

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação
Curso de Biblioteconomia

Rejane de Bastos

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS: A PERCEPÇÃO DO
BIBLIOTECÁRIO**

Porto Alegre
2013

Rejane de Bastos

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS: A PERCEPÇÃO DO
BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Professora. Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Porto Alegre
2013

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppemann

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Diretora: Prof.^a. Dr.^a. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

Departamento de Ciências da Informação

Chefe: Prof.^a. Dr.^a. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia

Coordenadora: Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora Substituta: Glória Isabel Sattamini Ferreira

B327a Bastos, Rejane de

Análise do Serviço de Referência das Bibliotecas Universitárias do Sistema de Bibliotecas da UFRGS: A Percepção do Bibliotecário / Rejane de Bastos. -- 2013.

80 f.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de Ciência da Informação. Curso de Biblioteconomia, 2013.

Orientadora: Glória Isabel Sattamini Ferreira.

1. Serviço de Referência. 2. Bibliotecas Universitárias. 3. Sistema de Bibliotecas da UFRGS. I. Ferreira, Glória Isabel Sattamini II. Título.

CDU 025.5

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Campus Saúde

Bairro Santana – Porto Alegre/RS

CEP:90035-007

Tel.: (51) 3308 5067

Fax: (51) 3308 5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

Rejane de Bastos

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS: A PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Examinado em: _____

Banca Examinadora:

Prof. Glória Isabel Sattamini Ferreira
Universidade Federal do Rio grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
(Orientadora)

Prof. Rodrigo Silva Caxias de Souza
Universidade Federal do Rio grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
(Examinador)

Viviane Carrion Castanho
Universidade Federal do Rio grande do Sul
Diretora da Biblioteca Central da UFRGS
(Examinadora)

AGRADECIMENTOS

Ao término deste percurso gostaria de agradecer a Universidade Federal do Rio grande do Sul e seu corpo docente, pelo ensinamento, sabedoria e pelas oportunidades oferecidas. Aos membros da banca, pela sua pronta aceitação na participação como avaliadores deste trabalho. E em especial pela orientação da professora Glória Ferreira, que além de ensinar e orientar passa sua experiência profissional e pessoal, guiando os alunos em suas tomadas de decisão.

Agradecimento especial também, como não poderia deixar de ser, a Dona Dulce e Seu Pedro, meus pais, pelo auxílio financeiro e emocional e por terem me ajudado a chegar até aqui; mesmo que inicialmente, receosos quanto ao curso. À minha irmã, que foi a primeira a me incentivar pela escolha deste caminho (lá em 2000), muito antes de eu optar por ele. À Sussu, Sassá e Valentina pelo simples fato de existirem e tornarem minha vida mais completa. Aos meus avós pela experiência e ensinamentos e em especial a Vó Otilia, que mesmo sem saber me ensinou a ler e a gostar da leitura. E aos demais familiares que de alguma forma me apoiaram.

Ao Allan, cabe o agradecimento mais que especial, por seu companheirismo, apoio, paciência, preocupação, auxílio nas planilhas e nas impressões, pelas puxadas de orelha e cobranças – que nunca me agradaram, mas que de alguma forma me ajudaram a crescer (apesar das nossas discussões acaloradas sobre a ABNT!). Espero sinceramente, um dia poder retribuir tudo o que fez e faz por mim!

Aos amigos que o Curso me apresentou e presenteou em especial: Ana Carolina de Oliveira Galhard, Michele Dall Agnol de Oliveira, Natasha Morello Peixoto, Daniela Casarotto, Lara Santos, Mariana Lopes e à minha dupla oficial, sem a qual meu trajeto teria sido bem menos divertido, Simone Ribeiro Carvalho, um grande “MUITO OBRIGADA”!... Agradeço também ao Rafael Brum de Oliveira, que fez com que os primeiros semestres fossem muito mais alegres!

Aos amigos Janice e Diana, as companheiras desde a infância; Bina, que um dia me disse que tudo daria certo; Gislaïne dos Santos, minha bibliotecária orientadora de estágio; que me ensinou mais do que pode imaginar.

Aos que não foram citados, mas que de alguma forma fizeram parte da minha trajetória minha sincera gratidão.

E finalmente: Seu Lulu, obrigada por ser meu fiel escudeiro e não me abandonar nunca- mesmo que às vezes eu preferisse estar sozinha!

RESUMO

Apresenta panorama sobre serviço de referência nas bibliotecas universitárias que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Aborda resultados de pesquisa sobre o serviço de referência e demonstra sua importância em bibliotecas universitárias. Enfatiza a percepção do bibliotecário de referência sobre o serviço, comparando seu entendimento com literatura especializada e diretrizes estabelecidas pela ALA. Traça o perfil do profissional de referência e as características do serviço nas unidades de informação. Tem como metodologia a pesquisa tipo quantitativo-qualitativo e abordagem exploratória, aprimorando conceitos e descritiva, descrevendo características da população. Utiliza como método de observação a análise de conteúdo para descrever e interpretar as respostas. Conclui que a tarefa de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários é consenso entre os bibliotecários de referência e que estes profissionais possuem visões semelhantes, porém com enfoques distintos no que diz respeito a um conceito sobre o serviço de referência.

Palavras chave: Serviço de Referência. Percepção do bibliotecário. Bibliotecas Universitárias.

ABSTRACT

Presents overview of reference service in academic libraries that are part of the Library System of the Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Approach results research on the reference service and demonstrates their importance in academic libraries. Emphasizes the perception of the reference librarian about the service, comparing their understanding with literature and guidelines established by the ALA. To outline a profile of professional reference and service characteristics in information units. Methodology to search to a quantitative-qualitative and exploratory approach to improving of concepts and descriptive describing population characteristics. Used as a method of observation content analysis to describe and interpret the answers. I concluded the task of meeting the information need of users is consensus between reference librarians and that these professionals have similar visions but with different approaches with regard to a concept about the service reference.

Keywords: Reference service. Perception of the librarian. Academic libraries.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT–	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALA –	American Library Association
CAPES –	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDs –	Compact Discs
COMUT –	Comutação Bibliográfica
DVDs –	Digital Versatile Discs
IFLA –	International Federation of Library Associations
FABICO –	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
GEAU –	Grupo de Estudos de Apoio ao Usuário
RUSA –	Reference & User Services Association
SABi –	Sistema de Automação de Bibliotecas
SBUFRGS –	Sistema de Bibliotecas da UFRGS
SRI –	Serviço de referência e informação
SRV –	Serviço de referência virtual
UFRGS –	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Processo de referência baseado em Figueiredo.....	27
Quadro 2–	As cinco linhas do serviço de referência tradicional e do SRV, baseado em Macedo (1990).....	29
Quadro 3 –	Relação entre Bibliotecário e seus usuários.....	32

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 –	Percursos do Serviço de Referência e do Processamento Técnico.....	22
------------	--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 -	Distribuição dos bibliotecários conforme gênero.....	46
Gráfico 02 -	Distribuição dos bibliotecários de acordo com suas idades.....	46
Gráfico 03 -	Ano de graduação dos entrevistados.....	47
Gráfico 04 -	Instituição de formação dos entrevistados.....	48
Gráfico 05 -	Escolaridade dos bibliotecários.....	49
Gráfico 06 -	Área de especialização.....	50
Gráfico 07 -	Atualização por meio de publicações científicas.....	50
Gráfico 08 -	Participação em eventos e cursos de aperfeiçoamento.....	51
Gráfico 09 -	Tempo de atuação no serviço de referência.....	51
Gráfico 10 -	Atuação em outro setor conjuntamente com o serviço de referência.....	52
Gráfico 11 -	Setores onde atuam.....	53
Gráfico 12 -	Existência de setor de serviço de referência na Unidade de Informação.....	54
Gráfico 13 -	Importância do serviço de referência numa biblioteca universitária.....	54
Gráfico 14 -	Justificativa importância do serviço de referência numa biblioteca universitária.....	55
Gráfico 15 -	Utilização de normas ou diretrizes.....	55
Gráfico 16 -	Normas ou diretrizes utilizadas.....	57
Gráfico 17 -	Atividades de referência realizadas.....	57
Gráfico 18 -	Ferramentas disponíveis para realização do trabalho.....	58
Gráfico 19 -	Ferramentas disponíveis são suficientes para a realização de seu trabalho?.....	59
Gráfico 20 -	Trabalho em meio online ou tradicional.....	60
Gráfico 21 -	Presença de planejamento no serviço de referência.....	60
Gráfico 22 -	Presença de controle estatístico.....	62
Gráfico 23 -	Presença de avaliação.....	63
Gráfico 24 -	Conhecimento da finalidade do serviço de referência.....	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Tipos de planejamento.....	61
Tabela 2-	Tipos de controles.....	63
Tabela 3 -	Tipos de avaliações.....	64

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.2	OBJETIVOS	15
1.2.1	Objetivo Geral.....	15
1.2.2	Objetivos Específicos.....	16
1.3	CONTEXTO DO ESTUDO.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1	SERVIÇO DE REFERÊNCIA: CONCEITUAÇÕES E EVOLUÇÃO.....	18
2.1.1	Atividades e Linhas de Atuação.....	22
2.1.2	O Processo de Referência.....	25
2.1.3	Serviço de Referência Virtual (SRV).....	28
2.1.4	O Bibliotecário de Referência e o Atendimento de Referência.....	31
2.2	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: MISSÃO E PAPEL SOCIAL.....	33
2.2.1	O Serviço de Referência nas Bibliotecas Universitária.....	36
2.2.2	Diretrizes da ALA para o Serviço de Referência.....	37
3	METODOLOGIA.....	40
3.1	ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO.....	40
3.2	SUJEITOS DO ESTUDO.....	41
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	41
3.4	PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS.....	42
3.5	TRATAMENTO DE DADOS.....	42
3.6	ESTUDO PILOTO.....	44
3.7	LIMITAÇÕES DE ESTUDO.....	44
4	ANÁLISE DOS DADOS.....	45
4.1	IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS BIBLIOTECÁRIOS.....	45
4.2	CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	53
4.3	PERCEPÇÕES SOBRE A FINALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	65
4.3.1	Categorização das Percepções dos Bibliotecários de Referência.....	65
4.3.1.1	Preocupação Com o Atendimento das Necessidades Informacional.....	66
4.3.1.2	Setor da Unidade de Informação.....	67
4.3.1.3	Elo Entre Usuário e Informação.....	68
4.3.1.4	Capacitação no Uso da Informação.....	68

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
	REFERÊNCIAS.....	73
	APÊNDICE A – ROTEIRO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	78
	APÊNDICE B – MENSAGEM A SER ENCAMINHADA AOS BIBLIOTECÁRIOS	79
	APÊNDICE C – ROTEIRO DO INSTRUMENTO TRATAMENTO DE DADOS	80
	FICHA PARA COMPARAÇÃO.....	

1 INTRODUÇÃO

A elaboração de um trabalho a respeito da análise do serviço de referência tem por objetivo, expor a visão sobre o tema partindo do ponto de vista dos próprios bibliotecários atuantes nas instituições. Saliendo, desta forma a contemporaneidade do tema, que desde décadas passadas vem despertando o interesse de autores e pesquisadores, e ganhando cada vez mais espaço dentro das bibliotecas.

A informação é capaz de transformar, garantindo o desenvolvimento e crescimento daquele que a possui, seu valor não pode ser determinado, e o bibliotecário de referência trabalha com esse produto. Para tanto, deve ir ao encontro de seus usuários e não somente esperar que os mesmos venham até a biblioteca, utilizando-se também de novas tecnologias, porém, sem deixar de lado os conceitos perpetuados e consagrados referentes ao serviço de referência, estes sim, devem ser adaptados à nova realidade existente. Desta forma, os bibliotecários integram-se as novas tecnologias e acabam por se confrontar com novos papéis novas funções e principalmente, novas competências e oportunidades.

O usuário ao procurar pelo serviço de referência busca por orientação sobre como conduzir suas buscas, resolver um problema, sanar uma carência informacional e selecionar a informação relevante de que necessita. Ao se tratar de um atendimento virtual, por exemplo, este usuário carece de atenção especial e uma efetiva orientação quanto à utilização das ferramentas e serviços, tais como mecanismos de busca, catálogos e bases de dados *online*, *sites* de pesquisa, entre outros. Cabe ao bibliotecário responsável pelo serviço de referência desempenhar esse papel fundamental na orientação dos usuários.

As bibliotecas, de modo geral, passam por mudanças, juntamente com o contexto no qual estão inseridas e com estas, podem surgir problemas. Examinar os serviços auxilia na busca pelas soluções destes problemas bem como no alcance dos objetivos almejados pela unidade de informação. Ponderar sobre o modo de condução de determinado serviço é uma forma de avaliar sua eficácia, e a partir de então desenvolver mudanças organizacionais e tomadas de decisão visando à melhoria. Assim, uma análise do serviço de referência através da percepção do próprio bibliotecário de referência pode ser de significativa importância para a consolidação e melhoria no atendimento às necessidades informacionais dos usuários.

Sob este contexto, o presente trabalho pretende investigar e analisar a percepção dos profissionais bibliotecários responsáveis pelo setor de referência das bibliotecas universitárias que fazem parte do Sistema de Bibliotecas da UFRGS seu perfil e as características do serviço prestado, através de uma abordagem qualitativa e quantitativa, tendo como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas abertas e fechadas. O tipo de pesquisa será descritivo e exploratório e contará com uma pesquisa

bibliográfica, sobre conceitos referentes ao serviço de referência para posterior comparação com a visão do tema em questão, por parte dos profissionais da área. A pesquisa também visa traçar o perfil dos bibliotecários no serviço de referência, os recursos disponíveis e atividades desenvolvidas pelo setor de referência e a importância deste serviço para uma biblioteca universitária.

1.1 JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O serviço de referência de uma biblioteca se incumbe em especial da tarefa de guiar o leitor no uso da biblioteca, aproveitando ao máximo dos recursos que pode proporcionar através de seu acervo sendo um dos serviços mais importantes que uma unidade de informação pode oferecer. No entanto, muitos usuários não o utilizam, seja pelo desconhecimento, pela indisponibilidade do serviço nas bibliotecas, ou até mesmo pela falta de preparo do profissional do setor.

Tendo como objeto de estudo as bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pois são as unidades de informação utilizadas pelos alunos de uma Universidade de excelência e, além disso, têm como funcionários muitos bibliotecários formados pela própria universidade, o presente trabalho visa analisar o serviço de referência através da percepção do profissional bibliotecário comparando seu entendimento de tal serviço com o que é exposto na literatura da área.

Acredita-se que este trabalho possa provocar e enfatizar a discussão sobre o Serviço de referência nas bibliotecas universitárias, bem como, questões relativas ao perfil do profissional que desempenha este serviço e características do próprio serviço dentro das unidades de informação. E também ressaltar o ponto de vista dos profissionais sobre a finalidade do serviço de referência e sua importância em uma biblioteca universitária.

Neste contexto, eis que surge o problema: Qual a percepção do serviço de referência por parte dos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e seu papel em uma biblioteca universitária?

1.2 OBJETIVOS

A seguir são apresentados o objetivo geral e específico que norteiam esta pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a percepção dos bibliotecários de referência do SBUFRGS sobre o serviço de referência.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) identificar os profissionais aos quais se destinará a pesquisa;
- b) traçar o perfil desses profissionais;
- c) verificar a existência de serviço de referência e de um profissional atuante nas bibliotecas selecionadas;
- d) verificar o entendimento do bibliotecário sobre a finalidade do serviço de referência;
- e) comparar as respostas obtidas com o que é exposto na literatura da área e nas Diretrizes estabelecidas pela ALA.

1.3 CONTEXTO DO ESTUDO

O Sistema de Bibliotecas da UFRGS compõe-se por vinte e nove bibliotecas universitárias setoriais contemplando diferentes áreas do conhecimento; uma biblioteca de ensino fundamental e médio e ensino técnico, uma biblioteca depositária da documentação da Organização das Nações Unidas (ONU) e pela Biblioteca Central, que é o órgão coordenador do Sistema de Bibliotecas da UFRGS criada em 1972, cuja finalidade é complementar o acervo das bibliotecas setoriais e traçar a política aplicável a todas as bibliotecas do sistema. É vinculada à Reitoria, responsável tecnicamente pelo provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, como também pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais das bibliotecas do Sistema. Conforme comenta Schreiner (1980, p. 113):

De acordo com as Normas Básicas, a Biblioteca Central e as unidades da UFRGS passaram a formar o Sistema da Biblioteca Central [atualmente SBUFRGS], sendo uma das suas funções a coordenação das atividades técnicas e administrativas das bibliotecas setoriais especializadas, tendo em vista a racionalização dos acervos e padronização de métodos e sistemas e a centralização dos acervos no Campus da UFRGS.

De acordo com SBUFRGS (2012), os acervos das bibliotecas da universidade são compostos por livros, periódicos nacionais e estrangeiros, obras raras, teses, dissertações, filmes, fotografias, CDs, DVDs, mapas, partituras, discos e a possibilidade de acesso a base de dados como o Portal de periódicos da CAPES e jornais que circulam em diferentes partes do mundo.

Em geral as bibliotecas do sistema de bibliotecas da UFRGS atuam no setor acadêmico e a nível comunitário. Atendendo alunos da Universidade, professores e também a comunidade tem o seu desenvolvimento aliado ao crescimento da Universidade, bem como, ao dos cursos atendidos pelas bibliotecas dando acesso à informação disponível para quem desejar.

A fim de dar suporte ao programa de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, as bibliotecas realizam variadas atividades em prol de seus usuários, tais como: orientação e treinamento no acesso a Bases de Dados e portais especializados, orientação aos usuários na recuperação da informação, consulta local de livre acesso às estantes por parte da comunidade atendida, empréstimo domiciliar, orientação aos usuários no uso das obras e sua localização, serviços de alerta através de informes, referentes a novas aquisições fixados no mural da biblioteca; atualização constante, principalmente em relação a periódicos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial teórico apresenta conceitos acerca do Serviço de Referência: Conceituações e Evolução; Atividades e Linhas de Atuação; O Processo de Referência; Serviço de Referência Virtual (SRV); O Bibliotecário de Referência e o Atendimento de Referência; A Biblioteca Universitária: Missão e Papel Social, O Serviço de Referência nas Bibliotecas Universitárias e Diretrizes da ALA para o Serviço de Referência.

2.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: CONCEITUAÇÕES E EVOLUÇÃO

O Serviço de Referência representa a ligação entre o leitor e o texto ou documento a ser lido, onde o que importa é a informação, independente do seu suporte. Trata-se do serviço que faz o intermédio entre o acervo e o usuário e desta forma tem por base a 4ª Lei de Ranganathan que aponta para a necessidade de economizar o tempo de quem procura por determinada informação. Porém, o serviço de referência pode englobar e adaptar as Cinco Leis de Ranganathan (2009) da seguinte forma:

- a) na primeira lei o autor enfatiza que os livros são para serem usados e que este representa um caminho para se chegar a um determinado fim. Assim, o serviço de referência pode apropriar-se de tal lei, pois para que o usuário carente de informação possa obtê-la a fim de chegar a uma resposta a seus anseios necessita de livros ou materiais do gênero para a consulta;
- b) em sua segunda lei Ranganathan diz que: “Todo leitor tem seu livro” e que é extremamente necessário que o bibliotecário conheça seu leitor e que o acervo seja pertinente às necessidades destes usuários. Neste sentido, o cabe ao bibliotecário de referência assumir uma postura proativa e verificar o perfil dos usuários que buscam pelos serviços de sua biblioteca, identificando, além de seus anseios suas particularidades;
- c) a terceira lei refere-se ao fato de que cada livro tem seu leitor, o que implica a identificação de um leitor adequado a determinado livro através de métodos diversos. Neste ponto, cabe ao setor de referência a divulgação do acervo junto aos usuários para que, desta forma, o livro certo possa chegar ao leitor certo conduzindo assim a informação certa para o usuário certo;
- d) a quarta lei visa poupar o tempo do leitor. Neste contexto, o serviço de referência desempenha um papel fundamental no cumprimento de tal lei, uma vez que, poupar o tempo do leitor implica determinar estratégias e serviços específicos para que o tempo entre a solicitação do usuário ao sistema e a sua resposta seja mínimo;

- e) a quinta e última lei considera a biblioteca como sendo um organismo em crescimento e desta forma pode sofrer mudanças em seu acervo e em sua estrutura. Desta forma, o serviço de referência deve atuar com uma visão ampla e focada no crescimento e em novas formas de trabalho com auxílio da tecnologia, preservando o físico e implementando um serviço virtual para melhor atendimento de seus usuários.

Observa-se que mesmo tendo sido enunciadas em 1931, as Leis de Ranganathan mantêm-se atuais nos dias de hoje e que sua relação com o serviço de referência é bastante estreita podendo ser aplicadas nos serviços prestados pelo setor de referência.

O serviço de referência em sua origem estava vinculado ao departamento de referência, cujo objetivo voltava-se ao auxílio dos leitores quanto ao uso dos documentos existentes em seu acervo, possibilitando que o pesquisador tivesse acesso a tudo aquilo o que necessitasse, para o bem desenvolvimento de sua pesquisa. A partir do final dos anos 60 e início dos anos 70 este serviço adquire uma dimensão maior e a designação de serviço de referência. Esta nova nomenclatura traz consigo um conceito mais amplo, que é exposto por Almeida Júnior (2003, p. 56), da seguinte forma: “[. . .] torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca”. Assim sendo, o serviço de referência torna-se um importante elo entre a informação e o usuário.

De acordo com Grogan (1995) o primeiro artigo a empregar a expressão “serviço de referência” foi publicado em 1891 e foi lido numa conferência por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College (Columbia University), porém mesmo antes de receber tal nomenclatura já existia dentro das unidades de informação. Como é o caso das bibliotecas universitárias, onde o serviço foi identificado na década de trinta do século passado, a partir do momento em que se passou a formar coleções separadas por temas específicos para melhor servir os usuários.

Porém, ao se comparar a história das bibliotecas e do serviço de referência, percebe-se que este ganhou notoriedade mais recentemente, uma vez que as bibliotecas têm sua origem em tempos relativamente antigos enquanto o serviço de referência é apresentado, de maneira concreta, apenas no final do século XIX. Almeida Júnior (2003, p. 45) salienta esta ideia, apresentando uma espécie de cronologia de tal serviço:

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. 1891: 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.

Martins e Ribeiro (1972) em seu estudo traçaram o desenvolvimento relativo à definição quanto ao serviço de referência dada por vários autores. Parte deles considera este serviço como sendo uma parte da biblioteca que possui livros apenas para consulta local, alguns se referem à assistência prestada ao usuário no uso das fontes informacionais existentes na biblioteca e outros acreditam que serviço de referência é a ajuda prestada pelo bibliotecário a alguém que necessite dela em dado momento. De certa forma, este foi o processo evolutivo do serviço de referência, deixando de ser um setor com obras de referência e passando a ser uma atividade interpessoal e, por vezes, subjetiva que envolve a interação direta com o público.

Grogan (1995, p. 22) define o Serviço de Referência como sendo “[. . .] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. Assim sendo, é um processo que abrange várias etapas a fim de responder questões levantadas, incluindo a análise junto com os consulentes sobre a natureza de seus problemas. O autor ainda comenta que dificilmente seria possível “organizar os livros de forma tão mecânica, tão perfeita, que dispense o auxílio individual para a sua utilização”. (GROGAN, 1995, p. 8).

Segundo Whitaker¹ (*apud* Grogan 1995, p. 8), “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de forma ineficiente.”.

Ferreira (2004, p. 3) descreve o serviço de referência como “[. . .] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações.

Outros autores também expressam seu entendimento a respeito do serviço de referência e conforme Macedo (1990, p.12) baseado nas Diretrizes estabelecidas pela ALA, há duas distinções que devem ser levadas em conta na conceituação desse serviço. A autora divide o serviço em duas abordagens, uma em sentido restrito e outra em sentido amplo:

1 Serviço de Referência, em sentido restrito:

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em

1 WHITTAKER, Kenneth. Towards a theory for reference and information service. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 9, n. 1, p. 49-63, 1977. .Apud Grogan 1995, p. 8

momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

2 Conceito com sentido amplo, segmentado em dois tipos distintos:

a) serviço de referência

Interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência.

b) serviço de referência e informação

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o serviço de referência representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

Tais enfoques mantêm a ideia de interação entre o consulente e o bibliotecário, em sentido restrito se dá através da busca pela informação e o encaminhamento do usuário a outra instituição caso não seja encontrado lá o que ele procura. Já o sentido mais amplo, considera o processo de referência como sendo a interação que ocorre entre o usuário e o bibliotecário. Expõe o serviço de referência como sendo uma junção de todos os esforços realizados pela biblioteca a fim de apresentar e proporcionar um pleno funcionamento a seu público. Tal pensamento é corroborado por Alves e Vidotti (2006, p. 1), que conceituam o serviço de referência e informação como sendo “uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários [. . .]”.

Essa relação entre o serviço de referência e parte institucional da biblioteca, também é expressa por Grogan (1995, p. 16): “[. . .] o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto as funções instrucionais.”

Para Hutchins (1973, p. 4) o serviço se traduz como sendo:

“[. . .] 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 possível”.

Ou seja, para a autora este serviço não se restringe a funções unicamente de relação direta e pessoal com o usuário, elas vão além, e agregam as tarefas que o bibliotecário realiza “nos bastidores” da informação, como a seleção e a organização dos materiais. Trata-se, então, de um trabalho que se encontra integrado aos demais setores, serviços e processos da biblioteca.

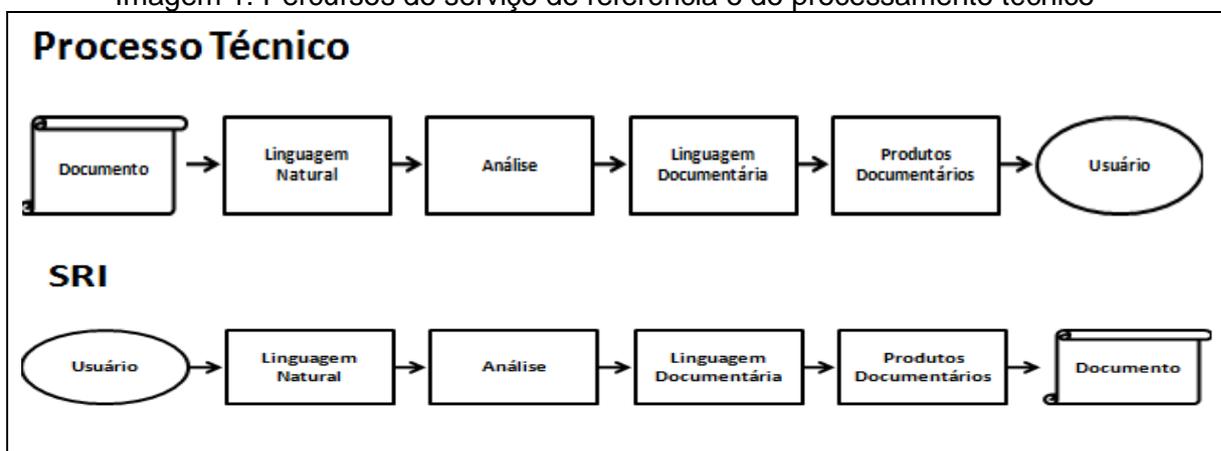
Como pode ser observado pelas várias definições apresentadas, o serviço de referência, para alguns autores, visa auxiliar o consulente na resolução de algum problema informacional de uma forma direta e pessoal com o profissional da área, bem como, a incumbência de guiar o usuário no uso da biblioteca e no aproveitamento dos recursos que o acervo pode proporcionar. Outros autores, além de considerarem esta relação interpessoal e o auxílio a suprir a carência informacional, abordam a questão dos trabalhos realizados pelo departamento para que isso aconteça. Ou seja, o serviço de referência assume o papel de não somente orientar o usuário, mas também toda a organização do setor, com seus funcionários, materiais utilizados, planejamento e avaliação de serviços.

2.1.1 Atividades e Linhas de Atuação

As atividades prestadas pelo serviço de referência estão diretamente ligadas ao auxílio do usuário em sua pesquisa ou busca informacional. Sob tal enfoque os usuários são vistos como a razão de ser dos serviços e parte integrante destes. Guinchat e Menou (1994, p. 481) consideram que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. E cada usuário de uma unidade de informação irá se comportar de forma diferente e terá diferentes tipos de necessidades. Assim sendo as linhas de atuação referentes a este setor encontram-se vinculadas a seus usuários, para isso é essencial, por parte dos bibliotecários das unidades de informação, que os conheçam, para que possam auxiliá-los e guiá-los nas suas demandas de informação.

Almeida Júnior (2003) aponta para o trajeto inverso ao caminho percorrido pelo serviço de referência em comparação ao caminho percorrido pelo processamento técnico, conforme é demonstrado na Imagem 1:

Imagem 1: Percursos do serviço de referência o do processamento técnico



Fonte: Adaptado de Almeida Júnior (2003, p. 60).

Percebe-se através da imagem que o caminho do serviço de referência ocorre do usuário para o documento enquanto o processamento técnico inicia no documento e finaliza-se no usuário. Almeida Júnior (2003, p. 59) descreve tal caminho da seguinte forma:

O caminho trilhado pelos processos técnicos é, portanto, do documento para o usuário ou da informação em potencial para a satisfação de uma necessidade do usuário. “[. . .] o serviço de referência e informação percorre o trajeto inverso”. Quando um usuário apresenta uma questão, ele faz através da linguagem natural. O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional.

Baseado nesta visão fica explícito que o serviço de referência, para atingir um bom funcionamento e conseqüente qualidade no processo de busca, carece desenvolver conjuntamente com as atividades habituais as de cunho administrativo e de gestão da informação.

Macedo (1990) considera a existência de cinco linhas de atuação específicas dos Serviços de Referência e comuns a todas as bibliotecas, sendo elas serviço de referência propriamente dito, educação do usuário, alerta e disseminação da informação, comunicação visual/divulgação da biblioteca e administração/supervisão do setor de referência. Para a autora:

- a) serviço de referência propriamente dito: possibilita o auxílio à pesquisa por parte de um consultante, procurando viabilizar questões que envolvam investigações sejam elas feitas presencialmente ou por outras vias, como telefone e correspondência, traduzindo para os dias atuais poderia ser feito também por meio eletrônico;
- b) educação do usuário: vai além das instruções informais do bibliotecário no dia a dia propiciando orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas e demais atividades;
- c) alerta e disseminação da informação: visa atualizar o usuário quanto a disponibilidade de novas matérias, geralmente encontra-se apoiado na personalização de interesses por parte dos usuários, assim, através de um perfil pré-estabelecido a biblioteca realiza a divulgação ao usuário;
- d) comunicação visual/divulgação da biblioteca: a biblioteca precisa estar devidamente sinalizada, de modo que o usuário possa transitar por ela sabendo exatamente onde está. De igual modo, ela carece de divulgação quanto aos seus serviços e setores, para melhor guiar o usuário. Macedo (1990) aponta para a necessidade de o

bibliotecário de referência assumir esta responsabilidade, pois o mesmo estaria apto para tanto, utilizando-se da comunicação formal ou informal;

- e) administração/supervisão do setor de referência: esta linha de atuação do serviço de referência é a que vai guiar todo o funcionamento tanto do setor quanto do serviço em si. Trata-se de um elemento administrativo e gerenciador, que deva garantir um o desenvolvimento de um serviço pertinente e eficaz, visando acertos e minimizando erros.

Atualmente, a questão da qualidade agregou-se a questão da rapidez, ou seja, a informação precisa ser exata e pertinente e vir de forma rápida e eficaz. Neste contexto, Figueiredo (1996, p. 37), comenta que “Na verdade, um Serviço de referência/ informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua necessidade informacional foi antecipada. A disseminação seletiva da informação é o primeiro passo nesta direção”. Tal exemplo simboliza uma evolução trazida pela contemporaneidade, nas linhas de atuação do serviço de referência.

A fim de garantir um bom desempenho nos serviços prestados a avaliação conjuntamente a um planejamento bem estruturado, são métodos de grande valia, pois tanto as atividades prestadas no setor de referência, quanto os profissionais e o próprio setor necessitam de algum tipo de avaliação, uma vez que a condição essencial para que se realize um estudo de avaliação é a existência de uma atividade com objetivos declarados, que devem possuir algum valor para a comunidade a que se destina a atividade, que pode ser entendida como sendo um ramo de pesquisa para determinar o desempenho de certo serviço prestado por uma biblioteca.

Lancaster (1996, p.8) aponta algumas razões para a avaliação dos serviços prestados, por uma biblioteca, tais como:

- a) estabelecer uma escala para demonstrar o nível de desempenho do serviço que se encontra em funcionamento em dado momento;
- b) realizar uma comparação entre o desempenho de várias bibliotecas ou serviços;
- c) “simplesmente a de justificar a sua existência”, nas palavras do autor;
- d) identificar as possíveis causas de deficiências, insucessos ou ineficiência de serviços prestados, visando desta forma, elevar o nível de desempenho no futuro.

Assim como os demais serviços desenvolvidos por uma unidade de informação, o serviço de referência necessita estar vinculado a um planejamento que possa auxiliar na busca por soluções de possíveis problemas. A avaliação do serviço de referência deve englobar a análise de dados que descreve o desempenho do serviço prestado pela biblioteca, é esta medida de desempenho que deve servir para a comparação do que está sendo feito (desempenho), com o que deveria ser feito (missão) e com aquilo que se gostaria de fazer (metas). Desta forma, constitui-se como sendo um processo vital em

qualquer tipo de unidade de informação, onde, através da avaliação dos serviços do setor se torna possível perceber e diagnosticar as prováveis falhas, e dessa forma estabelecer estratégias para melhorá-las e/ou corrigi-las.

Este processo traz aliado a si um possível repensar quanto às práticas das atividades prestadas pelo serviço de referência e como estas dialogam com o momento atual, com os usuários e comunidade atendida.

2.1.2 O Processo de Referência

Considerado por Grogan (1995) como sendo um processo não linear, uma vez que compreende várias etapas a fim de responder as questões formuladas pelos usuários e essas etapas muitas vezes exigem inúmeros retornos a questão inicial até se chegar a resposta final, sendo assim um processo constante de ida e volta.

Grogan (1995, p. 50), diferencia os conceitos relativos a serviço de referência e processo de referência:

Enquanto a expressão 'serviço de referência' aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão 'processo de referência' passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

O processo de referência se inicia a partir do momento em que um usuário percebe um problema e este faz com que ele busque informação para solucioná-lo ou preencher uma lacuna em seu conhecimento. É nessa etapa que ocorre a consulta e a entrevista de referência e cujo propósito é permitir ao profissional exercer sua "arte", tendo competência tanto ao formular perguntas, quanto ao respondê-las. Tais questões propostas pelos consulentes assumem diferentes características, podendo ser: perguntas fechadas que acabam por limitar o tipo de resposta a ser dada e são passivas de negociação; perguntas abertas que apresentam características menos restritivas e perguntas neutras, que sondam o motivo e remetem para o contexto da pesquisa.

A partir daí há o desencadeamento de todo o processo de busca de informação e conseqüentemente o processo de referência, que engloba duas etapas: a primeira envolve a análise conjunta entre o bibliotecário e o usuário acerca da natureza do problema já a segunda fase é a própria localização das respostas.

Ranganathan (1961) divide o processo de referência em três distintas etapas, que envolvem:

- a) a preparação e a manutenção da coleção;
- b) o questionamento do usuário;

c) a assimilação da experiência na procura da resposta do usuário.

Já na visão de Grogan (1995) o processo de referência é composto por oito etapas, sendo eles:

- a) problema: é momento em que o processo se inicia nesta etapa o usuário apresenta um problema que o instiga e com isso sente a necessidade de buscar auxílio na biblioteca e no serviço do bibliotecário;
- b) necessidade de informação: é a carência informacional que o usuário possui e que impede o prosseguimento de seu estudo ou pesquisa, a necessidade informacional ainda poderá ser imprecisa e vaga, e deve ser considerada pelo bibliotecário;
- c) questão inicial: refere-se à busca de informações no momento em que o usuário, formula uma pergunta e a expressa ao bibliotecário, quando esta não apresentar clareza ou coerência, cabe ao profissional mostrar um vocabulário que seja adequado a busca para obter êxito em suas respostas;
- d) questão negociada: origina-se quando o bibliotecário de referência recebe a questão inicial exposta pelo usuário e esta exige maiores esclarecimentos ou certos ajustes para que corresponda o mais precisamente a necessidade de informação;
- e) estratégias de busca: é realizada em duas etapas, a primeira é uma minuciosa análise do tema referente a pesquisa, neste ponto há a identificação de seus conceitos e suas relações, a fim de traduzi-los para um enunciado apropriado à linguagem do acervo para a realização da busca. Na etapa seguinte, há a verificação de quais seções irão ser consultadas e em que ordem isto acontecerá, nesta etapa o conhecimento das fontes de informação disponíveis. O diferencial está no nível de conhecimento das fontes de informação por parte do profissional, bem como na experiência acerca da utilização das mesmas;
- f) processo de busca: a busca deve ser flexível, pois garantem maior eficácia. Tal flexibilidade se dá para possibilitar mudanças na busca, quando necessário;
- g) resposta: etapa onde é apresentado o resultado da busca realizada seja ela bem sucedida ou não. Caso a busca tenha sido bem sucedida, o resultado coincidirá com a solução do problema;
- h) solução: geralmente a resposta é uma solução em potencial, ela só se dá, de fato, quando não há mais dúvidas em relação aos questionamentos do usuário.

Observa-se, a partir do exposto, que o processo de referência, é constituído por diferentes tipos de subprocessos, que são os passos para que a resposta ao problema proposto pelo usuário possa ser devidamente respondida.

Na opinião de Figueiredo (1991, p. 49-50), o processo de referência também pode ser dividido em diferentes etapas, que vão desde o momento em que a questão inicial é

recebida até a resposta ser repassada ao usuário. Tais etapas são apresentadas, para melhor visualização e entendimento no Quadro 1, seguinte:

Quadro 1 - Processo de referência baseado em Figueiredo

Etapa	Propriedades
Seleção da mensagem	Fase em que o bibliotecário analisa a questão proposta pelo usuário determinando o assunto e identificando o tipo de informação necessária.
Negociação	Momento em que ocorre uma conversa com o usuário a respeito da questão que foi proposta. Desta forma é esclarecida qual a real informação necessária.
Desenvolvimento da estratégia de busca	O bibliotecário identifica que fontes de informação podem contemplar a questão proposta pelo usuário. Nesta fase, ele determina que tipo de fonte será usada para pesquisa.
Busca	Realiza-se a procura nas fontes de informação. A informação deve ser correta e pertinente para bem responder a questão do usuário.
Seleção da resposta	Aqui ocorre a verificação e decisão a cerca da pertinência da resposta a questão levantada pelo usuário. É uma fase de interação entre o usuário e o bibliotecário.
Renegociação	Caso a resposta obtida seja insatisfatória, a questão entra em uma fase de renegociação, e todos os passos do processo são retomados.

Fonte: Autora adaptado de Figueiredo (1991 p. 49-50)

Apesar do grande destaque dado a relação interpessoal existente no decorrer do processo há de se ter também atenção quanto às questões de cunho técnico, conforme lembra Figueiredo (1991, p. 51), ao definir ambas as habilidades. A habilidade humana corresponde à capacidade de julgamento imprescindíveis, aos bibliotecários de referência, no trato e no diálogo com os usuários, reconhecendo dentre várias características destes, seus diferentes níveis intelectuais. Já a habilidade técnica refere-se à compreensão e capacidade que os bibliotecários de referência devem possuir a fim de fazer bom uso de seus conhecimentos, técnicas, métodos, materiais e equipamento necessário para recuperar a informação.

Assim sendo, tal processo junto com suas diferentes etapas, é uma ferramenta extremamente útil na busca pela informação e para que o usuário possa encontrar o que deseja o bibliotecário responsável deve ser capaz de indicar as fontes de informação e

referência, oferecer suporte na pesquisa, orientar no uso dos recursos de informação, recuperar a informação, identificar as necessidades de informação do usuário e satisfazê-las.

2.1.3 Serviço de Referência Virtual (SRV)

O avanço das novas tecnologias permitiu que as bibliotecas agregassem aos seus serviços uma nova opção para aproximar os usuários de seu do dia a dia. Estas novas tecnologias permitem um atendimento virtual de forma instantânea e rápida, proporcionando conforto e rapidez a quem busca por algum tipo de serviço ou informação.

Grogan (1995) comenta que o advento dos serviços em meio *online*, acabou por reforçar o papel do bibliotecário de referência, uma vez que a maioria das buscas neste meio ainda é realizada por bibliotecários. Talvez isso se de pela dificuldade que alguns usuários ainda possuem, contudo o fator mais provável seja a capacidade dos bibliotecários de usarem fontes adequadas, realizando sua busca em meios fidedignos.

O Serviço de Referência ainda é bastante relacionado com a prestação de serviços de forma pessoal e de certa forma presencial. Contudo, Macieira e Paiva (2007, p.2) apontam para o fator humano presente no Serviço de Referência Virtual, pois este se trata “de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta com o usuário.”.

A partir da evolução tecnológica, o surgimento da *Internet* e com a necessidade informacional do mundo moderno, surge como alternativa aos meios tradicionais o Serviço de referência Digital, disponibilizado via *World Wide Web*, que dá ao usuário a possibilidade de realizar uma consulta a uma determinada biblioteca por meio de um profissional da informação e receber respostas que supram suas necessidades informacionais de forma coerente e precisa.

Para Ferreira (2004, p.3) “referência digital diz respeito a uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação em um ambiente em linha.”.

O Serviço de Referência Virtual então, se destina a prestar assistência aos usuários de forma não presencial onde utilizadores podem colocar questões de referência e consultar bibliotecários com experiência através de correio eletrônico ou através de outras ferramentas como as redes sociais, por exemplo. Usa-se também, em alguns casos, a criação de *Ask A Services* (pergunte ao bibliotecário), no qual especialistas respondem a questões colocadas através da internet.

Silva (2001) faz um contraponto entre as possibilidades de atuação, referentes ao serviço de referência tradicional e sua versão em meio *online*, baseado nas cinco linhas de atuação expressas por Macedo (1990), conforme é demonstrado no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - As cinco linhas do serviço de referência tradicional e do SRV, baseado em Macedo (1990)

Linhas	SR	SRV
Ação do SR	Interação humana - usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência.	Troca de mensagens (e-mail, <i>chat</i>), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.
Educação de Usuário	Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.	Agentes inteligentes (<i>Know-boots</i>), identificam fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica.
Alerta e disseminação da informação	Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações - meio impresso/Quadros de avisos.	Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica - produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos.
Divulgação e comunicações (visuais e gráficas)	Quadros de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e instrucionais.	Opções de ajuda nos <i>Websites</i> , informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso, orientando desta forma a navegação dos usuários.
Administração / supervisão do SR	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: Adaptado de Silva (2001, f. 99).

Na realidade atual, as fontes de informação deixaram de ser encontradas somente em suportes bibliográficos e passaram a ser também encontradas em meio digital/eletrônico, o que torna imprescindível o trabalho de orientação quanto à utilização destes novos tipos de suporte informacional. O quadro acima mostra uma nova realidade a respeito do serviço de informação, porém, mesmo com as concepções atuais, o fator humano não é descartado.

Figueiredo (1996, p. 92), afirma que:

As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação on line sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados on line, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação on line.

Com o surgimento das bibliotecas digitais, conectadas a rede sem as limitações impostas pelo espaço e o tempo, houve uma transformação também no modo de atendimento ao público e conseqüentemente nas funções desempenhadas pelos bibliotecários que intermediam a informação e o usuário. Para Ferreira (2004, p.2): “Fornecer um serviço de referência automatizado aos utilizadores da biblioteca e modernizar o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários têm de enfrentar”.

Os profissionais da informação devem ser capazes de dominar as técnicas bibliográficas bem como as novas tecnologias, para que assim, desempenhe seu papel de uma forma satisfatória neste novo cenário de atuação. Assim, a implementação de um serviço de referência virtual exige tanto o domínio das ferramentas de comunicação e tecnologia quanto habilidades pessoais de comunicação. Fato, corroborado por Mota e Oliveira (2005, p. 99), “[. . .] não só um corpo de conhecimentos especializados, mas também conhecimentos e habilidades no uso de tecnologias para organizar, processar, recuperar e disseminar informações, independentemente do suporte no qual elas estejam registradas.”, denotando, assim, que as mudanças ligadas ao fator tecnológico requer novos conhecimentos e habilidades.

O usuário da atualidade, que faz uso dos serviços virtuais, em geral busca economia no tempo com informações rápidas e precisas, desta forma o serviço de referência virtual torna-se um acréscimo ao tradicional serviço prestado presencialmente, pois através da *Web* rompem-se as barreiras físicas. Conforme aponta Cunha e Pessoa (2007, p. 72), apresenta como vantagem:

[. . .] o fato de o usuário poder receber respostas mais completas do que as que poderiam ser dadas pessoalmente. Isso porque, normalmente, o bibliotecário de referência dispõe de mais tempo para pensar e responder as perguntas recebidas via correio eletrônico. Nesses casos, às vezes, o bibliotecário reflete melhor sobre as necessidades dos usuários, recorre a

outras fontes e até mesmo consulta outros profissionais com experiência na área para, posteriormente, responder ao usuário.

Alguns autores temem pela desvalorização e desuso da biblioteca como um todo, e em especial quanto ao serviço de referência, uma vez que os usuários tem agora, a possibilidade de realizar suas pesquisas sem nenhum intermediário. Contudo, Cunha (2000, p. 83), argumenta que “[. . .] os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet.”. Assim sendo, o advento de novas tecnologias deve ser encarado como sendo uma oportunidade a mais para o profissional.

2.1.4 O Bibliotecário de Referência e o Atendimento de Referência

Grogan (1995) em sua obra “A Prática do Serviço de Referência” compara o exercício do serviço de referência como sendo uma arte, que só através da prática pode ser aperfeiçoada, sendo esta, a maneira mais satisfatória que existe para aprendê-la com primazia.

Paralela à prática, precisam ser desenvolvidas, também, habilidades interpessoais. Para que haja um bom funcionamento do setor de referência este necessita estar em harmonia como os demais setores da biblioteca e o profissional responsável pela referência deve ter um bom entrosamento com os demais profissionais. Da mesma forma para um bom trabalho e atendimento de referência, é de suma importância que o profissional deva ter conhecimento acerca da instituição a que esteja vinculado, bem como da comunidade de usuários a que atenda e também uma boa noção de conhecimentos gerais. Tal conhecimento requer também a abrangência de ferramentas relativas às novas tecnologias, pois sua utilização em unidades de informação tem sido crescente e esta traz consigo novas habilidades para sua utilização.

Os usuários podem recorrer ao serviço motivados por uma pesquisa simples, cuja resposta pode ser imediatamente esclarecida, como a procura por um dado que pode ser respondido com o auxílio de uma obra de referência, como um dicionário ou enciclopédia, por exemplo. Martins e Ribeiro (1972, p. 163), comentam que há de se ter cuidado com esse tipo de questionamento, pois segundo a autora: “Pedir ao consulente que volte amanhã, ou mais tarde, para receber a resposta é demonstrar não saber utilizar o material existente [. . .]” ainda de acordo com a autora tal atitude pode também sinalizar uma possível falta de obras de referência pertinentes ao uso ou inadequação das existentes.

Há ainda consultas relativas a materiais específicos e assuntos que exigem uma procura maior por respostas, tais questões podem envolver consulta a mais de um material de pesquisa e até mesmo a instituições especializadas.

Foskett² (*apud* Martins e Ribeiro 1972, p. 7) lança uma crítica que serve como alerta quanto ao perfil do bibliotecário que trabalha no setor de referência:

Quantos de nós ao formular uma questão a um bibliotecário de referência (ou funcionário de informação) presenciou o espetáculo humilhante de um colega de profissão atrapalhado com seus catálogos e livros de referência porque, não sabendo nosso assunto, e não tendo nenhum conhecimento da rotina para guiá-lo, não consegue extrair das profundezas de sua ignorância a menor ideia e por onde começar a busca?

O profissional necessita ter em mente que o atendimento de referência é uma atividade que trabalha com a questão humana, que deve atender ao anseio de compreender e conhecer mais sobre determinado assunto. Uma vez que cada usuário tem uma necessidade diferente que carece ser atendida, desta forma o bibliotecário precisa ter a consciência de que ele é um prestador de serviço, que ajuda o usuário a encontrar a informação de que precisa.

Martins e Ribeiro (1972) defendem a ideia de que o bibliotecário tem por princípio conhecer seus usuários e estabelecer uma relação de proximidade com os mesmos, conforme é exposto no Quadro 3, na atualidade muitas vezes essa relação direta é inviável, em virtude do tempo escasso, porém outros meios podem ser empregados, como realização de pesquisas de satisfação e estudos de usuários e promoção do serviço de referência e do bibliotecário, por meio de estratégias de marketing.

Quadro 3 : Relação entre Bibliotecário e seus usuários

Bibliotecário	Clientela (usuários)
Conhecer a instituição e a comunidade	Conhecer o bibliotecário
Explicar	Ter conhecimento dos serviços que a biblioteca pode prestar
Receber as sugestões dos usuários	Ter liberdade de opinar
Dar sugestões aos usuários	Ter liberdade de sugerir
Tentar realizar o que os usuários pedem	Sentir suas ideias acolhidas pela biblioteca
Participar na vida da comunidade	Aceitar o bibliotecário como membro indispensável a comunidade

Fonte: Autora adaptado de Martins e Ribeiro (1972, p.106)

O papel exercido pelo bibliotecário de referência como intermediário, que encaminha as pessoas para a informação de que necessitam, deve agregar agora, na era da inclusão digital, novos meios e métodos para conduzi-la a seu público, possibilitando uma maior eficácia no atendimento. Se em épocas passadas a finalidade principal do serviço de

² FOSKETT, D. J. Information Service in libraries. London, Lockwood, 1958. p. 74.

referência, se concentrava apenas em oferecer uma resposta pertinente a pergunta feita pelos usuários, na atualidade houve um acréscimo a esta tarefa, havendo a igual preocupação em preparar o usuário para que ele mesmo possa realizar suas pesquisas, com certa independência e liberdade no uso dos recursos e serviços. Essa ideia é corroborada por Figueiredo (1992), que menciona a preocupação com o estímulo que deve ser dado ao usuário, para que este, através de treinamento seja capaz de pesquisar com maior autonomia.

As atividades voltadas à qualificação profissional também são essenciais para um melhor processo de atendimento e relação com o público, respeitando sua diversidade e sua trajetória no decorrer de sua busca informacional. Com presteza no atendimento e a desvinculação negativa da imagem do profissional da área, conforme aponta Grogan (p. 9, 1995) “[. . .] infelizmente muitos usuários foram levados a acreditar que, numa coleção adequadamente organizada eles mesmos encontrariam sem ajuda as respostas que buscavam [. . .]”. Esta expõe muito bem a visão do usuário quanto ao bibliotecário, deixando evidente a necessidade especialização por parte do profissional, ou uma remodelagem na promoção de tal serviço. tal imagem negativa poderá ser trabalhada com treinamento e palestras que enfoquem a inter-relação do profissional e do usuário da informação.

A Relação entre usuário e Bibliotecário de Referência é uma relação de troca, logo, as técnicas utilizadas para desempenhar as funções que competem a esse profissional estão diretamente ligadas às necessidades que existem entre os usuários do serviço. O serviço de referência é fundamental para que haja sucesso no desempenho da instituição como um todo. O usuário precisa que esse serviço seja de fácil acesso e que ele seja capaz de reduzir o tempo gasto na busca da informação que ele procura, seja com o auxílio direto e presencial do bibliotecário, através de um treinamento previamente realizado ou da ajuda “virtual” na sua procura.

2.2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: MISSÃO E PAPEL SOCIAL

Até o fim da Idade Média, a biblioteca era vista como um depósito de livros. Atualmente, com a importância que a informação alcançou em nossa atual sociedade, dando origem no fim do século XX ao termo “Sociedade da Informação” ou “Sociedade do Conhecimento”, fica inconcebível pensar nas bibliotecas como meros depósitos de livros. Elas possuem, entre tantas outras, a difícil tarefa de disseminar a informação.

As bibliotecas universitárias se originam na medida em que a ciência e a tecnologia avançavam e as universidades cresciam, surgindo também a necessidade da especialização, devido ao aumento do fluxo e da produção de informação. A biblioteca

universitária se volta aos propósitos estabelecidos pelas instituições superiores a que estão vinculadas, adotando o princípio de Ensino, Pesquisa e Extensão. Em universidades de grande porte, é comum existir a Biblioteca Central e Bibliotecas Setoriais ligadas à ela, formando assim um Sistema de Bibliotecas.

A Biblioteca Universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão. (SILVA et al, 2004, p. 135).

Tais bibliotecas desempenham um papel bastante significativo na vida acadêmica, não só dos estudantes, mas também dos pesquisadores e professores de sua Instituição Mantenedora, além da comunidade em geral. Isso por que, conforme Anzolin e Sermann (2006, p.7), a biblioteca universitária “[. . .]tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica.”. Silva ainda aponta que:

A Biblioteca Universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão. (SILVA et al, 2004, p. 135).

Tal importância é destacada por estudiosos da área, conforme Carvalho (1981) e Silva *et al*, (2004):

As bibliotecas universitárias são conceituadas tradicionalmente como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. (CARVALHO, 1981, p.1).

É consenso que as bibliotecas universitárias devem auxiliar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo assim representa um dos principais instrumentos que as universidades têm para cumprir seus princípios e finalidades. Uma vez que, nelas se encontra a maior gama de matéria-prima do desenvolvimento e fator básico para seus desempenhos, especialmente para o cumprimento das funções indissociáveis de ensino, pesquisa e extensão. Essa importante função traz uma grande responsabilidade, pois são essas atividades que impulsionam o progresso e o desenvolvimento da sociedade.

Diretamente ligadas ao ensino e localizadas nas universidades, não podem ser pensadas fora desse contexto. O que acontece na sociedade em que determinada biblioteca está inserida, também a afeta devido a isso, ela deve estar ciente do que acontece no meio

em que os seus usuários vivem, e devem estar sempre atualizadas em relação aos temas que interessam a esses usuários. Não sendo pensada separada da instituição que lhe deu origem, independente de ela ser pública ou privada. Segundo Higham³ (*apud* Leitão 2005, p.26), a biblioteca será o reflexo da universidade em seus objetivos e também nos conflitos existentes para responder às demandas. Se a biblioteca não conhecer bem o seu usuário e quais os objetivos que ele tem, ela não poderá atendê-lo de maneira satisfatória.

A utilização de bibliotecas em universidades, fez com que o acervo das mesmas se especializasse e ocorresse o remanejamento de sua estrutura. E não há um modelo único capaz de servir a todas as bibliotecas, pois devem também atender as necessidades das instituições a que pertencem. Elas devem ter o compromisso com a modernidade, atendendo de forma eficaz as necessidades de seus usuários. Para isso, a atualização de seus profissionais e de sua estrutura é muito importante. Deve em primeiro lugar, suprir as necessidades informacionais dos cursos oferecidos pela universidade e resguardar a produção intelectual, tornando-se fonte de conhecimento e receptáculo do conhecimento produzido.

Para Andrade (1985) os usuários de Bibliotecas Universitárias são os professores, alunos e pesquisadores, que tem na informação uma ferramenta de trabalho sem a qual não há avanço científico. Daí a enorme exigência de que o acervo atenda as expectativas desse público, o que reforça a ideia da grande responsabilidade dessas bibliotecas, pois é através do auxílio dos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias e das ferramentas que são fornecidas que esse avanço se torna possível. Por isso é necessário que se conheça as necessidades desse usuário, ela deve se adequar a ele, assim como o usuário deve conhecer o que a biblioteca tem a oferecer.

A *International Federation of Library Associations* (IFLA) estabelece padrões para bibliotecas universitárias, em relação aos serviços oferecidos dizendo que devem estar claramente relacionados aos propósitos da universidade. Os serviços devem ser realizados visando promover e facilitar o uso de informações registradas em todos os formatos. Entre os serviços oferecidos devem estar os serviços de referência e informação e serviço de assistência especializada a usuários sobre o uso dos recursos da biblioteca. O registro das coleções deve ser mantido de forma organizada e de acordo com padrões internacionais de catalogação e classificação, e disponíveis para o uso. Na sua maioria, os serviços oferecidos pelas bibliotecas estão baseados no acervo que a mesma possui.

Tendo como um dos papéis fundamentais a disponibilização da informação para o ensino, pesquisa e extensão, as bibliotecas universitárias também são responsáveis pela

³ Higham ,N. **The library in the university**: observations on a service. London: André Deutsch, 1980. *Apud* Leitão 2005, p.26.

reunião e organização dessas informações que são fundamentais na geração de novos conhecimentos.

Para Damasio (2004, p. 22) a biblioteca universitária:

É o elo entre o conhecimento e o usuário final, mesmo perante os atuais acervos digitalizados na internet, que contemplam pequena parte do conhecimento especializado. Ela pode ser o elo entre determinados usuários, independentemente da característica principal destes usuários, pessoa física ou jurídica.

Silva (2000, p. 5) descreve que a biblioteca universitária constitui-se:

[. . .] numa organização social prestadora de serviços (Tarapanoff, 1982) que, em decorrência de suas funções e objetivos, representa um subsistema da organização maior, igualmente afetada por quaisquer modificações sobre essas, exigindo reações do mesmo nível para superação dos desafios. Como nas demais organizações, entre as estratégias de superação está a busca pela melhoria de desempenho e de resultados capazes de justificar e avaliar a demanda por recursos na tentativa de sobreviver dentro de um determinado padrão de qualidade.

Dessa forma, as bibliotecas universitárias são a intersecção de duas instituições, sendo elas, a biblioteca e a universidade. São igualmente, instituições complexas que possuem várias funções, setores (com seus diferentes procedimentos) e que atuam com o propósito de ser um elo entre a informação e o conhecimento, dando aos seus usuários a oportunidade de realizarem suas pesquisas e construir seu caminho e saber.

2.2.1 O Serviço de Referência nas Bibliotecas Universitárias

Os serviços ligados à informação em bibliotecas são bastante heterogêneos em virtude do tipo de unidade de informação, conforme sua estrutura administrativa, seus objetivos, sua infraestrutura e de acordo com o comportamento de seu usuário. O público atendido pela biblioteca universitária, não se restringe ao pesquisador, ao professor, ao aluno da graduação, ele abrange qualquer cidadão que necessite de seus serviços. É esta a diferença que permite que uma biblioteca, possa também exercer a sua responsabilidade social. Além disso, sendo a universidade uma grande aliada de pesquisadores, a sua biblioteca tem o dever criar oportunidades para que estes possam adquirir conhecimento da maneira mais eficaz possível.

Em uma biblioteca universitária como uma organização provedora de serviços, podem-se identificar dois tipos de serviços prestados, um de nível básico como é o caso do empréstimo domiciliar e outro que de certa forma agrega um valor a eles e que correspondem aos serviços de disseminação seletiva da informação, levantamento bibliográfico entre outros.

O setor de referência de uma biblioteca universitária é onde o usuário busca por respostas as suas duvidas informacionais. Para dar retorno e atender as necessidades de seus usuários tal setor desenvolve diversas atividades como atendimento ao usuário, auxílio à pesquisa, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais, proporciona treinamentos visando tornar os usuários mais aptos para a realização de pesquisas acadêmicas e científicas.

Os treinamentos são oferecidos para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação desejada, visando que faça um uso mais efetivo dos recursos disponibilizados pela biblioteca e dessa forma os usuários sejam aptos nos procedimentos formais das pesquisas científicas.

Porém, como argumenta Kuhlthau⁴ (*apud* Campello e Abreu 2005, p. 179) para que os usuários sejam competentes no uso da informação é preciso que estejam “preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa”. Assim, fica claro o papel, de certa forma, educativo do bibliotecário que deve exercer sua competência informacional, dominando o conhecimento referente a seu campo de atuação e tendo ao menos uma noção das áreas do conhecimento utilizadas por seus usuários.

2.2.2 Diretrizes da ALA para o Serviço de Referência

A *American Library Association* através de departamento específico denominado *Reference and user Services Association* (RUSA), é responsável pela coordenação dos trabalhos de desenvolvimento e atualização das diretrizes relativas ao serviço de referência, através dele foi desenvolvido um conjunto de diretrizes que abordam aspectos essenciais relativos à planificação e funcionamento de um serviço atual e de qualidade.

As Diretrizes Básicas para o Serviço de Referência emitidas pela *American Library Association* (ALA) em 1979, sob o título de *A commitment to information services: developmental guidelines*, levam em conta as inovações pelas quais o serviço de referência passava bem como o surgimento de novas tecnologias, contribuindo assim para atualização do serviço em seu todo. Em 1990 o Comitê responsável por estabelecer normas e orientações a respeito do serviço de referência revisou as Diretrizes para Serviços de Informação, sendo estas revistas e aprovadas em 2000 pelo Conselho de Administração.

⁴ KUHLETHAU, C. C. Seeking meaning: a process approach to library and information services. Norwood, N.J.: Ablex, 1996. *Apud* Campello e Abreu (2005, p. 179)

A *American Library Association*⁵ (2004) define o Serviço de Referência como sendo: “Assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação”, para tanto suas diretrizes estabelecem que a biblioteca deva, dentre outras atribuições:

- a) desenvolver serviços de acordo com os objetivos da instituição ou comunidade a que serve;
- b) fornecer aos usuários respostas completas, precisas às consultas de informação, independentemente da complexidade das consultas;
- c) fornecer informações, mesmo que não tenha sido explicitamente solicitado;
- d) tornar disponível diferentes formatos apropriados para ajudar os usuários a identificar os itens na coleção relevantes para seus interesses e necessidades;
- e) fornecer instruções sobre o uso eficaz de seus recursos;
- f) divulgar ativamente o escopo, natureza e disponibilidade dos serviços de informação que oferece;
- g) avaliar as necessidades de informação de sua comunidade e criar produtos de informação para atender a essas necessidades não atendidas por materiais existentes;
- h) buscar agregar valor as informações;
- i) participar em consórcios e redes para obter acesso a fontes de informação e serviços que não podem oferecer por conta própria;
- j) usar ou fornecer acesso aos sistemas de informação fora da biblioteca, quando esses sistemas atendem as necessidades de informação de forma mais eficaz e eficiente do que os recursos internos pode.

Macedo e Modesto (1999, p. 43), sintetizam as diretrizes estabelecidas e comentam que: “no serviço de referência recaem ainda funções de maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de uma interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis”.

Visando a utilização das novas tecnologias para atender a necessidades de usuários que não se encontram presentes fisicamente nas bibliotecas, foram criadas em 2004 as Diretrizes para Implementação e Manutenção de Serviços de Referência Virtual (*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*) pela da Reference and user Services Association (RUSA), que aprovou através de seu comitê o documento sendo revisado posteriormente em 2010. De acordo com a RUSA / ALA (2004, p. 9), o Serviço de Referência Virtual constitui-se da seguinte forma:

Referência Virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde os usuários utilizam computadores ou

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

outras tecnologias da internet para se comunicarem com a equipe de bibliotecários sem estar fisicamente presente. (Tradução nossa.)

Conforme ilustra ALA (2010) o serviço prestado virtualmente pelas bibliotecas deve se guiar nos seguintes princípios:

3.1.1 A biblioteca deve definir a população de usuários e divulgar esta política no *website* e em outros ambientes onde os usuários possam ter acesso a essa informação.

3.1.2 As questões técnicas de autenticação do usuário ou de *login* do servidor deve ser tratado como eles se aplicam a diversos grupos dentro da população de usuários.

3.1.3 Se houver pessoas excluídas deste serviço pela política institucional, a aplicação deve ser uniforme.[...]

3.2.1 O nível de serviço a ser prestado deve ser definido especificado, para que a equipe e os usuários possam entender a missão do serviço. Nível de serviço inclui os tipos de perguntas que o serviço irá responder (talvez mais fácil de definir o que o serviço não irá responder), bem como a população de usuários que o serviço vai servir.

3.2.2 Diretrizes devem ser estabelecidos para determinar quais consultas estão fora dos parâmetros de serviço, e como responder a estes casos.

3.2.3 Antes de o serviço começar, deve ser decidido se a entrega do documento será incluído e se os usuários serem cobrados pela entrega dos documentos.

3.2.4 Parâmetros de prazos devem ser determinados e comunicados aos clientes e funcionários. Para referência virtual síncrona, o horário de disponibilidade deve ser indicado; para referência virtual assíncrona, a medida que as questões estiverem chegando a estas serão respondidas.

3.2.5 *Link interno e externo ao serviço de referência virtual deve ser criados para chamar a atenção de usuários potenciais e para comunicar claramente a natureza do serviço.*(Tradução nossa)

Desta forma, as diretrizes presentes neste documento estabelecem padrões visando facilitar o planejamento e a implantação de SRV que podem ser aplicadas a todo tipo de biblioteca e adaptadas de acordo com a realidade das mesmas. Além disso, preocupa-se com a questão da privacidade dos usuários e com aspectos legais e visa de certa forma padronizar o modo de prestação de serviços tanto em meio presencial quanto virtual.

3 METODOLOGIA

A metodologia se constitui como sendo uma importante ferramenta para o desenvolvimento da pesquisa e o alcance dos resultados perseguidos. A seguir serão especificados os métodos utilizados na realização da pesquisa, como: abordagem e tipo de estudo, sujeitos do estudo, instrumento e procedimento de coleta de dados, tratamento de dados, limitações de estudo e por fim, o estudo piloto.

3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO

O tipo de estudo que realizado tem cunho quantitativo-qualitativo, pois devido à necessidade de realizar buscas por informações consistentes um instrumento quantitativo deve ser aliado a outro de natureza qualitativa. Para Lakatos e Marconi (2003, p. 102) “[. . .] a mudança das coisas não pode ser indefinidamente quantitativa: transformando-se, em determinado momento sofrem mudança qualitativa. A quantidade transforma-se em qualidade.”.

Neste estudo, faz-se necessário a utilização de alguns dados de natureza numérica para subsídio na análise quantitativa- qualitativo. A abordagem quantitativa procura medir uma ou mais variáveis, estando assim, diretamente ligada a análise e classificação de opiniões e características de variáveis, traduzindo-as em números e utilizando técnicas estatísticas.

A abordagem qualitativa, por sua vez, visa levantar pontos de interesse para a pesquisa e pode ser entendida como sendo: “[. . .] um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação.” (OLIVEIRA, 2005, p. 41), e desta forma, tal abordagem acaba por interagir de forma dinâmica entre o mundo real e o sujeito.

De acordo com Strauss e Corbin (2008), a pesquisa qualitativa compreende um planejamento da coleta dos dados, o uso de uma grande variedade de técnicas para levantamento de informações tais como: entrevistas, observações, análise de documentos, entre outras, métodos de análise de dados e formas de documentar os resultados.

Assim sendo, a integração da pesquisa qualitativa e quantitativa permite o cruzamento de conclusões a cerca do tema abordado e desta forma permite não só traduzir em números opiniões e características de variáveis para classificá-las e analisá-las como também a abordar as relações entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, proporcionando desta forma maior riqueza no resultado do trabalho executado.

Foi realizado um estudo descritivo, buscando descrever características da população, aproximando-se de uma pesquisa exploratória, pois vai além da identificação entre variáveis buscando também o aprimoramento de conceitos, envolvendo levantamento bibliográfico e perguntas abertas com entrevistados, afim de que os mesmos possam relatar experiências práticas e conceituais com o problema pesquisado. Trata-se de uma forma de aumentar a extensão e a profundidade dos conteúdos conhecidos.

Gil (2002, p.42) aponta que muitas vezes: “pesquisas que, embora definidas como descritivas com base em seus objetivos acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.”. Assim, a pesquisa exploratória visa à familiarização com o problema, na qual as descobertas vão ocorrendo no decorrer do trabalho, envolvendo um levantamento bibliográfico, que é feita através de material já publicado. Enquanto uma pesquisa descritiva visa descrever as características e estudar as relações entre variáveis de determinado fenômeno, porém sem manipulá-los.

3.2 SUJEITOS DO ESTUDO

Para Vergara (2005, p.53) os sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecerão os dados de que você necessita. Assim sendo, a seleção de sujeitos é de grande importância, uma vez que a realização de uma pesquisa tem por objetivo, conforme Gil (2002, p 96) “generalizar os resultados para a população da qual os sujeitos pesquisados constituem uma amostra”.

Os sujeitos deste estudo são os bibliotecários responsáveis pelo setor de referência, das trinta bibliotecas universitárias (vinte e nove setoriais e uma central) que fazem parte do Sistema de Bibliotecas da UFRGS, este recorte foi feito em virtude do SBU possuir, além de bibliotecas universitárias, depositária e de nível escolar, que não representam o foco desta pesquisa. Dos sujeitos selecionados apenas 23 retornaram o questionário e colaboraram com a realização da pesquisa. Sendo assim, considerados na análise o número final de 23 sujeitos da pesquisa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A etapa de coleta de dados, para Pádua (2000), é quando se dá início ao desenvolvimento da pesquisa, e tem por objetivo reunir os dados pertinentes ao problema a ser investigado. Pádua também afirma que é nesta fase que se identifica o método da coleta de dados.

A coleta de dados realizou-se por meio de um questionário com 23 perguntas elaboradas para esse estudo pela autora da pesquisa com base em Costa e Carvalho

(2009), sendo 13 fechadas, onde as opções de resposta são previamente estabelecidas - algumas com possibilidade de justificar - e 10 perguntas abertas (Apêndice A), tal método constitui-se como sendo uma técnica de interrogação. E de acordo com Gil (2002, p.115) "convém lembrar que as técnicas de interrogação possibilitam a obtenção de dados a partir do ponto de vista dos pesquisados.", porém apresentam certas limitações em se tratando de relações sociais mais complexas, mesmo assim, esse tipo de técnica é de grande valia para saber o que o indivíduo aspira e pensa, e ainda, conforme ilustra Selltiz6 (*apud* Gil 2002, p.115) "sabe, crê ou espera, sente ou deseja, pretende fazer, faz ou fez, bem como a respeito de suas explicações ou razões para quaisquer das coisas precedentes".

Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. Ou nas palavras de Lakatos e Marconi (2003, p.201):

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

Tal instrumento, neste estudo, buscou otimizar o tempo do bibliotecário, permitindo que ele pudesse responder as questões de forma rápida e no melhor momento possível.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

O questionário foi enviado por meio de correio eletrônico, desenvolvido através do recurso denominado *Google Docs*, aos sujeitos da pesquisa. Ao enviar o questionamento, foi feito um convite, Apêndice B, com a apresentação da pesquisa e do pesquisador justificando a necessidade da contribuição de cada entrevistado.

Este procedimento é um meio razoavelmente rápido e barato de obtenção das informações pertinentes a pesquisa, e conforme Gil (2009) não requer treinamento de pessoal e garante o anonimato.

3.5 TRATAMENTO DE DADOS

A partir dos dados e respostas obtidos nos questionários, foi possível ponderar os resultados. A tabulação dos resultados referentes às questões de cunho quantitativo foram meditadas através de planilhas no Excel, realizando desta forma uma análise dos dados onde se tornou possível ponderar os resultados obtidos, através de métodos estatísticos.

6 SELLTIZ, Claire *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1967. *Apud* Gil 2002, p.115

Algumas questões de cunho qualitativo tiveram seu conteúdo analisado e tiveram seu conteúdo exposto através de gráficos e tabelas. Para que houvesse uma melhor visualização estes, estão apresentados através de gráficos e tabelas.

Realizou-se uma comparação das respostas obtidas referentes à percepção dos bibliotecários com uma análise relativa ao levantamento bibliográfico sobre o serviço de referência bem como das Diretrizes da ALA sobre o tema. Assim sendo, a questão sobre o entendimento sobre o serviço de referência sobre ele, foi comparadas com a literatura da área e com as Diretrizes emitidas pela ALA, para que, desta forma, se pudesse fazer uma análise do real entendimento de tal serviço por parte dos bibliotecários. Tal comparação foi realizada com a ajuda de uma ficha, Apêndice C, onde consta a visão dos bibliotecários por parte do serviço de referência e os conceitos sobre o tema, expressos autores de influência na literatura da área e pelas Diretrizes Básicas para o serviço de referência emitidas pela American Library Association.

Utilizou-se, assim, a técnica denominada Análise de Conteúdo, definida por Bardin (2010, p. 44), da seguinte forma:

[. . .] conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticas e objetivas de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (qualitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Esta metodologia de pesquisa é usada na interpretação e para descrever o conteúdo de documentos e textos, auxiliando na reinterpretação de mensagens e assim, atingindo uma compreensão maior de seus significados. Moraes (1999) enaltece a importância de tal método:

Como método de investigação, a análise de conteúdo compreende procedimentos especiais para o processamento de dados científicos. É uma ferramenta, um guia prático para a ação, sempre renovada em função dos problemas cada vez mais diversificados que se propõe a investigar. Pode-se considerá-la como um único instrumento, mas marcado por uma grande variedade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto, qual seja a comunicação. (MORAES, 1999, p.8)

Tal metodologia pressupõe algumas etapas, definidas por Bardin como: pré-análise; exploração do material ou codificação; tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Na pré-análise foi desenvolvida as etapas e operações que guiaram a realização da análise. Foram delimitados documentos utilizados para a análise e elaborados os indicadores que fundamentam a análise e interpretação final. Na etapa de exploração do material ou codificação foi realizado o agrupamento das respostas obtidas por semelhança de conceito. E na etapa correspondente ao tratamento dos resultados ocorreu a

interpretação e análise conforme o que é exposto na literatura e nas Diretrizes da ALA.

Assim sendo, a partir da análise das respostas sobre o entendimento do bibliotecário acerca do serviço de referência, foram definidas categorias por grau de semelhança de respostas e baseado no levantamento realizado na revisão de literatura, foi realizada a análise destas categorias, comparando-as com o que é exposto na literatura e diretrizes da ALA. A seguir, a partir dos resultados desenvolveu-se o texto.

3.6 ESTUDO PILOTO

De acordo com Dalla Zen (1996, p.25) “Para dar garantia à pesquisa, os instrumentos de coleta de dados devem ser testados, quanto a sua fidedignidade e sua validade.”, compreendendo a importância da real compreensão por parte dos interrogados, o questionário, elaborado para o presente trabalho, será testado, antes de ser empregado na pesquisa final. Tal procedimento é aplicado com o intuito de minimizar as possíveis limitações do estudo, testando a pertinência e clareza das questões que serão apresentadas aos bibliotecários reais que se pretende estudar.

Para tanto, foi realizado um pré-teste, com duas bibliotecárias de referência que atuam fora do âmbito da Universidade. No estudo piloto foram sugeridas pequenas modificações no texto do questionário, que foram devidamente acatadas.

3.7 LIMITAÇÕES DE ESTUDO

Nas limitações de estudo, encontram-se algumas das possíveis restrições referentes à compreensão e análise dos dados referentes à pesquisa. Nas palavras de Dalla Zen (1996, p.25), “As limitações referem a todos os elementos que possam estar envolvidos nos resultados da pesquisa [. . .]”. Neste estudo as limitações ocorreram no que diz respeito a:

- a) método: o levantamento feito por meio de questionário enviado eletronicamente, não teve uma aceitação significativa por parte dos entrevistados. Sendo necessário o envio de diversas mensagens e o auxílio da Bibliotecária Letícia Strehl na divulgação do mesmo;
- b) tempo: o prazo para resposta não foi respeitado, sendo necessário estipular várias prorrogações;
- c) instrumento: houve certa dificuldade de interpretação por parte de alguns respondentes .

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo serão apresentadas as análises dos resultados feitas a partir das respostas obtidas por meio do questionário proposto. Ao todo foram contabilizados 23 questionários preenchidos, dos 30 que foram enviados. Para Lakatos e Marconi (2009, p. 167) “A importância dos dados está não em si mesmos, mas em proporcionarem respostas às investigações.” Pretende-se utilizar as respostas obtidas para sanar os objetivos deste estudo.

Os dados foram agrupados com o auxílio do programa Microsoft Office Excel 2007 e tiveram sua tradução em gráficos e tabelas para uma melhor visualização de seus resultados.

As respostas obtidas através da pergunta: “Qual seu entendimento sobre o Serviço de Referência?” foram analisadas com auxílio de uma ficha de comparação, Apêndice C. Seu teor foi investigado por meio da técnica de análise de conteúdo.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS BIBLIOTECÁRIOS

As questões iniciais tinham como propósito possibilitar um vislumbre sobre o perfil dos bibliotecários que atuam no serviço de referência. Evidenciando seu gênero, faixa etária, escolaridade e tempo de atuação no serviço de referência, entre outros.

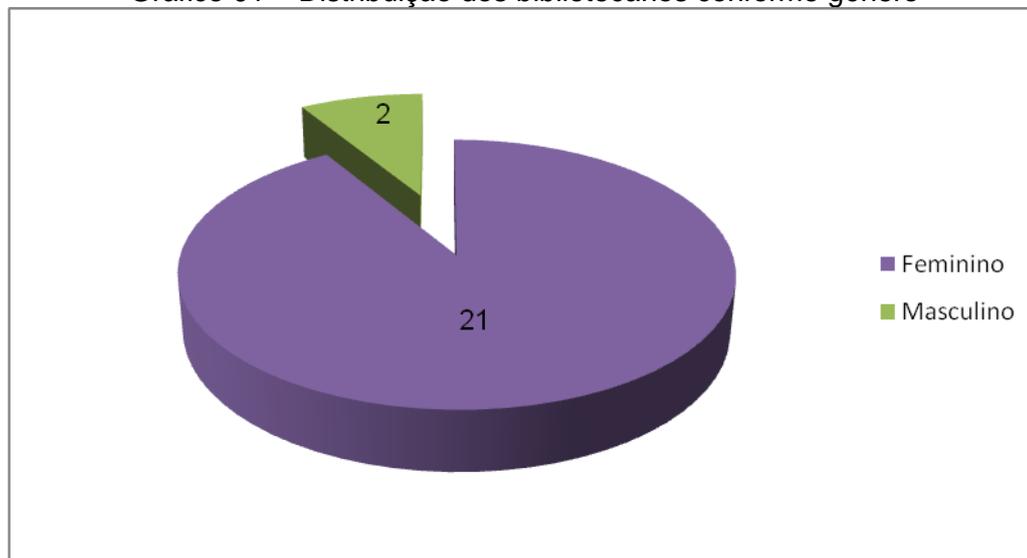
Em relação ao gênero, conforme é esboçado no Gráfico 01, constatou-se que a grande maioria dos bibliotecários que responderam ao questionário são do sexo feminino, representando um total de 21 bibliotecárias contra apenas 2 bibliotecários. A predominância do sexo feminino é um dado bastante comum em pesquisas sobre o perfil do bibliotecário, por exemplo, em bibliotecas públicas municipais 84% dos dirigentes são mulheres (BRASIL, 2013, p. 22).

Em tempos remotos, onde a mulher cursava nível superior, porém sem se afastar da vida doméstica a escolha pela carreira de bibliotecária era bastante difundida, uma vez que, era considerada uma profissão feminina. Para Ferreira⁷ (*apud* Ferreira *et al.* 2010, p. 4)

[...] Magistério, Enfermagem, Nutrição, Biblioteconomia, que de alguma forma são extensões das atividades domésticas, senão vejamos: a enfermeira cuida dos doentes, a nutricionista da comida, a professora das crianças e a bibliotecária da arrumação da casa dos livros. (FERREIRA, 1996, p. 173).

⁷ FERREIRA, Mary. Mercado de Trabalho: reflexões sobre o feminismo na profissão de bibliotecário. Recife: [s.n], 1996.

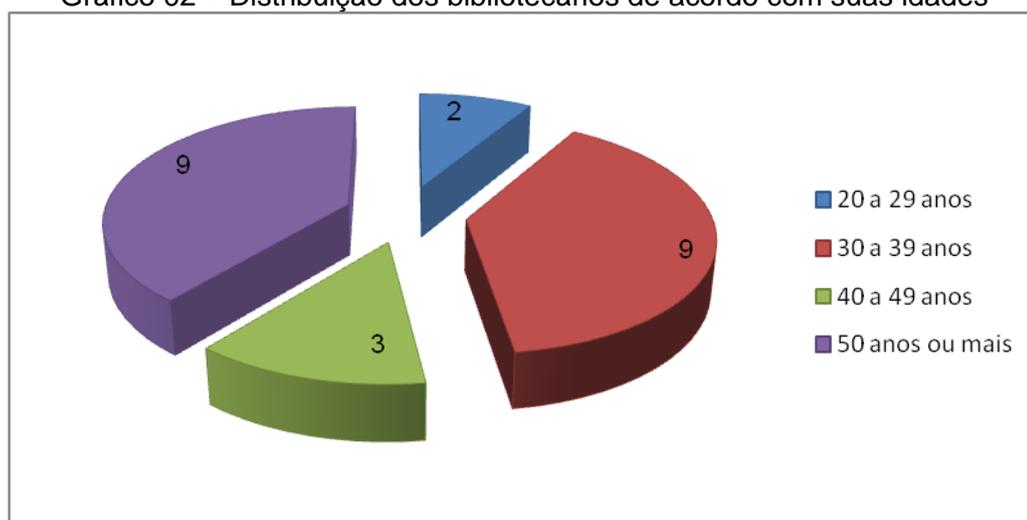
Gráfico 01 – Distribuição dos bibliotecários conforme gênero



Fonte: Dados da pesquisa

Outra peculiaridade, demonstrada no Gráfico 02, diz respeito a grande concentração de bibliotecários com idade igual ou superior aos 50 anos, representando 39% dos respondentes e a faixa etária corresponde a 30 a 39 anos com iguais 39% em seguida aparece a faixa etária 40 a 49 anos, com 3 indicações e a faixa etária 20 a 29 anos com 2 indicações.

Gráfico 02 – Distribuição dos bibliotecários de acordo com suas idades



Fonte: Dados da pesquisa

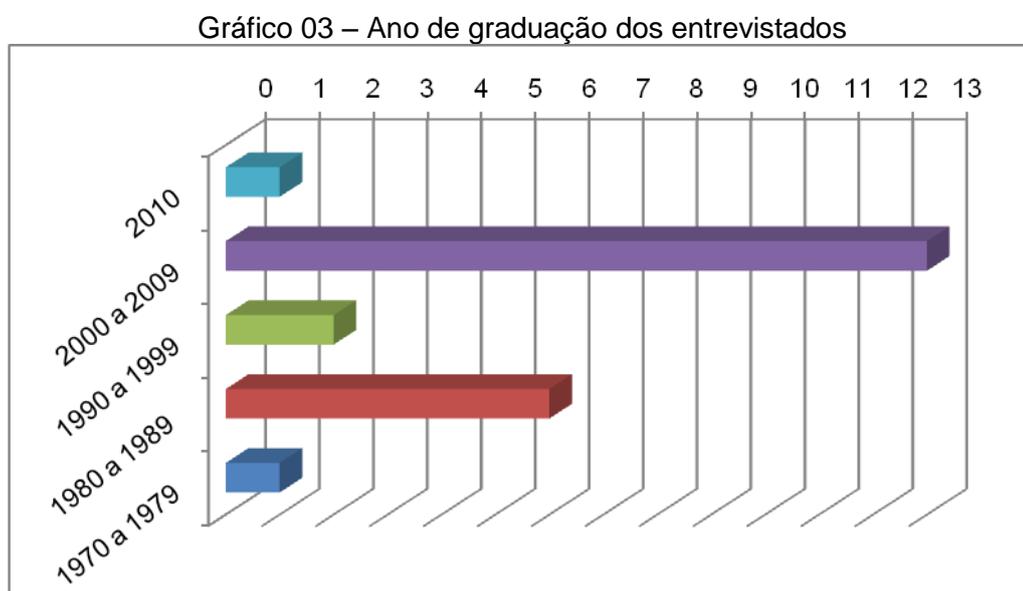
Mesmo com a concentração de bibliotecários com idades referentes a 50 anos ou mais ser grande, percebe-se que as idades que variam de 20 a 39 anos, somadas, representam 11 bibliotecários respondentes. Este fato, demonstra a evolução e crescimento

da profissão, uma vez que há constante ingresso de jovens bibliotecários no mercado de trabalho.

Com relação ao ano de graduação, o Gráfico 03, evidencia que entre os anos de 2000 a 2009 ocorreu o maior índice de graduação dos bibliotecários que responderam ao questionário, correspondendo a 13 respostas. No ano de 2010 e entre os anos de 1970 e 1979 houve apenas uma graduação concluída. Nos anos entre 1980 e 1989 houveram 6 graduações finalizadas, já nos anos compreendidos entre 1990 e 1999 ocorreram 2 graduações concluídas.

Conforme exposto os anos de maior concentração de colação de grau estão distribuídos ao longo dos anos de 2000 a 2009, este dado também é presente no estudo de Silveira e Gonçalves (2010), que ao analisarem o perfil dos graduados pela Fundação Universidade Federal do Rio Grande observaram que a maioria dos respondentes graduou-se nos anos de 2007, 2006 e 2005.

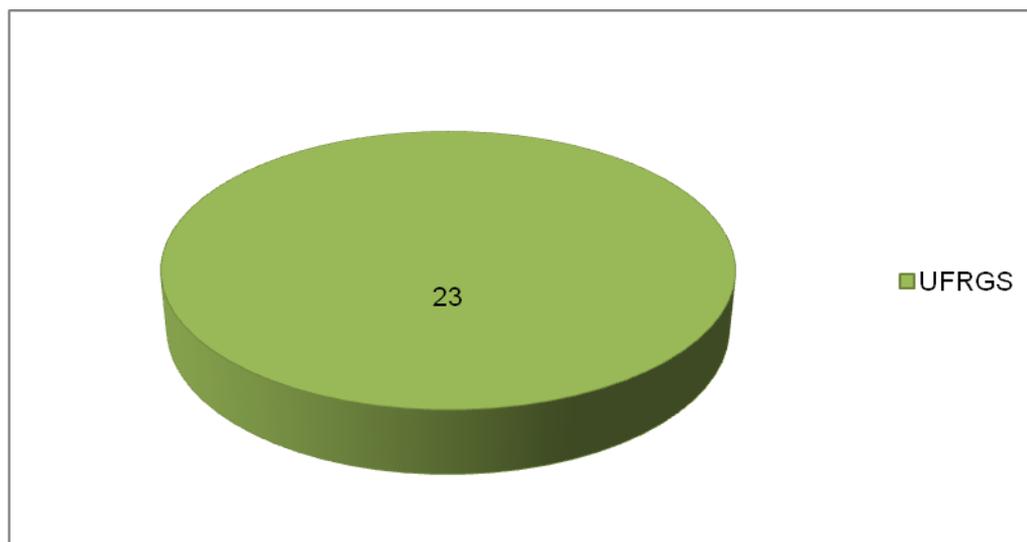
Percebe-se que grande parte dos respondentes tiveram sua graduação concluída recentemente, este fato indica que os mesmos tiveram oportunidade de entrar em contato com as novas tecnologias, presentes nos currículos atuais. Fato este que colabora na prestação de serviços virtuais.



Fonte: Dados da pesquisa

A UFRGS foi a resposta relativa a instituição de formação de todos os bibliotecários que responderam ao questionário, conforme Gráfico 04. O que talvez se deva ao fato de que a própria Universidade oferece, dentre seus cursos de graduação, o curso de Biblioteconomia e também por a pesquisa ter sido feita somente em Porto Alegre.

Gráfico 04 – Instituição de formação dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa

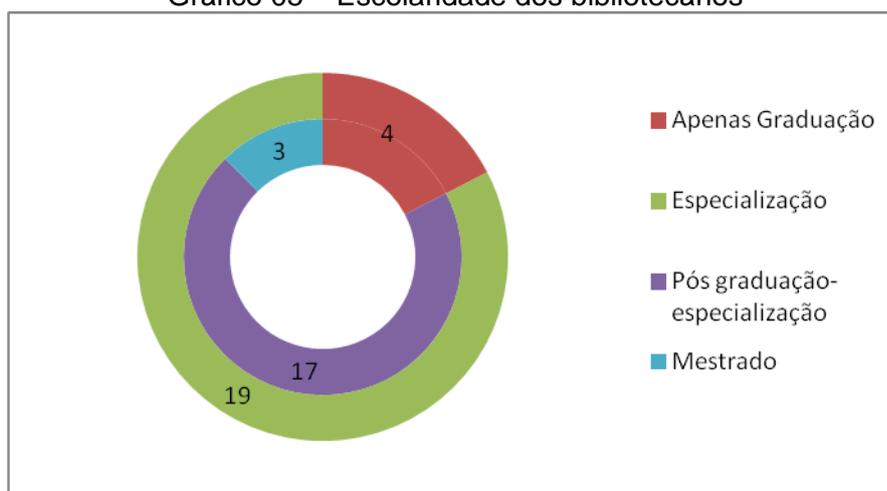
A grande maioria dos bibliotecários possui algum tipo de especialização, conforme observa-se no Gráfico 05, o que reflete a busca constante pela atualização e aperfeiçoamento de conhecimentos com vistas ao aprimoramento da carreira. Corroborando a ideia de Souza (1998, p. 3), que afirma que a “[. . .] educação continuada permanente, diversificada de qualidade [deve] se constituir em uma das prioridades nos programas e projetos de formação profissional de bibliotecários.”

Na opinião de Araújo e Dias:

O bibliotecário deve agregar aos conhecimentos adquiridos no curso de graduação vários outros, que devem ser buscados em outros cursos e campos de conhecimento, à medida que os desafios e/ ou as dificuldades forem surgindo. (ARAÚJO; DIAS, 2005, p. 121).

Assim, podemos visualizar através do gráfico, que dos 23 respondentes 19 possuem algum tipo de especialização; não se atendo somente a graduação. Destes 19, 3 possuem mestrado e 17 pós- graduação- especialização.

Gráfico 05 – Escolaridade dos bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa

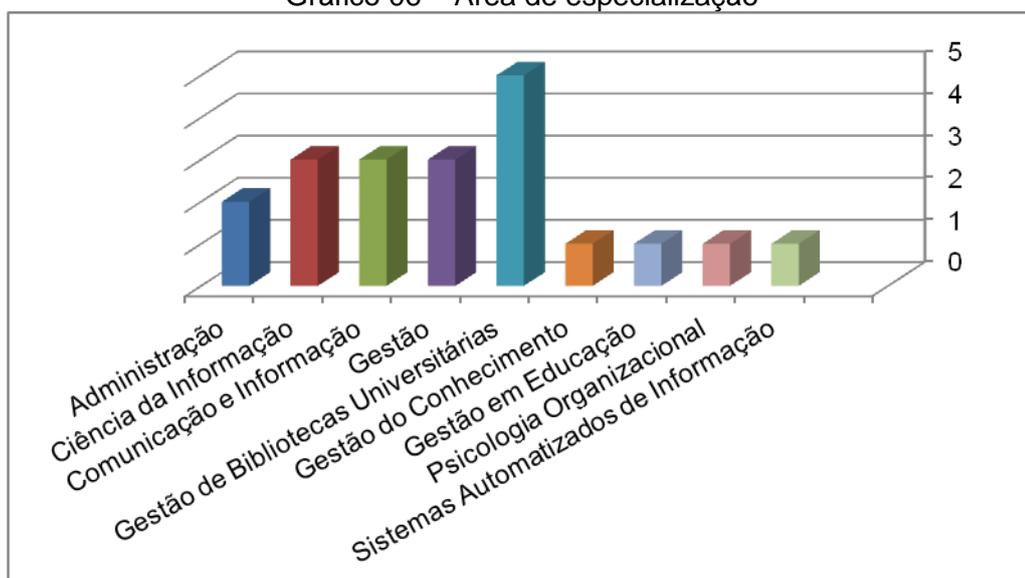
O Gráfico 06, apresenta as áreas de especialização dos bibliotecários. A maior parte dos respondentes, totalizando 5, escolheram a Gestão de Bibliotecas Universitárias como especialização, seguido de Comunicação e Informação, Ciência da Informação e Gestão com 3 respostas cada e Administração com 2 respondentes. As áreas de Gestão do Conhecimento, Gestão em Educação, Psicologia Organizacional e Sistemas Automatizados de Informação foram escolhidos por 1 respondente cada.

Crespo *et al* comentam sobre alguns motivos que levam a busca de qualificação:

Destacam-se, ainda, [. . .] razões para a busca da educação continuada, tais como: concluída a formação básica (Graduação), aperfeiçoar-se ou atualizar-se; e, pretendendo atuar em campos específicos, complementar seus conhecimentos, especializando-se na área de interesse.” (CRESPO; RODRIGUES; MIRANDA1998, p. 3)

Ao observar as respostas obtidas, verifica-se a predileção pela área de gestão em geral e especificamente a que trata da Gestão de Bibliotecas Universitárias; que corresponde ao ramo de atuação destes profissionais. Também se evidencia a parte educacional, que de certa forma faz parte das atribuições diárias de um profissional que lida com a informação e com o usuário. E a área administrativa que contribui para a formação do profissional que tem por função, dentre outras, gerenciar a equipe e os trabalhos que envolvem organização e disseminação do acervo.

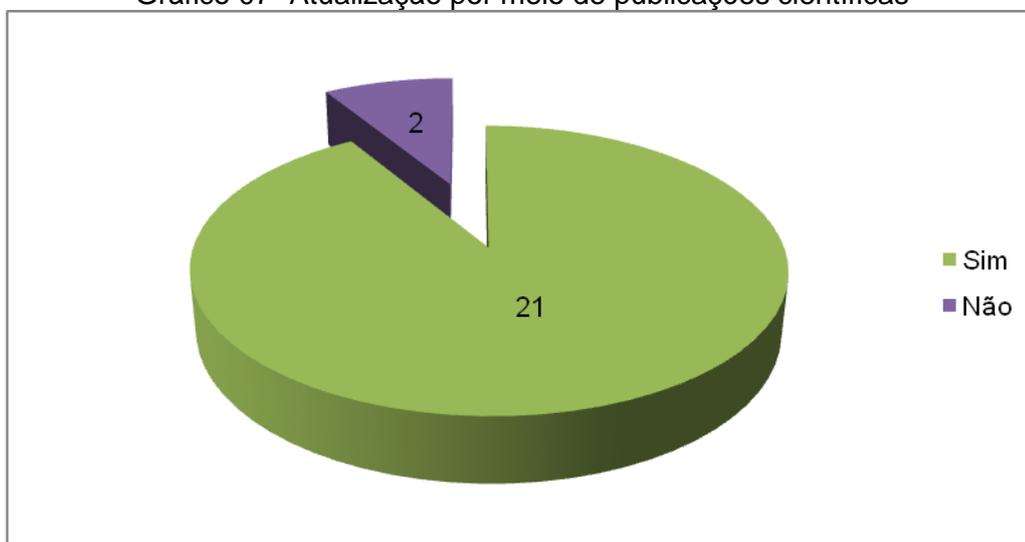
Gráfico 06 – Área de especialização



Fonte: Dados da pesquisa

A maioria significativa dos bibliotecários de referência, conforme Gráfico 07, dizem se manter atualizados através de publicações científicas referentes ao serviço de referência, totalizando 21 respostas afirmativas contra apenas 2 negativas.

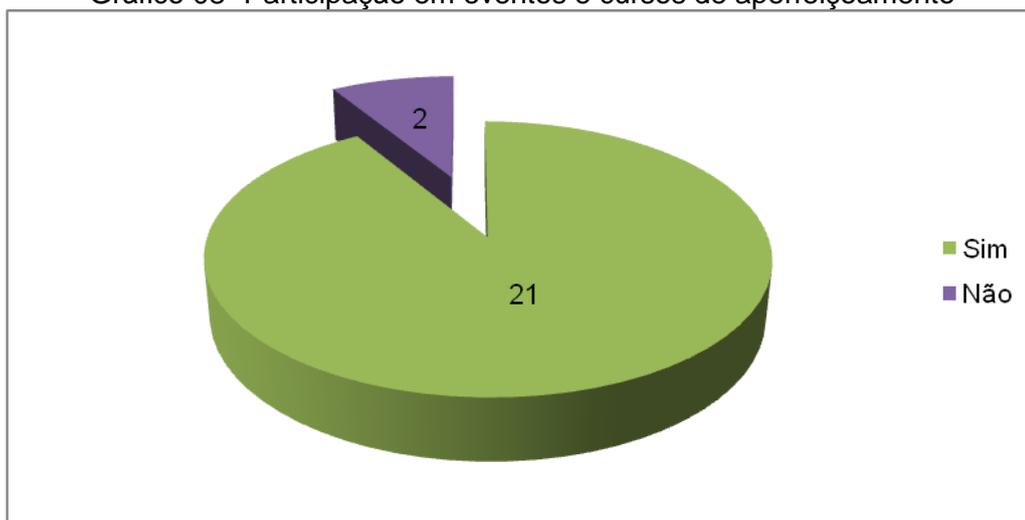
Gráfico 07- Atualização por meio de publicações científicas



Fonte: Dados da pesquisa

Os bibliotecários, em sua maioria, também dizem participar de eventos ou cursos para aperfeiçoamento profissional. Como fica claro no Gráfico 08, 21 respondentes fazem uso de tais meios de aperfeiçoamento e apenas 2 dizem não participar nem de eventos, tão pouco de cursos de aperfeiçoamento.

Gráfico 08- Participação em eventos e cursos de aperfeiçoamento

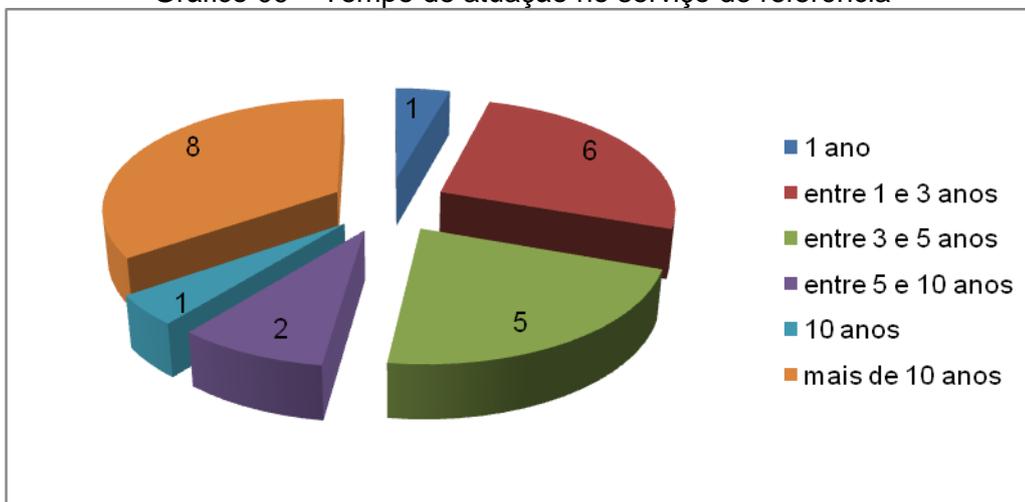


Fonte: Dados da pesquisa

A grande participação em eventos e a procura por atualização por meio de publicações científicas que tratem de temas relacionados ao serviço de referência, pode ter como motivação o ambiente universitário por ser um local onde se dissemina e se produzem novos conhecimentos que caracteriza por estar em constante mudança e atualização. Tais ações são bastante significativas, uma vez que a participação em eventos como palestras e congressos possibilitam, dentre outras coisas, a troca de informações e experiências com profissionais da área.

O tempo de atuação no serviço de referência, correspondente a mais de 10 anos representa 35% das respostas obtidas, com 8 indicações, conforme ilustra o Gráfico 09. Em seguida 6 respondentes dizem atuar no serviço entre 1 e 3 anos, 5 entre 3 e 5 anos. Apenas 2 bibliotecários atuam entre 5 e 10 anos e somente 1 diz atuar no serviço de referência por 1 ano e outro no período de 10 anos.

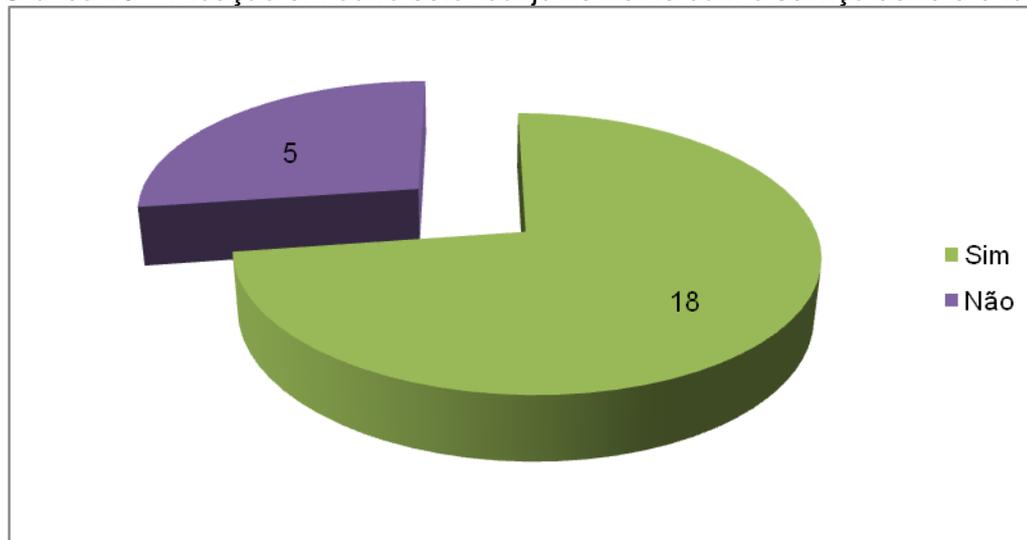
Gráfico 09 – Tempo de atuação no serviço de referência



Fonte: Dados da pesquisa

Quando perguntados se os profissionais atuam em algum outro setor, conjuntamente com o serviço de referência, 18 respondentes disseram conciliar o trabalho de referência com outros setores da biblioteca, enquanto apenas 5 afirmaram atuar apenas no serviço de referência. Tais dados podem ser observados no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Atuação em outro setor conjuntamente com o serviço de referência



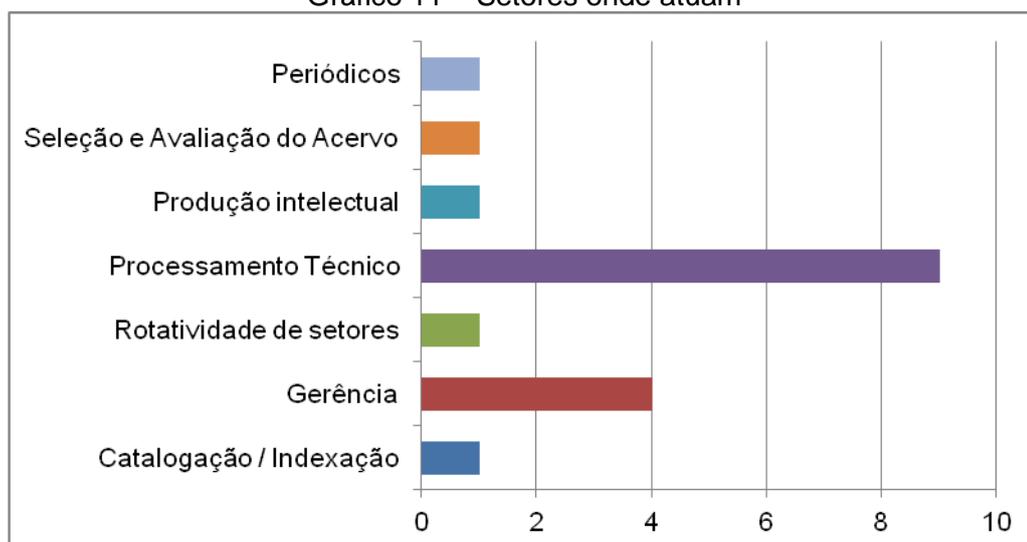
Fonte: Dados da pesquisa

Como visto, a maioria dos respondentes relatam que sua atuação não se restringe a um único setor da unidade de informação. Tal dado vai ao encontro do que é apresentado no estudo de Cunha, Silva e Kill (2007) que ao analisarem o perfil dos bibliotecários formados pela UFRGS, entre 1993 e 2002, e que atuam em bibliotecas universitárias, concluíram que, em sua maioria, exerciam funções em diferentes setores da mesma.

O fato de haver uma certa rotatividade nos setores é benéfico ao aprendizado e a constante necessidade de atualização do profissional. Na opinião de Duarte *et al* (2008, p.89) [. . .] o rodízio nos setores e as oportunidades de realizar novas tarefas, sinalizam o interesse numa aprendizagem sistêmica e a importância de se conhecer o todo da profissão e da unidade de informação que atuam.

O Gráfico 11, apresenta os setores que foram citados nas respostas; sendo eles: Processamento técnico com 10 bibliotecários atuantes, Gerência com 4, Produção intelectual e Seleção e Avaliação do acervo com uma resposta cada. Outra resposta significativa foi dada por 1 bibliotecário afirmando que na unidade de informação onde atua, todas as atividades pertinentes aos bibliotecários são desempenhadas por todos os bibliotecários da equipe, havendo uma rotatividade de setores.

Gráfico 11 – Setores onde atuam



Fonte: Dados da pesquisa

4.2 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Os dados coletados nessa subseção referem-se às respostas relacionadas com as características do SR prestado pelas bibliotecas, tais como: existência de setor específico, importância deste serviço, atividades realizadas e ferramentas utilizadas, normas ou diretrizes seguidas, meio em que o serviço ocorre (se tradicional ou *online*) e se o mesmo passa por algum tipo de planejamento, controle estatístico e avaliação.

Com o objetivo de verificar se nas unidades de informação existe um setor destinado ao serviço de referência, perguntou-se: Na biblioteca, onde atua existe um setor específico destinado ao Serviço de Referência?

O Gráfico 12 evidencia que em 10 das bibliotecas, representadas pelos respondentes, existe um setor de serviço de referência, enquanto em 13 não há a presença de um setor específico para tal.

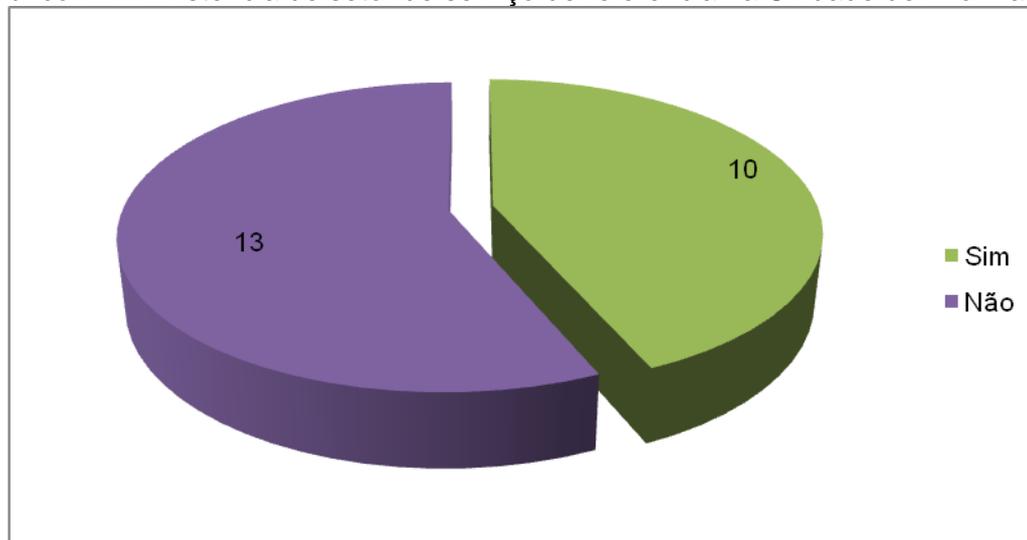
De acordo com Martins e Ribeiro :

[. . .] nem todas as bibliotecas possuem uma seção de referência estruturada, mas todas prestam serviços de referência. Há casos de bibliotecas pequenas em que todas as atividades são realizadas por uma só pessoa. Já as grandes bibliotecas são divididas por seções, tendo profissionais específicos para exercer cada atividade. (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 9).

Assim, a presença de um setor específico para o desenvolvimento do serviço de referência não impede que o mesmo seja realizado, uma vez que como conexão entre a

informação e o usuário ocorre no momento em que o profissional da informação ouve seus usuários em relação às suas necessidades e suas expectativas.

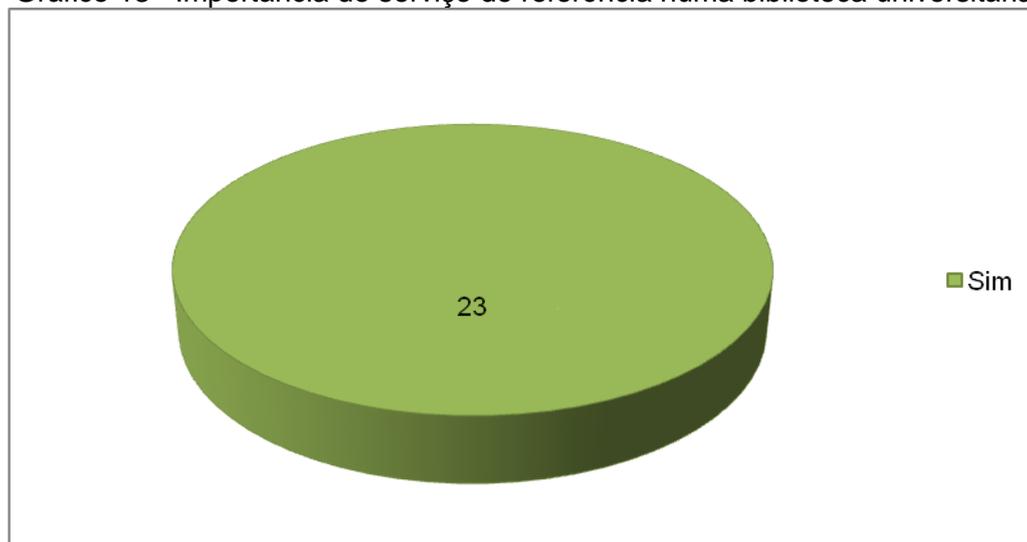
Gráfico 12 – Existência de setor de serviço de referência na Unidade de Informação



Fonte: Dados da pesquisa

Ao serem questionados acerca da importância de um serviço de referência numa biblioteca Universitária todos os profissionais afirmaram que o serviço é bastante importante, conforme o Gráfico 13.

Gráfico 13 – Importância do serviço de referência numa biblioteca universitária



Fonte: Dados da pesquisa

Como justificativa para a grande valia do serviço de referência, presente no Gráfico 14, 6 bibliotecários responderam que este serviço possibilita a divulgação de recursos informacionais e capacita os usuários para seu correto e eficiente uso. O que se justifica no trecho de uma das respostas dadas pelos bibliotecários:

“[. . .] na UFRGS, por exemplo, existem inúmeros recursos de informação disponíveis, mas cabe aos bibliotecários (em especial àqueles que trabalham no setor de referência) divulgar estes recursos bem como capacitar (ou promover capacitações) para o uso destes recursos.”.(Bibliotecário respondente. Dados da pesquisa).

Gráfico 14- Justificativas Importância do serviço de referência numa biblioteca universitária



Fonte: Dados da pesquisa

Para 4 respondentes este serviço não só capacita o usuário, como também o auxilia e instrumentaliza na busca por informação. Outras 4 justificativas giram em torno da possibilidade de conhecer e compreender a comunidade em que o bibliotecário atua, para que desta forma possa prestar um atendimento personalizado, conforme o pensamento de um dos respondentes:

“Na biblioteca universitária o serviço de referência e informação é de extrema importância por ser o espaço de interação entre o usuário e o bibliotecário, no qual é possível identificar as demandas de informação e o nível de conhecimento do usuário com relação às ferramentas disponíveis, como as bases de dados, por exemplo”. (Bibliotecário respondente. Dados da pesquisa).

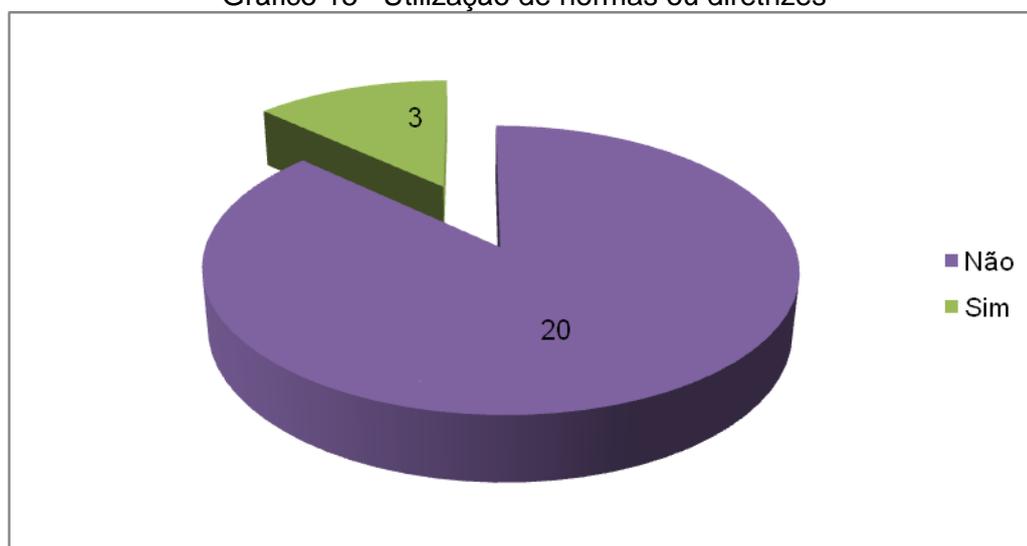
A importância dos treinamentos de usuários foram lembrados por 4 respondentes, uma vez que possibilitam ampliação do potencial de uso dos recursos informacionais. Assim como explicita um dos trechos da resposta cedida ao questionário “[. . .] os usuários ingressam nas universidades sem muitas vezes nunca ter frequentado uma biblioteca. Os próprios catálogos são diferentes e treinamentos podem ampliar o potencial de uso.”

Um dos respondentes justificou que o universitário não tem por hábito procurar a informação e outro justificou que a importância do serviço de referência em bibliotecas

universitárias se dá, pois explora as potencialidades do bibliotecário e também dos recursos oferecidos pela unidade de informação.

A fim de saber, se o serviço de referência prestado pelas bibliotecas universitárias que fazem parte do SBUFRS, seguem algum tipo de norma ou diretriz, foi questionado aos bibliotecários se os mesmos fazem uso de algum tipo de orientação do tipo no exercício de sua função. Assim, o Gráfico 15, demonstra claramente que a grande maioria, 19 profissionais não utilizam o auxílio de normas ou diretrizes previamente estabelecidas e somente 3 dizem usar.

Gráfico 15 –Utilização de normas ou diretrizes

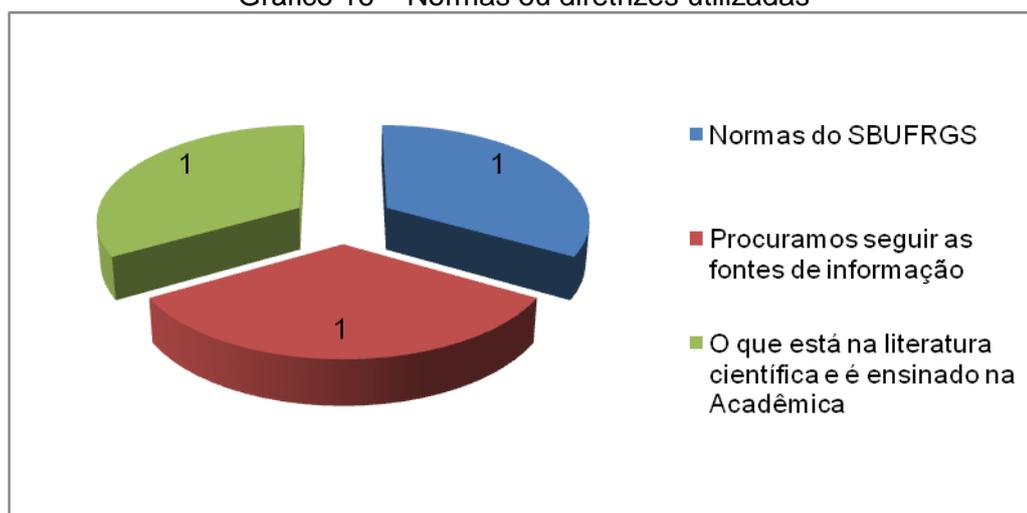


Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 16 mostra que, dos 3 bibliotecários que utilizam auxílio de normas ou diretrizes, 1 respondeu consultar as Normas estabelecidas pelo SBUFRGS, 1 procura seguir fontes de informação para assegurar-se de que o andamento do trabalho está fluindo de maneira correta e 1 segue o que foi aprendido no decorrer do curso de Biblioteconomia e procura por em prática o que está na literatura científica; aplicando tais aprendizados as especificidades de sua unidade de informação. Contudo, apesar da maioria dizer não seguir uma norma ou diretriz em específico, vários foram os relatos de que há um grupo dentro da Universidade, intitulado Grupo de Estudos de Apoio ao Usuário (GEAU) que esta trabalhando nisso.

Em nenhuma ocasião foram mencionadas as Diretrizes emitidas pela ALA, tão pouco pela IFLA para o desenvolvimento e realização do serviço de referência. Estas diretrizes internacionais, estabelecem certos padrões que visam auxiliar as bibliotecas quanto ao planejamento, organização e funcionamento do serviço de referência.

Gráfico 16 – Normas ou diretrizes utilizadas



Fonte: Dados da pesquisa

Os bibliotecários listaram as atividades de referência realizadas em sua unidade de informação, conforme Gráfico 17. As ações que foram mais lembradas pelos respondentes foram capacitação no uso base de dados e repositórios institucionais com 18 indicações, o auxílio no uso de normas técnicas; tais como ABNT com 12. A orientação na localização de itens quer seja dentro da biblioteca ou em meio *online* teve 12 indicações já o atendimento via redes sociais e *e-mail* foram citados 11 vezes. O treinamento de usuários no uso da biblioteca; de maneira presencial; foi citado 9 vezes; assim como, a capacitação no uso do Sabi. A comutação bibliográfica recebeu 8 indicações, o treinamento virtual no uso da biblioteca recebeu 4, da mesma forma que a orientação em pesquisas e uso correto de fontes informacionais. A visita orientada à biblioteca foi citada 3 vezes, a pesquisa bibliográfica 3 vezes e pesquisas específicas para professores e simplesmente aquelas demandadas foram assinaladas apenas uma 1 vez cada.

Gráfico 17 – Atividades de referência realizadas



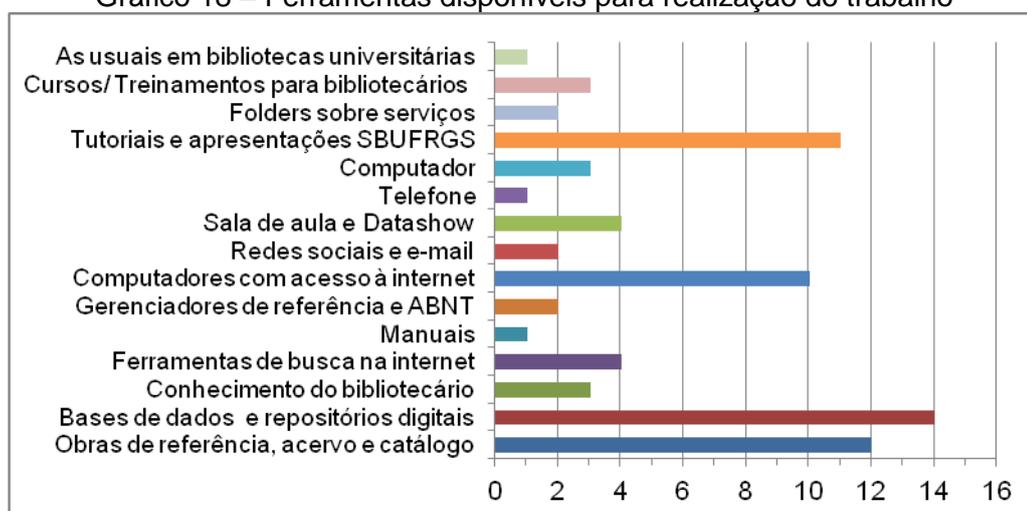
Fonte: Dados da pesquisa

Para que se pudesse conhecer os instrumentos utilizados pelos bibliotecários de referência para a realização de seu trabalho, fez-se a seguinte pergunta: “Quais as ferramentas disponíveis para desenvolver seu trabalho de referência?”. Foram citadas 14 vezes o uso de bases de dados e repositórios digitais como ferramenta para realização do trabalho de referência. A utilização de obras de referência, acervo propriamente dito e catálogo da biblioteca foram mencionadas em 12 ocasiões. Tutoriais e apresentações desenvolvidos pelo SBUFRGS foram mencionados 11 vezes. Já o uso de computadores com acesso a Internet teve igualmente um número expressivo, sendo citado 10 vezes.

Dentre os instrumentos menos lembrados pelos bibliotecários estão as ferramentas de busca na internet e utilização em sala de aula e Datashow com 4 indicações cada. Os cursos de atualização sobre as fontes de informação e treinamentos e capacitações para bibliotecários oferecidos pela UFRGS foram lembrados por 3 vezes, bem como, conhecimento do bibliotecário e computadores também citados 3 vezes cada. Folders sobre os serviços prestados pelo SBUFRGS e pela biblioteca, gerenciadores de referência e o acesso as coleções da ABNT e o uso Redes sociais e *e-mail* foram lembrados 2 vezes cada. O uso do telefone como ferramenta foi citado uma vez e uso de Manuais obteve igualmente uma indicação, mas sem especificar quais os tipos, assim como a indicação de um dos respondentes: “As usuais em bibliotecas universitárias”, não deixando claro o tipo de ferramenta.

Ao analisar o Gráfico 18, pode-se observar que há significativa utilização de recursos *online* para o desenvolvimento do trabalho do bibliotecário, uma vez que se tratam de ferramentas que visam agilizar o atendimento ao usuário.

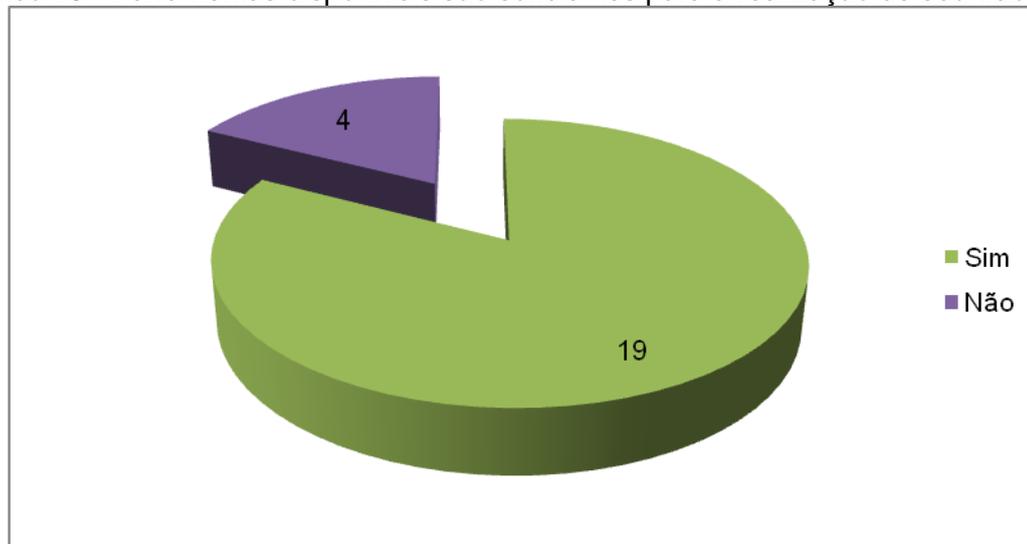
Gráfico 18 – Ferramentas disponíveis para realização do trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

A questão seguinte procurou saber, se os profissionais consideram tais ferramentas suficientes para a realização de seu trabalho de referência. No Gráfico 19, estão demonstrados os resultados, sendo estas 19 respostas afirmativas contra apenas 3 negativas, ou seja, que não consideram as ferramentas disponíveis como sendo suficientes.

Gráfico 19 - Ferramentas disponíveis são suficientes para a realização de seu trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa

Na atualidade, o serviço de referência, especialmente com o desenvolvimento de ferramentas digitais, ocorre também de maneira virtual e colaborativa. Mantendo sua essência e missão porém, utilizando novas ferramentas. Assim, perguntou-se aos bibliotecários de referência se seu trabalho ocorre em meio online, tradicional ou em ambos.

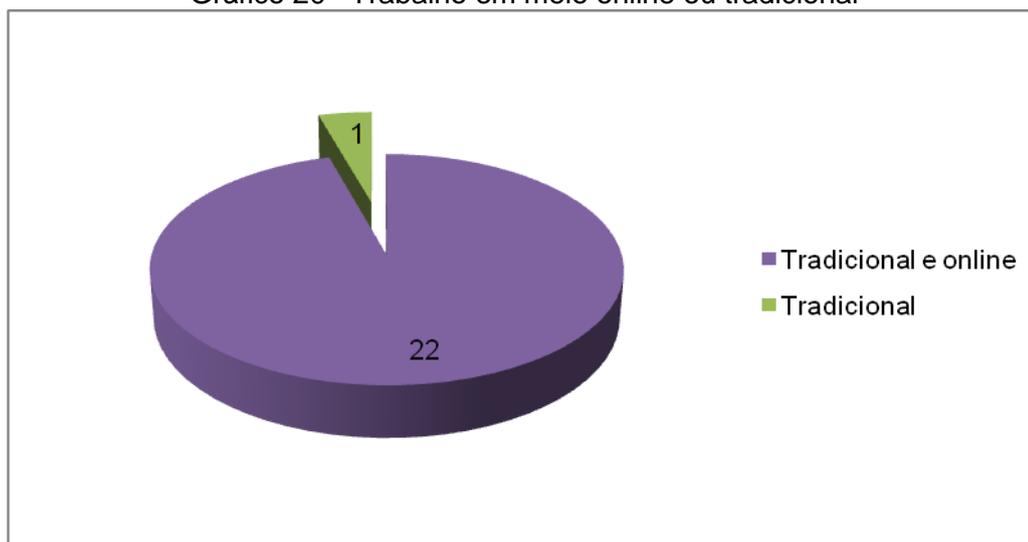
O Gráfico 20 demonstra que para 22 dos respondentes o trabalho se dá tanto de forma tradicional quanto em meio *online*. Apenas em uma biblioteca o serviço ocorre exclusivamente de modo tradicional.

Tal evolução é vista por Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006, p. 177-178), da seguinte forma:

O serviço de referência é uma das atividades da Biblioteca que vem se beneficiando com as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da internet e das inúmeras ferramentas que ela oferece, favorecendo, de sobremaneira, a recuperação da informação. Os serviços de referência digitais podem ser considerados como uma evolução dos serviços dos bibliotecários via Internet

Desta forma o bibliotecário pode entrar em contato com o usuário fora do espaço físico da biblioteca, facilitando a comunicação entre ambos e possibilitando um atendimento rápido e eficaz.

Gráfico 20 –Trabalho em meio online ou tradicional

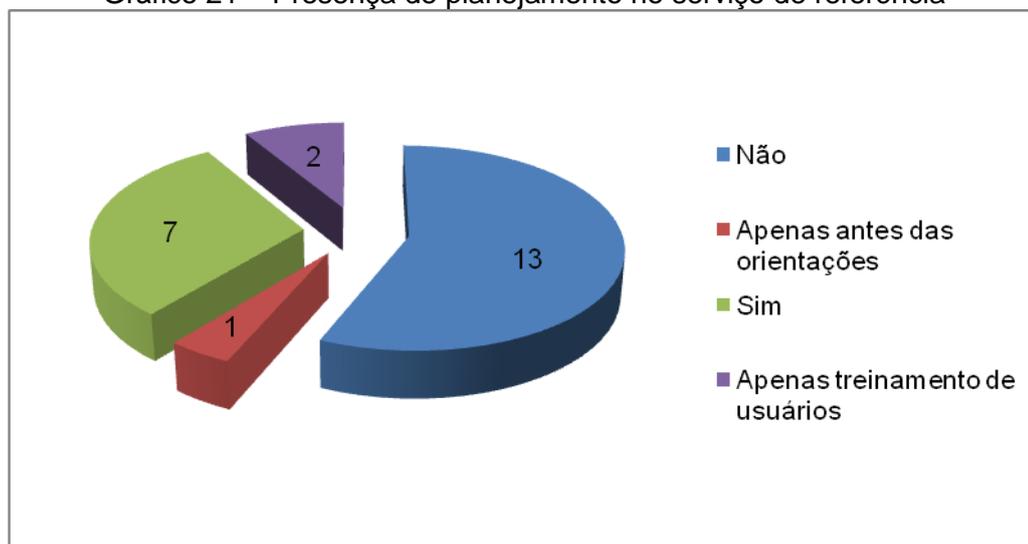


Fonte: Dados da pesquisa

A realização de um planejamento é uma ação voltada para o futuro, e por isso se faz tão necessária uma compreensão das exigências atuais. Seu processo é realizado através de várias etapas e é contínuo, e por isso deve ser monitorado e controlado.

Com vistas a averiguar se esta ação contempla o serviço de referência das bibliotecas do SBUFRGS, perguntou-se: O serviço, em questão, passa por algum tipo de planejamento? Caso a resposta seja afirmativa, especifique. O Gráfico 21 apresenta como resultado a presença de 8 respostas afirmativas contra 13 negativas. O planejamento também é citado como acontecendo apenas antes das orientações e apenas em treinamentos de usuários, este citado 2 vezes.

Gráfico 21 – Presença de planejamento no serviço de referência



Fonte: Dados da pesquisa

Para um dos respondentes que especificaram a forma de planejamento, este se dá através de formulação de planilhas para guiar o atendimento ao usuário durante plantões. De acordo com 2 respostas recebidas, há um planejamento anual de atividades envolvendo a equipe observando as demandas do setor e estabelecendo possíveis ações a serem desenvolvidas. Outras 2 respostas relatam que ocorre um “planejamento simples” porém sem dar maiores informações sobre o mesmo.

Uma das respostas descreve ser realizado uma análise relativa às questões de referência encaminhadas pelos usuários em modo *online*, estas servem como guia para um planejamento do serviço a ser prestado. Bem como, planejamento de treinamentos presenciais em serviços específicos. Outro respondente relatou que a unidade de informação está em constante trabalho, repensando suas atividades conforme a demanda dos usuários, mas não especificou como o planejamento é englobado por este processo. A Tabela 1 demonstra tais resultados.

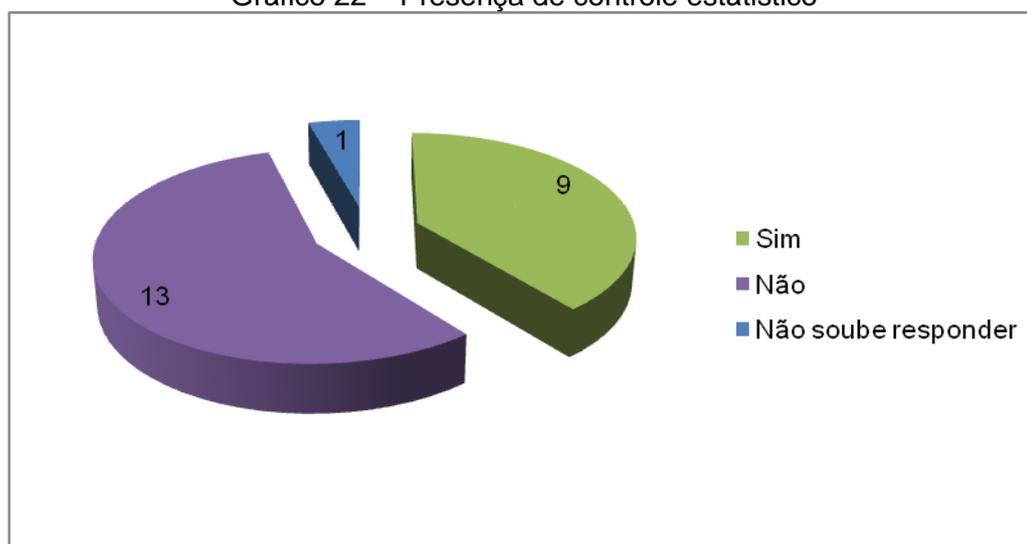
Tabela 1. Tipos de planejamento

Planejamento	Qntd.	%
Planilhas de plantões de atendimento ao usuário	1	14
Planejamento anual de atividades	2	29
Planejamento simples de todos os serviços	2	29
Planejamento de treinamentos em serviços específicos quando ocorre algum tipo de mudança na plataforma e análise das questões de referência encaminhadas online para futuro planejamento	1	14
Conforme a demanda dos usuários	1	14
Total	7	100

Fonte: Dados da pesquisa

Perguntou-se se na unidade de informação o serviço de referência passa por algum tipo de controle estatístico das atividades. Obtendo-se 9 respostas afirmativas referentes a existência desse tipo de controle contra 13 negativas quanto a presença de tal. Uma pessoa não soube responder, conforme apresenta o Gráfico 22.

Gráfico 22 – Presença de controle estatístico



Fonte: Dados da pesquisa

O controle estatístico constitui-se como sendo, uma ferramenta indispensável para a gestão adequada dos sistemas de informação em qualquer unidade de informação, uma vez que orienta e verifica garantindo o devido cumprimento de metas e objetivos da mesma.

A Tabela 2 apresenta os tipos de controle citados pelos bibliotecários de referência, no qual há 4 indicações de que os dados são reunidos e apresentados em um relatório anual de atividades no qual constam dados relativos ao número de treinamentos realizados e usuários atendidos, número de comutação bibliográfica e dados gerais relacionados ao serviço. Outras 2 respostas expuseram que o bibliotecário de referência é responsável por fazer o controle dos atendimentos, que devem ser repassados ao Bibliotecário-Chefe para que este possa avaliar e de acordo com as necessidades, são convocadas reuniões de equipe.

Duas respostas relataram que o controle estatístico é realizado verificando o número de todos os atendimento efetuados através de coleta de dados no Excel, porém não foi informado o período em que este é realizado. Um dos respondentes relatou que o controle é feito apenas com relação aos treinamentos, contudo foi feito pedido para que fossem realizadas anotações no balcão de atendimento, porém o mesmo alega falta de tempo para organizar os dados.

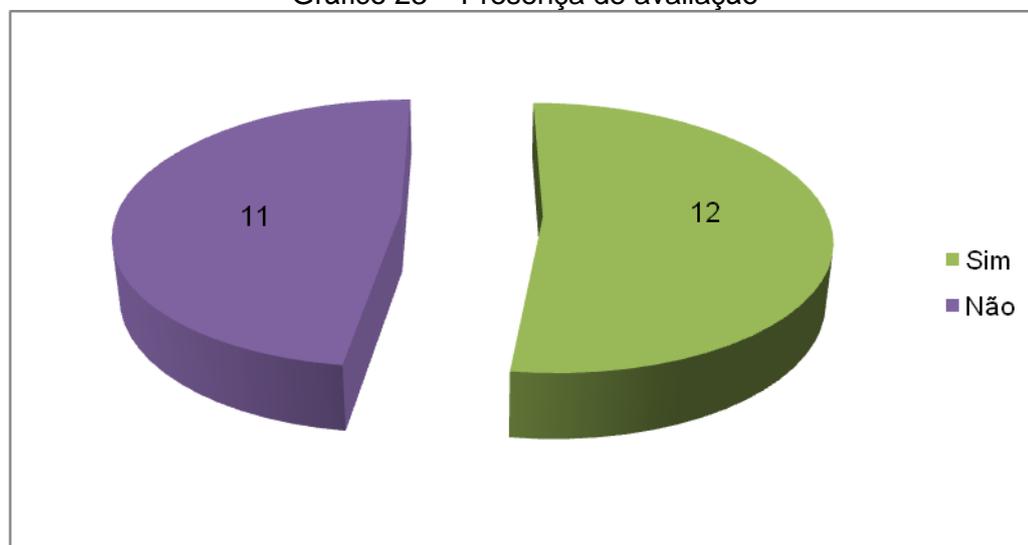
Tabela 2 - Tipos de controle estatístico

Controle Estatístico	Qntd.	%
Bibliotecário é responsável por fazer o controle dos atendimentos, que devem ser repassados ao Bibliotecário-Chefe	2	22
Dados reunidos em um relatório anual de atividades	4	45
Controle estatístico de número de atendimento presenciais, online, incluindo atendimentos de Comut, treinamentos e demais atividades	2	22
Apenas controle dos treinamentos	1	11
Total	10	100

Fonte: Dados da pesquisa

Foi questionado, também, se o serviço passa por algum tipo de avaliação e caso a resposta fosse afirmativa, pediu-se pra que o mesmo fosse especificado. O Gráfico 23, esboça os resultados, sendo 12 respostas afirmativas e 11 negativas.

Gráfico 23 – Presença de avaliação



Fonte: Dados da pesquisa

Os propósitos de uma avaliação se originam da necessidade de determinar o valor de um sistema ou de atividades deste sistema para possíveis modificações, como aponta Lancaster (1996, p.1), “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

A Tabela 3 apresenta os tipos de avaliação realizados nas unidades de informação, sendo o *feedback* de usuários citado por 4 vezes e considerado como forma de avaliação

não formal onde os próprios usuários julgam valor ao serviço prestado. Dois respondentes argumentaram que os treinamentos recebem avaliação por parte dos usuários, sendo que um deles apontou ainda que tal método “não tem trazido elementos que auxiliem numa melhoria, pois sempre dizem que foi bom”. Outros 2 relataram que há uma avaliação anual a qual compara a meta projetada com o resultado atingido no período.

Um dos respondentes mencionou a utilização de questionário impresso e anônimo empregado ao usuário, como forma de avaliação, o mesmo ainda relatou que há a possibilidade de avaliar os serviços prestados via Portal do Aluno/Servidor da Universidade, porém neste caso avalia-se a biblioteca como um todo.

A avaliação por meio de reuniões com equipe relativas ao cumprimento do planejamento anual foi relatada por um dos bibliotecários. Outro comentou que a avaliação é realizada internamente e seus resultados interferem no planejamento de curto e médio prazo relacionado ao serviço de referência.

Um dos respondentes alegou que varia de acordo com a demanda dos usuários através da qual, as atividades prestadas podem ser repensadas e reformuladas, não deixando clara sua ideia de avaliação.

Tabela 3 - Tipos de avaliações

Avaliação	Qntd.	%
Questionário em papel e via Portal do Aluno/Servidor da Universidade	1	8
Ao final dos treinamentos solicita-se uma avaliação	2	17
Avaliação por meio de reuniões com equipe	1	8
Feedback de usuários para avaliação	4	34
Avaliação anual onde é comparada a meta projetada com o resultado atingido no período.	2	17
Conforme a demanda dos usuários	1	8
A avaliação é interna e retroalimenta o planejamento de curto e médio prazo relacionado ao próprio serviço de referência	1	8
Total	12	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.3 PERCEPÇÕES SOBRE A FINALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Os dados representados nessa subseção referem-se às respostas relacionadas com o entendimento dos profissionais da referência a cerca do serviço de referência. As respostas dadas a pergunta: “Você sabe qual é a finalidade do Serviço de Referência?”, é representada por um gráfico e o entendimento dos bibliotecários respondentes sobre o que é o serviço de referência foi verificado com o auxílio de análise de conteúdo e comparação com autores da área e diretrizes da ALA.

Questionou-se aos bibliotecários se eles conhecem a finalidade do serviço de referência, sendo que todos respondentes declaram conhecer, conforme ilustra o Gráfico 24.

Gráfico 24 – Conhecimento da finalidade do serviço de referência



Fonte: Dados da pesquisa

4.3.1 Categorização das Percepções dos Bibliotecários de Referência

A fim de evidenciar o entendimento de cada bibliotecário sobre o serviço de referência, foi feita a seguinte pergunta: Qual seu entendimento sobre o Serviço de Referência? Neste espaço, os profissionais puderam expressar-se livremente e através de sua percepção pessoal definir um conceito sobre o serviço de referência. Foram obtidas 22 respostas, sendo que 2 destas não apresentaram uma definição clara, evidenciando a importância do serviço e as atribuições deste, porém sem responder objetivamente a questão proposta e sendo assim, desconsideradas na análise.

Ao analisar e comparar as respostas dos bibliotecários com o que é exposto na literatura especializada e nas Diretrizes da ALA para serviço de referência e SRV observa-se que os profissionais possuem visões semelhantes, porém com enfoques distintos no que diz respeito a um conceito único sobre um serviço tão amplo e diversificado.

Assim, a fim de melhor ponderação as respostas foram separadas por semelhança de conceito e serão apresentadas e analisadas a seguir.

4.3.1.1 Preocupação Com o Atendimento das Necessidades Informacionais

No primeiro grupo analisado se pode observar uma grande preocupação com o atendimento das necessidades informacionais, para que estas aconteçam de maneira rápida e precisa, sendo que devam ocorrer baseadas no uso correto de fontes de informações. Para os bibliotecários deste grupo o serviço ocorre seguindo as necessidades dos usuários e respeitando sua carência informacional.

Há uma forte ligação com as palavras de Grogan (2001, p.7), que afirma que o serviço de referência “[. . .] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”, uma vez que os bibliotecários, deste grupo, demonstram através de suas percepções preocuparem-se com a questão do atendimento eficaz das necessidades dos consulentes.

Nota-se também a presença do fator pessoal que norteia tal serviço, como justifica o trecho de um dos respondentes: “Existe uma questão que vem a tona no momento da entrevista de referência e o bibliotecário [...] busca orientar o usuário nessa busca e na utilização das ferramentas.”. Tal concepção vai ao encontro do que é estabelecido pela ALA (2004) como definição de serviço de referência, ela também estabelece em suas Diretrizes que a biblioteca deve emitir respostas satisfatórias, precisas e completas sendo estas de nível complexo ou não, aos seus usuários.

A definição de um dos bibliotecários, quanto ao serviço de referência demonstrou que este é um atendimento que envolve todos os processos de busca, recuperação e acesso a informação, conforme ilustra o trecho a seguir: “[. . .] o serviço de referência e informação contempla todas as atividades de atendimento ao usuário no que tange ao auxílio ao processo de busca, recuperação e acesso à informação.”. Tal pensamento se assemelha ao de Hutchins (1973, p. 4):

[. . .] 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 possível.

Porém, Grogan (1995, p. 50), chama atenção para a necessidade de diferenciação de conceitos relativos a serviço de referência e processo de referência:

Enquanto a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão ‘processo de referência’ passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30

anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

Assim sendo, percebe-se que para o presente grupo de respondentes o conceito de serviço de referência encontra-se diretamente ligado com o processo de referência. Este processo depende de uma série de atividades cognitivas e diz respeito aos passos que envolvem a seleção da mensagem pelo bibliotecário e pelo usuário, a negociação igualmente realizada pelo bibliotecário e pelo usuário, a estratégia de busca e busca propriamente dita; tarefas designadas ao profissional de referência e ao final a seleção da resposta que deve ser efetuada em conjunto, ou seja, com o auxílio do bibliotecário e participação do usuário. Ao fim dessas etapas pode ocorrer, caso a resposta obtida não seja satisfatória, a renegociação na qual o processo é reiniciado a fim de melhores resultados.

4.3.1.2 Setor da Unidade de Informação

O grupo seguinte vê o serviço de referência como sendo um setor da unidade de informação que contempla a intermediação e promoção do acesso à informação e o ensino aos usuários, desenvolvendo atividades como o atendimento, o auxílio à pesquisa e na normalização de trabalhos acadêmicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais e promoção de treinamentos aos usuários. Conforme ilustra um trecho de uma das respostas selecionadas: “Setor da unidade de informação que tem por função facilitar e promover o acesso à informação, contemplando inúmeras funções e serviços, tais como: auxílio ao usuário em suas buscas e pesquisas, treinamento e educação de usuários, entre outras.”

Este ponto de vista se assemelha ao que é exposto por Macedo (1990), no qual divide o conceito de serviço de referência em duas abordagens (sentido restrito e sentido amplo), sendo aqui exposto sentido amplo e o segundo segmento.

b) serviço de referência e informação

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público. (MACEDO 1990, p.12)

Sendo assim, relaciona-se com todos os serviços e ações de toda a biblioteca para a promoção e difusão da informação, ou seja, é parte de um todo que deve funcionar em sintonia para que o usuário final da informação obtenha sucesso em sua busca. Jesus e Cunha (2012) descrevem a importância do setor:

É nele que todo o trabalho interno e externo da biblioteca se concentra. Tudo que é feito em todos os outros setores, como a catalogação, indexação, processos técnicos, aquisição, entre outros, volta-se para o setor de referência, pois é nele que se encontra a razão final de toda existência de uma biblioteca: o usuário. (JESUS e CUNHA 2012, p. 113).

Para Ranganathan (1961), no setor de serviço de referência ocorre o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos, pensamento que se faz presente nos conceitos expressos por este grupo de respondentes. Conforme o trecho de uma das respostas, “Setor de [. . .] intermediação usuário – documento”.

4.3.1.3 Elo Entre Usuário e Informação

O terceiro grupo de respondentes define o serviço de referência como sendo um serviço que faz a ligação entre o usuário e a informação facilitando seu acesso e o uso efetivo de seus recursos. Conforme apresenta um dos respondentes: “É o elo entre as informações armazenadas e os usuários que a necessitam. Sendo o bibliotecário o intermediador desta relação.”. Esta concepção está de acordo com Macedo (1990, p.12), sendo aqui exposto o sentido amplo e o primeiro segmento:

2 Conceito com sentido amplo, segmentado em dois tipos distintos:

a) serviço de referência

Interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários.

Para este grupo de respondentes o serviço de referência atua como um intermediador entre a informação armazenada e o usuário que fará uso dessa informação, transformando-a em conhecimento. O papel exercido pelo profissional de referência é bastante importante, uma vez que, sem a participação dele no exercício de mediação, a informação a que o usuário procura poderia não ser encontrada.

4.3.1.4 Capacitação no Uso da Informação

O último grupo analisado relaciona o conceito de serviço de referência com o treinamento de usuários capacitando-os no uso da informação e das fontes de informação. Indo ao encontro das Diretrizes estabelecidas pela ALA, as quais especificam que a biblioteca deve se preocupar em prover instruções a cerca da utilização de seus recursos, não apenas disponibilizando a informação, mas ensinando a usá-la de forma eficaz e

agregando valor as mesmas. A opinião destes respondentes pode ser observada através do trecho seguinte:

É a prestação de atendimento ao usuário no sentido de compreender sua necessidade informacional e fornecer a informação mais útil, que pode ou não estar no livro solicitado. Também desenvolver ações (treinamentos) que eduquem o usuário a desenvolver sua autonomia no processo de busca da informação, utilizando as potencialidades da internet, de forma a consultar fontes confiáveis. Bibliotecário respondente. Dados da pesquisa).

Os bibliotecários respondentes ainda ressaltaram o papel da divulgação de recursos e serviços para provocar a demanda dos produtos e o treinamento de usuários, que contribui para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação desejada, visando que faça um uso mais efetivo dos recursos disponibilizados pela biblioteca e dessa forma os usuários sejam aptos nos procedimentos formais das pesquisas científicas.

Os bibliotecários, ao formularem seu conceito também demonstram a preocupação com o acesso da informação, esteja esta na sua unidade de informação ou em outra. O que igualmente, é recomendado pela ALA e comentado por Macedo (1990, p.12):

1 Serviço de Referência, em sentido restrito:

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

Ou seja, o bibliotecário de referência deve ser capaz de lidar com as mais variadas questões e ter conhecimento de quando e de onde procurar auxílio quando necessário. Para isso a atualização quanto a fontes de informação e novos tipos de recursos tornam-se imprescindíveis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma biblioteca, seja de que tipo for, funciona como elo entre todo um universo da produção intelectual registrada e as necessidades informacionais de seus usuários. Sua razão de existir é o usuário ao qual irá servir, e este deve ser sua finalidade principal dentre todas as atividades a qual ela atua.

A Biblioteca Universitária tem importância vital para os alunos a que atendem, pois seu objetivo é servir como base sólida para a geração de novos conhecimentos, a partir do armazenamento e distribuição dos conhecimentos existentes. Os objetivos da educação universitária: ensino, pesquisa e extensão, só poderão ser atingidos de uma forma total e eficaz se possuir em sua estrutura uma biblioteca eficaz e solidamente estruturada.

Muitos consulentes chegam até a biblioteca bastante inseguros sem dominar o tema e sequer sabem se vão encontrar o que precisam, neste contexto o bibliotecário pode situá-lo quanto à utilização dos recursos disponíveis e orientá-lo quanto o melhor uso possível dos mesmos. Dessa forma, possibilita que usuários se tranquilizem e partam para a pesquisa, trabalhando com autonomia e usando várias fontes de informação, formando habilidades que lhes serão úteis em futuras situações de pesquisa e aprendizagem.

O presente estudo teve por finalidade traçar o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias que integram o SBUFRGS, verificando as características do serviço nas unidades de informação e o entendimento pessoal do profissional sobre o que significa serviço de referência.

Verificou-se que a maioria dos bibliotecários que participaram da pesquisa é do sexo feminino e as faixas etárias predominante correspondem a 30 a 39 anos e 50 anos ou mais. Todos se formaram pela UFRGS e o maior índice de colação de grau concentrou-se nos anos de 2000 a 2009. Grande parte dos bibliotecários de referência investe em educação continuada, através de cursos de especialização e procuram atualização por meio de leitura de publicações científicas e participação em eventos. Dos profissionais que realizaram algum curso de especialização os que optaram pela Gestão de Bibliotecas Universitária foram os mais numerosos.

O tempo de atuação como bibliotecário de referência foi bastante variado, tendo a maior concentração na alternativa “mais de 10 anos” e de modo geral observou-se que a experiência dos bibliotecários neste setor é bastante grande. Contudo, a maioria dos respondentes atua não só no trabalho de referência, mas também em outros setores da biblioteca, sendo os de processamento técnico e gerência os mais citados. Tal rotatividade de serviços é bastante comum em bibliotecas com vários profissionais e permite que o

mesmo tenha uma melhor compreensão da unidade de informação como um todo e servindo como ferramenta de retroalimentação de aprendizado e aprimoramento do serviço.

O serviço de referência em bibliotecas universitárias mostrou-se importante para todos os bibliotecários, para a maioria essa importância se dá em virtude deste capacitar o usuário e o auxiliar e instrumentalizar na busca por informação, possibilitando conhecer e compreender a comunidade em que o bibliotecário atua.

Nas unidades de informação a presença de um setor específico de serviço de referência aparece dividida, pois, em 10 delas há um setor de serviço de referência enquanto em 13 delas este setor inexistente. Contudo a prestação do serviço aos usuários ocorre independente da existência ou não do setor e dentre as atividades de referência realizadas destacam-se: a capacitação no uso base de dados e repositórios institucionais com, o auxílio no uso de normas técnicas, a orientação na localização de itens quer seja dentro da biblioteca ou em meio online, o atendimento via redes sociais e *e-mail*, o treinamento de usuários no uso da biblioteca, a capacitação no uso do Sabi, a comutação bibliográfica, a orientação em pesquisas e uso correto de fontes informacionais, a visita orientada à biblioteca, a pesquisa bibliográfica e pesquisas específicas para professores.

Para a realização de seu trabalho as ferramentas disponíveis foram consideradas suficientes, para a maior parte dos respondentes. Entre as ferramentas citadas, destacam-se: o uso de bases de dados e repositórios digitais, a utilização de obras de referência, o acervo propriamente dito e catálogo da biblioteca, tutoriais e apresentações desenvolvidos pelo SBUFRGS e o uso de computadores com acesso a Internet.

Verificou-se a grande demanda de serviços *online*, sendo o serviço de referência realizado tanto em meio eletrônico quanto presencial na grande maioria das unidades de informação, evidenciando as exigências da sociedade atual.

A realização de planejamentos, avaliações e controles estatísticos não é um consenso dentre as unidades de informação observadas. Tal ressalva, talvez se deva ao fato de que decisões ligadas a políticas administrativas não sejam oficializadas não havendo um padrão de operação. Outro fator que contribui para essa ausência é a falta de tempo do profissional, e conseqüente falta de hábito, para organizar os dados recebidos através de ferramentas diversas e assim, avaliar os serviços prestados e realizar um possível planejamento. Neste sentido, sugere-se a utilização de uma política como apoio nas tomada de decisões por parte dos bibliotecários.

Da mesma forma não há a utilização em massa de uma diretriz ou norma de trabalho, apenas três bibliotecários dizem utilizar-se de tais, mas em nenhum momento foi citada as Diretrizes da ALA ou da IFLA. Contudo, há uma preocupação e mobilização sobre isto, como visto em relatos feitos pelos bibliotecários afirmando que existe dentro da

Universidade um Grupo de Estudos de Apoio ao Usuário (GEAU) que está trabalhando neste sentido.

Os respondentes em sua totalidade afirmaram conhecer a finalidade do serviço de referência e em seguida elaboraram seu entendimento sobre este serviço. Ao analisar essas percepções pode-se observar que parte dos bibliotecários liga o serviço de referência com o atendimento das necessidades informacionais que devem ocorrer de forma eficaz e eficiente, trazendo resultados imediatos aos usuários. Estes bibliotecários levam em consideração a entrevista de referência e os passos de todo o processo de referência ao formularem seus conceitos.

Para outro grupo de respondentes o serviço de referência representa um setor da unidade de informação, que se incumbe da promoção e intermediação do acesso à informação, utilizando diversos meios e ferramentas para tal. Neste setor ocorre o ensino aos usuários, o auxílio à pesquisa e na normalização de trabalhos acadêmicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais e promoção de treinamentos aos usuários.

O elo entre o usuário e a informação de que necessita, foi evidenciado por outro grupo de bibliotecários. Para estes, o papel do bibliotecário como intermediador é fundamental, uma vez que é ele o responsável pelo tratamento da informação e a disponibilização desta, para o usuário possa usá-la na tomada de decisão, resolução de problemas e carências informacionais.

O último grupo de bibliotecários formulou seu conceito baseados na capacitação do usuário no uso da informação, salientando a importância do treinamento de usuários e a divulgação de recursos e serviços para provocar a demanda dos produtos.

As respostas analisadas condizem com o conceito de serviço de referência expressos por diferentes autores da área, cada um com sua especificidade. Porém, pode-se constatar que ao elaborarem seus conceitos pessoais sobre o serviço, foi deixado de lado à questão da possibilidade do trabalho virtual presente no serviço de referência atual. A menção deste formato de serviço seria de grande importância, uma vez que o usuário seja presencial ou virtual precisa de orientação sobre como conduzir suas buscas e selecionar a informação relevante de que necessita.

Através das respostas obtidas neste trabalho, foi possível identificar o perfil do profissional que atua no serviço de referência, as características deste serviço e a o entendimento do bibliotecário de referência sobre o tema. Acredita-se que estes dados podem ser usados como subsídios e parâmetros para análises e avaliações futuras. Recomenda-se uma maior preocupação com questões ligadas a planejamento, avaliação e controle estatístico do serviço. Bem como a elaboração de algum parâmetro seja norma, política ou diretriz, que ajude o bibliotecário na realização de seu serviço.

REFERÊNCIAS

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

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

ANDRADE, Diva C. Necessidades de informação dos usuários de bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (4º: 1985: Campinas). **Anais...** Campinas, Unicamp, 1985.

ANZOLIN, H. H.; SERMANN, L. I. C. Biblioteca Universitária na era planetária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Reference and services association: guidelines for implementing and mainting virtual reference services**, 2010. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>. Acesso em: 30 dez. 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for Information Services**, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation>>. Acesso em: 30 dez. 2012.

ARAÚJO, E. A. DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da Sociedade da Informação. In: OLIVEIRA, M. (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p.111-122.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. **2612: profissionais da informação**. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 10 maio 2013.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. **Competência informacional e formação do bibliotecário**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 10, n. 2, 2005.

CARVALHO, Maria Carmem Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981. 71 p.

CARVALHO, Gabrielle Francinne, COSTA, Reinaldo. Avaliação do Serviço de Referência nas Dez Maiores Bibliotecas do Sistema da UFMG. In: **X EREB**, 30 out. – 02 nov. 2009, Goiás. Disponível em: <http://portais.ufg.br/uploads/75/original_avaliao_do_servico_de_referencia.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2012.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, Florianópolis, v.7, p. 25-26, jul./dec. 2006.

CUNHA, Miriam Vieira da; SILVA, Chirley, Mineiro da; KILL, Christian. Perfil do Bibliotecário formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 109-115, jan./abr., 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p. 71-89, jan/abr. 2000.

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

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso: 30 nov.2012.

DALLA ZEN, Ana Maria. **A prática de pesquisa em biblioteconomia e comunicação**. Porto Alegre : UFRGS. Fabico. Departamento de Biblioteconomia e Documentação, 1996.

DAMASIO, E. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios conforme a "Lei de inovação" no contexto científico e tecnológico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, Natal, 2004. **Anais...** Natal, 2004.

DUARTE, Emeide Nóbrega et al. Aprendizagem organizacional em unidades de informação: do grupo focal à comunidade de prática. **Perspect. ciênc. inf.** [online]. 2008, vol.13, n.3, p. 78-95. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362008000300006>>>. Acesso em: 29 maio 2013.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech/high toch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>>. Acesso em: 01 maio 2012.

FERREIRA, Mary; BORGES, Elinielly Pinto; BORGES, Luís Cláudio. Mercado de Trabalho e a desigualdade de gênero na profissão da/o bibliotecária/o. IN: Encontro Nacional de estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação (ENEBD), 33,2010, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB,2010. Disponível em < <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/186/158>>. Acesso em: 29 maio 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação** : técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

FONSECA, M. C.; JACON, M. C. M.; AZEVEDO, M. E. Características sócio demográficas e inserção do profissional da informação no mercado de trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, 28 a 30 novembro 2005. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./abr. 2012. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010>> . Acesso em: 8 jun. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2009.

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

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

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

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

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

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

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005. 148 p.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, p.09-37, jan./dez., 1990.

MACEDO, Neusa Dias. MODESTO, Fernando . Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: Parte I - do serviço de referência convencional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, 1999.

MACIEIRA, J.G.B., PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, 2007. Disponível em:<[HTTP://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158](http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158)> . Acesso em: 12 maio 2012.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S.M. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

MARTINS, Myriam Gusmão; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; OLIVEIRA, Marlene. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene. **Ciência da Informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**, Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 97-110.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa quantitativa**. Recife: bagaço, 2005.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática**. 6.ed. Campinas: Papyrus, 2000.

RANGANATHAN, S.R. **Reference Service**. 2. ed. London: Asia, 1961.

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

RUSA. Reference and User Association. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. *Reference & User Services Quarterly*, v.44, n.1, p. 9-13, fall 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/>>. Acesso em: 10 abr 2013.

SILVA, José Fernando Modesto Da. **Internet - Biblioteca - Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP, UNICAMP E USP)**. São Paulo, 2001. 342 f. Tese(Doutorado em Ciências da Comunicação)-Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em:< www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../internetbu.pdf >. Acesso em :01 dez. 2012.

SILVA, S.M.G. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**.v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/575/1/v.10_n.1_2000_2.pdf>. Acesso em: 20 out. 2012.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3 ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

SOUZA, C. M. Desenvolvimento e requalificação profissional: desafios profissionais do século XXI. In: III Encuentro de Directores y II Encuentro de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del Mercosur, 1998, Santiago, Chile. **Anais...** Disponível em:<www.utem.cl/deptoquestinfo/12.ok.doc>.Acesso em: 10 maio 2013.

STRAUS, Anselm. CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: Técnicas e Procedimentos para o Desenvolvimento da Teoria Fundamentada**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

SBUFRGS. **Folder do Sistema de Bibliotecas**. Porto Alegre: Caixola, 2012.

SCHREINER, H. B. Sistema CALCO/UFRGS Automação na Biblioteca Central da UFRGS. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.8, n. 12 jul./dez. 1980.p.113.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>> Acesso em: 2 nov. 2012.

SILVEIRA, João Paulo Borges da; GONÇALVES, Renata Braz. Perfil dos egressos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande (1998-2007). **BIBLOS**, [S.l.], v. 23, n. 2, p. 127-135, abr. 2010. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1311>>. Acesso em: 05 Jun. 2013.

APÊNDICE A – ROTEIRO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

**QUESTIONÁRIO**

1. Gênero: F() M()

2. Faixa etária:

() 20 a 29 anos

() 30 a 39 anos

() 40 a 49 anos

() 50 anos ou mais

3. Ano de graduação:

4. Instituição de ensino

5. Possui algum tipo de pós-graduação ou especialização?

() Sim () Não

6. Se a resposta ao item anterior for sim, especifique:

() Pós-graduado(a) - Especialização

() Pós-graduado(a) - Mestrado

() Pós-graduado(a) - Doutorado

() Outro: _____

7. Em que área?

8. Na biblioteca, onde atua existe um setor específico destinado ao Serviço de Referência e Informação?

() Sim

() Não

9. Tempo de atuação no Serviço de Referência?

() 1 ano

() entre 1 e 3 anos

() entre 3 e 5 anos

() entre 5 e 10 anos

() mais de 10 anos

Outro: _____

10. Participa de eventos ou cursos para aperfeiçoamento profissional?

() Sim () Não

11. Atua em algum outro setor, conjuntamente com o Serviço de Referência e Informação? Qual?

() Sim () Não

12. Procura manter-se atualizado, através de publicações científicas referentes ao Serviço de Referência?

() Sim () Não

13. Você sabe qual é a finalidade do Serviço de Referência?

() Sim () Não

14. Qual seu entendimento sobre o Serviço de Referência?

15. Você considera o Serviço de Referência, importante para uma Biblioteca Universitária? Por quê?

() Sim () Não

16. Você segue algum tipo de norma ou diretriz pré-estabelecidas para desenvolver seu trabalho de referência? Qual?

17. Quais as atividades de referência são realizadas na sua Unidade de Informação?

18. Quais as ferramentas disponíveis para desenvolver seu trabalho de referência?

19. Você considera as ferramentas disponíveis suficientes para a realização do trabalho de referência?

() Sim () Não

20. Os serviços prestados se realizam no meio online ou tradicional?

() Online

() Tradicional

() Ambos

21. O serviço, em questão, passa por algum tipo de planejamento? Caso a resposta seja afirmativa, especifique.

22. O serviço, em questão, passa por algum tipo de controle estatístico das atividades? Caso a resposta seja afirmativa, especifique.

23. O serviço, em questão, passa por algum tipo de avaliação? Caso a resposta seja afirmativa, especifique.

APÊNDICE B – MENSAGEM A SER ENCAMINHADA AOS BIBLIOTECÁRIOS

Prezados bibliotecários, me chamo Rejane de Bastos, sou aluna da 8ª etapa do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS). Meu trabalho de conclusão de curso, orientado pela professora Glória Isabel Sattamini Ferreira, visa realizar uma análise acerca do serviço de referência, através da percepção dos bibliotecários responsáveis pelo setor de referência das bibliotecas universitárias, que fazem parte do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Para o levantamento de dados relativos à pesquisa há a necessidade de sua especial colaboração, respondendo ao questionário que segue. Lembrando que sua participação é totalmente anônima e sigilosa.

As respostas deverão ser enviadas até, 10 de abril de 2013, para devida tabulação e análise dos resultados. Conto com a ajuda e participação de todos.

Atenciosamente,

Rejane de Bastos
Graduanda de Biblioteconomia

APÊNDICE C – ROTEIRO DO INSTRUMENTO TRATAMENTO DE DADOS - FICHA PARA COMPARAÇÃO

SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PERCEPÇÕES DOS AUTORES
Autor 1	
Fonte	
Definição	
Autor 2	
Fonte	
Definição	
Autor 3	
Fonte	
Definição	
SERVIÇO DE REFERÊNCIA	DEFINIÇÃO DADA PELA AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION ATRAVÉS DAS DIRETRIZES BÁSICAS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA VIRTUAL
Diretrizes básicas para o serviço de referência e informação	
Diretrizes para implementação e manutenção de serviços de referência virtual	
SERVIÇO DE REFERÊNCIA	PERCEPÇÕES DOS BIBLIOTECÁRIOS