interação entre o bibliotecário e o usuário através das ferramentas informacionais, observar como a mediação da informação é feita e verificar se o SRI realizado por essa unidade de informação pode auxiliar verdadeiramente seus usuários. Com isso, este estudo pode servir de modelo a outros serviços prestados, tendo como usuários profissionais médicos que trabalham com a Medicina Diagnóstica em uma biblioteca especializada.

Este trabalho inicia com a apresentação do Contexto do Estudo: a Biblioteca da Clínica Serdil. Logo após, são abordados os temas relativos ao referencial teórico que servirão para análise dos dados e resultados do estudo. Estes são descritos nas próximas seções: Serviço de Referência e Informação; Informação e Conhecimento; Do desejo ao uso de Informação; Processo do Serviço de Referência e Informação; Serviço de Referência e Informação Presencial e Virtual; Mediação da Informação e o Bibliotecário de Referência; Atribuições do Bibliotecário de Referência; Serviço de Referência e Informação em uma Biblioteca Especializada; A Biblioteca Especializada na Pesquisa Médica; O Bibliotecário na Área Médica como Mediador entre a Informação e o Usuário. Após a apresentação do referencial teórico, a metodologia do estudo com a abordagem e tipo de pesquisa e os instrumentos de coleta de dados é apresentada. No capítulo 9 são apresentadas as análises dos dados finalizando com os resultados e as considerações finais serão abordadas no capítulo 10.

## 2 CONTEXTO DO ESTUDO: BIBLIOTECA DA CLÍNICA SERDIL

Nesta seção apresentamos o contexto deste estudo, que tem por objetivo conhecer como acontece o Serviço de Referência e Informação realizado na biblioteca da Clínica Serdil. A Clínica oferece um Serviço Especializado em Radiologia e Diagnóstico por Imagem, serviço que foi fundado em 1972, com métodos de diagnósticos como em Mamografia, Ressonância Magnética e Tomografia. Com o intuito de qualificar o seu corpo médico, a Clínica Serdil implantou a Biblioteca com o objetivo de atender e suprir as necessidades informacionais de médicos, residentes e estudos científicos realizados na instituição. A Biblioteca está localizada na Rua São Luiz, n. 132, 2 andar, bairro Santana, cidade de Porto Alegre (RS). O horário de atendimento ao público é das 8h às 12h e das 13h às 18h. A Biblioteca está sob a responsabilidade do bibliotecário Filipe Xerxeneski da Silveira.

Vinculada à Clínica Serdil, a Fundação Serdil Saint Pastous oferece curso superior de Tecnologia em Radiologia, especialização em Residência Médica e cursos de extensão, e também possui uma biblioteca: a Biblioteca Saint Pastous, que atende a estudantes, professores e funcionários da instituição.

É importante ressaltar que esta pesquisa foi aplicada na Biblioteca da Clínica Serdil onde o Serviço de Referência e Informação é amplamente utilizado pelos usuários e possui algumas peculiaridades importantes que serão observadas durante este estudo.

A Biblioteca da Clínica Serdil tem como missão (2004, não paginado),

Contribuir para o aperfeiçoamento técnico e científico da Clínica Serdil, bem como para o desenvolvimento das atividades de investigação dos profissionais que nela atuam, com o objetivo de proporcionar apoio informativo aos usuários da unidade na concretização das atividades desenvolvidas no âmbito das estruturas da Serdil, tais como diagnóstico por imagem e estudos científicos.

O acervo da biblioteca é composto por obras especializadas na área de Radiologia Médica. Sua coleção se divide em livros, monografias, teses, dissertações, periódicos, CD-ROM, slides e diapositivos. O catálogo da biblioteca é automatizado e utiliza o software BibLivre. O catálogo ainda não está disponível ao

público externo, fazendo-se necessário solicitar ajuda ao bibliotecário para obter informações sobre o acervo.

A biblioteca presta serviços como: empréstimo; consulta local, atendimento ao usuário, levantamento bibliográfico, normalização de documentos, elaboração e correção de referências bibliográficas; empréstimo entre bibliotecas; cópias de artigos, acesso a programas de comutação bibliográfica, apoio técnico na elaboração de publicações bibliográficas, Serviço de Referência Presencial e Virtual, dentre outros.

Os usuários da biblioteca são médicos e residentes. Os médicos da Clínica Serdil são especializados e prestam serviços nas áreas de ressonância magnética, tomografia computadorizada, mamografia, procedimentos mamários, densitometria óssea, ecografia convencional, ecografia com doppler a cores, ecocardiograma e radiologia geral.

A residência médica é uma especialização que tem como objetivo a prática médica supervisionada. A Clínica Serdil abre concurso para residentes em radiologia médica e diagnóstico por imagem com a duração de três anos, sendo que estes passam por quatro turmas chamadas de residência 1 (R1), residência 2 (R2), residência 3 (R3) e residência 4 (R4), para concluir a esta especialização. Segundo Pessoa e Costantino (2002, p. 821) “a residência médica, modalidade de ensino médico, caracterizada por treinamentos em serviços sob a supervisão em tempo integral, constitui indubitavelmente a melhor maneira de aperfeiçoamento e especialização em Medicina”.

O serviço de referência é prestado a estes profissionais que buscam informações que os auxiliem a diagnosticar e solucionar casos específicos no atendimento aos pacientes, e também para ampliar o seu conhecimento e sanar suas necessidades de informação.

A biblioteca realiza um serviço de referência diferenciado, algumas vezes, pois, o serviço de referência acontece do modo presencial e virtual em um mesmo processo. Isto ocorre quando o usuário solicita o auxílio do bibliotecário, geralmente de forma virtual, logo o bibliotecário faz uma pesquisa sobre o assunto solicitado pelo mesmo. Depois disto, quando o assunto é muito complexo ou o bibliotecário não consegue encontrar o que o usuário necessita, ele vai até o usuário, presencialmente, para refinar o processo de busca, e assim, solucionar seu

problema informacional. Desta forma o bibliotecário realiza um serviço virtual e presencial, quando considera necessário.

Buscando aprimoramento contínuo dos serviços prestados no atendimento aos usuários da informação, a biblioteca realizou uma pesquisa buscando saber qual a ferramenta mais utilizada pelos usuários e se gostariam que a biblioteca implantasse um Serviço de Referência e Informação Virtual, utilizando esta ferramenta. Com o resultado da pesquisa foi constatado que a ferramenta mais utilizada por todos os usuários da biblioteca era o aplicativo *WhatsApp* e, desde então, foi implementada a nova ferramenta para o SRI virtual da biblioteca da Clínica Serdil, como meio de comunicação entre o bibliotecário e os usuários.

O *WhatsApp*, de acordo com o que consta no site “[...] é um serviço de mensagens multiplataforma para celulares que usa a conexão de Internet de seu telefone para conversar com outros usuários do *WhatsApp*.” Com esta ferramenta podem ser enviados vídeos, notícias, fotos, mensagem de voz, músicas, etc., enfim, vários suportes de informação. (WHATSAPP, 2014, não paginado).

A Biblioteca da Clínica Serdil, passou então, mediar à informação também através deste aplicativo, tirando dúvidas, recuperando e auxiliando o usuário na busca por informações, além de disponibilizar quinzenalmente, através do *WhatsApp*, os sumários de todos os novos fascículos de três periódicos correntes assinados pela Biblioteca da Clínica: *Radiology*, *Radiographics* e *Radiologia Brasileira*.

No caso da prestação do SRI virtual na Biblioteca da Clínica Serdil, o bibliotecário de referência buscou, então, capacitar-se e qualificar-se para auxiliar o usuário de uma forma preferida proposta pelo mesmo. De acordo com Silveira (2014), o bibliotecário de referência que atua na referida unidade de informação tem o dever de possuir o domínio das fontes de informação em ciências da saúde, conhecer as terminologias da área de atuação e as ferramentas utilizadas para busca de informação em ciências da saúde, além de disponibilizar a melhor informação em Ciências da Saúde para os usuários da biblioteca.

Desta forma, a biblioteca da Clínica Serdil, tem por objetivo auxiliar seus usuários, médicos e residentes, na busca e recuperação da informação fidedigna com o intuito de sanar as necessidades informacionais destes profissionais, permitindo assim, que estes realizem um trabalho com qualidade junto aos seus

pacientes, oferecendo um diagnóstico preciso, salvando vidas através de informações precisas.

### 3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

A palavra referência vem do termo latino *referentia* e significa ação de referir, contar, relatar (PIETA, 2004, p. 25). Segundo Pessoa e Cunha (2007), o serviço de referência surgiu da necessidade dos pesquisadores de reunir, armazenar e organizar o grande volume de informações provenientes do avanço científico e industrial ocorridos especialmente, nos séculos XVII e XVIII. Para Accart (2012, p. 7), "os serviços de referência surgem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte-americanas com o nome de *reference service*".

Almeida Junior (2003, p. 44), traz os principais acontecimentos que desencadearam o desenvolvimento do SRI:

1876: Primeira conferência da ALA - American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência). 1883: acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library. 1981: aparece, pela primeira vez, o termo 'reference work' (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a ideia que dele temos hoje.

A proposta do bibliotecário Samuel Sweet Green, para o estabelecimento de um serviço de referência, mesmo que na época tenha recebido outra nomenclatura, pode ser considerada a origem do Serviço de Referência e Informação utilizado atualmente, que tem o propósito de auxiliar os leitores na busca por informações.

No Brasil, o Serviço de Referência e Informação teve início na Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro em 1910, porém, somente em 1944 o setor de referência foi organizado. Segundo Martins e Ribeiro (1979), no Brasil, a expressão Serviço de Referência foi adotada para definir os serviços prestados aos leitores na biblioteca.

Com o surgimento das bibliotecas universitárias o serviço de referência ganhou força, pois se aliou ao ensino e à pesquisa, proporcionando a estes usuários uma orientação qualificada às diversas fontes bibliográficas e à busca e recuperação de informação. (SIQUEIRA, 2010).

Cabe pontuar que a expressão “serviço de referência” pode ocorrer a partir de duas interpretações: o serviço de referência como um setor na biblioteca, onde são disponibilizados livros apenas para consulta local, e o serviço de referência como auxílio personalizado ao usuário. Neste trabalho iremos discorrer sobre o serviço de referência como auxílio personalizado ao usuário.

Assim sendo, o serviço de referência se caracteriza através da interação entre o sujeito, o mediador e a informação, e tem como objetivo auxiliar, guiar e orientar os usuários na busca por informações das quais eles necessitam, potencializando e facilitando essa busca de maneira que ela atenda suas necessidades de informação.

Este serviço tem início quando o usuário vem até o bibliotecário solicitando uma informação. Neste momento, o bibliotecário reconhece o assunto e vai à busca de informações que possam sanar as necessidades informacionais deste usuário. De acordo com Grogan (2001, p.8), “[...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”.

Segundo Accart (2012, p. 36), “o impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência é a questão formulada pelo usuário da biblioteca”. A questão de referência é a pergunta feita pelo usuário ao bibliotecário: através dela, o bibliotecário pode ajudar a localizar alguma informação que satisfaça a necessidade informacional do usuário.

Ainda conforme Accart (2012 p. 113) o Serviço de Referência e Informação abrange:

Recepção; ajuda informação encaminhamento dos usuários; serviço de perguntas / respostas; pesquisa de informações; execução e acompanhamento da pesquisa e informações; consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto; capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários; empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas; elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

Para que o atendimento ao usuário aconteça da melhor forma, é fundamental sua participação e contribuição, pois, para recuperar a informação é necessário interação mútua entre o bibliotecário e o usuário, com o intuito de encontrar a resposta desejada. Neste sentido, Accart (2012, p.18), define o papel do usuário em relação a este serviço, pois, segundo ele o usuário precisa:

Fornecer informações suficientes para o profissional de referência adotar medidas necessárias para a execução do serviço; avaliar a adequação da resposta à sua pergunta, para torná-la mais específica, reformulá-la, confirmá-la ou recusá-la; participar pessoalmente na elaboração de uma resposta a sua pergunta.

Sendo assim, o serviço de referência acontece quando o bibliotecário auxilia seu usuário na busca e recuperação da informação, o usuário deve colaborar ativamente para a isto, fornecendo informações que possibilitem a solução do problema.

Um elemento importante a ser destacado é que tanto o serviço quanto o processo de referência em bibliotecas necessitam do uso de fontes de informação para o sucesso e consecução de suas atividades propostas. As fontes são suportes que carregam ou transmitem informação, estas podem ser categorizadas por sua natureza: primárias, secundárias e terciárias.

De acordo com Brigidi (2009), as fontes primárias são aquelas originais, inalteradas, como livros, artigos, teses, dissertação, legislação, etc.. As fontes secundárias são aquelas que possuem informações das fontes primárias e orientam o leitor para elas, estas são: dicionários, enciclopédia, base de dados, etc.. As fontes de informação terciárias são aquelas que têm como objetivo orientar o leitor a utilizar as fontes primárias e secundárias, como por exemplo: guias, índices, resumos, diretórios, etc.. Estas fontes, também são subdivididas como tipos de suporte, sendo estes: pessoais, documentais, institucionais, bibliográficos, eletrônicos, etc..

A biblioteca recupera, preserva, organiza e disponibiliza essas fontes estando estas em diferentes tipos de suportes, com o intuito de facilitar o acesso e uso de informações fidedignas para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

O bibliotecário de referência, mais próximo do usuário, busca se atualizar nas fontes de informação necessárias para satisfazer as necessidades de seu público, com o intuito de guiar e capacitar os usuários, pois o volume de informação produzida cresce a cada dia mais, e para recuperar informações fidedignas e de qualidade, um profissional preparado potencializa a qualidade das informações recuperadas, possibilitando ao usuário alcançar os resultados dos quais necessita.

Sendo assim, o serviço de referência vem, ao longo do tempo, sendo aperfeiçoado para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. O

bibliotecário, com o passar do tempo, agregou a este serviço recursos virtuais que facilitaram a comunicação e a interação com estes usuários. Através das TICs, esse serviço passou a utilizar as ferramentas de comunicação disponíveis, no intuito de se aproximar dos usuários e auxiliá-los na recuperação da informação. Dessa forma, os usuários podem contatar com o bibliotecário em qualquer lugar do mundo.

## 4 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

O nome Serviço de Referência e Informação agrega um significado bastante forte que é a informação, entendida como resultado do processamento, organização de dados, entre outros. A informação pode representar uma modificação no conhecimento que envolve dois elementos básicos: o sujeito e o objeto.

A informação e o conhecimento são conceitos interdependentes. A primeira pode ser definida como uma mensagem que é transmitida de um emissor para um receptor, podendo ela estar, em toda a parte. Pode ainda ser transmitida através de uma música, de uma imagem, de um documento, de uma pessoa, etc., e precisa transmitir sentido para o indivíduo. Se esta informação é assimilada e absorvida, ela se transforma em conhecimento, desenvolvendo novos significados e sentidos para o indivíduo, podendo, ou não, se transformar em uma nova informação. De acordo com Martins e Ribeiro (1979, p.13) “[...] a informação é qualificada como instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo”.

A palavra informação origina-se do latim, *information*, isto é, ação de informar ou informar-se, notícia recebida ou comunicada, instrução, direção, indagação, inquirição, investigação, informe. (MARTINS, RIBEIRO, 1979, p. 13). Segundo Almeida Júnior (2009, p. 97) :

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. [...] quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais. Considerada a informação desse modo, é clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo.

Já o conhecimento exige uma reflexão e uma compreensão sobre a informação, uma absorção da informação ali disseminada e transmitida. Ele reduz as incertezas, é subjetiva e não pode ser transferida. Conforme Le Roy (1997, p. 28, *apud* GOMES, 2008) “Quando se deseja compartilhar um conhecimento, este deve ser traduzido em informações, para que o destinatário possa absorvê-las e

transformá-las em conhecimento – se ele quiser”. Davenport e Prusak (1998, p.19) define o conhecimento como:

A informação é mais valiosa, e conseqüentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa, precisamente porque alguém deu a informação um contexto, um significado, uma interpretação, alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas.

Então, para que a informação se transforme em conhecimento, é importante que o indivíduo dê sentido ao que está absorvendo. Através da sua história de vida o indivíduo vai acrescentando os seus significados na interpretação da informação, e a transformando em conhecimento.

Quando o indivíduo vai em busca de informações, pretende preencher lacunas, reduzir incertezas e satisfazer suas necessidades. Ao encontrar o que procura, é importante que ele interprete e absorva as informações ali inseridas, trazendo para sua realidade, para o seu mundo. Desta forma, a informação é transformada em conhecimento. Conforme Orrico e Oliveira, “A geração do conhecimento é operada pela transferência da informação para a realidade daqueles que a recebem, com base em uma conjuntura adequada de apropriação dessa informação”. (ORRICO; OLIVEIRA, 2006, p. 153).

A sociedade da Informação preconizou a Sociedade do Conhecimento, segundo Moro e Estabel (2014, p. 2):

No contexto atual da segunda década do século XXI, vivencia-se a sociedade do conhecimento em um processo que caracteriza a informação, o conhecimento e a aprendizagem como uma nova estrutura em todas as instâncias de organização das empresas, das instituições e do conjunto da sociedade, tendo como enfoque o cidadão e o acesso à informação para todos.

Portanto, a informação se constitui através de dados agrupados com o objetivo de transmitir significado para alguém, enquanto, o conhecimento é a ação de receber, interpretar e absorver a informação, tornando a informação consciente

---

<sup>1</sup> LE ROY, Luana. **A internet na aprendizagem**. 1997. 2. v. [n.p]. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 1997.

para si. É por meio das necessidades da vida que o indivíduo busca informações para sanar e preencher as lacunas do conhecimento.

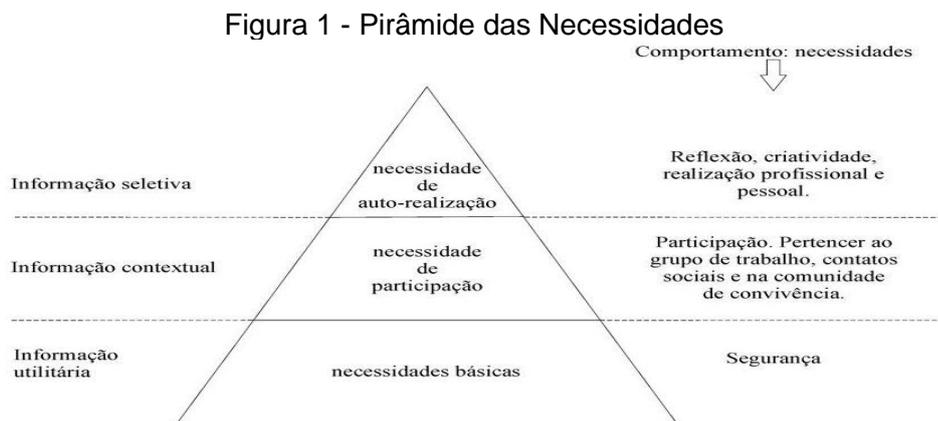
#### 4.1 DO DESEJO AO USO DE INFORMAÇÃO

Nesta seção apresentamos a delimitação e aproximação dos conceitos de necessidade, desejo, demanda, busca e uso de informação.

Esse processo se inicia quando o indivíduo percebe que precisa de informação para sanar uma necessidade e, então, vai em busca de informações que possam satisfazer sua carência. Ter uma necessidade significa ter uma carência, uma ausência, uma insuficiência. Suprir essa necessidade é essencial para conseguirmos prosseguir.

Miranda (2006, p. 106) define a necessidade de informação como: “um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou a inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos e/ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta de dimensões cognitivas, afetivas e situacionais”.

A necessidade de informação também é algo que precisamos suprir para continuarmos com o crescimento intelectual, facilitar a tomada de decisão, solucionar problemas, etc.. Quando percebemos a necessidade de informação é porque carecemos de algo para continuar a evoluir. Barreto (1994, p. 4), apresenta uma pirâmide das necessidades, e de acordo com ela, a cada estágio, de baixo para cima, o indivíduo irá satisfazer cada vez mais suas necessidades.



Fonte: Barreto (1994, p. 4)

Le Coadic (2004, p. 38) fala sobre as necessidades de informação que podem surgir através das demandas “da vida social, do saber, de nos comunicarmos”. A necessidade de informação ocorre quando o indivíduo percebe que precisa buscar informações novas para preencher uma lacuna que o ajudará na construção de algum conhecimento. Essa necessidade vem do crescimento do indivíduo, seja crescimento pessoal, profissional ou intelectual. Através desse crescimento, surge à necessidade de conhecer, saber mais sobre, e através da busca e a recuperação da informação desejada essas necessidades vão sendo sanadas.

Para satisfazer a estas necessidades, o indivíduo vai em busca de informações que o ajudem a solucionar algum problema, para isso é importante que este, expresse o que deseja com o intuito de adquirir o que foi buscar. De acordo com Figueiredo (1983, p. 50):

[...] necessidade é o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc., sendo uma demanda em potencial; b) demanda é o que o indivíduo pede o item de informação requisitado, sendo um uso em potencial; c) o uso é aquilo que o indivíduo realmente utiliza, podendo ser indicadores parciais de uma demanda e representarem uma necessidade.

Em uma biblioteca, quando o usuário vai em busca por informações e consegue expressar suas necessidades ao bibliotecário, o usuário está demandando por uma informação, porém, esta informação pode ou não satisfazer seus desejos e necessidades. Line (1974) *apud* Figueiredo (1983, p. 50) descreve esses conceitos como:

Necessidade: O que um indivíduo deve (ought) ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação, etc.. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. [...] Uma necessidade pode ou não ser identificada como um desejo [...].

Desejo: O que um indivíduo gostaria (would like) de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.

Demanda: O que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação acreditado ser desejado (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). [...].

---

<sup>2</sup> LINE, Maurice B.. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses, **Aslib Proceedings**, Leeds, v. 26, n. 2, p. 87, Feb. 1974.

A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la.

Uso: O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita [...], Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo [...]. Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades.

Deste modo, necessidade de informação é a ausência de conhecimentos e informações que permitam que o indivíduo prossiga para atingir um objetivo. Desejo é a vontade de ter, possuir algo. Se o indivíduo conseguir expressar esse desejo ele pode se transformar em demanda e uso e assim, pode ser, ou não, possível satisfazer esse desejo. O uso da informação acontece quando o indivíduo consegue efetivamente utilizar o que necessita ou deseja.

Portanto, quando o sujeito reconhece que possui um conhecimento insuficiente e vai em busca de informações que são necessárias para satisfazer suas necessidades, este preenche as lacunas do seu conhecimento que se encontrava limitado, desta forma, suprimindo suas necessidades de informação, o sujeito passa a dar sentido ao seu mundo.

## 4.2 PROCESSO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

O processo de referência acontece no momento em que o serviço de referência está sendo executado, quando o bibliotecário está auxiliando o usuário na busca por informações. Neste processo, o bibliotecário recebe o usuário e procura conhecer suas necessidades para poder auxiliá-lo. Para Grogan (2001, p. 50), “Este processo gravita em torno do ponto de contato inicial, quando o consultante formula sua consulta ao bibliotecário [...] até o ponto em que se chega mutuamente ao entendimento de que o problema foi solucionado”.

De acordo com Grogan (2001), esse processo segue oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Através desses passos o bibliotecário de referência pode atingir se possível, o resultado da busca e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

O primeiro passo se inicia quando o usuário traz ao bibliotecário o *problema*, expressando uma necessidade informação. É nessa etapa, de acordo com Araújo Júnior (2007c, p. 66) “[...] que desencadeia simultaneamente o processo de referência e o processo de busca e recuperação da informação”. Para isso, é importante que o bibliotecário de referência consiga filtrar as informações trazidas pelo usuário, sendo preciso realizar uma entrevista com o intuito de tentar entender qual o assunto específico que o usuário procura, destacando os descritores de busca que ajudarão a guiá-lo na recuperação da informação que ele necessita. O segundo passo para esse processo, então, será descobrir a *necessidade de informação* do usuário. Nesta etapa, o bibliotecário tomará conhecimento do que o usuário deseja. Segundo Figueiredo (1996, p. 13), a necessidade de informação se divide em três etapas:

Existe uma necessidade expressa que corresponde a uma necessidade consciente e geralmente leva a um pedido por informação; Existe uma necessidade não expressa, correspondendo a uma necessidade que é sentida, mas não foi adequadamente expressa; Há uma necessidade não ativada que corresponde a uma necessidade latente do indivíduo.

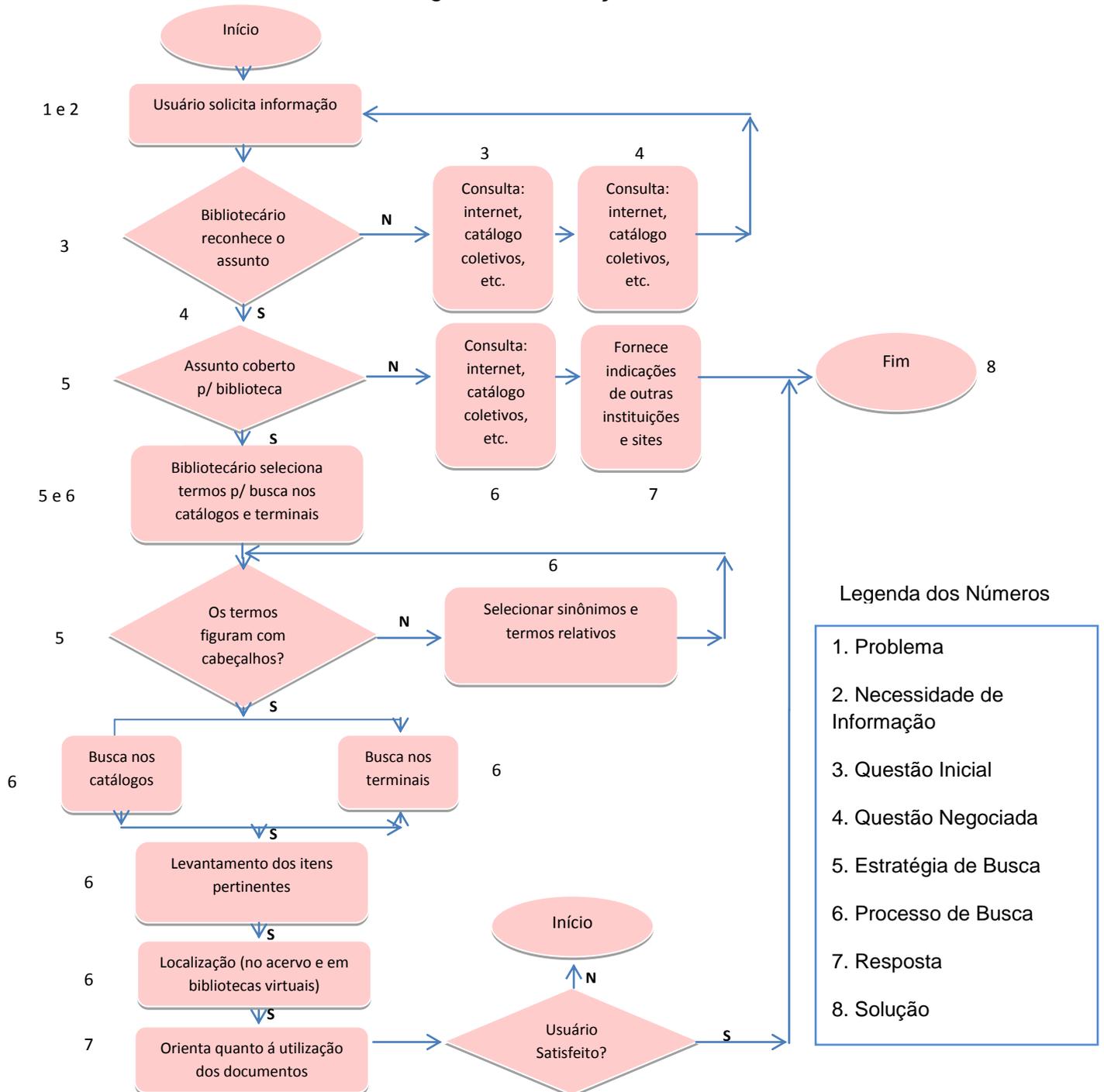
O terceiro passo deste processo se dá formulando a *questão inicial*, que nada mais é do que formalizar a questão com as palavras certas. A *questão negociada* seria o quarto passo do processo, que visa filtrar ou esclarecer melhor a questão inicial para que a terminologia adotada venha a ser adequada conforme as fontes que serão consultadas.

O quinto passo tem por objetivo definir a *estratégia de busca*. De acordo com Grogan (2001, p. 53) para definir essa estratégia "é importante tomar duas decisões técnicas, uma seria decidir como o acervo será consultado e a outra decisão seria saber quais de suas partes seriam consultadas e em que ordem [...]".

O sexto passo é o *processo de busca*, que, conforme Araújo Júnior (2007c, p. 69), “refere-se à concretização da busca no acervo de informação”. Para isso, é importante que essa busca seja flexível, sempre tendo em vista estratégias alternativas para que o resultado seja relevante para o usuário. A *resposta* para essa busca é o sétimo passo, que será o resultado da pesquisa, mas deve-se ter em mente que esta resposta pode não ser satisfatória para o usuário. Neste caso, é necessário que o bibliotecário e o usuário avaliem a resposta da pesquisa para ver

se o problema foi adequadamente solucionado. Se chegarem à conclusão de que o processo foi concluído, os dois chegarão ao oitavo passo do processo, que é a *solução* para o problema.

### Fluxograma do Serviço de Referência



Fonte: Moro, 2013.

Todo o processo se baseia principalmente pela entrevista de referência que acontece entre o bibliotecário e o usuário, com a finalidade de obter informações necessárias e relevantes para conseguir atingir um resultado satisfatório que possa atender às necessidades do usuário de maneira rápida e eficaz.

Para que o processo de referência aconteça da melhor forma possível, o bibliotecário deve ser organizado e conhecer a unidade de informação, as obras de referência, o acervo da unidade de informação, bem como conhecer e saber utilizar as TICs. Dessa forma, ele poderá atender com presteza e qualidade seus usuários e ter uma boa análise quando realizar o serviço de referência, obtendo a satisfação do usuário.

## 5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO PRESENCIAL E VIRTUAL

No ambiente presencial, o serviço de referência acontece através da interação humana, isto é, quando o usuário vai até a biblioteca e solicita o auxílio do bibliotecário para sanar suas necessidades informacionais. De acordo com Hutchins o Serviço de Referência (1973, p. 4), "[...] inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível".

Ranganathan (1961, p. 53) afirma que o serviço de referência "[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal". Este contato pessoal facilita a interação e o auxílio prestado pelo profissional bibliotecário, pois este pode usar a favor do serviço de referência a comunicação verbal e a comunicação não verbal, uma vez que como os gestos e expressões do usuário, possibilita uma compreensão maior do que este solicita e necessita.

Muitos usuários preferem o serviço de referência presencial, por se sentirem mais a vontade e mais seguros na hora de dividir as dúvidas e necessidades. Apesar de os serviços de referência (presencial e virtual), prezarem pela ética e garantirem o sigilo das informações, alguns usuários ainda tem dificuldade de interagirem através do contado virtual.

Uma das principais vantagens do serviço de referência presencial é que o usuário possui mais recursos informacionais, pois além das informações disponíveis no acervo da biblioteca, ele tem a possibilidade de obter informações disponíveis *online*, nas bases de dados, bancos de dados, repositórios, entre outros. Para isso, é importante identificar as necessidades deste usuário e segundo Ferreira (2004, p. 3) "[...] facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação de suas necessidades". Desta forma, os usuários do serviço de referência presencial têm maior possibilidade de encontrar o que procuram e assim satisfazer seus anseios informacionais.

Através do atendimento presencial, o bibliotecário de referência tem a possibilidade de conhecer melhor os seus usuários, pois estes são a peça chave para a realização dos serviços prestados na biblioteca. Conhecendo suas

necessidades, o bibliotecário direciona a forma de indexar os termos, desenvolve as coleções da biblioteca e, principalmente, auxilia no serviço de referência.

De acordo com Silva (2004, p. 89), através da interação face a face, entre o bibliotecário de referência e o usuário, é possível a “capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográficas”. Outra vantagem do serviço de referência presencial é o contato físico. A comunicação falada e a comunicação corporal são muito importantes para o bibliotecário, pois observando o modo como o usuário se expressa é possível compreender melhor o que o usuário deseja.

As desvantagens que acontecem no serviço de referência presencial são que o usuário só terá acesso ao serviço de referência, treinamentos e orientação no horário de funcionamento da biblioteca, o usuário precisa se direcionar até a biblioteca e, para isto, precisa ter tempo para se deslocar e receber a orientação.

No ambiente virtual, o Serviço de Referência, possui semelhanças relativas ao Serviço de Referência presencial, que tem o intuito de auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação, realizado através das TICs. Esse serviço vem se desenvolvendo e evoluindo e, permitindo, cada vez mais, um atendimento personalizado e em tempo real. Todos os mecanismos tecnológicos de busca e recuperação de informação auxiliam tanto o profissional, quanto o usuário, facilitando também a comunicação e poupando o tempo de ambos. Atualmente, deve-se levar em conta que, em muitos casos, o usuário não está próximo geograficamente do ambiente informacional para solicitar auxílio.

As bibliotecas estão cada vez mais utilizando as TICs para facilitar a comunicação com os seus usuários. Essas ferramentas vêm auxiliando e facilitando o trabalho do profissional da informação na busca e recuperação da mesma, bem como, no auxílio aos usuários que podem tirar dúvidas e recorrer ao bibliotecário onde quer que esteja desde que haja a ferramenta de comunicação adequada para esse contato.

Segundo Marcondes et al. (2006, p. 233), "os serviços de referência digital surgiram no final da década de 80, quando as bibliotecas começaram a disponibilizar seus catálogos na rede".

Accart (2012, p. 188), menciona que “Os profissionais da informação desenvolvem por sua vez certos serviços, entre eles o serviço de referência virtual, vendo nessa mídia uma real oportunidade de manter ligação com os internautas”.

Através dessas tecnologias, o bibliotecário agregou uma ferramenta importantíssima para o seu trabalho que também proporcionou o contato e interação com o usuário, permitindo a estes, um atendimento rápido e eficaz.

Para que o atendimento realizado através dos recursos eletrônicos aconteça com qualidade e de maneira rápida, é preciso que as ferramentas utilizadas sejam escolhidas de acordo com o tipo de biblioteca e seus respectivos usuários. Para isso, é importante observar a dinâmica da biblioteca e qual o comportamento e as necessidades informacionais de seus usuários. Atualmente, vivemos em uma sociedade que necessita de informações quase que instantâneas, para isso as ferramentas de comunicação precisam ser bem escolhidas. As ferramentas disponíveis para esse contato virtual são divididas em duas categorias: as síncronas e as assíncronas.

As ferramentas síncronas são aquelas em que a comunicação acontece em tempo real. Essas ferramentas permitem aos usuários um contato direto e espontâneo, em que suas dúvidas e necessidades informacionais possam ser solucionadas de maneira imediata. Os *chats*, videoconferências, telefones, *messengers*, redes sociais, etc., são algumas das ferramentas síncronas.

Nas ferramentas assíncronas, a interação, muitas vezes não acontece em tempo real, mas permite uma reflexão maior sobre a necessidade informacional a ser solucionada. Quando uma unidade de informação utiliza essas ferramentas é dado um tempo prévio para resposta ao usuário, normalmente de 24 a 72 horas. Os e-mails, formulários na *Web*, Fóruns, quadros de discussão, etc., são algumas das ferramentas assíncronas que podem ser utilizadas em uma unidade de informação para prestar o Serviço de Referência e Informação Virtual. De acordo com Catarino, Carvalho e Zaninelli (2012, p. 10):

[...] é imprescindível que o bibliotecário conheça as tendências tecnológicas e acompanhe as mudanças, conhecendo assim novas ferramentas de informação e novos meios de comunicação e, ainda, quais serviços podem ser inseridos nesse contexto de redes sociais. Aprender e conhecer para que possa extrair todos os benefícios das tecnologias e usar mais as mídias sociais para executar tarefas profissionais, fazendo dessas mídias uma forma de aproximação com os usuários da comunidade a qual está inserida.

Através da mediação a distância, o bibliotecário precisa estar atento ao momento em que irá realizar a entrevista de referência, pois esta é uma ferramenta

importante e deve ser feita da forma mais detalhada possível, para que o processo de referência consiga prosseguir eficientemente e, ao final, atingir os resultados esperados, satisfazendo as necessidades do usuário.

Hoje em dia, a sociedade da informação está conectada o tempo todo. Através do acesso remoto, estes usuários buscam sanar suas necessidades informacionais e através da mediação da informação virtual podem fazê-lo rapidamente.

Para fazer um comparativo entre o serviço de referência virtual e o serviço de referência presencial, Silva (2004) apresenta as diferenças destes serviços ao qual podemos observar no quadro abaixo:

Quadro 1 - As 5 linhas do serviço de referência: do tradicional as redes eletrônicas

<i>Linhas</i>	<i>Tradicional</i>	<i>Rede digital</i>
1. Ação do SRI	Interação humana – usuário/bibliotecário face a face, respostas, perguntas de referência.	Troca de mensagens (e-mail, chat), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.
2. Educação de usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes (Know-boots) identificam fontes de informações compatíveis com a necessidade do usuário. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônicas.
3. Alerta de disseminação da informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimento e informações – meio impresso/quadro de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formato para distribuição eletrônica – produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos...
4. Divulgação e comunicações (visual e gráfica)	Quadro de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e institucionais.	Opções de ajuda nos websites, informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso. Orientação à navegação dos usuários.
5. Administração/supervisão do SRI	Planejamento interno e funcional para a prestação de informações aos usuários – espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor.	Organização e gestão de informações digitais.

Fonte: Silva (2004, p. 89).

Através deste quadro, podemos observar que, independentemente de o serviço de referência ser presencial ou virtual, seu objetivo principal é informar e satisfazer as necessidades dos usuários, possibilitando que eles obtenham o

respaldo necessário para isto, da forma que preferir, seja face a face ou virtualmente.

Desta forma, o serviço de referência vem avançando e se aperfeiçoando com novos recursos informacionais cada vez mais disponíveis para facilitar o atendimento aos usuários. Através desses progressos, o bibliotecário de referência vem aperfeiçoando seu desempenho de mediador na busca da informação, capacitando-se e qualificando-se cada vez mais para atuar tanto no ambiente presencial, quanto no virtual.

## 6 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O vocábulo “mediador” deriva do latim *mediatore*, e significa aquele que “medeia” ou “intervém” (NEVES; MORO; ESTABEL, 2012, p. 42). De acordo com Gomes (2010, p. 87), “Para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos”.

A mediação é a ação de intermediar, guiar o sujeito a atingir a informação que necessita. Através dela é possível satisfazer, ou não, as necessidades informacionais do sujeito. Segundo Gonçalves (2005, p. 63), a mediação “é o ato planejado e intencional, mobiliza o repertório do sujeito para conectá-lo com o desconhecido, buscando dar sentido ao conhecimento novo”.

A mediação acontece através da comunicação entre o mediador e o sujeito. Este, pode expressar suas necessidades, seus desejos, suas dúvidas, e assim, o mediador pode auxiliá-lo na busca pela informação que necessita. Para Kuhlthau (1992, p. 128), o mediador “é aquele que ajuda, guia, orienta e intervém no processo de busca de informação para a construção do conhecimento de outra pessoa”.

O bibliotecário de referência é um mediador da informação, e os usuários da biblioteca, muitas vezes, o procuram para sanar suas necessidades informacionais. Nesse sentido, o mediador tem como objetivo ajudar no processo de busca e recuperação da informação orientando seu usuário. Segundo Gomes (2008, p. 2) a mediação da informação é:

[...] o movimento de acesso, constituído de ações de comunicação e de transferência ou transmissão de informações atuando na mediação entre os acervos informacionais, entre o conhecimento estabelecido e os sujeitos que buscam construir conhecimento.

A principal função do Serviço de Referência e Informação é auxiliar o usuário na busca por informações precisas que supram suas necessidades informacionais. A primeira lei de Ranganathan (2009), diz que “os livros são para todos”. Através desta lei, é interessante observar a importância de disponibilizar a informação para todos os usuários, através da mediação feita pelo bibliotecário. A investigação dessas informações acontecerá de uma forma mais precisa, facilitando a recuperação e disponibilização da informação, agregando qualidade e permitindo

que o usuário utilize com mais efetividade dos documentos que necessita. Segundo Accart (2012, p. 106),

O serviço de referência oferece os elementos que podem conter a resposta, mas não a redige; ele acompanha o andamento da pesquisa, fornece os elementos para que sejam colhidas as informações pertinentes e orienta o usuário para as fontes de informação apropriadas; o serviço de referência desempenha, portanto plenamente sua função de intermediário entre o usuário e a informação [...].

Para que o serviço de referência seja eficiente é importante que o bibliotecário esteja preparado para atender seus usuários. De acordo com Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011, p. 7) “um componente essencial para facilitar a mediação da informação é conhecer os usuários, os seus estilos de aprendizagem, suas atitudes e que as suas abordagens devem diferir de acordo com suas principais características”. Conhecer os usuários, o ambiente de informação e as fontes de informação, facilita na busca e recuperação da informação proporcionando assim um atendimento rápido e de qualidade. De acordo com Martins e Ribeiro (1979, p. 20) “[...] os bibliotecários de referência são pessoas que, além de conhecer a coleção da biblioteca, possuem atributos capazes de assegurar relações eficientes entre leitores e livros”.

Portanto, a mediação acontece através de troca de informações com o intuito de suprir necessidades informacionais dos usuários. O mediador estabelece uma ligação entre a informação e o usuário, orientando-o na busca e recuperação da informação, para isso é importante que o profissional da informação que fará este intermédio tenha conhecimentos técnicos e habilidades que facilitem o desempenho profissional no serviço de referência, possibilitado um atendimento eficiente e que potencializa a qualidade das informações desejadas pelo usuário.

## 6.1 ATRIBUIÇÕES DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Para trabalhar no serviço de referência é indispensável que o bibliotecário possua atributos e qualidades para lidar com seus usuários, pois estes precisam ser

bem recepcionados e se sentirem acolhidos. De acordo com Grogan (2001), para prestar o serviço de referência, o bibliotecário precisa ser simpático, criativo, confiante, cortês, seguro, adaptável, paciente, ter iniciativa, e demonstrar interesse pelas pessoas. É importante que o bibliotecário tenha algumas dessas características, pois é através disso que o contato com o usuário torna-se mais fácil, a interação acontece de forma agradável e o usuário sente-se mais à vontade para expressar suas necessidades e dúvidas.

Conforme Bertholino e Curty (1997, p. 215), o bibliotecário de referência tem a função de:

- a) Responder chamadas dos usuários; b) dar assistência no monitoramento da busca/pesquisa dos usuários; c) interpretar os meios de acesso da network; d) interpretar a informação; e) aplicar o sense-making (filtrar, achar o significado, compreender) para o usuário; f) prover assistência de referência para usuários; g) tornar-se um professor, instruindo pessoas em como explorar recursos informacionais; h) instruir no uso da biblioteca eletrônica.

Para isso, o bibliotecário precisa conhecer o ambiente de informação onde atua, o acervo, o público, as tecnologias disponíveis e as fontes de informação para facilitar seu trabalho na busca, recuperação e disseminação da informação. Também deve ser, ético, acessível, ter um conhecimento sólido e, de acordo com Lucas (1996, p. 69), deve ser um “refinador humano da informação com valor agregado para serviços específicos”. Deste modo, o bibliotecário deve ter essa capacidade de compreender e filtrar a informação disponível para poder assim, auxiliar o usuário a resolver o seu problema informacional.

Segundo Martucci (2000, p. 110) “o bibliotecário de referência é um profissional que ao longo de seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão”. Sendo assim, é importante que o bibliotecário seja organizado, saiba elaborar estratégias de busca, tenha uma boa análise e conheça a terminologia utilizada pelas bases de dados e pelos usuários, pois todos estes conhecimentos irão facilitar o seu trabalho e poupar o tempo do usuário.

O bibliotecário de referência deve buscar essas habilidades e sempre aprimorar seu papel profissional, adaptando-se às mudanças da sociedade e buscando sempre a relação com o usuário. Para Accart (2012), o bibliotecário de

referência deve estabelecer durante a entrevista de referência, presencial ou virtual, uma relação de confiança com o usuário, mostrando sempre disponibilidade e interesse pela informação que o usuário necessita. Além disso, o serviço de referência deve ser prestado de maneira individualizada, pois cada usuário tem uma necessidade específica de informação. É importante que o bibliotecário seja imparcial nas questões abordadas e sempre tenha um tratamento cortês com os usuários, ouvindo-os com atenção e deixando-os à vontade, pois esse tratamento aproxima as partes facilitando a comunicação e o auxílio na recuperação da informação. Além disso, o bibliotecário deve buscar a aproximação com o usuário, pois este, quando busca a informação e solicita o auxílio do bibliotecário, deposita uma confiança no seu trabalho e reconhece a importância do bibliotecário de referência para encontrar e solucionar suas necessidades de informação.

Portanto, a importância desses atributos para o bibliotecário de referência seria de facilitar a mediação e a comunicação que acontece quando o usuário vai até a biblioteca com o intuito e anseio de conhecer mais sobre algo, tirar dúvidas ou satisfazer alguma necessidade. Se o bibliotecário de referência possuir esses atributos, o processo de referência pode, de um modo mais rápido, eficaz, e com qualidade, atingir aos objetivos desejados.

## **7 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA**

Segundo Figueiredo (1979) as bibliotecas especializadas começaram a surgir no início do século XX com o avanço das áreas de ciência e tecnologia sendo, sua maior expansão após a segunda guerra.

Para Cunha e Neves (2011, p. 3), essas bibliotecas especializadas “caracterizam-se por possuírem uma estrutura orientada pelo assunto que aborda em função dos objetivos específicos da organização a qual pertencem”. E para Mota e Lobato a biblioteca especializada “[...] destina-se principalmente a fornecer informações detalhadas sobre assuntos de campos restritos.” (1974, p. 1).

Em geral, bibliotecas especializadas são aquelas que possuem documentos especializados em uma área do conhecimento, com o objetivo de servir a um grupo específico de pessoas. Geralmente estas bibliotecas atendem a um público restrito como funcionários, pesquisadores, cientistas, etc., que, na maioria das vezes, possuem um alto nível de formação e qualificação. Os usuários destas bibliotecas buscam informação aprofundada, e é por isso que a biblioteca precisa ter um bibliotecário que conheça bem a unidade de informação e que sempre esteja atualizado sobre os assuntos da área em que atua, para melhor atender seus usuários. De acordo com Marcelino (2009, p. 86):

As bibliotecas especializadas dos institutos de pesquisa, bem como as universitárias, atuam como mediadoras e facilitadoras do processo de uso e geração de conhecimento. Nesse ambiente, o perfil dos profissionais da informação também se altera; eles buscam desenvolver novos produtos e serviços para auxiliar os usuários na navegação pela rede e satisfazer suas necessidades informacionais.

Para que o Serviço de Referência e Informação, realizado em uma biblioteca especializada aconteça da melhor forma possível, é importante ter um acervo atualizado na área de atuação dos usuários e ter acesso à base de dados especializados para auxiliar o profissional. Outro aspecto importante, é que o bibliotecário conheça os termos utilizados pelos usuários e pelas fontes de informação onde realiza as pesquisas. Ter o conhecimento do ambiente e das fontes

de informação é fundamental na hora em que o bibliotecário for realizar um dos passos mais importantes no processo de referência, a Entrevista de Referência.

A Entrevista de Referência é muito importante, pois esta precisa ser bem mais detalhada, já que as necessidades informacionais destes usuários são bastante complexas. Para que eles encontrem a informação que necessitam de uma maneira rápida, é essencial a orientação do bibliotecário de referência que estará apto a fazer a mediação entre o usuário e a informação.

Conforme Miranda (2007) os tipos de fontes de informação disponíveis nessas unidades são diversificados. As publicações periódicas são muito importantes para esse tipo de biblioteca, mas também existem outros materiais como: relatórios, folhetos, normas, monografias, teses, obras de referências especializadas, projetos, fotos, software gerais, CD- ROMs de imagem/vídeo, DVDs, entre outros.

As bibliotecas especializadas também têm como uma das suas características a relação de colaboração entre bibliotecas, em que se estabelece um contato de empréstimos entre elas. Desta forma, é ampliado o acesso dos usuários às informações pertinentes a sua área de interesse.

A função dessas bibliotecas, segundo Figueiredo, (1978) é “desenvolver as coleções de acordo com as necessidades da instituição; disseminar a informação; oferecer um serviço de referência eficiente; assistência editorial as publicações da organização; orientação, busca e treinamento no uso das coleções”.

Desta forma, as bibliotecas especializadas são muito importantes para as instituições, pois fornecem informações atualizadas, de qualidade e com especificidade, de maneira que possam suprir as necessidades de seus usuários. Uma unidade de informação especializada agregada a um bibliotecário de referência tem a capacidade de ajudar a instituição no seu crescimento, solucionando seus problemas informacionais. E para que tudo isso ocorra da melhor forma possível, é fundamental que o bibliotecário esteja sempre informado dos projetos e trabalhos realizados pela instituição.

## 7.1 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA PESQUISA MÉDICA

As bibliotecas localizadas em hospitais e clínicas estão presentes para auxiliar seus profissionais há muito tempo. No século XV, o Hospital S. Bartolomeu, na Inglaterra, disponibilizava uma pequena coleção de livros para o seu corpo médico. Já nos séculos XVII e XVIII, Estados Unidos, Inglaterra, países escandinavos e europeus também começaram a disponibilizar bibliotecas hospitalares para seus profissionais. (LIMA, 1973).

Essas bibliotecas especializadas na área médica têm como objetivo contribuir e atender aos interesses das instituições, oferecer informações científicas atualizadas, organizar e disseminar informação de forma objetiva e de maneira rápida, proporcionando para seus usuários, uma qualidade informacional que os auxiliem em suas pesquisas, em um diagnóstico claro, na tomada de decisão e em um bom atendimento para seus pacientes. De acordo com Castro (2003, p. 52):

A informação científica em saúde corresponde àquela produzida nos campos do conhecimento que compõem a área da saúde, ou seja, medicina, enfermagem, odontologia, epidemiologia, saúde pública etc.. Essa informação é resultante de pesquisas científicas, produzida em geral com caráter investigativo, crítico e avaliador pelas instâncias de ciência e tecnologia (escolas, faculdades, universidades e instituições de pesquisa, sociedades científicas) e também pelas instituições não científicas prestadoras de serviços de saúde (Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde e Ministério da Saúde), ONG, Conselhos etc.

As informações científicas são aquelas que auxiliam esses profissionais usuários em seus trabalhos sejam na pesquisa, no atendimento ou na tomada de decisão, são estas informações que compõem o acervo especializado na área médica. Para atender a estes usuários, é importante que a biblioteca disponibilize estas informações atualizadas e em diferentes fontes.

Com o crescimento das informações científicas, armazenar e disponibilizar estas informações torna-se cada vez mais importante para esses profissionais. Em 1948, surge então a National Library of Medicine - NLM, e começa um trabalho com a Medical Literature Analysis and Retrieval System (MEDLARS), nos Estados Unidos, com o intuito de reunir e ter um controle maior do que era produzido na área das Ciências da Saúde. “Este serviço buscou padronizar índices e bibliografias

disponibilizando a emissão de cópias e a divulgação de artigos através da cooperação entre empresas e instituições ligadas à área de saúde” (PEREIRA *apud* CRUSE, 1999, p. 171).

No Brasil, a Organização Panamericana da Saúde (OPAS), criou, em 1967, a Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), com o objetivo de cooperar com informações na área das Ciências da Saúde, armazenando e disponibilizando informações úteis para os profissionais da área da saúde (BIBLIOTECA REGIONAL DE MEDICINA, 2014).

Para contribuir na pesquisa e no trabalho destes profissionais, é importante que o bibliotecário conheça esses centros de informação, repositórios, bases de dados e tenha uma comunicação com outras bibliotecas possibilitando o intercâmbio de documentos, para assim recuperar informações de qualidade, oferecendo um bom atendimento para os seus usuários e possibilitando a estes, informações fidedignas e que os auxiliem nas suas atividades profissionais.

De acordo com Bueno e Blattman (2005, p. 9) os profissionais da área médica:

[...] caracterizam-se por serem exigentes, criteriosos, necessitam das informações rapidamente, requerem dinamismo e iniciativa do profissional da informação. Têm como desejos e necessidades obterem informações específicas, previamente selecionadas e um serviço de análise da informação fidedigno. São leitores assíduos e preferem literatura atual, frequentam a biblioteca quando necessário.

Normalmente os serviços prestados na biblioteca para esse público têm as características de fornecer informações atualizadas, auxiliar na pesquisa de documentos na biblioteca e nas bases de dados, disseminar informações correntes como os sumários de periódicos, fazer levantamentos bibliográficos e serviços de referências presenciais e virtuais, etc. Para oferecer estes serviços com qualidade e eficiência, pensando sempre no usuário, os bibliotecários especializados na área da medicina estão buscando, cada vez mais, facilitar o contato com esses profissionais, através das TICs, disponibilizando informações úteis em rede e facilitando a interação com o usuário. Para Bueno e Blattman (2005, p. 2):

O bibliotecário tem visto seu mercado de atuação profissional ampliar-se e diversificar-se, devido ao uso das novas mídias tecnológicas e comunicacionais. [...] Ao agregar valor à informação, por mecanismos como a indexação, o acesso a bases de dados on-line, a disponibilidade e acessibilidade de produtos e serviços interativos de bibliotecas, é possível desenvolver meios que beneficiam a qualidade do ambiente de trabalho e de vida.

Contudo, para que a prestação destes serviços aconteça de forma adequada, com qualidade, eficiência e rapidez, é muito importante que os profissionais que atuam nessas bibliotecas estejam preparados para atender a estes usuários. Através do perfil moldado pela missão da instituição e pelas necessidades de seus usuários, este bibliotecário incorpora um perfil diferenciado para atender estes profissionais.

## 7.2 O BIBLIOTECÁRIO NA ÁREA MÉDICA COMO MEDIADOR ENTRE A INFORMAÇÃO E O USUÁRIO

Com o surgimento das bibliotecas especializadas, no século XX, o crescimento da informação, e a consolidação da sociedade da informação, os bibliotecários passaram a se especializar e buscar competências específicas para atender a um público mais exigente que busca informações aprofundadas e detalhadas. Em uma biblioteca especializada na área médica, os usuários buscam informações para sanar dúvidas que possam salvar vidas, para isso o bibliotecário de referência precisa estar bem preparado para orientar e auxiliar esses usuários de maneira rápida e eficaz. Segundo Silva (2005, p. 132) “Os bibliotecários médicos auxiliam os demais profissionais da área da saúde, ajudando-os na busca de casos semelhantes ao problema do paciente, buscando fontes de pesquisa que auxiliam o diagnóstico do médico [...]”.

Com o crescimento da informação na área médica, é de suma importância a presença de um profissional da informação, visando organizar e tornar acessível as informações que contribuam para o atendimento e a pesquisa medica. Para que esse auxílio aconteça com qualidade e eficiência, é importante que o bibliotecário que atua na área médica conheça e domine as fontes de informação na área da

saúde, conheça estratégias de busca e os termos e descritores utilizados pelos médicos, saiba outras línguas (principalmente o inglês) e tenha interesse nas questões clínicas. Isso vai facilitar a recuperação da informação desejada pelo usuário, trazendo assim resultados satisfatórios. Silva (2005, p. 132-133), menciona que:

Devido à produção crescente de novas pesquisas científicas, pode ocorrer uma desatualização gradual do conhecimento médico utilizado em uma clínica para aplicar diagnósticos e receitas médicas, caso não haja um acompanhamento da evolução científica através de literatura especializada. A maioria dos médicos não adquire as habilidades necessárias em sua formação acadêmica para realizarem buscas de literatura especializada nas melhores fontes de pesquisa. As técnicas utilizadas pelo bibliotecário médico para encontrar em bases de dados, Internet e em literatura especializada os dados científicos de experiências e investigações, podem contribuir significativamente nas chances de um diagnóstico preciso sobre o problema de saúde (ou psicológico) apresentado por um paciente.

Desta forma, o bibliotecário tem a capacidade de auxiliar estes usuários na tomada de decisão, proporcionando, a estes, informações precisas, fidedignas e de qualidade, que facilitam o diagnóstico médico e ajudam a melhorar o atendimento ao paciente.

Os profissionais da área da saúde buscam o bibliotecário como mediador da informação com o objetivo de atingir resultados informacionais que supram suas necessidades, pois o conhecimento que o bibliotecário possui das fontes e bases específicas para a área médica facilita o usuário a recuperar informações atuais de maneira segura, pois as informações nessa área são constantemente atualizadas. Deste modo, o bibliotecário de referência visa sanar as dúvidas destes profissionais facilitando o desenvolvimento de pesquisas, o diagnóstico médico, o atendimento e os cuidados à saúde dos pacientes. Guimarães e Cadengue (2011, não paginado) afirmam que, “O apoio do bibliotecário aos profissionais da saúde no momento da tomada de decisões tem facilitado a conclusão dos casos, melhorando a qualidade do atendimento clínico, e minimizado os riscos e os custos dos tratamentos”.

Esses profissionais normalmente carecem de tempo para se atualizar e sanar suas dúvidas e necessidades. Através do uso das TICs, eles encontraram uma forma de recorrer ao bibliotecário de referência buscando auxílio na recuperação da informação de maneira rápida, atualizada e com qualidade, podendo assim, resolver

questões divergentes, e realizar o melhor diagnóstico ou tomada de decisão, embasada nas informações científicas, salvando vidas de maneira eficiente, estando estes em qualquer lugar.

Para que esse atendimento virtual ocorra da melhor forma possível, o bibliotecário precisa estar atento às ferramentas utilizadas por este público e selecionar a ferramenta mais adequada, ou seja, aquela que eles mais utilizam, que seja de fácil acesso e promova uma interação e uma comunicação eficiente. Desta forma, a instituição vai estar mais próxima do usuário, oferecendo-lhe um serviço de qualidade nos mesmos moldes do tradicional onde quer que ele esteja.

Esses serviços prestados virtualmente seriam os mesmos oferecidos presencialmente pelo bibliotecário. Estes profissionais estão agregando as TICs à rotina da biblioteca com o intuito de oferecer um serviço eficiente, ágil e de qualidade para o seu público, aproximando-se dos usuários, interagindo e compartilhando informações e poupando o tempo de ambos.

Portanto, para atender os usuários da área médica, é importante que o bibliotecário esteja sempre se atualizado, buscando entender e compreender as necessidades informacionais destes profissionais, sempre buscando meios e métodos que os auxiliem, proporcionando a informação facilmente com o objetivo de oferecer um atendimento de qualidade que supram suas necessidades, pois estes precisam de eficiência e agilidade para realizar seu trabalho.

## 8 METODOLOGIA DO ESTUDO

Nesta seção será apresentada a metodologia utilizada para a realização deste trabalho. Para isso, será limitada a abordagem e o tipo de pesquisa, os instrumentos de coleta de dados, os sujeitos do estudo e a coleta e análise dos dados.

### 8.1 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA

O método aplicado nesta pesquisa foi o Estudo de Caso que, de acordo com Gil (2010, p. 37), "consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento". Buscou-se também uma definição que desse uma visão contemporânea à metodologia escolhida e encontrou-se a de Yin (2005, p. 19),

[...] os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" e "por que", quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

A pesquisa desenvolvida teve a abordagem de caráter qualitativo, pois buscou investigar a contribuição do SRI realizado em uma biblioteca especializada na área médica, através da opinião dos usuários e do depoimento do bibliotecário. Para Demo (2000, p.151) a pesquisa qualitativa é aquela que possui:

[...] levantamentos feitos com questionários abertos ou diretamente gravados, análise de grupos, que abrigam horizontes bastante heterogêneos [...] conhecer a subjetividade. [...] existe o interesse de apanhar o lado subjetivo dos fenômenos, buscando depoimentos que se transformam em dados relevantes [...].

Também possui uma abordagem quantitativa, pois segundo Santos e Candeloro (2006, p. 72) a pesquisa quantitativa “[...] tem o objetivo de mensurar

algumas variáveis, transformando os dados alcançados em ilustrações como tabelas, quadros, gráficos ou figuras”.

A pesquisa tem a característica de ser de natureza aplicada, visto que seu objetivo é identificar e resolver problemas de uma situação específica; e de caráter exploratório, uma vez que “seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado” (GIL 2010, p. 27).

## 8.2 UNIVERSO, PROCEDIMENTOS E SUJEITOS DA PESQUISA

O universo da pesquisa deu-se na Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre (RS). Os sujeitos do estudo são os médicos e residentes usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, além do bibliotecário de referência que trabalha na instituição. A população escolhida para este estudo foi composta por médicos e residentes usuários da Biblioteca da Clínica Serdil. Os questionários foram enviados por e-mail para toda a população, sendo estes 22 médicos e 7 residentes, num total de 29 usuários, e também foi aplicado um questionário ao bibliotecário de referência.

## 8.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados adotados para esta pesquisa foram dois questionários semiestruturados, tendo com objetivo investigar a contribuição do SRI em uma biblioteca especializada na área médica. Para Minayo (2004, p. 108) no questionário semiestruturado “combina perguntas fechadas (ou estruturadas) e abertas, onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador”. A aplicação de um dos questionários se deu por meio de e-mails enviados aos médicos e residentes usuários da biblioteca, sujeitos deste estudo. O outro questionário foi aplicado ao

profissional bibliotecário, com o intuito de que este pudesse trazer seu ponto de vista sobre o serviço de referência prestado.

A coleta dos dados aconteceu no período de vinte de outubro a três de novembro sendo estipulado um prazo de quinze dias para que a os usuários respondessem e entregassem os questionários, depois disto seriam analisados os dados dos questionários recebidos até este determinado tempo, sendo assim durante este tempo, foram respondidos sete questionários, os quais são apresentados os dados no próximo capítulo.

## 9 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir são apresentados os dados referentes à pesquisa, assim como a análise realizada através dos resultados obtidos. Primeiramente é apresentado o questionário aplicado ao bibliotecário de referência com os resultados obtidos e analisados, posteriormente são apresentados os dados referentes aos questionários aplicados aos médicos e residentes da Clínica.

### 9.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Nesta seção são apresentados os dados referentes ao questionário realizado com o bibliotecário da Clínica Serdil. Trata-se de questões relacionadas ao serviço de referência prestado na biblioteca, conforme mencionados na metodologia.

A questão de número um versava sobre as categorias de Serviço de Referência que são oferecidos pela biblioteca da Clínica. Quando perguntado sobre tais questões o bibliotecário mencionou que:

A Biblioteca da Clínica oferece aos seus usuários os seguintes serviços dentro do serviço de referência e informação: empréstimo; consulta local; atendimento ao usuário (através do apoio do bibliotecário e de técnicos em biblioteconomia); levantamento bibliográfico (nas mais diversas bases da área médica); normalização de documentos; elaboração e correção de referências bibliográficas; empréstimo entre bibliotecas (*Saint Pastous*); acesso a programas de comutação bibliográfica; **apoio técnico na elaboração de publicações bibliográficas; atualização dos currículos lattes dos médicos** (grifo nosso).

Com isso, podemos observar que a biblioteca proporciona uma ampla gama de serviços aos usuários referentes à busca, recuperação e uso da informação objetivando a produção do conhecimento (pesquisa). Estes serviços oferecidos pela biblioteca da Clínica Serdil, estão de acordo com a noção de serviço de referência mencionado por Accart (2012, p. 113).

Entretanto, cabe destacar outras atividades propostas pelo bibliotecário, tais como: apoio técnico na elaboração de publicações bibliográficas e a atualização dos currículos dos médicos. Tais destaques devem ser mencionados em razão de que tradicionalmente essas atividades trazem um diferencial em relação aos serviços de referência prestados em bibliotecas. Sendo assim, esta biblioteca disponibiliza um serviço de referência com um diferencial para seus usuários, além de uma ampla gama de serviços que ajudam os usuários a solucionar suas necessidades informacionais.

Para conhecer às principais necessidades de informação solicitadas pelos usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, o bibliotecário emitiu a seguinte resposta:

As necessidades de informação dos usuários da clínica estão ligadas ao **trabalho desenvolvido pelos médicos e residentes** (grifo nosso) de acordo com as áreas da medicina e diagnóstico por imagem que a Clínica atende seus pacientes: ecografia, tomografia computadorizada, densitometria óssea, ressonância magnética e mamografia. As principais necessidades a serem supridas pelo bibliotecário e pelos técnicos em biblioteconomia, que atuam no Serviço de Referência e Informação, estão ligadas às **pesquisas** (grifo nosso), nas principais **bases de dados da área, especialmente em artigos de revistas e estudos de caso** (grifo nosso).

De acordo com a citação acima, as necessidades de informação demandadas relacionam-se diretamente com a prática profissional relativa ao diagnóstico por imagem e a recuperação de informações em fontes especializadas. É importante destacar que o uso do vocábulo “pesquisa” pode ser ambíguo e equivocado, pois pesquisa é relacionada à produção de conhecimento. No entanto, o bibliotecário se refere à pesquisa como recuperação da informação, já que este tem como objetivo localizar e recuperar a informação solicitada pelo usuário para sanar suas necessidades de informação.

Podemos salientar que, o uso das bases de dados e dos artigos de periódicos científicos na área médica, se caracterizam como as fontes preferenciais de informação para estes usuários.

Questionado sobre as fontes mais utilizadas no atendimento das necessidades de informação dos usuários, o bibliotecário mencionou:

As fontes mais utilizadas são: o **PUBMED** (grifo nosso), desenvolvido pelo National Center for Biotechnology Information, NCBI (em português: Centro Nacional para a Informação Biotecnológica) e mantido pela National Library of Medicine (em português: Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados

Unidos da América), é a versão gratuita do banco de dados Medline, usando o tesouro de Medical Subject Headings. O próprio **MEDLINE** (grifo nosso).mantido pela National Library of Medicine - <http://www.nlm.nih.gov/>, ou no Brasil, a **Biblioteca Virtual em Ciências da Saúde** (grifo nosso). – <http://www.bvs.br/> - com orientações na busca e apoio na literatura técnica e científica, bases de dados e demais informações relevantes na área.

Podemos observar que, novamente, as bases de dados aparecem como a principal fonte utilizada pelos usuários desta biblioteca. Elas são especializadas em ciências da saúde e fornecem acesso gratuito a diferentes fontes de informação. Através das mesmas os usuários têm a possibilidade de encontrar informações fidedignas e atualizadas. De acordo com Bueno e Blattmman (2005, p. 5),

O bibliotecário precisa ter habilidades em utilizar os recursos na busca da informação digital on-line nos sites mais relevantes como os serviços de buscas nos Estados Unidos na MEDLINE, mantida pela National Library of Medicine - <http://www.nlm.nih.gov/>, ou no Brasil, a Biblioteca Virtual em Ciências da Saúde – <http://www.bvs.br/> - com orientações na busca e apoio na literatura técnica e científica, bases de dados e demais informações relevantes na área.

Desta forma, o bibliotecário precisa conhecer as fontes de informação especializadas na área médica, especialmente as bases de dados, pois são muito utilizadas por estes usuários. As bases de dados são facilitadoras da busca por informações fidedignas, pois reúnem informações de qualidade em um único local.

Na questão de número quatro, o bibliotecário é questionado sobre as principais ferramentas utilizadas para o atendimento *online*. Sobre isto, ele responde que:

As principais ferramentas utilizadas no atendimento online são: **computador (e-mail) e dispositivo móvel (whatsapp)** (grifo nosso).

De acordo com o bibliotecário, as ferramentas mais utilizadas no atendimento *online* são: *e-mail* e *whatsApp*. O *e-mail* é considerado uma ferramenta assíncrona, pois a interação, muitas vezes, não acontece em tempo real, mas permite uma reflexão maior sobre a necessidade informacional a ser solucionada. O *WhatsApp* se enquadra nas ferramentas síncronas porque a comunicação acontece em tempo real, e essas ferramentas permitem aos usuários um contato direto e espontâneo. Dessa forma, suas dúvidas e necessidades informacionais podem ser solucionadas de maneira imediata.

A implantação de ferramentas atualizadas é essencial à biblioteca, pois atualmente vivemos em uma sociedade que necessita de informações quase que instantâneas. Através das ferramentas de comunicação, é possível que o bibliotecário se aproxime mais do usuário, facilitando a comunicação e o auxílio aos usuários sem que os mesmos estejam presentes na biblioteca. Para Costa et al. (2012, p. 2587), “Atualmente os bibliotecários precisam usar os recursos das tecnologias da informação e comunicação (TICs), tendo em vista a satisfação do usuário”.

É importante ressaltar que a ferramenta *WhatsApp* utilizada pela biblioteca, permite que o usuário tenha um contato em tempo real com o bibliotecário e possibilita a disseminação da informação em diversos tipos de suporte. Estas ferramentas de comunicação permitem que os usuários tirem dúvidas e solucionem seus problemas informacionais de onde quer que estejam. Para os usuários da área médica, a informação atualizada, rápida e eficiente é importantíssima, pois estes, muitas vezes precisam de informações para solucionar casos e salvar vidas. Através do atendimento *online*, estes usuários têm a possibilidade de obter informações fidedigna e de qualidade.

Relativo às etapas ou passos que acontecem no processo do SRI, o bibliotecário é questionado sobre como acontece o fluxo do SRI, desde o primeiro passo (problema) até a solução no atendimento aos usuários.

Sempre que preciso fazer uma entrevista de referência com os médicos, para buscar informações relevantes que venham a tornar as buscas mais eficazes, sigo os seguintes passos. Nesse sentido o respondente trouxe explicitamente o seguinte exemplo. Inicialmente

1º O PROBLEMA – Tumor Glioneural, formador de rosetas no IV ventrículo.

2º A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO – O médico necessita de informações complementares sobre tumor glioneural, formador de rosetas no IV ventrículo.

3º A QUESTÃO INICIAL - Buscar relatos de casos nas bases de dados da área médica que tragam imagens de ressonância magnética de tumor glioneural, formador de rosetas no IV ventrículo.

4º A QUESTÃO NEGOCIADA - O que de fato o médico deseja saber? A questão negociada é um processo de intermediação da informação. Em uma entrevista de referência eu descobri que o médico queria apenas imagens que aparecessem em exames de Ressonância Magnética, comprovando tumor glioneural no IV ventrículo, formador de rosetas.

5º A ESTRATÉGIA DE BUSCA - O bibliotecário de referência deve ter conhecimento das fontes de informação, passando, este processo, por três etapas: seleção do tipo de fonte, da fonte específica e dos pontos de acesso específicos a cada fonte.

6º O PROCESSO DE BUSCA – Os termos sempre em INGLÊS –

7º A RESPOSTA (Resultado da busca) – O bibliotecário apresenta ao médico relatos de caso que trazem informações sobre suas necessidades

informativos, no caso, tumor glioneural formador de rosetas no IV ventrículo.

8º A SOLUÇÃO – É apresentada a solução para o usuário, geralmente por e-mail ou whatsapp.

As formas de contato são diversas. Eles me ligam, me pedem por whatsapp, e-mail. Quando necessário o serviço de referência acontece de maneira presencial e virtual. Cada dia é de uma forma, o importante é eles terem a informação desejada naquele momento! Posso dizer que o meio virtual é o mais utilizado aqui. As vezes eles vem até a Biblioteca solicitar, mas é raro, as respostas também são virtuais, inclusive o envio de artigos.

Podemos observar que o bibliotecário segue os oito passos de Grogan para realizar o serviço de referência, através desta demonstração visualizamos como se procede o processo do serviço de referência em uma biblioteca da área médica, onde os usuários são mais detalhistas e buscam informações complexas.

Neste sentido Accart (2012, p. 18), fala do papel do usuário e do bibliotecário em relação a este serviço, pois:

[...] ambos contribuem para aproximar a oferta da demanda. Assim, profissional e usuário são atores na prestação do serviço, realizam uma atividade de coprodução, o que tem consequências diretas sobre o serviço de referência.

O bibliotecário precisa conhecer seus usuários, e ter atenção no que é solicitado por estes, pois as informações fornecidas precisam ser suficientes, para que o problema informacional seja solucionado. Conhecer o ambiente de informação as fontes, e os termos utilizados por estes profissionais, também é essencial para facilitar o processo e o atendimento ao usuário.

É importante também ressaltar a utilização do serviço de referência virtual e presencial ao mesmo tempo, pois é uma forma diferente de realizar o processo, que facilita o trabalho do bibliotecário e permite ao usuário uma informação de qualidade, fidedigna e eficaz. Segundo o bibliotecário, os usuários desta biblioteca costumam utilizar mais o meio virtual para solucionar problemas informativos, visto como esses profissionais normalmente carecem de tempo para se atualizar e sanar suas dúvidas e necessidades. Através do uso das TICs, eles encontraram uma forma de recorrer ao bibliotecário de referência buscando auxílio na recuperação da informação.

A questão de número seis versava sobre a percepção do respondente como mediador no SRI e que peculiaridades eram encontradas nesse processo? Desta forma, o bibliotecário afirma que:

Na minha opinião, **o espírito investigativo, aliado à precisão e presteza no diagnóstico das reais necessidades dos usuários, são fatores fundamentais para o sucesso do SRI na Clínica.** Além disso, **o bibliotecário precisa ser um profissional extremamente ético.** Em muitos casos somos solicitados para buscar informações sobre doenças raras e graves. É necessário manter o sigilo. Muitas peculiaridades já ocorreram desde que comecei a atuar como bibliotecário de referência. Um caso bem específico foi de uma paciente, que entrou na justiça por um erro médico, buscando provar, através de um exame de imagem, que o médico havia cometido um equívoco no seu diagnóstico. E o bibliotecário é responsável por auxiliar os médicos nestes casos.

Para Kuhlthau (1992) o papel do mediador esta vinculado ao auxílio e intervenção no que se refere a construção do conhecimento do usuário. Tal noção corrobora a fala do bibliotecário na medida em que este profissional deve se caracterizar através dos atributos centrados em uma perspectiva ética. Para isto, o bibliotecário precisa ter mecanismos que auxiliem o usuário na busca por informações relevantes, de acordo com o bibliotecário da Clínica Serdil “o espírito investigativo, a precisão e a presteza são fundamentais para o sucesso do serviço de referência”. Sendo assim, podemos constatar que, para obter sucesso o mediador precisa saber elaborar estratégias de busca, saber onde procurar a informação, ter uma boa análise e conhecer a terminologia utilizada pelas bases de dados e pelos usuários, pois, todos estes conhecimentos poderão facilitar o seu trabalho “investigativo” e poupar o tempo do usuário.

O respondente também relata a importância da ética neste serviço, pois garantir o sigilo das informações permite que o usuário sinta-se a vontade para expor suas necessidades. Neste sentido, Bueno e Blattman (2005, p. 5), afirmam que “Destes profissionais são exigidas além das competências, conhecer os recursos informacionais disponíveis para desempenhar com habilidade a pesquisa de conteúdos e tomar atitudes específicas quanto ao uso ético da informação (leal, sigiloso e confidencial)”.

Relativo ao final do processo do SRI, o bibliotecário foi indagado se é possível verificar/perceber se a necessidade de informação solicitada pelos usuários foi atendida e sobre como são controladas e avaliadas essas informações. Ele mencionou que:

No final do processo eu sempre envio uma mensagem para o médico perguntando se a necessidade de informação dele foi atendida, se ele necessita de mais alguma coisa. Algo bem informal.

Nesta questão, o bibliotecário relata que, para verificar se no final do processo do SRI a necessidade de informação solicitada pelo usuário foi atendida, este envia uma mensagem perguntando ao usuário se está satisfeito com a informação. Desta forma, podemos observar que a cultura desta biblioteca é de prestar um serviço de referência, na maioria das vezes, em meio virtual, e também é importante ressaltar que a bibliotecário não faz um monitoramento, porém possui um controle das informações.

A última pergunta realizada ao bibliotecário abordou os aspectos que ele considera importantes como forma de estabelecer o processo de referência virtual. Neste sentido, ele menciona que:

Quando os médicos começaram a solicitar informações por **whatsapp, um dos recursos mais utilizados no SRI** (grifo nosso), procurei saber se todos faziam uso deste aplicativo. Tendo a certeza de que **todos utilizavam o whatsapp** (grifo nosso). Comecei a usá-lo de forma piloto, primeiramente apenas para receber as demandas. Vendo que estava dando certo e que para eles era o **meio mais fácil e rápido da mediação da informação** (grifo nosso), passei a utilizar o aplicativo para enviar os sumários correntes dos principais periódicos da área e até a tirar fotos de artigos (que não estavam indexados por serem anteriores a 1994) para enviar aos médicos. Desta forma, considero de fundamental importância que o bibliotecário nunca desanime frente ao SRI. Que ele sempre busque atender as necessidades que surgem! **Para o sucesso do SRI é importante que o Bibliotecário conheça o seu usuário e qual a melhor ferramenta ser utilizada para que este usuário usufrua da informação de que necessita** (grifo nosso). Na busca do saber e utilizar as fontes de informação, percebe-se a importância do bibliotecário no trabalho junto aos médicos, no papel de disseminação das fontes e buscas de informação, firmando-se como um profissional imprescindível na solução das questões de referência. Torna-se mais evidente o meu papel, a partir do momento em que a biblioteca oferece meios e/ou formas de uso dos sites, bases de dados e utilização destas fontes de informação em tempo hábil, eficiente através de uma disseminação seletiva da comunicação científica de forma efetiva e equitativa, mas **o usuário sente-se mais seguro e confiante com a mediação do bibliotecário nos processos de busca** (grifo nosso).

De acordo com o bibliotecário, é importante saber quais as ferramentas de comunicação que os usuários utilizam para oferecer um serviço que seja útil para a maioria da população usuária. Para isto, o bibliotecário precisa conhecer os seus usuários para assim escolher a melhor ferramenta de comunicação.

Relativo à ferramenta de comunicação, é importante observar que, segundo o bibliotecário o *WhatsApp* se tornou o meio mais fácil e rápido da mediação da informação na biblioteca. Desta forma, podemos constatar que o bibliotecário fez

uma escolha satisfatória da ferramenta de comunicação, que atingiu seus usuários, se aproximou destes oferecendo-lhes um serviço de qualidade, muito utilizado atualmente. Com esta ferramenta podem ser enviados vídeos, notícias, fotos, mensagem de voz, músicas, etc., enfim, vários suportes de informação. Neste sentido, podemos observar que, esta ferramenta de comunicação é completa para auxiliar os usuários na busca e recuperação da informação, pois além de ser uma ferramenta que possibilita a interação em tempo real, esta disponibilizar vários suportes informacionais.

Para finalizar, o bibliotecário menciona que o usuário sente-se mais seguro com a mediação realizada pelo bibliotecário no processo de busca. Com isto, podemos notar a importância do bibliotecário para orientar e auxiliar estes usuários na busca e recuperação de informação. Desta forma, os usuários reconhecem a capacidade do bibliotecário em encontrar informações de qualidade e relevância para solucionar seus problemas informacionais.

## 9.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICAÇÃO AOS USUÁRIOS

Nesta seção são apresentados os dados com as respostas e análises referentes às questões realizadas com os usuários da biblioteca da Clínica Serdil, tratando-se de questões relacionadas ao serviço de referência prestado na biblioteca, os quais são apresentados os dados a seguir.

A primeira questão visava saber os objetivos pelos quais os usuários utilizavam a biblioteca:

Quadro 2 - Utilização da Biblioteca da Clínica Serdil quanto aos objetivos dos usuários:

Usuários	Respostas
<b>Usuário A</b>	Sou Diretor da ressonância Magnética por imagem. Coordeno todos os residentes (R1, R2, R3 e R4). Mensalmente são realizados seminários para estudos de caso internos, onde cada residente precisa apresentar um caso (TC/RM do crânio, TC/RM de abdômen e pelve, etc.) Por este motivo a equipe de residentes utiliza muito a biblioteca da Clínica.

<b>Usuário B</b>	<b>Sempre que surge uma dúvida</b> em um laudo ou <b>quando necessito escrever um artigo</b> (grifo nosso) para enviar a uma revista científica.
<b>Usuário C</b>	Como sou residente de R2, utilizo muito a biblioteca da clínica para <b>estudar</b> , pois anualmente presto exame ao Colégio brasileiro de Radiologia. <b>Peço muito o auxílio do bibliotecário para buscar artigos relacionados a imagens</b> (grifo nosso).em tomografia, angioressonância, ressonância magnética.
<b>Usuário D</b>	Utilizo a biblioteca para buscar informações que sejam relevantes as minhas dúvidas. <b>Solicito muito o apoio do bibliotecário para buscar artigos em revistas, bases de dados da área, estudos de caso, etc...</b> (grifo nosso).
<b>Usuário E</b>	Utilizo a biblioteca da clínica objetivando o aprimoramento de meus <b>estudos</b> . <b>Sempre procuro o bibliotecário para que ele me auxilie na busca de informações</b> relevantes para a minha área: ressonância magnética por imagem. <b>Solicito artigos, revisões de literatura, estudos de caso, etc.</b> (grifo nosso).
<b>Usuário F</b>	Sou residente do último ano, R4. Sempre estou na biblioteca, pois ao final da residência prestamos uma prova junto ao Colégio Brasileiro de Radiologia. Além disso, preciso produzir e enviar artigos e estudos de caso para revistas de Radiologia.
<b>Usuário G</b>	Sempre utilizo os serviços da biblioteca quando preciso <b>buscar artigos, estudos de caso, etc...</b> ora, para escrever um artigo a ser apresentado em um evento, ora <b>para sanar uma dúvida sobre um caso específico</b> . (grifo nosso).

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

De acordo com o quadro acima, a maioria dos respondentes menciona que utilizam a biblioteca com o objetivo de buscar informações para sanar dúvidas, auxiliar nos estudos e buscar o auxílio do bibliotecário. É importante observar que os usuários assinalam que utilizam o auxílio do bibliotecário para buscar e recuperar informações, demonstrando desta forma, que estes utilizam muito o serviço de referência desta biblioteca. Estes usuários relatam que buscam o apoio do bibliotecário para encontrar informações relevantes em bases de dados, relativos a artigos, estudos de casos e imagens relevantes as suas necessidades de informação.

A segunda questão tinha como intuito interrogar de que maneira os usuários buscavam as informações (Quando você necessita de informação, como você procede para encontrar o que necessita?). De acordo com as respostas todos os usuários buscam a informação diretamente com o bibliotecário. Através desta informação, podemos observar que os usuários se reportam ao bibliotecário para sanar dúvidas. Apesar de ser uma maneira habitual desses usuários de buscar informações, estes possuem características diferenciadas, pois de acordo com

Bueno e Blattman (2005, p. 9), este tipo de usuário, normalmente “São leitores assíduos e preferem literatura atual [...]” e de acordo com Silva (2005, p. 132-133):

Devido à produção crescente de novas pesquisas científicas, pode ocorrer uma desatualização gradual do conhecimento médico utilizado em uma clínica para aplicar diagnósticos e receitas médicas, caso não haja um acompanhamento da evolução científica através de literatura especializada. A maioria dos médicos não adquire as habilidades necessárias em sua formação acadêmica para realizarem buscas de literatura especializada nas melhores fontes de pesquisa. As técnicas utilizadas pelo bibliotecário médico para encontrar em bases de dados, Internet e em literatura especializada os dados científicos de experiências e investigações, podem contribuir significativamente nas chances de um diagnóstico preciso sobre o problema de saúde (ou psicológico) apresentado por um paciente.

Desta forma, podemos dizer que a mediação da informação para estes usuários, é de suma importância, pois estes precisam estar atualizados, acompanhando a evolução científica, e devido ao pouco tempo que estes profissionais possuem para se atualizar, a mediação da informação realizada pelo bibliotecário de referência possibilita a busca e recuperação de informações rápidas e eficazes para sanar suas necessidades informacionais e se atualizar quanto às novas pesquisas científicas. Também podemos observar que a cultura destes usuários de buscar o auxílio do bibliotecário, demonstra que existe, por parte dos usuários uma forma específica de proceder que desconsidera outras alternativas de encontrar a informação de que necessita.

Referente à questão, podemos concluir que estes usuários acreditam e confiam no bibliotecário, reconhecem a capacidade deste para auxiliá-los na busca e recuperação de informações relevantes, para solucionar seus problemas informacionais.

A questão de número três, têm por objetivo saber as categorias de informações que os usuários buscavam na biblioteca, para isto foram dadas as opções relativas aos tipos de informações: de caráter profissional, de caráter acadêmico e de caráter utilitário.

De acordo com as respostas solicitadas pelos usuários da biblioteca, todos indicaram que buscam informações de caráter profissional. Neste sentido é preciso pontuar a estreita relação entre os usuários da biblioteca e a missão da Biblioteca da Clínica Serdil, que tem como missão (2004, não paginado):

Contribuir para o aperfeiçoamento técnico e científico da Clínica Serdil, bem como para o desenvolvimento das atividades de investigação dos profissionais que nela atuam, com o objetivo de proporcionar apoio informativo aos usuários da unidade na concretização das atividades desenvolvidas no âmbito das estruturas da Serdil, tais como diagnóstico por imagem e estudos científicos.

Por se tratar de uma biblioteca especializada na área médica, onde as informações precisam ser sempre atualizadas, para manter estes profissionais atualizados e, de acordo com a citação acima, “contribuir com o aperfeiçoamento técnico destes profissionais e nas atividades de investigação” destes, pois ao recuperar e disseminar informações de qualidade permite que estes profissionais possam atender seus pacientes com eficiência.

A questão quatro busca conhecer às fontes de informação utilizadas pelos usuários na biblioteca.

Quadro 3 - Fontes de informação preferencialmente utilizadas pelos usuários na biblioteca:

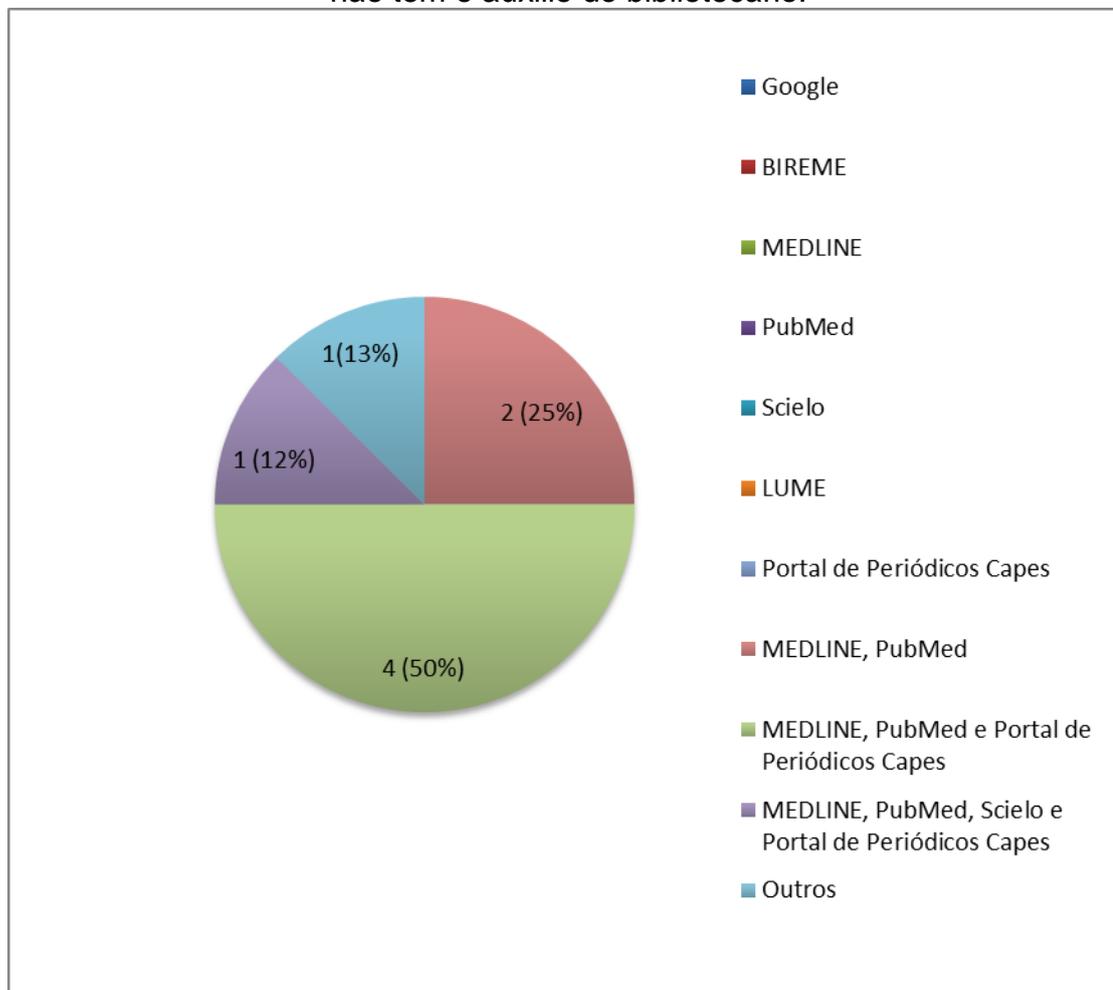
Usuários	Respostas
<b>Usuário A</b>	Utilizo as <b>bases de dados da área médica e o site</b> do colégio Brasileiro de Radiologia, da Sociedade Gaúcha de Radiologia, Sociedade Paulista de Radiologia, etc.
<b>Usuário B</b>	Basicamente <b>artigos de revistas/estudos</b> de caso relacionados à área da medicina e diagnóstico por imagem.
<b>Usuário C</b>	Sempre busco o apoio do bibliotecário para buscar informações em <b>bases de dados</b> da área médica (nas revistas de radiologia, medicina e diagnóstico por imagens e áreas correlatas)
<b>Usuário D</b>	Utilizo <b>livros</b> (para estudos) e <b>revistas</b> (para pesquisas)
<b>Usuário E</b>	Basicamente <b>bases de dados</b> da área médica – <b>artigos das revistas</b> de radiologia/medicina e diagnóstico por imagem.
<b>Usuário F</b>	Artigos de revistas e estudos de caso.
<b>Usuário G</b>	Artigos, relatos de caso, estudos de caso.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Para solucionar suas necessidades de informação, os usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, costumam buscar informações em artigos, estudos de caso e bases de dados. Podemos observar que a maioria dos usuários cita o artigo, como uma das fontes mais utilizadas por estes, as bases de dados também são citadas como uma das principais fontes de informação, reforçando assim as respostas do bibliotecário de referência, que mencionou as bases de dados como sendo uma das principais fontes de recuperação de informação na biblioteca.

A questão cinco busca saber informações relativas, ao uso das fontes de informação sem auxílio do bibliotecário.

Gráfico 1 - Fontes de informação utilizadas quando o usuário não tem o auxílio do bibliotecário:



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Relativo às fontes de informação costumeiramente utilizadas, os usuários não fizeram opção alguma em relação às alternativas isoladas do Google, Bireme, PubMed, Scielo e Portal de Periódicos da Capes. Apenas combinações de fontes

foram observadas entre as repostas, sendo as ênfases relacionadas às bases de dados. Essas informações são a combinação das bases de dados Medline, PubMed, conjuntamente com o e o Portal de Periódicos Capes 4 ocorrências, (50 %), como as que eles utilizam. Podemos observar também que, as bases mais citadas, pelos respondentes foram a Medline e Pubmed com um percentual de 25%, cada uma, considerada pelos usuários como as fontes de informação mais citadas no processo de busca, quando estes não são auxiliados pelo bibliotecário. Um dos usuários citou na opção “Outro” o Colégio Brasileiro de Radiologia. De acordo com estas informações, os respondentes conhecem e utilizam as bases e portais de informação quando não pedem auxílio ao bibliotecário.

A questão número seis, tinha por objetivo saber se os usuários conseguem identificar e expressar as etapas realizadas por eles (sem auxílio do bibliotecário), durante o processo de recuperação da informação: Para isto foram dadas as opções e solicitado que os usuários elencassem as etapas segundo o processo de busca realizado por eles.

**Quadro 4 - Processo de recuperação de informações, quando o usuário não utiliza a mediação do bibliotecário:**

Elencar as etapas de 1 a 6: As opções são: Problema – expressar a necessidade informação; Composição da questão inicial; estabelecer a estratégia de busca (query); Processo de busca – compor as alternativas para obtenção das informações; Obter a resposta – analisar se a resposta é satisfatória ou não; Solução – obter as informações demandadas.						
<b>Respondentes (E)</b>	<b>Problema (8%)</b>	<b>Composição da questão inicial (8%)</b>	<b>Estabelecer a estratégia de busca (21%)</b>	<b>Processo de busca (21%)</b>	<b>Obter a resposta (21%)</b>	<b>Solução (21%)</b>
Resposta correta:	1	2	3	4	5	6
E1	1	2	3	4	5	6
E2	2	1	3	4	5	6
E3	2	1	3	4	5	6
E4	2	1	3	4	5	6
E5	2	1	3	4	6	5
E6	1	2	4	3	5	6
E7	3	1	2	4	6	5
Média	2	1	3	4	5	6

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Podemos observar através deste quadro, que somente um dos usuários respondentes acertou todas as etapas do processo de recuperação de informação. Também é possível observar que a maioria dos usuários (92%), respondeu que a composição da questão inicial seria a primeira etapa e que o problema seria a segunda etapa no processo de recuperação da informação. No restante das etapas a maioria acertou as respostas (21%). De acordo com estes dados, é possível constatar que estes usuários possuem dificuldades em iniciar processo de busca para recuperar a informação. Pode ser por estes motivos que o auxílio do bibliotecário vêm auxiliar estes usuários, facilitando e potencializando a recuperação da informação fidedigna de maneira rápida e eficaz.

Referente à questão sete, os usuários foram questionados sobre a importância do bibliotecário na mediação da informação.

Quadro 5 - A importância do bibliotecário na mediação de informações:

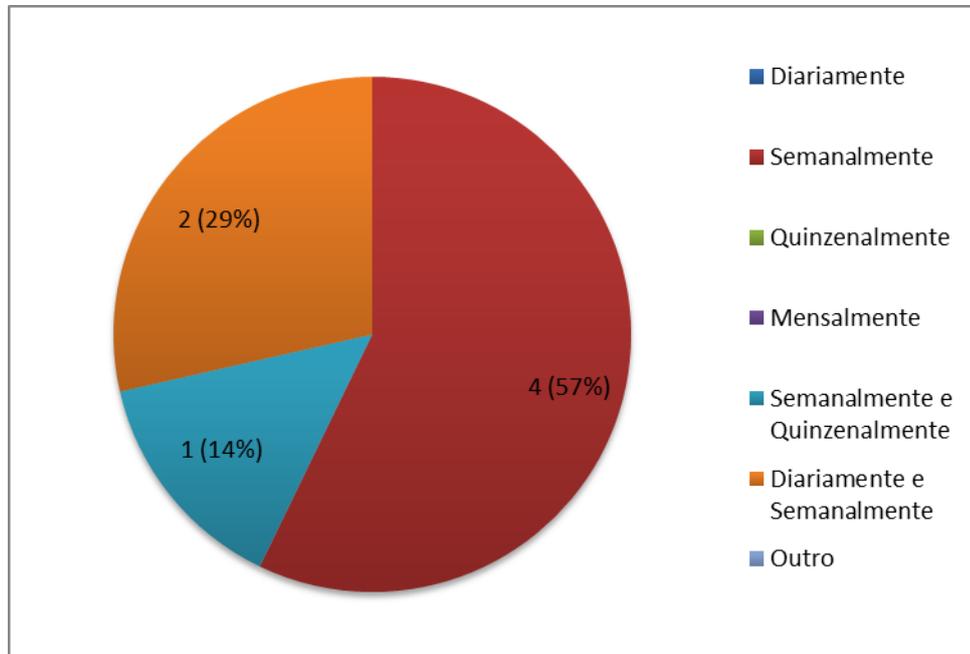
Usuários	Respostas	Categoria
Usuário A	É um profissional capacitado para nos auxiliar nas buscas às informações de que necessitamos para solucionar nossas dúvidas em relação a um determinado assunto. (grifo nosso)	Capacidade, Auxílio, Pertinência.
Usuário B	Importantíssimo. Este profissional é fundamental na clínica. <b>As respostas são sempre muito eficazes e rápidas</b> (grifo nosso). Enquanto levo muito tempo buscando o que preciso, o Filipe é extremamente rápido.	Eficácia e Rapidez.
Usuário C	O bibliotecário é imprescindível na mediação, pois ele consegue <b>recuperar a informação de que realmente necessito</b> (grifo nosso), com muita precisão e competência. Quando busco sem a mediação a recuperação das informações não são eficazes.	Imprescindível Preciso, Competente.
Usuário D	Desde a época da faculdade sempre busquei o apoio dos bibliotecários. <b>São profissionais capacitados para ajudar um cliente na busca a informação mais fidedigna.</b> Na residência não é diferente. O bibliotecário é um profissional extremamente importante para nós, além de ser um querido. (grifo nosso)	Capacidade,
Usuário E	O bibliotecário é o profissional que <b>busca a informação de que realmente necessito com rapidez e eficiência.</b> Fico segura com a mediação deste profissional.	Rapidez e Eficiência
Usuário F	Fundamental.	Imprescindível
Usuário G	O Filipe é uma pessoa imprescindível! Sempre o procuro para me auxiliar na busca a artigos, estudos de caso, etc.	Auxiliar

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A variabilidade das respostas do quadro acima, assim como as categorias obtidas a partir da análise dos dados permite observar a importância do bibliotecário na mediação da informação, pois os usuários consideram fundamental o serviço realizado pelo bibliotecário na busca e recuperação da informação. As expressões em destaque mostram que além de se constituir em um auxílio imprescindível o fato das informações serem obtidas com rapidez e eficiência, fazem com que este profissional tenha uma importância para estes usuários, pois estes reconhecem sua capacitação e competência na busca por informações pertinentes. Em relação a mediação da informação foram mencionados os seguintes atributos: Capacidade, auxílio, pertinência, eficácia, rapidez, imprescindível, preciso, competente, eficiência. Tais adjetivos estão relacionados tanto ao profissional quanto a forma de busca e recuperação de informações.

Na questão oito, buscamos saber qual é a média de frequência que os usuários costumavam buscar auxílio na biblioteca.

Gráfico 2 – Média de frequência, em relação às necessidades de informações, encaminhadas à biblioteca:



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

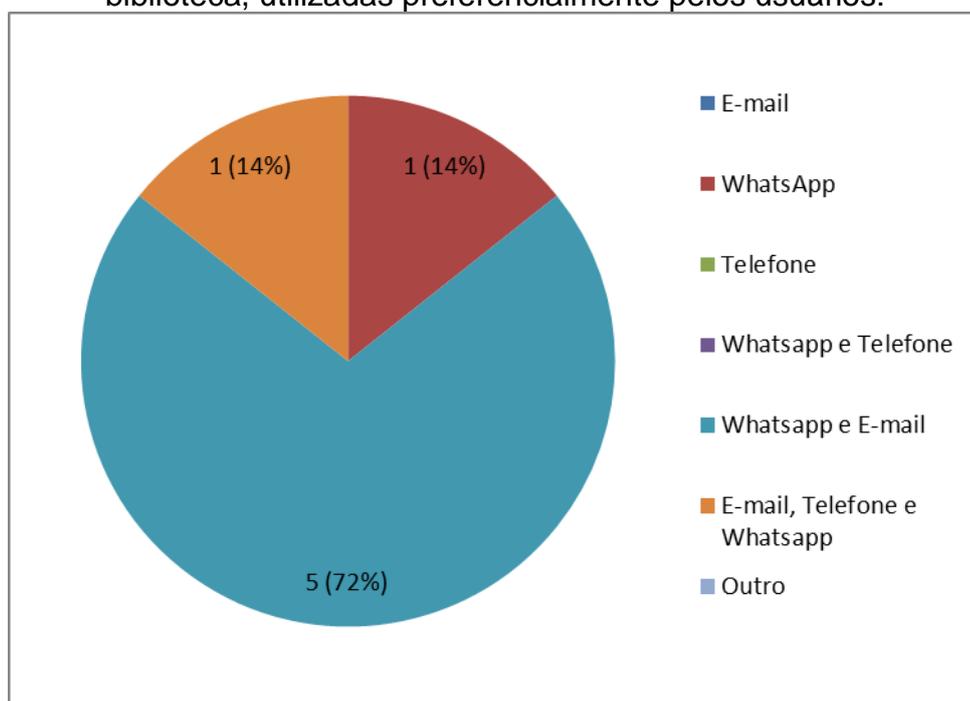
Através deste gráfico, podemos notar com que frequência os usuários costumam buscar informações na biblioteca. De acordo com os dados obtidos, a maioria dos respondentes afirma que utilizam a biblioteca para buscar informações semanalmente (57%), Também, de acordo com o gráfico alguns dos respondentes

informaram que costumam buscar auxílio na biblioteca diariamente e/ou semanalmente (29%), e (14%) dos usuários afirmam que costumam buscar informações semanalmente e/ou quinzenalmente. De acordo com o gráfico, nenhum dos respondentes busca informações mensalmente.

Desta forma, podemos observar que estes usuários buscam informações frequentemente na biblioteca, isto reforça a questão anterior (7), onde podemos observar a importância da mediação e do auxílio do bibliotecário na busca e recuperação das informações para o usuário.

Relativo à questão nove, que tem por objetivo verificar as ferramentas virtuais que os usuários mais utilizam.

Gráfico 3 - Ferramentas virtuais disponibilizadas para mediação da informação pela biblioteca, utilizadas preferencialmente pelos usuários:



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Referente às ferramentas virtuais utilizadas pelos usuários, podemos observar que 72% dos respondentes apontam o *WhatsApp* e o e-mail como as ferramentas virtuais que estes mais utilizam, 14% dos usuários relatam a preferência por todas as ferramentas citadas a cima (telefone, e-mail e *WhatsApp*), e os outros 14%, relataram que somente utilizam o *WhatsApp* quando buscam a mediação de maneira virtual.

De acordo com estes dados, podemos observar que o *WhatsApp* é citado por todos os usuários, como a ferramenta preferencialmente utilizada por estes, quando buscam a mediação da informação através de serviços virtuais. Isso em certa medida é confirmado em razão de ser uma ferramenta que possibilita uma maior rapidez no que se refere às respostas obtidas a partir da mediação do bibliotecário.

Relativo a isto, as informações mencionadas pelo bibliotecário na questão 8 (questionário aplicado ao bibliotecário), também reforça as informações obtidas nesta questão, pois segundo o bibliotecário da Clínica Serdil o *WhatsApp* se tornou o meio mais fácil e rápido da mediação da informação na biblioteca.

Finalizando com a questão dez, que tem por objetivo descobrir o grau de satisfação dos usuários, acerca do serviço prestado pelo bibliotecário de referência, quanto à precisão das informações solicitadas, para isso foram dadas as opções de: muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito.

De acordo com as respostas, todos os usuários sente-se muito satisfeitos com o serviço prestado pelo bibliotecário de referência. Desta forma, podemos deduzir que o serviço de referência prestado pela biblioteca, é eficaz, auxilia os usuários adequadamente, satisfazendo as necessidades de informação destes usuários.

Os dados obtidos das respostas dos usuários confrontadas com as respostas do bibliotecário mostram a semelhança de informações relatadas nos dois instrumentos de pesquisa. Através das respostas, podemos verificar que estes usuários buscam informações de caráter profissional, utilizam as bases de dados PubMed e Medline para a pesquisa, sendo estas as principais citadas por estes usuários. No entanto, preferem o auxílio do bibliotecário para a busca e recuperação de informações. O bibliotecário realiza através do serviço de referência os oito passos de Grogan, mas a maioria dos usuários não os consegue identificar em uma pesquisa sem o auxílio do profissional.

As ferramentas mais utilizadas por estes usuários na mediação da informação virtual realizada pelo bibliotecário são o E-mail e *WhatsApp*. Para finalizar, ambos relatam que os usuários preferem e entendem como fundamental a mediação da informação realizada pelo bibliotecário na busca e recuperação da informação. Estes usuários relatam a satisfação pelo serviço prestado a estes na biblioteca.

## 10 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou discutir e verificar a contribuição do Serviço de Referência e Informação, mediado pelo bibliotecário de referência, no atendimento aos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, a fim de identificar os tipos de atendimento do serviço de referência da biblioteca, identificar as ferramentas utilizadas especificamente no SRI virtual, verificar o papel do bibliotecário de referência como mediador no processo do SRI e avaliar a percepção dos usuários em relação ao atendimento realizado através do serviço de referência.

Nesse sentido, o Serviço de Referência e Informação é de suma importância para os usuários, pois este serviço realizado através do bibliotecário de referência auxilia os usuários na busca e recuperação de informações fidedignas, potencializando e facilitando essa busca de maneira que ela atenda suas necessidades de informação de maneira rápida e eficaz.

O serviço de referência se caracteriza por meio da interação entre o sujeito, o mediador e a informação, através da mediação da informação, é possível, muitas vezes, satisfazer as necessidades informacionais do usuário. Em uma biblioteca especializada na área médica, os usuários utilizam muito o Serviço de Referência e Informação, pois estes necessitam de informações atualizadas, e devido a crescente demanda de produção científica, os usuários não conseguem acompanhar esta produção, e procuram o auxílio do bibliotecário para mediar esta busca, facilitando a recuperação de informações relevantes que satisfaça suas necessidades relativas, a estudo, pesquisa e trabalho.

Neste contexto, o estudo se reveste de uma importância, pois visa conhecer o serviço de referência prestado pela biblioteca da Clínica Serdil, aos usuários profissionais da área médica. Sendo assim, podemos conhecer um ambiente que auxilia os usuários na busca e recuperação de informações importantíssimas, pois através destas, os profissionais da área médica podem solucionar casos, dar ao paciente um diagnóstico preciso e salvar vidas, através de informações relevantes que o permitam solucionar os problemas surgidos em seu trabalho.

Portanto, através da análise dos dados, podemos responder o problema da pesquisa que era: Como o Serviço de Referência e Informação, mediado pelo bibliotecário de referência, contribui no atendimento às necessidades de informação

dos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre no Rio Grande do Sul (RS)?

De acordo com os dados obtidos, podemos concluir que através do Serviço de Referência e Informação os profissionais usuários da biblioteca da Clínica Serdil, conhecem e utilizam fontes de informação para sanar suas dúvidas, porém estes preferem e consideram muito importante o auxílio do bibliotecário para encontrar as informações que necessitam, seja para se atualizar, para o estudo ou para o trabalho. Estes usuários buscam por informações, normalmente em artigos de revistas, bases de dados e estudos de casos, relacionados ao diagnóstico por imagem.

Através das ferramentas de comunicação, a biblioteca buscou se aproximar destes usuários, oferecendo-lhes auxílio por meios virtuais, desta forma o Serviço de referência e Informação buscou alcançar os usuários onde quer se eles estejam disponibilizando e proporcionando a estes um mecanismo onde eles podem sanar suas dúvidas e recuperar a informação em tempo real com o auxílio do bibliotecário. De acordo com os dados obtidos em ambos os instrumentos de pesquisa, foram relatados que as ferramentas de comunicação *WhatsApp* e o E-mail, são muito utilizadas pelos usuários para buscar informações e sanar dúvidas. Através destas ferramentas é possível enviar todo o tipo de suporte de informação, facilitando assim, a disseminação da informação.

Sendo assim, podemos concluir que o Serviço de Referência e Informação realizado pelo bibliotecário de referência, contribui no atendimento às necessidades de informação dos profissionais usuários da Biblioteca da Clínica Serdil, em Porto Alegre no Rio Grande do Sul (RS), pois este serviço auxilia os usuários a encontrar o que necessitam, disponibiliza ferramentas que facilitam a interação com o bibliotecário e possibilita a disseminação da informação, solucionando os problemas informacionais destes profissionais que necessitam de informação fidedigna, rápida e eficaz para atender seus pacientes com qualidade. Também é importante ressaltar que estes usuários acreditam e confiam no bibliotecário, reconhecem a capacidade deste para auxiliá-los na busca e recuperação de informações relevantes, para solucionar suas necessidades de informação.

Ao finalizar, devido à importância do Serviço de Referência e Informação e à presença do bibliotecário de referência, sugere-se que outras investigações de

caráter qualitativo sejam realizadas no Curso de Biblioteconomia como contribuição à pesquisa e ao ensino, na formação do profissional bibliotecário.

## REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo. F. de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez. 2009.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério H. de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007c.

BARRETO, Aldo de A.. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectivas**, São Paulo, v. 8, n. 4, [n.p.], 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2014.

BERTHOLINO, M. L.; CURTY, M. G.. Os profissionais da informação, suas atribuições e seus títulos: o que faremos e como seremos chamados no futuro? SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6. **Anais...** São Paulo, 1997.

BIBLIOTECA REGIONAL DE MEDICINA (BIREME). **História**. 2014. Disponível em: <[http://www.paho.org/bireme/index.php?option=com\\_content&view=article&id=33&Itemid=43&lang=pt](http://www.paho.org/bireme/index.php?option=com_content&view=article&id=33&Itemid=43&lang=pt)>. Acesso em: 30 set. 2014.

BIBLIOTECA SERDIL. **Biblioteca Online**: apresentação. 2004. Disponível em: <<http://www.saintpastous.org.br/biblioteca-apresentacao>>. Acesso em: 12 jul. 2014.

BRIGIDI, Fabiana H.. **Fotografia**: uma fonte de informação. 2009. 71f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

BUENO, Silvana B.; BLATTMMAN, Ursula. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2005.

CASTRO, Regina Célia F.. **Comunicação científica na área de Saúde Pública: perspectivas para a tomada de decisão em saúde baseada em conhecimento**. 2003. Tese (Doutorado) Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. São Paulo; 2003.

CATARINO, Maria E.; CARVALHO, Marcia Marques da S.; ZANINELLI, Neide Maria J.. Política para a manutenção de conteúdos nas redes sociais e no portal do sistema de bibliotecas da UEL. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XVII, 2012, Gramado. **Anais...** Rio Grande do Sul: SNBU, 2012. P. 10.

COSTA, Janise Silva B. da., et al.. Integração entre bibliotecários e profissionais de tecnologia da informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais....** Porto Alegre, RS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. P.2587.

CUNHA, Neubler N. da; NEVES, Barbara C.. Métodos de avaliação em serviços de biblioteca especializada. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO SOCIAL, 24, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

FIGUEIREDO, Nice M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, Nice M. de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./ jun.1979.

FIGUEIREDO, Nice M. de. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 3 e 4, p. 155-167, jul./dez., 1978.

FIGUEIREDO, Nice M. de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GIL, Antonio C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Henrique F.. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.85-99, jan./dez. 2010.

GOMES, Henrique F.. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 1-15, fev. 2008.

GONÇALVES, Rita de Cássia P.. A mediação como tarefa do professor. **Revista Teoria e Prática da Educação**, Maringá, v.8, n.1, p.63-71, jan./abr. 2005.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2001.

GUIMARÃES, Antonio Guilherme R.; CADENGUE, Mirtysiula. A interferência da biblioteconomia clínica para a promoção da saúde. In: **ECONTRÓ REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO**, 14, 2011, São Luis. **Anais...São Luis**, MA: EREB, 2011. [n.p].

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

KUHLTHAU, Carol C.. Roles of mediators in the process of information seeking. In: \_\_\_\_\_. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. Norwood, NJ: Ablex, 1992. P.128-88.

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

LIMA, E.. Bibliotecas de hospitais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte. v. 2, n. 2, p. 141-159, set. 1973.

LUCAS, Clarinda R.. A organização do conhecimento e tecnologias da informação. **Transinformação**, Campinas, v.8, n.3, p.59-65, set./dez. 1996.

MARCELINO, Silvia C.. A contribuição da biblioteca para a construção e difusão do conhecimento no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 80-95, maio/ago. 2009.

MARCONDES, Carlos H. et al.. **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador: UFBA, 2006.

MARTINS, Myriam G. de; RIBEIRO, Maria de L. G.. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979.

MARTUCCI, E. M.. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.5, n.1, p. 99-115, jan./jun.2000.

MIRANDA, Ana Claudia C. de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87 - 94, jan./ abr.2007.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MORO, Eliane Lourdes da S., ESTABEL, Lizandra B. (Org). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014.

MORO, Eliane Lourdes da S.. **Fluxograma de Referência**. [n.p.]. 2013.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Mediadores de Leitura na Família, na Escola, na Biblioteca, na Bibliodiversidade. In: NEVES, Iara Conceição B., MORO, Eliane Lourdes da S., ESTABEL, Lizandra B. (Org). **Mediadores de leitura na bibliodiversidade**. Porto Alegre: Evangraf/SEAD/UFRGS, 2012. P. 41-63

MOTA, Regina Ruth P.; LOBATO, Tereza de Jesus C.. **Classificação nas bibliotecas especializadas**. Belém: UFPA, 1974.

NOVELLI, Valéria A. M.; HOFFMANN, Wanda A. M.; GRACIOSO, Luciana de S.. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011.

ORRICO, E.; OLIVEIRA, C.. A linguagem na construção do sentido: discurso e organização do conhecimento. In: GONZALEZ DE GÓMEZ, M. N.; ORRICO, E. (Org.). **Políticas de memória e informação: reflexo na organização do conhecimento**. Natal: UFRN, 2006. P. 139-166.

PESSOA, José Hugo de L.; CONSTANTINO, Clóvis F.. O médico residente como força de trabalho. **Revista Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo**, São Paulo, v. 12, n. 6, p. 821-825, nov./dez. 2002.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo B. da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007.

PIETA, Ana Maria B.. **Serviço de referência e leis de Ranganathan: uma estreita ligação**. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Departamento de Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Briquet de Lemos: Brasília, 2009.

RANGANATHAN, S. R.. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing, 1961.

SANTOS, Vanice dos; CANDELORO, Rosana J.. **Trabalhos Acadêmicos: uma orientação para pesquisa e normas técnicas**. Porto Alegre: AGE, 2006.

SILVA, Fabiano Couto C. da. A atuação do bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 131-151, jul./dez. 2005.

SILVA, José Fernando M. da. O Impacto tecnológico no exercício profissional em ciência da informação : o bibliotecário. In: **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96.

SILVEIRA, Filipe X. da. **A prática de um bibliotecário de referência**. Porto Alegre, 2014. Power Point.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual, Ponto de Acesso, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010.

WHATSAPP. **Perguntas frequentes**: guia do usuário. 2014. Disponível em: <[http://www.whatsapp.com/faq/pt\\_br/general/21073018](http://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/21073018)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

YIN, Robert K.. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AO BIBLIOTECÁRIO

Entrevista realizada com o objetivo de conhecer como acontece o serviço de referência e informação em uma biblioteca da área médica, mais especificamente na Biblioteca da Clínica Serdil. Esta entrevista é um instrumento de coleta de dados para um Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia – UFRGS.

- 1) Que categorias de Serviço de Referência são oferecidos pela biblioteca da Clínica?
- 2) Quais as principais necessidades de informação solicitadas pelos usuários da Biblioteca Saint Pastous?
- 3) Quais as fontes mais utilizadas no atendimento das necessidades de informação dos usuários?
- 4) Quais as principais ferramentas utilizadas para o atendimento *online*?
- 5) O processo do SRI apresenta etapas ou passos. Como acontece o fluxo do SRI, desde o primeiro passo (problema) até a solução no atendimento aos usuários?
- 6) Qual a tua percepção do bibliotecário como mediador no SRI? Que peculiaridades são encontradas nesse processo?
- 7) No final do processo do SRI é possível verificar/perceber se a necessidade de informação solicitada pelos usuários foi atendida? Como vocês controlam e avaliam essas informações?
- 8) Quais aspectos você considera importantes como forma de estabelecer o processo de referência virtual?

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS

Instrumento de coleta de dados para um Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia – UFRGS. Este tem a finalidade de avaliar o serviço de referência e informação, prestado na Biblioteca da Clínica Serdil aos médicos e residentes usuários da biblioteca:

1) Com que objetivo você costuma utilizar a Biblioteca da Clínica Serdil?

---

---

---

---

2) Quando você necessita de informação, como você procede para encontrar o que necessita?

( ) Utiliza as bases de dados

( ) Busca informação com o bibliotecário

( ) Vai diretamente ao acervo nas estantes

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

3) No que se refere à busca por informação, para um posterior uso, quais das categorias abaixo elencadas preferencialmente você busca na biblioteca:

( ) Informação de caráter profissional

( ) Informação de caráter acadêmico

( ) Informação utilitária

4) Quais as fontes de informação (livros, artigos, internet, etc.), você utiliza com maior frequência na biblioteca para solucionar as necessidades de informação?

---

---

---

---

5) Quando você não pede auxílio ao bibliotecário, quais das fontes de informação abaixo você costuma utilizar no processo de busca?

Google

BIREME

MEDLINE

PubMed

Scielo

LUME

Portal de Periódicos Capes

Outro. Qual? \_\_\_\_\_

6) Elenque, de 1 a 6, as etapas que expressam seu processo de recuperação de informações, quando você não utiliza a mediação do bibliotecário.

Problema – expressar a necessidade informação.

Composição da questão inicial.

Estabelecer a estratégia de busca (query).

Obter a resposta – analisar se a resposta é satisfatória ou não.

Processo de busca – Compor as alternativas para obtenção das informações.

Solução – obter as informações demandadas.

7) Na sua concepção, qual a importância do bibliotecário na mediação das informações que o senhor (a) deseja obter?

---

---

---

---

8) Qual a média de frequência, em relação às necessidades de informações, encaminhadas por você (a) à biblioteca?

Diariamente

Semanalmente

Quinzenalmente

Mensalmente

( ) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

9) Das ferramentas virtuais disponibilizadas para mediação da informação pela biblioteca, qual (ais) a(s) que você utiliza preferencialmente?

( ) E-mail

( ) Telefone

( ) WhatsApp

Outro. Qual? \_\_\_\_\_

10) Qual o grau de satisfação, acerca do serviço prestado pelo bibliotecário de referência, quanto à precisão das informações que necessita:

( ) Muito satisfeito

( ) Satisfeito

( ) Pouco satisfeito

( ) Insatisfeito

**ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO DO INFORMADO – BIBLIOTECÁRIO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

**A U T O R I Z A Ç Ã O**

Eu (nome do (a) bibliotecário).....  
....., abaixo assinado(a), autorizo  
(nome do(a) estudante).....,  
estudante de (nome do curso)....., da Faculdade de Biblioteconomia  
e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a utilizar as informações por  
mim prestadas, para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso, que tem como  
título .....  
..... e está sendo orientado por/pela  
Prof.(a.) Dr.(a.).....

Porto Alegre, ..... de ..... de 20\_\_\_\_\_ .

---

Assinatura do bibliotecário