



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA**

**IZABEL LIMA DOS SANTOS**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PROPOSTA  
DE POLÍTICA APLICADA AS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE  
BRASILEIRO**

**JUAZEIRO DO NORTE**  
**2020**

IZABEL LIMA DOS SANTOS

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PROPOSTA  
DE POLÍTICA APLICADA AS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE  
BRASILEIRO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Cariri, como requisito obrigatório para conclusão do Mestrado Profissional em Biblioteconomia. Área de concentração: Biblioteconomia na sociedade contemporânea  
Linha de Pesquisa 2: Produção, Comunicação e Uso da Informação

JUAZEIRO DO NORTE

2020

Dados internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Cariri  
Sistema de Bibliotecas

---

- S233s Santos, Izabel Lima dos.  
Serviço de Referência em bibliotecas universitárias: proposta de política aplicada as universidades federais do Nordeste brasileiro/ Izabel Lima dos Santos. – 2020.  
231 f.; il. color.  
(Inclui bibliografia p. 177-194).
- Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Cariri, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2020.  
Área de concentração: Biblioteconomia na sociedade contemporânea.  
Orientação: Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva.
- I. Bibliotecas – Serviço de referência. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Universidades e faculdades – Bibliotecas. 4. Serviços de informação. I. Título

---

CDD 025.52

Bibliotecário: João Bosco Dumont do Nascimento – CRB 3/1355

IZABEL LIMA DOS SANTOS

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PROPOSTA  
DE POLÍTICA APLICADA AS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO NORDESTE  
BRASILEIRO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Cariri, como requisito obrigatório para conclusão do Mestrado Profissional em Biblioteconomia. Área de concentração: Biblioteconomia na sociedade contemporânea. Linha de Pesquisa 2: Produção, Comunicação e Uso da Informação.

Avaliada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva (Orientador)

Universidade Federal do Cariri – UFCA

---

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Membro interno)

Universidade Federal do Cariri – UFCA / Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – Unesp

---

Profa. Dra. Sueli Bortolin (Membro Externo)

Universidade Estadual de Londrina – UEL

As/aos colegas bibliotecárias/os que dedicam seus esforços profissionais e de pesquisa ao desenvolvimento do Serviço de Referência.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Francisca Laurinda de Lima e Custódio Malaquias dos Santos, pela confiança, torcida e amor.

A Ana Jéssica, Denise, Dioneide, Mônica, Nadine e Nadsa. Vocês são meu sindicato de amigas e a minha amiga e comadre Gecilane que abriu um espaço tão lindo na sua vida para mim.

Ao Igor que me motiva a tirar minhas ideias do papel e compartilha comigo meio mundo de conflitos.

A Amanda por segurar minha mão e me ensinar tanto em tão pouco tempo.

As/aos integrantes (humanos e pets) da TL Pet pelas conversas, risadas, apoio e torcida. Vocês são show!

As/aos colegas de Sistema de Bibliotecas da UFC por apoiarem minha caminhada até aqui.

As/aos bibliotecárias/os que, gentilmente, cederam um pouco de seu tempo para responder aos questionários utilizados nesta pesquisa.

As/aos colegas de PPGB-UFCA pela acolhida, discussões, merendas, cajuínas e cervejas compartilhadas. Já sinto saudades.

Ao professor Paulo Cajazeiras e a professora Cleide Bernardino por me permitirem aprender tanto com vocês.

A profa. Sueli Bortolin e ao Prof. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior por aceitarem compor a banca de avaliação deste trabalho e, principalmente, por compartilharem comigo seu tempo, experiência e conhecimentos.

Por fim, ao meu professor e orientador Jonathas Carvalho. Obrigada pelas discussões, conselhos e críticas sinceras e gentis. Obrigada, sobretudo, pela confiança depositada nessa pesquisadora em treinamento.

"Pare de olhar para uma biblioteca como uma coleção de objetos e comece a vê-la como uma morada de contextos. Pare de olhar para os/as bibliotecários/as como guardiões/ãs de informações e exija que sejam guias." (LANKES, 2000, p. 222, tradução minha).

## RESUMO

Trata do Serviço de Referência (SR) no contexto das Bibliotecas das Universidades Federais da região Nordeste do Brasil. Apresenta como elemento problematizador a seguinte pergunta: como é possível estruturar uma política para o desenvolvimento do serviço de referência nas bibliotecas das Universidades Federais do Nordeste Brasileiro, através de uma abordagem sobre as realizações desse serviço? Tem por objetivo geral identificar as práticas de serviço de referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro e propor estratégias para sua dinamização. O objetivo geral se subdivide em três objetivos específicos: Identificar as diretrizes existentes relacionadas a atuação do SR nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste; Estabelecer parâmetros de atuação para o SR em bibliotecas universitárias e Propor uma política de desenvolvimento para o SR das bibliotecas das universidades federais do Nordeste. Partindo desses objetivos, apresenta e discute a trajetória das políticas direcionadas para as universidades com destaque aquelas dedicadas às bibliotecas universitárias. Expõe a evolução histórica e discute os conceitos associados ao SR, apresenta sua estrutura e interrelações no ambiente universitário, bem como traz exemplos de diretrizes e ações vinculadas a esse setor desenvolvidas por instituições de várias partes do mundo. Metodologicamente faz uso de análise documental, tendo os documentos analisados sido coletados nos sites das 18 instituições investigadas, e questionário eletrônico semiestruturado aplicado junto aos bibliotecários que atuam nas bibliotecas das universidades federais pesquisadas. Os dados coletados foram examinados tendo por base a análise do discurso. A partir do exame dos dados, conclui que os sistemas de biblioteca analisados, em sua maioria, realizam atividades de referência. Todavia há predomínio das práticas tradicionais de SR. Ademais, verificou-se que inexistem diretrizes direcionadas para a atuação do serviço de referência nas bibliotecas pesquisadas, mas há, por parte dos/as bibliotecários/as, o desejo que tais recursos sejam disponibilizados. Por fim, foi proposta uma política para nortear a atuação e o desenvolvimento do SR no âmbito da biblioteca universitária.

**Palavras-chave:** Bibliotecas – Serviço de referência. Bibliotecas universitárias. Universidades e faculdades – Bibliotecas. Serviços de informação.



## **ABSTRACT**

*It deals with the Reference Service (RS) in the context of the Libraries of Federal Universities in the Northeast region of Brazil. It presents the following question as a problematic element: how is it possible to structure a policy for the development of the reference service in the libraries of Federal Universities in Northeast Brazil, through an approach on the achievements of this service? Its general objective is to identify reference service practices in the libraries of federal universities in Northeast Brazil and to propose strategies for their dynamization. The general objective is subdivided into three specific objectives: To identify the existing guidelines related to the RS performance in the libraries of federal universities in the Northeast; Establish performance parameters for RS in university libraries and Propose a development policy for RS in libraries of federal universities in the Northeast. Based on these objectives, it presents and discusses the trajectory of policies aimed at universities, especially those dedicated to university libraries. It exposes the historical evolution and discusses the concepts associated with RS, presents its structure and interrelations in the university environment, as well as provides examples of guidelines and actions related to this sector developed by institutions from various parts of the world. Methodologically, it makes use of document analysis, with the analyzed documents being collected on the websites of the 18 institutions investigated, and a semi-structured electronic questionnaire applied to librarians who work in the libraries of the researched federal universities. The collected data were examined based on discourse analysis. From the examination of the data, it concludes that the library systems analyzed, in their majority, carry out reference activities. However, there is a predominance of traditional RS practices. In addition, it was found that there are no guidelines for the performance of the reference service in the researched libraries, but there is, on the part of the librarians, the desire for such resources to be made available. Finally, a policy was proposed to guide the performance and development of RS within the university library.*

**Keywords:** *Library reference services. College libraries. University libraries. Information services.*

## **RESUMEN**

*Trata del Servicio de Referencia (SR) en el contexto de las Bibliotecas de Universidades Federales en la región noreste de Brasil. Presenta la siguiente pregunta como un elemento problemático: ¿Cómo es posible estructurar una política para el desarrollo del servicio de referencia en las bibliotecas de las universidades federales en el noreste de Brasil, a través de un enfoque sobre los logros de este servicio? Su objetivo general es identificar prácticas de servicio de referencia en las bibliotecas de universidades federales en el noreste de Brasil y proponer estrategias para su dinamización. Son tres los objetivos específicos: identificar las pautas existentes relacionadas con el desempeño del SR en las bibliotecas de las universidades federales en el noreste; Establecer parámetros de rendimiento para SR en bibliotecas universitarias y proponer una política de desarrollo para SR en bibliotecas de universidades federales en el noreste. Con base en estos objetivos, presenta y discute la trayectoria de las políticas dirigidas a las universidades, especialmente aquellas dedicadas a las bibliotecas universitarias. Expone la evolución histórica y discute los conceptos asociados con la SR, presenta su estructura e interrelaciones en el entorno universitario, y proporciona ejemplos de pautas y acciones relacionadas con este sector desarrolladas por instituciones de diversas partes del mundo. Metodológicamente, utiliza el análisis de documentos, con los documentos analizados recopilados en los sitios web de las 18 instituciones investigadas, y un cuestionario electrónico semiestructurado aplicado a los bibliotecarios que trabajan en las bibliotecas de las universidades federales encuestadas. Los datos recopilados se examinaron en base al análisis del discurso. Del examen de los datos, se concluye que los sistemas de bibliotecas analizados, en su mayoría, realizan actividades de referencia. Sin embargo, hay un predominio de las prácticas tradicionales de SR. Además, se descubrió que no existen pautas para el desempeño del servicio de referencia en las bibliotecas investigadas, pero existe, por parte de los bibliotecarios, el deseo de que tales recursos estén disponibles. Finalmente, se propuso una política para guiar el desempeño y desarrollo de SR dentro de la biblioteca universitaria.*

**Palabras clave:** *Bibliotecas - Servicio de referencia. Bibliotecas universitarias. Universidades y colegios - Bibliotecas. Servicios de información*

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Principais características e relações da biblioteca universitária	48
Figura 2 – Relações entre as macrocategorias da biblioteca universitária	51
Figura 3 – O espectro mercadorias-serviço	61
Figura 4 – Componentes do serviço de referência	73
Figura 5 – Nuances do conceito de necessidade de informação	85
Figura 6 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFAL	109
Figura 7 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFBA	111
Figura 8 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-Univasf	112
Figura 9 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFRB	115
Figura 10 – <i>Print</i> das subcategorias da aba Documentos presente no site de uma das bibliotecas setoriais do SiBi-UFRB	116
Figura 11 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFSB	117
Figura 12 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFOB	119
Figura 13 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-Unilab	120
Figura 14 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFCA	122
Figura 15 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFC	124
Figura 16 – <i>Print</i> da página inicial do site do NIB-UFMA	126
Figura 17 – <i>Print</i> da página inicial do site do Sistemoteca-UFPB	127
Figura 18 – <i>Print</i> da página inicial do site do Sistemoteca-UFMG	129
Figura 19 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFPE	130
Figura 20 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFRPE	131
Figura 21 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFPI	132
Figura 22 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFRN	133
Figura 23 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-Ufersa	136
Figura 24 – <i>Print</i> da página inicial do site do SiBi-UFS	138

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – IES de atuação dos/as respondentes	144
Gráfico 2 – Tempo de atuação dos/as respondentes na IES	145
Gráfico 3 – Satisfação com quantidade de literatura em português sobre SR	151
Gráfico 4 – Satisfação com quantidade de literatura estrangeira sobre SR	151
Gráfico 5 – Satisfação com qualidade da literatura sobre SR	152
Gráfico 6 – Satisfação com atualidade da literatura sobre SR	153
Gráfico 7 – Satisfação com a densidade das discussões sobre SR	153
Gráfico 8 – Satisfação com a valorização das discussões sobre SR	154
Gráfico 9 – Aspectos com os quais SR colabora	155
Gráfico 10 – Elementos indispensáveis para o funcionamento do SR	156
Gráfico 11 – Dispositivos relacionados ao SR utilizados pelas IES	160
Gráfico 12 – Artefatos relacionados ao SR utilizados pelas IES	161
Gráfico 13 – Dispositivos e artefatos relacionados ao SR desejados pelas IES	162
Gráfico 14 – Setor responsável pelo desenvolvimento do SRV na IES	165
Gráfico 15 – Setores da BU com os quais SR se relaciona	167
Gráfico 16 – Setores da BU com os/as SR deveria se relacionar	168
Gráfico 17 – Instrumentos adotados pela IES para avaliar SR	169
Gráfico 18 – Instrumentos desejados pelas IES para avaliar SR	169

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Marcos históricos das bibliotecas universitárias brasileiras	36
Quadro 2 – Macrocategorias identificadas nas bibliotecas das universidades federais	50
Quadro 3 – Desenvolvimento do conceito de Serviço de Referência	69
Quadro 4 – Descrição das etapas do processo de referência	79
Quadro 5 – Diretrizes da ACRL e da RUSA relacionadas ao serviço de referência	91
Quadro 6 – Síntese sobre as bibliotecas das universidades federais do Nordeste	100
Quadro 7 – Documentos do SiBi-UFAL que mencionam o SR	109
Quadro 8 – Documentos do SiBi-UFBA que mencionam o SR	111
Quadro 9 – Documentos do SiBi-Univasf que mencionam o SR	113
Quadro 10 – Documentos do SiBi-Unilab que mencionam o SR	120
Quadro 11 – Documentos do SiBi-UFCA que mencionam o SR	122
Quadro 12 – Documentos do SiBi-UFC que mencionam o SR	124
Quadro 13 – Documentos do NIB-UFMA que mencionam o SR	126
Quadro 14 – Documentos do SiBi-UFRN que mencionam o SR	134
Quadro 15 – Documentos do SiBi-UFersa que mencionam o SR	136
Quadro 16 – Documentos do SiBi-UFS que mencionam o SR	138
Quadro 17 – Síntese dos documentos que mencionam o SR	140
Quadro 18 – Resposta sobre setor de lotação na BU	145
Quadro 19 – Definições de SR fornecidas pelos/as respondentes	147
Quadro 20 – Visão da Direção em relação ao SR segundo respondentes	158
Quadro 21 – Apoio da Direção para o SR segundo respondentes	159
Quadro 22 – Definições de SRV fornecidas pelos/as respondentes	163
Quadro 23 – Descrição de funcionamento do SRV nas BU analisadas	164
Quadro 24 – Como SRV deve funcionar segundo respondentes	166
Quadro 25 – Comentários finais dos/as respondentes	170

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ABUC</b>	<i>Acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba</i>
<b>ACRL</b>	<i>Association of College &amp; Research Libraries</i>
<b>AL</b>	Alagoas
<b>ALA</b>	<i>American Library Association</i>
<b>Amicus</b>	<i>Red de Bibliotecas de Universidades Privadas</i>
<b>BA</b>	Bahia
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desenvolvimento
<b>BU</b>	Biblioteca(s) Universitária(s)
<b>CARLI</b>	<i>Consortium of Academic and Research Libraries in Illinois</i>
<b>CE</b>	Ceará
<b>CNE</b>	Conselho Nacional de Educação
<b>EUB</b>	Estatuto das Universidades Brasileiras
<b>IES</b>	Instituição(ões) de Ensino Superior
<b>ISTEC</b>	<i>Consortio Iberoamericano para la Educación en Ciencia y Tecnología</i>
<b>LDB</b>	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
<b>NIB-UFMA</b>	Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão
<b>MA</b>	Maranhão
<b>MEC</b>	Ministério da Educação
<b>MORE</b>	Mecanismo Online para Referências
<b>PAIUB</b>	Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras
<b>PB</b>	Paraíba
<b>PE</b>	Pernambuco
<b>PI</b>	Piauí
<b>PNBU</b>	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias
<b>PROBIB</b>	Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior
<b>ProUni</b>	Programa Universidade para Todos

<b>Reuni</b>	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
<b>RN</b>	Rio Grande do Norte
<b>RUSA</b>	<i>Reference and User Service</i>
<b>SE</b>	Sergipe
<b>SiBi-UFAL</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas
<b>SiBi-UFBA</b>	Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia
<b>SiBi-UFC</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
<b>SiBi-UFCA</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri
<b>SiBi-Ufersa</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido
<b>SiBi-UFOB</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Oeste da Bahia
<b>SiBi-UFPE</b>	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco
<b>SiBi-UFPI</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí
<b>SiBi-UFRB</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
<b>SiBi-UFRN</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
<b>SiBi-UFRPE</b>	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco
<b>SiBi-UFS</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe
<b>SiBi-UFSB</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Sul da Bahia
<b>SiBi-Unilab</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira
<b>SiBi-Univasf</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Vale do São Francisco
<b>Sinaes</b>	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
<b>Sistemoteca-UFCG</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande

<b>Sistemoteca-UFPA</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba
<b>SNBU</b>	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
<b>SR</b>	Serviço de Referência
<b>SRV</b>	Serviço de Referência de Virtual
<b>TI</b>	Tecnologia da Informação
<b>TIC</b>	Tecnologias da Informação e da Comunicação
<b>UFCA</b>	Universidade Federal do Cariri
<b>UFC</b>	Universidade Federal do Ceará
<b>UFPE</b>	Universidade Federal de Pernambuco
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>Unifor</b>	Universidade de Fortaleza
<b>Unilab</b>	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira
<b>URJ</b>	Universidade do Rio de Janeiro
<b>USAID</b>	Agência Americana para o Desenvolvimento Internacional



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>UNIVERSIDADE E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: HISTÓRICO E CONCEPÇÕES</b>	<b>23</b>
<b>2.1</b>	<b>Planos e políticas para as bibliotecas universitárias no Brasil</b>	<b>33</b>
<b>2.2</b>	<b>Biblioteca universitária: reflexões conceituais sobre sua estrutura</b>	<b>42</b>
<b>2.3</b>	<b>Biblioteca universitária: percepções setoriais</b>	<b>49</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA: PERCEPÇÕES SOBRE FUNDAMENTOS CONCEITUAIS, RELACIONAIS E EXEMPLIFICAÇÕES</b>	<b>59</b>
<b>3.1</b>	<b>Desmembrando a expressão serviço de referência</b>	<b>59</b>
<b>3.1.1</b>	<i>Serviço</i>	<b>59</b>
<b>3.1.2</b>	<i>Referência</i>	<b>63</b>
<b>3.2</b>	<b>Serviço de referência: história, conceitos e características</b>	<b>66</b>
<b>3.3</b>	<b>Inter-relações conceituais entre o serviço de referência e demais elementos temáticos da Biblioteconomia</b>	<b>80</b>
<b>3.4</b>	<b>Exemplificações referenciais dos serviços de referência no Brasil e no Mundo</b>	<b>90</b>
<b>4</b>	<b>PERCURSOS METODOLÓGICOS</b>	<b>99</b>
<b>4.1</b>	<b>Caracterização do objeto de estudo</b>	<b>99</b>
<b>4.2</b>	<b>Descrição dos sujeitos de pesquisa</b>	<b>102</b>
<b>4.3</b>	<b>Características da pesquisa</b>	<b>103</b>
<b>4.4</b>	<b>Técnicas para coleta e análise dos dados</b>	<b>104</b>
<b>4.4.1</b>	<i>Categorias para análise dos dados</i>	<b>106</b>
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b>	<b>108</b>
<b>5.1</b>	<b>Análise documental</b>	<b>108</b>
<b>5.1.1</b>	<i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas</i>	<b>108</b>
<b>5.1.2</b>	<i>Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia</i>	<b>110</b>
<b>5.1.3</b>	<i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Vale do São Francisco</i>	<b>112</b>

<b>5.1.4</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia</i></b>	<b>115</b>
<b>5.1.5</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Sul da Bahia</i></b>	<b>117</b>
<b>5.1.6</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Oeste da Bahia</i></b>	<b>118</b>
<b>5.1.7</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira</i></b>	<b>119</b>
<b>5.1.8</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri</i></b>	<b>121</b>
<b>5.1.9</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará</i></b>	<b>123</b>
<b>5.1.10</b>	<b><i>Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão</i></b>	<b>125</b>
<b>5.1.11</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba</i></b>	<b>127</b>
<b>5.1.12</b>	<b><i>5.1.11 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande</i></b>	<b>128</b>
<b>5.1.13</b>	<b><i>Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco</i></b>	<b>129</b>
<b>5.1.14</b>	<b><i>Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco</i></b>	<b>131</b>
<b>5.1.15</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí</i></b>	<b>132</b>
<b>5.1.16</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte</i></b>	<b>133</b>
<b>5.1.17</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido</i></b>	<b>135</b>
<b>5.1.18</b>	<b><i>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe</i></b>	<b>137</b>
<b>5.1.19</b>	<b><i>Síntese da análise documental</i></b>	<b>139</b>
<b>5.2</b>	<b><i>Análise dos questionários</i></b>	<b>143</b>
<b>5.2.1</b>	<b><i>Caracterização dos/as respondentes do questionário</i></b>	<b>143</b>
<b>5.2.2</b>	<b><i>Aspectos conceituais do Serviço de Referência</i></b>	<b>145</b>
<b>5.2.3</b>	<b><i>Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária</i></b>	<b>155</b>
<b>5.2.4</b>	<b><i>Serviço de Referência e Gestão</i></b>	<b>157</b>
<b>5.2.5</b>	<b><i>Práticas de Serviço de Referência</i></b>	<b>160</b>

<b>5.2.6</b>	<b><i>Serviço de Referência Virtual</i></b>	<b>162</b>
<b>5.2.7</b>	<b><i>Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária</i></b>	<b>166</b>
<b>5.2.8</b>	<b><i>Avaliação do Serviço de Referência</i></b>	<b>168</b>
<b>5.2.9</b>	<b><i>Comentários finais dos/as respondentes</i></b>	<b>170</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>172</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>177</b>
	<b>APÊNDICE A - LISTA ALFABÉTICA DE DIRETRIZES EM VIGOR ELABORADAS PELA REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA)</b>	<b>195</b>
	<b>APÊNDICE B – LISTA ALFABÉTICA DE DIRETRIZES EM VIGOR ELABORADAS PELA ASSOCIATION OF COLLEGE &amp; RESEARCH LIBRARIES (ACRL)</b>	<b>197</b>
	<b>APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO JUNTO AS/AOS BIBLIOTECÁRIAS/OS QUE ATUAM NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DA REGIÃO NORDESTE</b>	<b>199</b>
	<b>APÊNDICE D – POLÍTICA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (PSR-BU)</b>	<b>204</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A atuação do bibliotecário sofreu uma série de alterações com o passar do tempo e um dos setores mais afetados por essas mudanças tem sido o Serviço de Referência (SR). Na verdade, esse setor já nasceu atrelado à transformação, uma vez que suas origens repousam sobre a ampliação do número de pessoas alfabetizadas que, a partir da aquisição dessa habilidade, passaram a demandar maior suporte por parte das bibliotecas.

Nas palavras de Ranganathan (1961) dessa exigência social surgiu um setor que essencialmente oferece um serviço pessoal. No contexto brasileiro, Martins e Ribeiro (1972, p. 9) dizem que “[...] a expressão serviço de referência ou simplesmente, referência, foi adotada para designar a prestação de serviços de informação aos leitores, na Biblioteca.” Ao utilizar as palavras “prestação de serviços de informação” percebe-se que a atuação do bibliotecário nessa posição não deve ficar restrita a resposta pontual de questões levantadas pela comunidade, mas que deve voltar-se também para o desenvolvimento de atividades que tornem as informações mais acessíveis.

Tendo em vista que os atos de disponibilizar, acessibilizar, incentivar e dar suporte ao uso informacional devem ser fundamentais as bibliotecas, isso coloca o SR como elemento basilar para que a biblioteca cumpra seu papel social. Por isso, em um contexto amplo, pesquisar esse tema é contribuir tanto para a Biblioteconomia em si quanto para a sociedade como um todo.

O SR é o principal elo que as bibliotecas de uma maneira geral e das universitárias em particular estabelecem com as comunidades de usuário que atendem. As ações desempenhadas por esse setor também podem desempenhar um papel decisivo para aproximar não-usuários da biblioteca. Entretanto, é preciso que o SR possua um arcabouço teórico sólido no qual se respalde para orientar o desenvolvimento de suas atividades.

Todavia, ao olhar para o âmbito das pesquisas e políticas existentes no contexto das bibliotecas universitárias, logo percebi a inexistência de iniciativas que buscassem a construção de instrumentos norteadores para o desenvolvimento das atividades de referência. Embora autores como Denis Grogan sejam citados recorrentemente como fontes de embasamento para realização da entrevista de referência outras perspectivas teóricas ainda são pouco abordadas.

Essa carência percebida no escopo teórico da área de Biblioteconomia foi um dos motivos que me levaram a elaboração desse estudo, pois acredito que enquanto bibliotecária posso aliar minha experiência profissional e as discussões realizadas por pesquisadores/as e bibliotecários/as em várias partes do mundo e períodos históricos de maneira a contribuir para a construção de um referencial teórico mais atual, coeso e firme para a área. Pois, cabe salientar que embora se caracterize elo fundamental entre a biblioteca e os/as usuários/as, o SR sofre com a carência de discussões epistemológicas atualizadas acerca de suas manifestações e que busquem um entendimento, simultaneamente, micro e macro dos fenômenos associados ao SR.

Esse tipo de contribuição tem o potencial de fortalecer academicamente a Biblioteconomia e, sendo esta uma área que diante de suas atribuições sociais, deve primar pelo equilíbrio entre teoria e prática tornar o diálogo entre Academia e Mercado Profissional mais proveitoso para ambas as partes.

Além disso, esse estudo também teve motivações específicas e pessoais para sua realização. Comecei a desempenhar atividades no âmbito do SR cerca de seis anos atrás, em 2014, e o ingresso nesse setor foi uma das muitas surpresas que a atuação profissional me trouxe, pois durante a graduação atuar nele não era algo que almejava fazer. Porém ao começar a trabalhar numa biblioteca universitária fui atraída, por uma série de fatores, para esse espaço ao mesmo tempo tão esquecido e importante da biblioteca.

Se a atualização profissional já é uma demanda constante para os/as bibliotecários/as, iniciar a atuação em um setor, especialmente um que requer elevado nível de capacitação como é o caso da referência, eleva essa exigência. E foram as buscas por conteúdos norteadores para minha atuação no SR que primeiro me fizeram notar lacunas no que se refere a sua conceituação.

Buscar, sistematicamente, referencial teórico e institucional para o desempenho de minhas atividades e não localizar recursos suficientes me fez perceber que essa carência era também uma oportunidade de pesquisa que, ao ser desenvolvida, poderia beneficiar também colegas de instituições que partilham um contexto semelhante aquele em que atuo.

A possibilidade de elaborar uma pesquisa que possuísse a potência de auxiliar outras instituições além daquela em que atuo foi um desafio e uma motivação extra para a condução desse estudo. Afinal, bibliotecas tem histórico de aprendizado com boas práticas de instituições similares, então, desenvolver um estudo e,

principalmente, um produto que contribuísse para uma atuação mais integrada do SR nas bibliotecas das universidades federais nordestinas também foi um dos elementos orientadores para realização desse trabalho.

Esse somatório de justificativas foi o que me levou a questionar o *status* de carência e pouca valorização do SR e, assim, realizar um trabalho visando construir uma proposta que contribuísse para a superação desse cenário de defasagem das estruturas teórico-práticas que o norteiam. É nesse sentido que surge a seguinte problemática: como é possível estruturar uma política para o desenvolvimento do Serviço de Referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro, através de uma abordagem sobre as realizações desse serviço?

Este questionamento permitiu estabelecer o objetivo geral desta pesquisa, a saber: Estruturar uma política para o desenvolvimento do Serviço de Referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro.

A fim de melhor expor os propósitos deste trabalho, o objetivo geral anteriormente apresentado foi dividido em três objetivos específicos, sendo que o último deles indica o produto que se pretende construir ao final desta pesquisa. Os objetivos específicos deste trabalho são:

1. Identificar as diretrizes existentes relacionadas a atuação do serviço de referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste;
2. Estabelecer parâmetros de atuação para o serviço de referência em bibliotecas universitárias;
3. Propor uma política de desenvolvimento para o serviço de referência das bibliotecas das universidades federais do Nordeste.

Além da problemática e objetivos, esta pesquisa parte de duas hipóteses que espero ser capaz de responder – seja através de comprovação ou refutação – após a coleta e análise dos dados. A primeira hipótese possui um caráter positivo e pode ser colocada da seguinte forma “existem práticas de serviço de referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro”. Essa hipótese pressupõe tanto a existência em algum nível desse tipo de prática quanto uma postura ativa dos profissionais no tocante a realizar de modo consciente tais atividades.

Por seu turno, a segunda hipótese, que pode ser colocada nos seguintes termos “o serviço de referência carece de estratégias para seu desenvolvimento e

dinamização”, possui um caráter negativo. Caráter esse que não é negativo por objetar a existência de algo, mas sim por questionar a suficiência de tais práticas e pressupor que há lacunas que carecem de preenchimento.

Acredito que compreender as práticas envolvidas no SR e, a partir disso, elaborar recomendações que atuem como arcabouço para melhoria de sua execução contribuirá para ampliar o referencial teórico-metodológico relativo ao desenvolvimento dessas ações, bem como, permitirá aos profissionais da área planejar e enxergar de maneira mais crítica suas atividades cotidianas.

Para além disso, cabe destacar também os motivos que levaram a opção pela elaboração de uma política direcionada para o SR. O primeiro deles é fato de uma política constituir-se como um mecanismo intelectual de proposição de ações que oferece a possibilidade de estabelecer, de maneira institucionalizada, orientações para todas as etapas que concernem ao SR.

No caso da política apresentada nesse trabalho há ainda o adendo de que seu conteúdo foi elaborado tendo o objetivo de, a partir da realização das adaptações necessárias, originar documentos que visem institucionalizar as práticas do SR em múltiplas bibliotecas. Essa fonte comum pode, a médio e longo prazo, contribuir para que os SR de diferentes instituições possam, caso necessário, desenvolver ações coordenadas.

No tocante a estruturação e apresentação, este trabalho se divide em seis seções. A primeira delas é a presente Introdução. A segunda seção, denominada Concepções e aplicações sobre Universidade no âmbito da Biblioteca Universitária, compreende subseções que tratam do histórico das universidades e das bibliotecas universitárias; dos planos e políticas brasileiros direcionados a essas instituições desde sua chegada no país; das estruturas administrativas e setoriais que as BU brasileiras apresentam.

A terceira seção, denominada Serviço de Referência, discute os entendimentos conceituais relacionados a serviço, referência e a expressão serviço de referência. Posteriormente, são também abordadas as inter-relações entre esse setor e as demais estruturas da biblioteca. São traçados paralelos entre o Serviço de Referência e as Leis de Ranganathan, a Competência em Informação e a discussão em torno de necessidades e demandas informacionais. Há ainda uma subseção apresentando as diretrizes relacionadas ao tema elaboradas no âmbito da *Association of College &*

*Research Libraries* (ACRL) e da *Reference and User Service* (RUSA), bem como práticas referenciais de SR realizadas por instituições brasileiras e estrangeiras.

A quarta seção compreende os aspectos metodológicos e instrumentais adotados para realização deste trabalho. São apresentadas as instituições alvo e os sujeitos de pesquisa; os instrumentos adotados para a coleta de dados; as técnicas, com destaque para a análise do discurso, adotadas para análise do material coletado e as categorias previamente estabelecidas tanto para construção dos instrumentos quanto para análise dos discursos dos sujeitos.

A quinta seção é dedicada a exposição e análise dos dados coletados e possui subseções específicas para análise dos dados coletados através de análise documental e os obtidos através de questionário eletrônico semiestruturado. A sexta e última seção é denominada Considerações Finais e reitera as principais contribuições do trabalho e discorre sobre algumas especificidades observadas ao longo do processo de realização desta pesquisa. Esta dissertação conta ainda com anexos e apêndices, sendo o Apêndice D o de maior destaque, pois abriga o produto informacional intitulado Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias (PSR-BU).



## 2 UNIVERSIDADE E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: HISTÓRICO E CONCEPÇÕES

A Universidade é uma instituição complexa e que apresenta uma série de variações em sua estruturação. Essa multiplicidade advém dos diversos processos relacionados a sua origem e desenvolvimento ao redor do mundo.

Embora existam nomenclaturas e definições distintas para os diversos tipos de Instituições de Ensino Superior (IES) é a palavra Universidade que aglutina em torno de si o imaginário relativo a esse nível de ensino. Isso decorre da antiguidade de adoção do termo, bem como da presença e influência dessa instituição na maioria dos mais importantes eventos sociais, culturais e tecnológicos ocorridos nos últimos séculos. De acordo com Litton (1974, p. 14, tradução minha) “poucas instituições alcançam, e nenhuma excede, a magnitude das contribuições universitárias, as quais tornam possível o formidável avanço tecnológico e científico registrado em tantos campos”.

Esse alcance só é possível porque a universidade possui séculos – ou milênios se uma definição ampla de universidade for adotada – de existência. É possível rastrear os primórdios dessa instituição as escolas gregas estabelecidas por Aristóteles e Platão. Curiosidades históricas a parte, a ideia moderna de universidade data do final do XI e tem sua primeira materialização na Itália, mais especificamente em Bolonha.

A Universidade de Bolonha foi originalmente formada por mestres das áreas de gramática, retórica e lógica que se dedicavam ao estudo do Direito. Suas práticas de ensino se caracterizavam pela independência em relação as escolas eclesiásticas (UNIVERSITÀ DI BOLOGNA, [2019?]).

Um contraponto entre a Universidade de Bolonha e a de Paris ilustra como essa instituição pode se originar e se desenvolver em contextos diversos. A Universidade de Bolonha, quando de seu surgimento, tinha uma estrutura um tanto quanto horizontalizada, onde os estudantes realizavam coletas entre si a fim de arrecadarem o dinheiro que seria pago como salário aos professores. Com o passar do tempo, e devido as inconsistências desse formato, o município assumiu a responsabilidade pelos pagamentos. Já a Universidade de Paris, fundada em 1170, teve seu crescimento estimulado pela localização geográfica, pelo apoio real e pelo reconhecimento papal (ROSSATO, 2005; UNIVERSITÀ DI BOLOGNA, [2019?]).

A partir de 1200 ocorreu uma espécie de *boom* na criação de universidades e as primeiras representantes desse tipo de instituição surgiram no Reino Unido, na Espanha, no Mali e em Portugal, além de se espalharem por outras cidades francesas e italianas.

No tocante aos primeiros acervos universitários, Bohrer, Puehringer, Silva e Nairdof (2008, p. 4) dizem que no período de surgimento das primeiras universidades ocidentais “os livros eram raros e seu custo bastante alto, por isso o estudante dependia das aulas para receber conhecimento. Muitas vezes os textos eram lidos e ditados pelos mestres para que os estudantes pudessem ter acesso a ele”, ou seja, apesar de uma maior abertura da que a existente nas bibliotecas dos mosteiros (eclesiásticas), o acesso aos recursos informacionais ainda era restrito. Ribeiro (2015, p. 148) corrobora essa visão ao afirmar que

Durante muito tempo as universidades não tinham bibliotecas e era comum serem os professores a emprestar os próprios livros aos estudantes mais aplicados, que os copiavam e, por vezes, até vendiam as cópias efetuadas a livreiros que se instalavam junto das universidades.

Foi somente com o florescimento das universidades, que as bibliotecas também puderam começar a se desenvolver. Nas palavras de Milanesi (2013, p. 25) é a partir disso que “[...] os livros extravasam o âmbito da religiosidade e avançam por outros territórios temáticos [...]”.

Uma das mais destacadas bibliotecas desse período foi a Biblioteca da Universidade Sorbonne de Paris cuja descrição sacralizada é destacada por Morigi e Souto (2005). Outras bibliotecas de destaque foram as de Cambridge e de Oxford. Todavia, apesar desses exemplos de pioneirismo, na maioria dos “[...] países da Europa as bibliotecas gerais/centrais das universidades raramente surgiram antes do século XIV” (RIBEIRO, 2015, p. 149) e a presença do bibliotecário (ou seu equivalente) nesses espaços só se consolidou na Idade Moderna, por volta do século XVII (BAPTISTA; SOUSA; MANINI, 2019).

Por seu turno, a chegada das universidades ao continente americano ocorreu apenas no século XVI, sendo a primeira iniciativa nesse sentido a inauguração da “[...] *Universidad Autónoma de Santo Domingo*, na ilha de Hispaniola (atual República Dominicana), criada pela Bula em *Apostolatus Culmine*, emitida em 28 de outubro de 1538 pelo Papa Paulo III [...]” (BORTOLANZA, 2017, p. 6). Nela eram ofertados os

cursos de Artes Liberais, Direito, Medicina e Teologia. Mesmo enfrentando interrupções temporárias em suas atividades, essa universidade funcionou até 1822.

Apesar de não ser a primeira, a *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (UNMSM), fundada no Peru em 1551, é a mais antiga ainda em funcionamento no continente americano e integra a lista de dezenove instituições que existiam na América Latina no fim do século XVIII, todas elas nos países de colonização hispânica. Essa instituição

começou a operar em 02 de janeiro de 1553 na casa do capítulo do Convento do Rosário da Ordem Dominicana [...] é a única da América que teve suas atividades continuadas sem interrupções. Desde sua criação foi conduzida por 213 reitores. Embora tenha mudado de locais por cinco vezes, manteve sua função universitária em plena atividade. (BORTOLANZA, 2017, p. 06).

Embora, surgidas séculos antes das brasileiras, as universidades hispano-americanas partilham com as nossas o fato de terem se originado visando atender exclusivamente as elites econômicas (e brancas) dos países que as abrigavam, o que fez com que elas ficassem restritas aos centros urbanos.

Na América do Norte, as universidades surgem nos Estados Unidos da América, sendo Harvard, criada em 1636, a mais antiga delas. No que se refere ao desenvolvimento dessas instituições Catroga (2007, p. 36-37) afirma que

Ao invés do que acontecia na Europa, as Universidades americanas foram desde logo sensíveis à formação profissionalizante e tecnológica, separando-se do clássico modelo inglês, mais generalista e mais voltado para a formação do *gentleman*. [...] Elas procuraram especializar a própria investigação, através de uma pesquisa profissionalizada e do ensino de matérias que os preconceitos europeus ainda não achavam dignas de entrarem na Universidade, mormente as de natureza tecnológica e as ligadas ao mundo da economia e das finanças.

Esse aspecto associado a um sistema desdobrado onde a iniciativa pública e a privada atuavam na exploração do ensino superior são as duas características fundantes do modelo estado-unidense de ensino universitário.

As informações sobre as bibliotecas existentes (ou não) nas primeiras universidades do continente americano são escassas. Todavia Nunes e Carvalho (2016) permitem um vislumbre de como era o cenário dessas instituições no contexto dos Estados Unidos ao relatar que a biblioteca da Universidade de Harvard se originou através de doações e tinha como foco obras teológicas e com forte viés puritano. Já na América Latina, encontramos o exemplo da UNMSM que não contou com uma biblioteca oficialmente constituída até quase o fim do século XVIII (CAJAS ROJAS,

2008; SANTILLÁN ALDANA, 1999) e, mesmo após sua criação, a biblioteca dividiu por muitos anos espaço com o arquivo chegando a existir o cargo de arquivista-bibliotecário (MARTÍNEZ LAYA, 2018).

Conforme sinalizado anteriormente, há um significativo distanciamento temporal entre a chegada das universidades no continente americano e a criação das primeiras instituições desse tipo no Brasil. A chegada tardia do ensino universitário no país deve-se a uma “[...] intencionalidade da coroa portuguesa de manter a dependência [do Brasil] com relação à Universidade de Coimbra, a rigor, a única universidade existente em Portugal [...]” (MENDONÇA, 2000, p. 132). Essa intencionalidade pode ser interpretada como um dos artifícios usados pela Coroa para manter a então colônia sob controle, dificultando o estabelecimento de uma identidade intelectual própria.

As universidades chegaram ao Brasil somente<sup>1</sup> entre o fim da primeira e começo da segunda década do século XX com a criação da Universidade de Manaus, da Universidade de São Paulo e da Universidade do Paraná. Porém, por fatores diversos, todas foram desativadas alguns anos depois de inauguradas (CORDEIRO; SILVA; SOUZA, 2016). Data da década 1920 a implementação da primeira experiência universitária no Brasil que existe até os dias atuais. Nesse período foi criada aquela que detém o título de universidade brasileira mais antiga: a atualmente denominada Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Desde sua chegada em terras brasileiras, a universidade teve que lidar com a falta de planejamento e a descontinuidade das políticas públicas a ela direcionadas. Para fins didáticos, é possível dividir as políticas brasileiras para o ensino superior em três períodos, a saber: promulgação do Decreto nº 19.851, em 11 de abril de 1931, que estabeleceu o Estatuto das Universidades Brasileiras; a Reforma Universitária, decretada através da Lei nº 5.540 de 1968 e a fase pós-redemocratização que se estende da segunda metade da década de 1980 até os dias atuais.

O Estatuto das Universidades Brasileiras (EUB) foi a primeira legislação nacional destinada ao ensino superior e seu estabelecimento veio acompanhada da criação do Conselho Nacional de Educação (CNE) e da promulgação do decreto que

---

<sup>1</sup> Autores(as) como Bortolanza (2017), Filgueiras (1990) e Mendonça (2000) expõem a trajetória das tentativas de implementar o ensino superior no Brasil ainda no século XVII, bem como os caminhos alternativos adotados em decorrência dos sucessivos insucessos.

finalmente estabelecia uma organização formal para a Universidade do Rio de Janeiro (URJ).

O EUB foi concebido tendo por base o entendimento de que a universidade deveria ser uma instituição eminentemente técnica e pautada na formação de mão de obra. Nas palavras de Ésther (2015, p. 199) foi adotada a “[...] concepção do ensino do tipo utilitário e voltado às profissões, deixando em segundo plano a função da universidade de formadora da cultura nacional e da cultura científica desinteressada [...] A perspectiva oficial será a da universidade profissional”.

O EUB foi proposto sem a pretensão de trazer grandes novidades no que se refere aos pré-requisitos para criação de universidades, pois “[...] as exigências para a instalação de uma universidade eram aquelas que a URJ poderia cumprir sem maiores esforços” (ROTHEN, 2008, p. 146) e as prerrogativas relacionadas ao cargo de docente nessas instituições, ou seja, foi mantida a figura do catedrático o que “[...] dificultou a criação de uma carreira docente e manteve o autoritarismo do professor catedrático” (ROTHEN, 2008, p. 146).

Esse estatuto também acabou por fortalecer e, de certo modo, institucionalizar o *status* de que gozavam os cursos de Direito, Engenharia e Medicina. Isso ocorreu tanto pelo fato da presença desses cursos ser obrigatória para que uma universidade fosse considerada como tal quanto pela garantia de que

[...] cada uma das faculdades isoladas de direito, medicina e engenharia teria acento no conselho [CNE] [...] Considerando que cada uma das universidades contaria com um único representante, tem-se que essas faculdades isoladas apresentavam o mesmo peso representativo que uma universidade. (ROTHEN, 2008, p. 146).

Fatores como esse exemplificam o caráter técnico e reducionista que o EUB ajudou a consolidar na recém-criada universidade brasileira, bem como contribuíram para que os cursos de Direito, Medicina e Engenharia conseguissem exercer maior influência política e acadêmica que os cursos das Faculdades de Educação, Ciências e Letras.

O EUB citava a autonomia universitária, mas não deixou espaço para que ela fosse desenvolvida; falava sobre a importância de estimular a investigação científica, mas moldava uma universidade tecnicista; pretendia-se moderno, mas forjou-se no não rompimento com o que já se praticava no país. É por contradições como essa que Mendonça (2000, p. 138) afirma que

O Estatuto desagradou a gregos e troianos. O grupo dos engenheiros da ABE criticava não só a excessiva ingerência oficial na universidade [...] como o caráter pragmático da Faculdade de Ciências, Educação e Letras. Os católicos acusavam o projeto de laicizante e, com base nesse argumento, criticavam tanto o seu caráter centralizador quanto a sua feição pragmática. De fato, a Reforma Campos não se tornou um elemento catalisador dos grupos envolvidos com a discussão sobre a questão da universidade. O próprio governo federal, aliás, não se empenhou na implementação da nova instituição.

Apesar das limitações e das críticas, o EUB seguiu em vigor até a década de 1960. E mesmo com a publicação da primeira versão da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), em 1961, não houve mudanças significativas no tocante a estruturação do ensino superior brasileiro.

O segundo momento das políticas públicas para as universidades ocorreu na década de 1960 com o processo de reestruturação vivenciado pelas universidades brasileiras através da Reforma Universitária promovida pela Lei 5.540/1968. Essa reforma tinha por objetivo “[...] corrigir as distorções no sistema do ensino superior brasileiro, tradicionalmente centrado em torno da faculdade isolada, baseou-se na teoria dos sistemas abertos que analisa a universidade em suas dimensões: externa [...] e interna [...]” (CUNHA; DIÓGENES, 2016, p. 103).

Essa reforma foi realizada a partir de parceria firmada entre o Ministério da Educação (MEC) e a Agência Americana para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e foi financiada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Os trabalhos de avaliação para realização da reforma iniciaram em 1965 e tinham como objetivos principais

- a) fazer uma análise em profundidade da situação desse nível de ensino no país e determinar o que constituiria um sistema de ensino superior ideal para o Brasil;
- b) estabelecer confrontos entre as características ideais e as necessidades constatadas;
- c) apresentar, de modo a chegar a um plano de longo alcance para o desenvolvimento, medidas necessárias à execução do plano, mediante reformas consideradas necessárias ao sistema;
- d) e finalmente, desenvolver todo um esforço de planejamento a fim de garantir um equilíbrio necessário entre análise e ação. (FÁVERO, 1977 *apud* VIEIRA, 1980, p. 28).

A Reforma Universitária de 1968 não surgiu no vácuo, pois sua implementação visava, antes de qualquer coisa, “[...] legitimar intenções, sobretudo no que diz respeito à introdução de mecanismos que permitissem estabelecer maiores controles sobre a vida das instituições universitárias” (VIEIRA, 1980, p. 156). Objetivo esse perfeitamente alinhado com a postura adotada pelo então regime de governo.

Ademais, essa reforma também procurava responder a pressão, oriunda de diversos setores sociais, por mudanças e melhorias no ambiente universitário.

No tocante a implementação da Reforma ao longo dos anos 1970, o governo mostrou-se incapaz de controlar a expansão desenfreada dos estabelecimentos de ensino isolados em detrimento das universidades e a desvinculação dessa expansão tanto das necessidades do mundo do trabalho quanto das necessidades de mão de obra para áreas cruciais ao desenvolvimento do país. Foi nesse período também que o Brasil experimentou o primeiro crescimento significativo do ensino superior privado.

Pautada na centralização, a Reforma Universitária de 1968, implementou nas universidades brasileiras uma mentalidade tecnocrata que, ao invés de modernizar, acabou por contribuir para que práticas oriundas do EUB adquirissem uma nova roupagem e se mantivessem. De acordo com Vieira (1980, p. 157)

[...] não há propriamente reforma, no sentido mais amplo da palavra mas, antes uma metamorfose das formas tradicionais, através da criação de mecanismos que permitiram com que determinados grupos permanecessem com o controle sobre o poder [...] Assim, em lugar de criar novas formas, o projeto de reforma contribuiu para a manutenção de padrões conservadores e de uma estrutura de poder autoritária, onde foi diminuta a possibilidade de inovação.

Foi esse o principal legado da Reforma de 1968 e foi ele que norteou os rumos do ensino universitário brasileiro até a segunda metade dos anos 1980 quando se inicia o processo de redemocratização e há uma reestruturação nas diretrizes voltadas para a Universidade.

Juntamente com o processo de redemocratização foi promulgada uma nova Constituição Federal em 1988. Essa Constituição prevê, em seu artigo 207, que “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 2014, p. 59). Todavia, a plenitude da autonomia universitária prevista no texto constitucional ainda não foi alcançada, mantendo assim a tradição de períodos anteriores em que ela era mencionada, mas os mecanismos para sua concreta efetivação não eram viabilizados.

Além da Constituição uma série de outros textos legais e instrumentos normativos foram produzidos. Dentre eles merece destaque o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB). Esse programa foi criado em 1993 e consistia num “[...] sistema [...] amplo de avaliação da educação superior, em

que cursos e instituições públicas e privadas são avaliados por comissões de especialistas [...]” (ÉSTHER, 2015, p. 204). Ainda sobre o PAIUB, o então Pró-Reitor de Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e membro do Comitê Assessor do programa afirmou que ele se baseava nos princípios da Globalidade, Comparabilidade, Respeito à identidade institucional, Não premiação ou punição, Adesão voluntária, Legitimidade e Continuidade (RISTOFF, 1994).

Com a aprovação de uma nova LDB, em 1996, foram estabelecidos uma série de princípios para a educação no país. Princípios esses que também devem estar presentes no ensino superior. Nesse mesmo período o então governo “[...] promove ampla abertura para a criação de cursos superiores privados [...] o governo fala abertamente em criar um sistema de oferta de ensino em massa, evidenciando sua orientação mercadológica.” (ÉSTHER, 2015, p. 204).

No começo dos anos 2000, a avaliação do ensino universitário passa por nova reestruturação e o PAIUB é substituído pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Esse sistema

[...] é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. O Sinaes avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos, principalmente o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2015, documento em linha).

Além de mudanças no âmbito avaliativo, foram implementados também o Programa Universidade para Todos (PROUNI), criado em 2004, com foco nos estudantes que ingressassem em cursos universitários em instituições privadas; o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), criado em 2007, e o Programa Ciência Sem Fronteiras, criado em 2011, que visava promover o intercâmbio de pesquisadores brasileiros. Todas essas medidas interferiram na dinâmica de funcionamento das IES, fortalecendo os sujeitos e instituições que atuam nesse setor.

A união de todos esses processos deu origem a um contexto onde o ensino superior é passível de ser ofertado por quatro tipos de instituições diferentes. São elas: os institutos federais, as faculdades, os centros universitários e as universidades. O conjunto dessas organizações está abrigado sob o guarda-chuva da expressão IES sendo que cada uma possui configurações e limites próprios. Segundo dados coletados no mais recente Censo da Educação Superior, o Brasil possui 199



universidades, 189 centros universitários, 2020 faculdades e 40 institutos federais, totalizando, assim, 2448 instituições de ensino superior no país. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, [2018]).

Os institutos federais “[...] são unidades voltadas à formação técnica, com capacitação profissional em áreas diversas. Oferecem ensino médio integrado ao ensino técnico, cursos técnicos, cursos superiores de tecnologia, licenciaturas e pós-graduação” (BRASIL, [2017], documento em linha). Já as faculdades “São igualmente IES, públicas ou privadas, com propostas curriculares em mais de uma área do conhecimento”. (MONDINI; DOMINGUES, 2005, p. 06). Essas instituições não possuem a obrigatoriedade de desenvolver ações de extensão e pesquisa e gozam de menor autonomia que as universidades e centros universitários.

O centro universitário, embora citado no Decreto 5.773/2006 que trata do exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de IES federais, não possui definição na LDB. Todavia Mondini e Domingues (2005, p. 06) definem os centros universitários como entidades “[...] pluricurriculares, que devem oferecer ensino de excelência e oportunidades de qualificação ao corpo docente e condições de trabalho à comunidade escolar”. Embora o escopo e limites de atuação desse tipo de instituição sejam definidos em seu Plano de Desenvolvimento da Instituição, ela não apresenta a obrigatoriedade de desenvolver ações de pesquisa. (BRASIL, [2017]).

As universidades, que podem ser públicas ou privadas, são definidas pela LDB como sendo

[...] instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por: I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto regional e nacional; II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado; III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral. (BRASIL, 1996, documento em linha).

Essa definição com ares jurídicos é complementada por Peter (2007, p. 27) que defende que

[...] a Universidade é um ente capaz de abranger as mais distintas áreas do conhecimento, tem como finalidade a formação profissional vinculada ao comprometimento social, produz conhecimento por meio da pesquisa e investigação científica; divulga esse conhecimento por meio do ensino, de publicações ou outras formas; e difunde o conhecimento utilizando-se de programas de extensão abertos à sociedade.

Colocando ambas as definições de universidade lado a lado é possível obter uma significativa noção do que caracteriza essa instituição. A universidade, como as origens latinas do seu nome indicam, propõe-se a abrigar a universalidade dos saberes científicos e construir a partir deles uma comunidade pautada na liberdade para o estabelecimento de relações de intercâmbio e diálogos entre as diferentes áreas do conhecimento. São essas relações que vão subsidiar a realização dos processos de ensino, pesquisa e extensão.

Por outro lado, esses processos também demandam um significativo nível de especialização por parte daqueles/as que os realizam o que faz com que as universidades construam seus quadros com docentes e, mais recentemente, com técnicos administrativos altamente qualificados e exija por parte deles/as dedicação exclusiva as atividades profissionais que nela desenvolvem. Essa exigência se reflete no crescimento de 81%, no período 2007-2017, na quantidade de docentes trabalhando em tempo integral nas universidades públicas brasileiras e, também, no fato de que 57,2% dos docentes das universidades, aqui considerando públicas e privadas, possuem doutorado (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA [2018]).

A combinação entre elevada titulação, um dos indicadores de uma formação acadêmica sólida, com regimes de contratação na modalidade de dedicação exclusiva / tempo integral são importantes para que os/as docentes construam atividades vinculadas ao tripé ensino-pesquisa-extensão cuja existência e resultados tanto caracterizam quanto justificam a existência das universidades.

Dentre as IES, as universidades são as instituições que possuem maior autonomia administrativa e acadêmica, pois lhes é permitido “[...] criar cursos e sedes acadêmicas e administrativas, expedir diplomas, fixar currículos e número de vagas, firmar contratos, acordos e convênios, entre outras ações, respeitadas as legislações vigentes e a norma constitucional” (BRASIL, [2017], documento online). Existe ainda a possibilidade de criação de universidades especializadas, ou seja, instituições cujo foco de atuação concentra-se numa área específica do conhecimento.

Como ficou evidenciado, a legislação brasileira permite a existência concomitante de diversos tipos de IES, entretanto, essa mesma legislação limita o escopo e alcance de algumas dessas instituições a fim de incentivar o investimento, desenvolvimento e qualidade da educação superior; bem como garantir que todas as instâncias (tecnólogo, bacharelado, licenciatura etc.) sejam contemplados.

Contudo, em meio a variedade organizacional das IES, há uma instância cuja presença é unânime em todas as instituições dedicadas ao ensino universitário: a Biblioteca Universitária (BU). Segundo Prado (1992, p. 13)

A biblioteca universitária nada mais é que uma universidade em si mesma [...] Desde os mais remotos tempos a universidade e a biblioteca, trabalhando na mais íntima reciprocidade, tem desempenhado a importantíssima função de preservar e disseminar o conhecimento.

Ou seja, as BU existem porque existem Universidades e estas, por sua vez, fincaram nas BU algumas das suas bases mais antigas e sólidas. Essas duas instituições são simbióticas e se retroalimentam buscando assegurar sua mútua existência. Se ambas as instituições são interdependentes era de se esperar que as bibliotecas ocupassem papel de destaque nos planos e políticas mencionados anteriormente, porém a história mostra que isso não ocorreu. Na verdade, as BU padecem de uma descontinuidade de políticas ainda mais alarmante que a enfrentada pelas universidades. É essa trajetória tortuosa que será apresentada no tópico seguinte.

## **2.1 Planos e políticas para as bibliotecas universitárias no Brasil**

A criação das primeiras bibliotecas universitárias no Brasil não se orientou por nenhuma política ou plano nacional específico. Na realidade, o que se observa é que as bibliotecas eram criadas de maneira improvisada e sem possuírem o devido respaldo e apoio institucional por parte das universidades.

Conforme discutido no tópico anterior, as políticas voltadas para o ambiente universitário começaram tardiamente no Brasil. No caso das políticas voltadas para BU – seja de maneira específica, seja contemplando-as dentro das políticas/planos para a universidade – esse retardo foi maior ainda. Segundo Cunha e Diógenes (2016, p.102)

[...] as tentativas de criação e regulamentação da universidade se desenrolaram por anos a fio e só em 1931 foi instituído o regime universitário no Brasil, as ações para a criação e marcos regulatórios do Estado para BU se deram mais tardiamente, com exíguos orçamentos e inexistência de políticas governamentais integradas até hoje.

No caso específico do regime universitário instaurado em 1931 a BU (ou qualquer outro órgão destinado à guarda documental) não é sequer mencionada. Na realidade, partindo de uma interpretação um tanto quanto livre do texto legal, é possível inferir que a BU esteja incluída nas “demais condições necessárias” a que o texto do inciso II, do artigo 5º se refere. Nele é possível ler que para tornar-se universidade, dentre outras coisas, a instituição deveria “[...] dispôr de capacidade didactica, ahi comprehendidos professores, laboratorios e demais condições necessarias ao ensino eficiente [...]” (BRASIL, 1931, documento online). Todavia, essa interpretação não passa de uma suposição.

Essa carência de políticas específicas e de recursos (financeiros, humanos, tecnológicos etc.) fez com que as BU se desenvolvessem de maneira irregular e, salvo raras exceções, sem serem capazes de se estruturar como legítimos centros de produção do conhecimento. Miranda (1981, p. 11) diz que parece que a BU brasileira

[...] não foi criada para servir de base ao aperfeiçoamento do sistema educacional mas, ao contrário, apenas para o cumprimento, em condições mínimas e sem continuidade, das exigências impostas pela legislação que regulamenta o funcionamento de cursos acadêmicos.

A fala de Miranda encontra respaldo nas sempre exíguas menções e objetivos estabelecidos para a BU nas políticas educacionais e em relatos feitos pelas/os primeiras/os bibliotecárias/os a atuarem nas BU brasileiras. Exemplo disso é que as primeiras bibliotecas centrais, criadas visando dar maior consistência ao serviço bibliotecário realizado no ambiente universitário, datam da década de 1940, mas boa parte dessas iniciativas não conseguiu lograr êxito e, em alguns casos, como na Universidade Federal do Ceará (UFC), foram descontinuadas alguns anos depois de criadas (CUNHA; DIÓGENES, 2016).

Outro exemplo da ausência de suporte as BU é o relato da bibliotecária Alvaceli Braga, primeira bibliotecária oficial e primeira diretora do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, que ao chegar a instituição recebeu

[...] uma casinha [de madeira] daquelas, e era ali que funcionava a Biblioteca Central. Parecia música de Vinícius. “Eu não tinha mesa, não tinha cadeira. Só o que eu tinha era um montão de Diário Oficial e todos os diários encadernados como livros deste tamanho (faz um gesto com as mãos), que

se transformaram na minha cadeira, e um caixote que veio da Alemanha com aqueles 'maquinários' lá da Engenharia era a minha escrivaninha. Na parede, um daqueles antigos armários da Engenharia. Aquilo era o meu gabinete [...]" (SOUZA; CHAGAS; SILVA; SOUZA, 2002, p. 53).

Acrescente-se a isso que, em plena década de 1960, Alvaceli Braga só foi contratada como bibliotecária porque a universidade estava em processo de federalização e, portanto, precisava criar uma Biblioteca Central.

Exemplos como esses contribuem para aclarar a dimensão da descontinuidade existente no tocante as políticas e planos destinados as BU. Esse contexto faz com que as bibliotecas possuam marcos históricos um tanto quanto distintos daqueles possuídos pelas IES. O quadro a seguir (Quadro 1) contém uma síntese das iniciativas relacionadas ao desenvolvimento das bibliotecas universitárias no Brasil.

**Quadro 1 - Marcos históricos das bibliotecas universitárias brasileiras**

PERÍODO	MARCO HISTÓRICO	BREVE DESCRIÇÃO
1940-1960	Surgimento das Bibliotecas Universitárias Centrais	Esse surgimento se deu de diversas maneiras, mas em todas elas havia a intenção (nem sempre alcançada) de dotar as bibliotecas de uma maior sistematização.
1963	Maria Luiza Monteiro da Cunha divulgou, no 4º Congresso de Biblioteconomia e Documentação realizado em Fortaleza, as recomendações oriundas do Seminário Mendonza <sup>2</sup> .	O Seminário Mendonza, evento cujos apontamentos e direcionamentos a autora relatou no CBBB, ocorreu na Argentina. O trabalho de Maria Luiza foi um dos primeiros a introduzir no debate da Biblioteconomia brasileira as noções de comunicação, cooperação, coordenação e planejamento no âmbito de BU.
1965	USAID apresentou ao MEC documentos para a reestruturação do sistema universitário brasileiro.	Dentre outras questões, esses documentos traziam recomendações sobre o funcionamento e estruturação das BU. Essas recomendações reforçaram a ideia de centralização das bibliotecas visando, principalmente, racionalizar os recursos, produtos e serviços por elas oferecidos.
1968	Reforma Universitária	Respaldada pela USAID, essa reforma também se pautava na ideia de racionalização dos recursos e de que o ensino superior deveria ter caráter puramente prático (instrumentalista) e adequar-se aos eixos estabelecidos pelo governo para o desenvolvimento do país. Eixos esses que nem sempre estavam em consonância com as reais necessidades da população. Essa reforma também abriu caminho para a inserção da iniciativa privada no ensino superior.
1970	Criação do Grupo de Implantação da Comissão Nacional de Diretores das Bibliotecas Centrais Brasileiras	Importante instância para o debate e construção de ações voltadas para o fortalecimento das BU com destaque para a criação da Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias.
1972	Criação da Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias	Surgiu com o objetivo de discutir as dificuldades enfrentadas pelas BU brasileiras visando construir uma política nacional que as fortalecesse e garantisse seu desenvolvimento.
1974	Seminário na Universidade de Brasília	Discutiu a posição da biblioteca dentro da universidade depois da Reforma Universitária de 1968. Esse evento foi apresentado por Briquet de Lemos e teve como tema "A Posição da Biblioteca na Organização Operacional da Universidade".

<sup>2</sup> O trabalho apresentado por Maria Luiza Monteiro da Cunha era intitulado Informe acerca do Seminário sobre o desenvolvimento das bibliotecas universitárias na América Latina. A referência dele foi localizada em bibliografia compilada por Corujeira (1977) onde consta informação de que o trabalho em questão era mimeografado, mas, infelizmente, o texto original não foi localizado.

1978	Primeira edição do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)	Essa primeira edição do evento, que com o passar dos anos se transformaria no principal fórum de discussão brasileiro (talvez da América Latina) sobre BU, ocorreu no período de 23 a 29 julho, na cidade de Niterói, RJ. Sua criação originou uma série de importantes políticas direcionadas a esse tipo de biblioteca.
1980	BU se engajam em redes de cooperação	Ações de cooperação bibliotecária e de uso de bases de dados eletrônicas começam a ganhar força no país e redes são construídas a partir delas. A Rede Nacional de Catalogação Cooperativa (Rede BIBLIODATA) e o Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) são exemplos disso.
1986	Promulgação do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU)	Elaborado a partir das discussões realizadas no SNBU foi um marco para as BU brasileiras por ser a primeira política pública explícita destinada a esse tipo de biblioteca.
1993	Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB)	Buscava atender a demanda por padronização e modernização nos processos avaliativos e possuía três objetivos: estabelecimento de um procedimento de aperfeiçoamento do desempenho acadêmico, suporte a gestão universitária e prestação de contas das atividades desempenhadas pelas IES.
1995	Criação do Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP)	Criado pelo MEC, esse programa visava otimizar a aquisição de periódicos científicos e foi a base para a criação do atual Portal de Periódicos da Capes.
2000	Lançamento do Portal de Periódicos da Capes	Lançado, oficialmente, em 11 de novembro de 2000 o Portal de Periódicos ganhou regulamentação específica em 2001 e, atualmente, é referência mundial no que se refere a aquisição de publicações periódicas eletrônicas.
2002	Lançamento da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)	Idealizada e mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a BDTD surgiu e se consolidou como uma importante iniciativa de disseminação e visibilidade das teses e dissertações produzidas pelos pesquisadores brasileiros, bem como contribuiu para as discussões em torno do Acesso Aberto.
2004	Criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes)	Estabelecido através da Lei nº 10.861, o Sinaes reestruturou o processo avaliativo das IES por parte do MEC e possui componentes que permitem avaliar as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes centrando-se no ensino, na pesquisa e na extensão. Esse sistema passou por algumas reformulações em seus instrumentos de avaliação, mas segue sendo utilizado.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Dos marcos históricos apresentados no Quadro 1, alguns merecem uma maior explanação dada importância que exerceram para as discussões e práticas em BU no país. O primeiro desses marcos a ser destacado é a Reforma Universitária de 1968.

Assim como o EUB, o texto legal que respaldou a Reforma Universitária não menciona a BU em nenhum momento, ficando a obrigatoriedade de sua presença em instituições de ensino superior assegurada apenas pelo fato de que “[...] o Conselho Federal de Educação incluía [em 1963], entre os requisitos que um curso superior deveria satisfazer para obter reconhecimento, a existência de uma biblioteca.” (LEMOS; MACEDO, 1974, p. 168). Todavia era somente isso que a declaração do Conselho Federal de Educação (CFE) assegurava, a existência de uma biblioteca. O CFE não demonstra preocupação com recursos financeiros, estruturação e vinculação administrativa da BU ou serviços. Na verdade, nem a presença de um profissional graduado em Biblioteconomia nesses espaços era exigida pela então legislação.

Embora não tenha sido delineada para respaldar melhorias nas BU, a Reforma Universitária foi responsável por ampliar um processo reflexivo e problematizador em torno dessa instância acadêmica. Muitos trabalhos (CARVALHO, 1981; FERREIRA, 1980; LIMA, 1977) relacionados a BU surgiram a partir do contexto de mudança universitária fomentada pela reforma e todos eles tiveram como mote a constatação de que

O fato é que as bibliotecas não têm tido desenvolvimento compatível com o das universidades, embora os novos métodos de ensino pós-reforma, e a própria função da universidade baseada no trinômio ensino, pesquisa e extensão, façam com que as bibliotecas sejam mais solicitadas, no sentido de melhoria de serviço, quer qualitativa, quer quantitativamente falando. (FERREIRA, 1980, p. XIX).

Ou seja, mesmo excluindo a BU de seu escopo a Reforma Universitária exerceu influência sobre ela e essa influência foi tanto positiva (ampliação das demandas feitas a biblioteca por parte da comunidade de usuários) quanto negativa (inexistência de recursos que permitissem a biblioteca se desenvolver no mesmo ritmo da universidade). Mais do que recursos financeiros, que aumentaram um pouco no período pós-reforma, Lima (1977, p. 850) lamentava a falta de sistematização e planejamento, pois as BU continuavam “[...] crescendo desordenadamente, sem objetivos próprios e sem visar, como deveriam, a integração com os objetivos das universidades”.



Diante desse contexto, a autora alertava para a necessidade do estabelecimento de um maior apoio institucional por parte dos órgãos reguladores do ensino superior a fim de que as BU conseguissem se reestruturar para melhor atender a comunidade acadêmica. Em suas palavras

[...] a verdadeira reforma universitária no Brasil será a redefinição de conceito de suas bibliotecas, de maneira a transformá-las em um instrumento dinâmico de transferência de conhecimentos, muito diferente da instituição passiva de nossos dias que, com maior ou menor sucesso, armazena e organiza os seus acervos, à espera de uma percentagem reduzida de clientes que as procuram para satisfazer obrigações escolares - professores e alunos. Esta redefinição, certamente, só poderia ser encontrada em um diagnóstico dos serviços bibliotecários em estabelecimentos de ensino superior no Brasil e sua análise subsequente. Isto, por sua magnitude, dificilmente poderá ser realizado sem o apoio oficial [...] Seria certamente necessária a criação de um Grupo de Trabalho, com funções objetivas de planejar e realizar o estudo, para apresentar resultados e sugestões dentro de prazo pré-estabelecido. (LIMA, 1977, p. 850).

Infelizmente, as iniciativas envidadas no sentido de buscar respaldo institucional e político para realizar a reestruturação da BU, como a filiação da Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias ao Conselho de Reitores, não foram bem-sucedidas (CUNHA; DIÓGENES, 2016). Entretanto, os processos de reflexão desencadeados pela Reforma de 1968 e os esforços de mobilização que a classe bibliotecária realizou a partir disso não foram em vão, pois viabilizaram a criação do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), em 1978.

O SNBU surgiu para ser um fórum de discussão acerca das bibliotecas universitárias. Quando de seu surgimento, Miranda (1978) afirmava que as BU atravessavam um momento dramático de transição que apresentava grandes desafios e muito espaço (e necessidade) para que os/as bibliotecários/as usassem sua imaginação criadora para superá-los. E foi essa força criativa que subsidiou os esforços para a construção desse espaço.

O surgimento do SNBU foi fundamental para criação, na década seguinte, do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), pois foi a partir da análise e sistematização das recomendações feitas pelos participantes do seminário, ao longo de suas três primeiras edições, que foi possível elaborar uma análise do contexto vivenciado pelas BU. Essa análise foi discutida e aprimorada no IV SNBU, realizado em Campinas, em 1985 e serviu de semente para criação do PNBU (CHASTINET, 1990).

Na primeira versão do PNBU, o Ministério da Educação, dentre outras coisas,

[...] reconhece a responsabilidade da função de coordenação da Política Nacional de Educação Superior, em promover a BU brasileira, e assume que cabe a essa Secretaria, com a participação direta da comunidade universitária, assegurar condições que propiciem a definição de padrões de organização e desenvolvimentos de sistemas e serviços bibliográficos nas universidades. (BRASIL, 1986 *apud* CUNHA; DIÓGENES, 2016, p. 106).

Com o PNBU, finalmente a proposta de Lima (1977) de estabelecimento de apoio oficial para o desenvolvimento das BU começa a se concretizar. Esse Plano se dividia “[...] em seis grandes áreas, com doze diretrizes e suas respectivas quarenta e seis ações [...]” (CAETANO, 2012, p. 2058) e contemplava questões de planejamento, processo técnico, automação, formação e desenvolvimento de coleções, usuários e serviços e cooperação entre bibliotecas.

No tocante a sua estrutura para atuação, o PNBU possuía uma Secretaria Executiva e um Comitê Técnico Assessor (CTA) que, por sua vez se subdividia numa série de subcomitês. Os primeiros subcomitês do CTA se dedicavam a ações relacionadas a aquisição de periódicos, catalogação cooperativa, divulgação científica, desenvolvimento e capacitação de recursos humanos. Essa relação ganhou o reforço de mais três subcomitês, em 1989, que tratavam “[...] de serviços, de automação e de arquitetura de bibliotecas (sem prosseguimento)” (GARCIA, [1991], p.12). Aqui é curioso notar que os serviços de informação, atividades tão importantes para aproximar a biblioteca de seus usuários, não estavam presentes na primeira etapa de subcomitês criados.

Apesar de possuir uma estrutura própria, o PNBU fez forte uso do espaço e estrutura do SNBU para comunicar e discutir suas propostas. O Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU): planejamento e permanência traz a seguinte descrição

O programa, além das reuniões e seminários de avaliação e acompanhamento e da divulgação dos documentos de planejamento, estudos técnicos e pesquisas, cooptou fortemente o SNBU, transformando-o em fórum do programa, utilizando-o para antecipar temáticas, discutir problemas, divulgar resultados do programa, estudos e avaliações efetuadas, objetivando a difusão de conceitos e de metodologias. Pode-se dizer que o temário do V e VI SNBU foi organizado em torno dos interesses do programa. (GARCIA, [1991], p. 23-24).

Essa relação de proximidade entre o PNBU e o SNBU contribuiu para que as propostas do programa chegassem a um maior número de profissionais e para que o

SNBU se consolidasse como principal espaço de debates dos profissionais de Biblioteconomia que atuam no ambiente acadêmico.

Apesar de todas as ações desenvolvidas, o PNBU só foi formalizado no ano de 1990, através do Decreto 98.964. Esse decreto criou o Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (PROBIB) cujos objetivos eram

- I - Contribuir para a atualização e expansão dos acervos bibliográficos;
- II - Promover o desenvolvimento e a utilização de padrões, metodologias e técnicas modernas de tratamento dos documentos de maneira a assegurar intercâmbio de dados e ações cooperativas entre as instituições de ensino superior e de pesquisa;
- III - Assegurar o uso compartilhado dos recursos disponíveis, através de mecanismos específicos e redes que interliguem as bibliotecas das instituições de ensino superior e de pesquisa;
- IV - Promover a melhoria dos serviços de informação prestados aos usuários, assegurando acesso à informação nacional e internacional;
- V - Promover a capacitação do pessoal técnico e científico das bibliotecas e programas de orientação para os usuários, no que se refere ao uso de fontes de informação. (BRASIL, 1990, documento online).

Entretanto, essa formalização não se constituiu numa institucionalização de fato, apenas de direito, pois ela não foi capaz de suplantar práticas já arraigadas na administração pública, ao mesmo tempo em que esbarrou no desmonte da máquina pública promovido pelo Governo Collor (1990-1992). Ou seja, a formalização chegou tardiamente para o PNBU. Seu sucessor, o PROBIB já surgiu num contexto que o condenou ao ostracismo das leis criadas para não serem executadas.

É possível notar que até a década de 1980 a BU não contou com nenhuma política e/ou plano específico de desenvolvimento o que, tendo em vista a ocorrência de uma Reforma Universitária no fim da década de 1960, torna-se ainda mais alarmante, pois entre a aprovação da primeira legislação focada no ensino superior, em 1931, até a criação do PNBU, em 1986, transcorreram 55 anos.

Essa demora no estabelecimento de políticas que visassem dotar a BU de uma melhor estrutura de apoio ao seu desenvolvimento e que, em certa medida, fomentassem sua autonomia pode ser entendida como um indicador de que as instituições que são responsáveis pelo estabelecimento das políticas públicas para o ensino superior não enxergam a biblioteca como agente fundamental para que a universidade desempenha os muitos papéis que a sociedade espera dela.

Após a experiência do PNBU e do PROBIB, a BU voltou a ficar à mercê da sua inclusão (ou não) nas políticas direcionadas as Instituições de Ensino Superior em sua totalidade. Uma dessas políticas foi o PAIUB.

No caso do PAIUB, a biblioteca foi inserida na primeira das quatro categorias de avaliação. Essa categoria contemplava os “[...] fatores relativos às condições para o desenvolvimento das atividades curriculares [...]” (BRASIL, 1994, p. 16) estando alocada, especificamente, na parte de infraestrutura que também abarcava laboratórios e oficinas.

Esse entendimento da BU apenas como parte da infraestrutura da Universidade é um retrocesso que se manteve no substituto do PAIUB, o Sinaes. Nele, o aspecto que recebe maior atenção e causa maior impacto na nota que a BU recebe ao ser avaliada é o aspecto quantitativo do acervo. Mesmo os serviços sendo citados no Manual de verificação *in loco* das condições institucionais (BRASIL, 2002), eles não possuem o mesmo peso que a existência ou não de quantidades mínima de exemplares no acervo.

Transpor essa visão reducionista acerca do papel da BU junto a comunidade acadêmica é um desafio tão grande quanto foi criar um fórum de debates específico e planos de desenvolvimento nela centrados cerca de 30 anos atrás. Para subsidiar a superação desse desafio é preciso que a BU reflita acerca de suas concepções conceituais e setoriais a fim de angariar recursos para se posicionar de maneira séria e embasada no campo das disputas políticas.

## **2.2 Biblioteca universitária: reflexões conceituais sobre sua estrutura**

Embora nem sempre respaldadas por políticas sólidas, como evidenciado no tópico anterior, as BU evoluíram significativamente ao longo de sua existência. Essa evolução não surpreende, pois, nas palavras de Carvalho (2011, p. 9), “inovadoras por natureza e necessidade, as bibliotecas universitárias sempre foram organismos dinâmicos”. Por isso, sempre buscaram acompanhar as mudanças estruturais enfrentadas por suas instituições mantenedoras.

Foi isso que permitiu que as BU começassem a percorrer o caminho que as levou a modernidade, onde estão direcionadas para o provimento de “[...] recursos e serviços informacionais para a comunidade universitária [discentes, docentes e técnicos administrativos]” (PINTRO, 2012, p. 33). Esta afirmação é complementada por Luck, Motta, Souza, Sampaio e Rodrigues (2000, p. 2) quando afirmam que contemporaneamente

A Biblioteca Universitária [...] pode ser entendida como a instância que possibilita à universidade atender às [suas] necessidades [...] através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.

O entendimento de que a BU é uma instância fundamental para o desenvolvimento da universidade como um todo está presente nas discussões da área a algumas décadas. Litton (1974) afirma que somente quando a BU ocupa espaço adequado, possui acervo amplo e completo e presta serviços de alta qualidade é que a universidade poderá ser considerada uma instituição de excelência.

A BU é constantemente definida tendo por base a universidade, o que reforça a relação simbiótica existente entre as duas instituições. Um exemplo disso é a definição proposta por Ferreira (1980, p. XXIII) que afirma que a “biblioteca universitária é a que serve aos estabelecimentos de ensino superior, destinada aos professores e aos alunos, embora possa ser acessível ao público em geral.” Por seu turno Dias e Pires (2003, p. 13) dizem que BU são instituições que

Funcionam como órgão de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com acervo geral ou especializado, podendo apresentar estrutura administrativa centralizada ou descentralizada. Seus objetivos derivam dos objetivos institucionais de ensino, pesquisa e extensão. Seus usuários são estudantes de graduação, pós-graduação, pesquisadores, professores, funcionários e comunidade em geral.

Embora com níveis de detalhamento distintos, as citações de Ferreira (1980) e Dias e Pires (2003) partem do mesmo entendimento: a BU tem como ponto de partida a comunidade acadêmica e suas necessidades informacionais, mas também pode voltar-se para o público externo ao meio universitário.

Ademais, Dias e Pires (2003) afirmam que estando na Universidade, a biblioteca também terá como seu eixo o tripé ensino, pesquisa e extensão. Nesse ponto, cabe a realização de um adendo a fala das autoras, pois, uma vez que a BU também visa atender ao corpo técnico-administrativo da instituição de ensino, é possível afirmar que ela também tem como missão apoiar a gestão universitária. Assim sendo, ao invés de, simultaneamente, apoiar-se e fomentar o tripé ensino, pesquisa e extensão; a biblioteca universitária está apoiada e fomenta o quadripartite ensino, pesquisa, extensão e gestão universitária.

Dicionários técnicos voltados para a área de Biblioteconomia também seguem lógica semelhante nas definições de BU que propõem. Exemplo disso é a definição

dada pelo Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia que apresenta esse tipo de biblioteca como sendo “A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

Essa postura também está presente na literatura técnica estrangeira, como demonstrado pela definição fornecida pelo *Online Dictionary for Library and Information Science*. Segundo esta obra, a BU é “uma biblioteca ou um sistema de bibliotecas estabelecido, administrado e financiado por uma universidade para atender às necessidades de informação, pesquisa e currículo de seus alunos, professores e funcionários.” (REITZ, 2013, documento online, tradução minha).

É comum encontrar na literatura anglófona a expressão *research library* associada as expressões *university library*, *college library* ou *academic library*, sendo que essas três últimas são todas usadas para se referir a BU. Entretanto, uma *research library* (biblioteca de pesquisa) não necessariamente é uma biblioteca universitária e vice-versa. As *research libraries* são bibliotecas que contém “[...] uma coleção abrangente de materiais em um campo específico, disciplina acadêmica ou grupo de disciplinas, incluindo fontes primárias e secundárias, selecionadas para atender às necessidades de informação de pesquisadores [...]” (REITZ, 2013, documento online, tradução minha).

É possível que uma mesma biblioteca seja simultaneamente biblioteca de pesquisa e biblioteca universitária, mas isso não é uma obrigatoriedade. Na verdade, se tomarmos por base os pontos comuns, as *research libraries* estão conceitualmente mais próximas das bibliotecas especializadas, definidas por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 51) como bibliotecas “[...] sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento [...]”, do que das universitárias.

No que se refere a estrutura, as BU podem ser centralizadas ou descentralizadas. Sendo que existem diferentes tipos de arranjo para esses dois modelos estruturais, conforme indicado a seguir:

- a) Centralização física – localização do acervo bibliográfico em um, ou em reduzido número de salas ou prédios;
- b) Centralização administrativa – subordinação das bibliotecas do sistema, do ponto de vista financeiro, de pessoal, de material a uma biblioteca central ou órgão coordenador;

- c) Centralização operacional ou técnica – realização pela biblioteca central do processamento técnico (catalogação, classificação e registro) de todo o material documentário, adquirido pelas bibliotecas da universidade [...]
  - d) Centralização monolítica ou centralização (no sentido amplo) – existência de uma só biblioteca na universidade, onde o acervo é localizado, sendo a mesma responsável pela aquisição de material bibliográfico, pelo processamento técnico desse material e pela recuperação da informação para o usuário;
  - e) Centralização da aquisição – responsabilidade da biblioteca central pela aquisição de material documentário, para todas as bibliotecas da universidade, a quem o distribui, logo após recebê-lo;
  - f) Descentralização (no sentido amplo) – dispersão de acervo, sem coordenação e controle técnico e administrativo, por um órgão central;
  - g) Descentralização coordenada – dispersão do acervo, com ou sem autonomia financeira e administrativa, mas havendo coordenação técnica; [...]
- (FERREIRA, 1980, p. XXIII).

A citação de Ferreira (1980) evidencia algo que nem sempre fica latente na literatura técnica: centralização e descentralização possuem níveis, sendo que a primeira não pode ser entendida apenas como controle total de todos os setores da biblioteca e a segunda não pode ser definida como a ausência desse controle central. Na verdade, as instituições tendem a buscar o equilíbrio entre essas duas facetas.

Ferreira (1980, p. 18) afirma que “a estrutura administrativa é muito importante, para que os serviços bibliotecários sejam eficientes e satisfaçam às necessidades e exigências do usuário”, ou seja, para atender satisfatoriamente as necessidades da comunidade as BU precisam construir uma sólida estrutura organizacional. O impacto da estrutura administrativa adotada se faz perceber nos modelos escolhidos pela instituição para oferta de serviços, na alocação de profissionais e na construção de documentos (normas, diretrizes, políticas etc.) que vão embasar todas as ações desenvolvidas no dia a dia dessas unidades de informação.

Diante da conturbada trajetória e da falta de continuidade das políticas voltadas para BU no contexto brasileiro, não há um modelo hegemônico de estruturação dessas bibliotecas. Embora cada BU esteja inserida em um cenário gerencial específico, e isso faça com que ela tenha que levar em conta as particularidades desse cenário para definir qual modelo de estrutura administrativa adotar, Prado (1992, p. 16) argumenta que

O ideal é que seja ela centralizada, o que não significa que todo o seu acervo precise obrigatoriamente estar colocado num único edifício. Poderá estar, ou poderá haver uma biblioteca central e diversas setoriais, junto às diferentes escolas. O indispensável é que obedeça a uma única direção, a qual efetua a aquisição e o registro do material bibliográfico, administra os serviços técnicos [...] e orienta o trabalho de modo geral.

Ou seja, a autora não recomenda que as BU adotem uma estrutura totalmente centralizada e nem totalmente descentralizada. Essa recomendação, provavelmente, tem o objetivo de otimizar recursos e esforços, bem como assegurar maior facilidade para realização de ações cooperativas e estabelecimento de padrões. É importante salientar que, devido a expansão das universidades brasileiras, é cada vez mais comum encontrar instituições que adotam modelos pautados na descentralização ou na centralização de apenas alguns aspectos de sua estrutura técnico-administrativa.

Ainda no que se refere aos aspectos que interferem na conceituação de BU, há um tópico que cresceu em importância, especialmente, nas duas últimas décadas: a incorporação de recursos digitais ao acervo.

Em um primeiro momento essa incorporação fez com que os acervos das BU deixassem de ser formados apenas por materiais analógicos (manuscritos e impressos dos mais variados formatos, mapas, itens tridimensionais etc.) e passassem a contar também com materiais digitais (CD, DVD, materiais escaneados etc.). Posteriormente os materiais virtuais (documentos de texto natos digitais, páginas web, vídeos online etc.) também se juntaram ao já amplo escopo documental passível de ser armazenado por uma BU. Isso faz com que, atualmente, seja cada vez mais comum que uma biblioteca física possua em seu acervo documentos nesses três formatos. Fato esse que impossibilita pensar essa instituição apenas como morada dos livros; ela é muito mais que isso. É abrigo e espaço de disseminação dos documentos em toda sua diversidade.

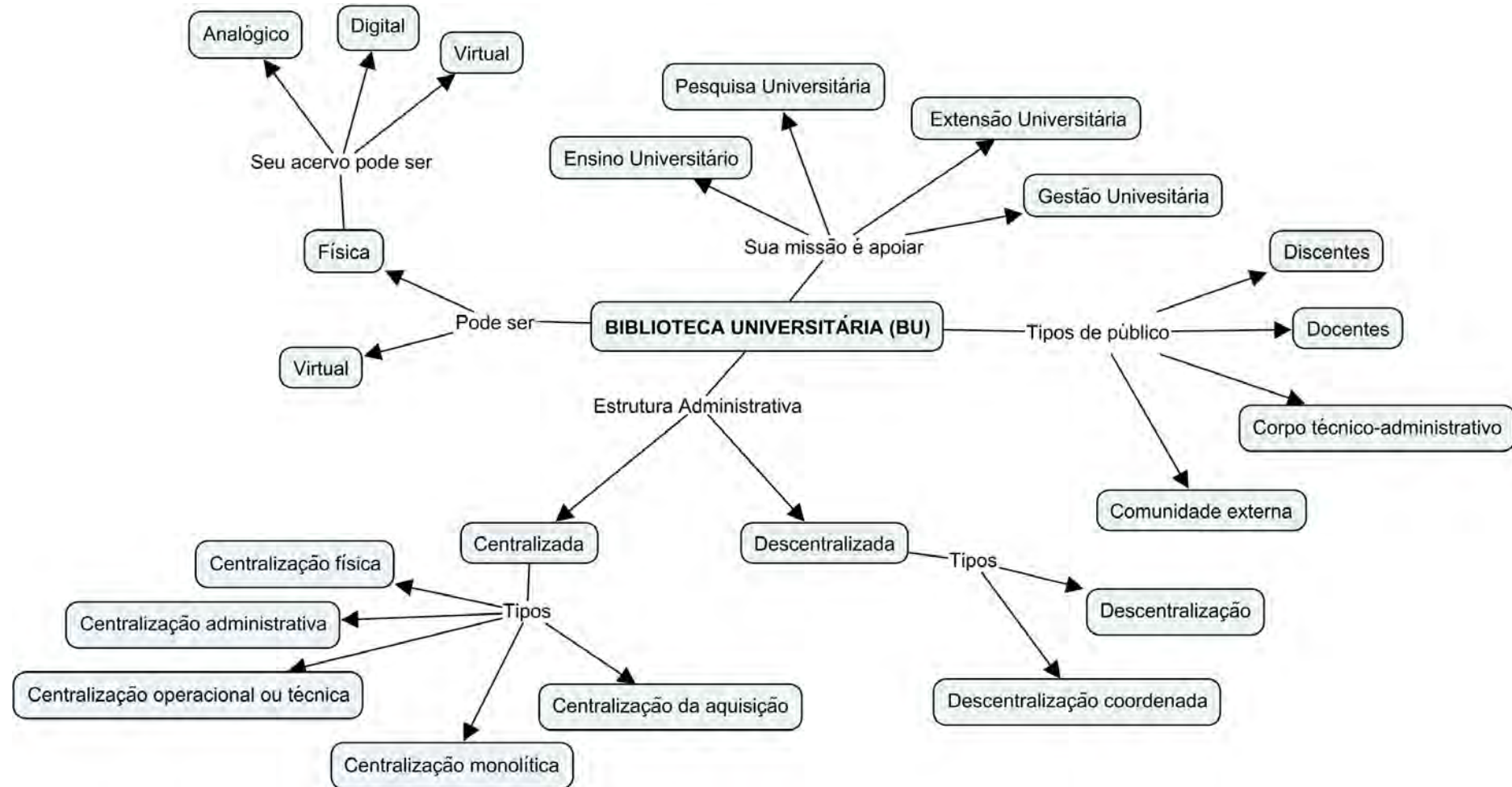
Todavia, esse impacto não se restringiu a ampliação da tipologia documental abrigada pela biblioteca. Ele também viabilizou o surgimento de um novo formato de biblioteca: a virtual. No caso desse trabalho, a biblioteca universitária virtual.

A biblioteca virtual “[...] não implica localização física, seja para o usuário final, seja para a fonte. O usuário pode acessar a informação de qualquer ponto e a informação pode estar em qualquer lugar.” (ROWLEY, 2002, p. 21). Portanto, a biblioteca virtual a que a autora faz referência abre mão do aspecto físico-presencial da biblioteca tradicional – e por extensão, também abre mão de comportar documentos analógicos em seu acervo – para passar a existir somente na realidade sustentada pela Internet. Embora qualquer tipo de biblioteca – pública, escolar, especializada etc. – possa adotar a forma de biblioteca virtual, é no âmbito da BU que esse formato vem ganhando contornos e densidade.



Apresentados os conceitos básicos e esclarecidos alguns pontos passíveis de confusão, é possível elencar as principais características, funções e público das BU. Esses dados estão sintetizados no mapa conceitual (Figura 1) a seguir.

**Figura 1** - Principais características e relações da biblioteca universitária



**Fonte:** Elaborada pela autora.

A partir da síntese visual proporcionada pela Figura 1, pode-se conceituar a Biblioteca Universitária como sendo um ambiente de informação centrado na organização (temática e espacial) dos documentos, na preservação (analógica, digital e virtual) dos dados e documentos e no atendimento as necessidades de informação da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos) e, eventualmente, da comunidade externa, fazendo uso das habilidades de sujeitos humanos (corpo técnico e parceiros externos a biblioteca) e do uso de entes tecnológicos (analógicos, digitais e virtuais) e cujas relações são, simultaneamente, globais e locais.

Ademais ressalta-se que cercadas por um ambiente dinâmico e diverso – apesar dos percalços – as BU não tiveram alternativa além de reinventarem a si e aos conceitos fundamentais que as norteiam. A gestão desse tipo de biblioteca em busca de equilíbrio entre todas as suas facetas é, nas palavras de Carvalho (2011), algo instigante e desafiador. E compreender os aspectos micro envolvidos nesse processo é fundamental para entender a biblioteca universitária.

### **2.3 Biblioteca universitária: percepções setoriais**

Assim como a instituição a qual está vinculada, a BU também possui setores e interesses específicos e existem diversas maneiras pelas quais essa compartimentalização das atividades da biblioteca é organizada. Isso ocorre porque

[...] cada instituição tem as suas características próprias, suas tradições e até mesmo barreiras psicológicas que são o produto de sua ideologia ou - para ser mais preciso - do ideário dos que a forjaram e nela imprimiram a sua personalidade, assim como a influência de seus novos líderes. (MIRANDA, 1978, p. 03).

Compreender e aprender a respeitar essas particularidades organizacionais é imprescindível para que o/a bibliotecário/a consiga construir uma estrutura organizacional adequada para a biblioteca. Construção essa que otimizará os processos de gestão e desenvolvimento de produtos e serviços informacionais. Embora não haja, mesmo entre as BU de instituições federais de ensino, um modelo único de estruturação é possível identificar alguns pontos comuns que se não estão presentes em todas podem ser encontrados na maioria delas. Esses pontos foram divididos em macrocategorias e, posteriormente, subdivididos a fim de uma melhor visualização (Quadro 2).

**Quadro 2** - Macrocategorias identificadas nas bibliotecas das universidades federais

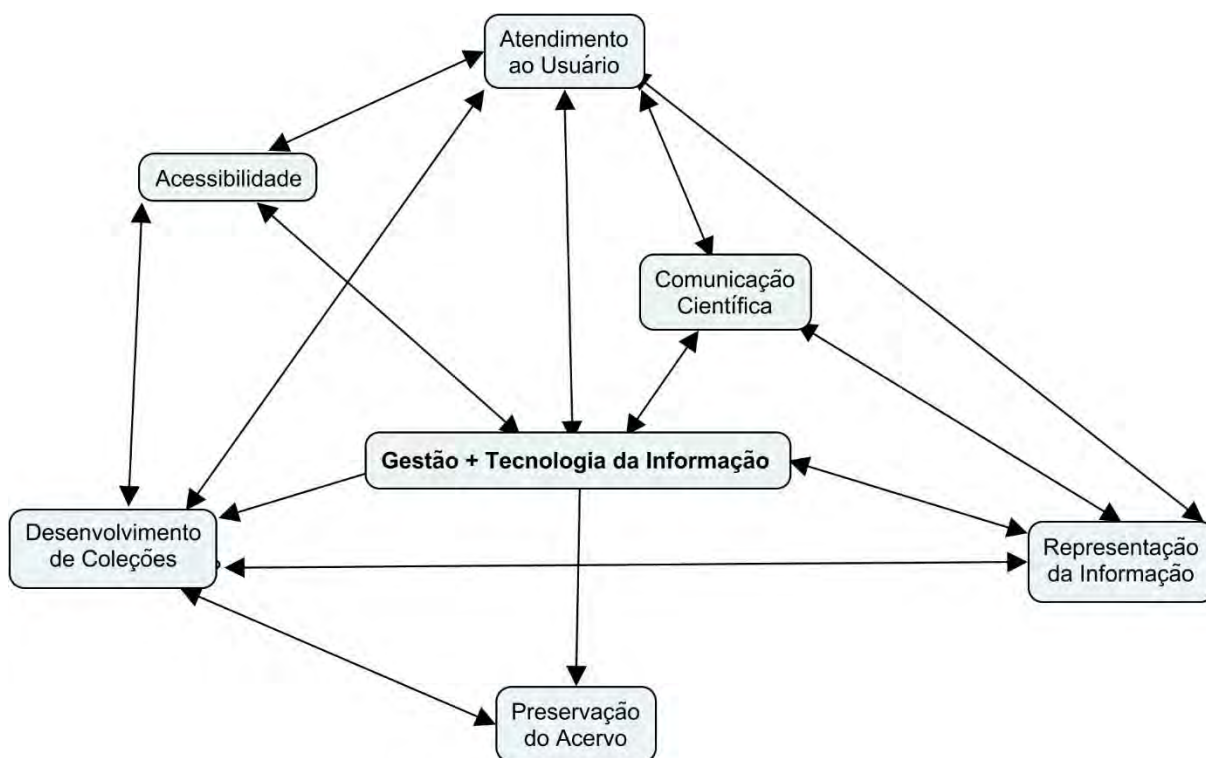
<b>MACROCATEGORIA</b>	<b>CATEGORIAS</b>
<b>Gestão</b>	Gestão de Pessoas
	Financeiro
	Comunicação
	Avaliação
	Gestão Patrimonial (Manutenção)
<b>Representação da Informação</b>	Representação Temática da Informação
	Representação Descritiva da Informação
	Classificação de Materiais de Informação
<b>Tecnologia da Informação</b>	Suporte para Software e Hardware
	Suporte para bases de dados digitais
	Suporte para atividades de Educação a Distância
	Desenvolvimento de recursos informacionais
<b>Desenvolvimento de Coleções</b>	Seleção de materiais
	Periódicos
	Depósito Legal
	Coleções Especiais (Obras Raras)
	Arquivo
<b>Comunicação Científica</b>	Memorial
	Apoio ao Pesquisador
	Métricas e Indicadores de Pesquisa
	Gestão de Dados
<b>Acessibilidade</b>	Editoração
	Adaptação de materiais de informação
<b>Preservação do Acervo</b>	Fornecimento de tecnologias assistivas
	Conservação do Acervo
	Restauração do Acervo
<b>Atendimento ao usuário</b>	Digitalização do Acervo
	Circulação de Materiais
	Atividades Culturais
	Disseminação Seletiva da Informação
	Apoio a Normalização
	Educação de Usuários
Elaboração de Materiais Instrucionais	

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Antes de avançarmos na discussão é indispensável frisar que o conteúdo do Quadro 2 não representa a estrutura de nenhuma BU em específico, mas sim um apanhado de setores e funções desempenhados por diferentes bibliotecas. Cabe também destacar que as categorias aqui elencadas podem assumir nomes e formatos distintos conforme as particularidades organizacionais da BU e/ou IES na qual se inserem.

Além disso, cabe frisar que, apesar de cada macrocategoria possuir atribuições específicas e possuir certo nível de independência, elas não atuam de maneira isolada em relação as demais. A imagem a seguir (Figura 2) sintetiza essas interações.

**Figura 2** – Relações entre as macrocategorias da biblioteca universitária



**Fonte:** Elaborado pela autora.

As macrocategorias de Gestão e de Tecnologia da Informação encontram-se no centro da imagem porque são as únicas que se relacionam com todas as demais. Tal situação se justifica por serem ambas atividades meio cuja existência e funções desempenhadas visam dar suporte as atividades fim da biblioteca.

A primeira macrocategoria identificada é a de Gestão e nela estão contidas a Gestão de Pessoas, Financeiro, Comunicação (Assessoria de Imprensa e Gestão de Mídias Sociais), Avaliação (Interna e Estudo de Usos e Usuários da Informação) e Gestão Patrimonial (manutenção).

A gestão de pessoas inclui o acompanhamento das atividades de todos/as funcionários/as vinculados/as a biblioteca seja permanente ou temporariamente. Além disso, incluem-se aqui as atividades de acompanhamento e incentivo a educação continuada dos funcionários, avaliações de desempenho, seleção de novos/as profissionais e ações relacionadas a construção e manutenção de clima e cultura organizacional saudáveis etc.

O Financeiro é responsável por todas as questões orçamentárias relacionadas a BU. Tais questões sofrerão mudanças em seu formato e instâncias a depender do

setor (público ou privado) no qual a biblioteca está inserida. Esse setor também pode buscar a captação de recursos em fontes alternativas.

Por seu turno, a Comunicação é responsável tanto pela realização de um assessoramento de imprensa da BU quanto por administrar as mídias sociais da instituição. Esse setor deve produzir conteúdo para ser veiculado tanto em canais oficiais da biblioteca e da IES quanto em canais externos. Ademais, esse setor também pode elaborar diretrizes para auxiliar os profissionais que atuam em bibliotecas setoriais a elaborar conteúdos para os perfis de suas respectivas bibliotecas. Exemplos disso são o Manual de Redes Sociais da Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” (Unesp) (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO, 2018a) e as Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2015).

A Avaliação tem entre suas principais responsabilidades a realização da Avaliação Interna e o Estudo de Usos e Usuários da Informação. Aqui o gestor também contará com apoio de sua equipe, todavia existem níveis de avaliação que são de sua responsabilidade. Além disso, também lhe compete acompanhar e apoiar os demais setores quando estes realizarem avaliações localizadas. Ainda no que se refere aos processos de avaliação, talvez o mais importante deles seja o estudo de usuários da biblioteca, pois seus resultados irão subsidiar ações em todas as esferas da BU.

A Gestão Patrimonial trata dos aspectos referentes a manutenção do espaço e dos bens móveis e imóveis da BU. Nela estão inseridas ações de inventário, tanto do acervo quanto dos demais equipamentos usados na biblioteca. Os dados coletados nesse tipo de levantamento costumam originar relatórios como o Relatório de Gestão 2017, elaborado pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2018). Embora nessas tarefas o/a gestor/a conte com o apoio dos/as demais membros da equipe, reside sob sua responsabilidade a realização de ações que visem a correção e melhorias da infraestrutura material da biblioteca.

A segunda macrocategoria identificada é a de Representação da Informação que se subdivide em Representação Temática da Informação (Elaboração / Adaptação de vocabulários controlados e tesouros, Elaboração de políticas e manuais de indexação e Indexação de materiais), Representação Descritiva da Informação

(Elaboração de políticas e manuais de catalogação e Catalogação de Materiais) e Classificação de Materiais da Informação. As três categorias principais são as mais tradicionais da área de Biblioteconomia e estão presentes em BU de diferentes portes. Juntas essas atividades formam o processamento técnico que é definido por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 293) como o “Conjunto de atividades às quais um documento é sucessivamente submetido até ser considerado pronto para ser incluído no acervo e ser usado pelo público da biblioteca”.

Além das atividades de representação propriamente dita, cabe a essa categoria desenvolver políticas e diretrizes que apoiem as ações por ela desenvolvidas. Alguns exemplos disso são a Política de Indexação do Sistema de Bibliotecas da UFC<sup>3</sup> disponibilizada para comunidade interna e externa da universidade; a organização dos manuais de catalogação no formato Wiki feito pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo<sup>4</sup> e o Projeto Marc 21 – Formato bibliográfico<sup>5</sup> desenvolvido pela Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Por ser responsável por toda preparação do material informacional para disponibilização, a macrocategoria de Representação da Informação precisa atuar em forte parceria com a de Tecnologia da Informação e a de Desenvolvimento de Coleções. Essa proximidade e interação entre macrocategorias diferentes não é exceção. Na verdade, ela é fundamental para que a BU seja capaz de articular recursos e esforços a fim de atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

A terceira macrocategoria identificada é a de Tecnologia da Informação (TI). Ela é responsável pelo fornecimento de Suporte para software e hardware, Suporte para bases de dados digitais, Suporte para atividades de Educação a Distância e Desenvolvimento de recursos informacionais próprios. As atividades dessa macrocategoria costumam ser atividades meio e não atividades fim, uma vez que

---

<sup>3</sup> A Política de Indexação da UFC foi publicada em 2016 e sua elaboração ficou a cargo da Comissão de Catalogação do Sistema de Bibliotecas. Seu objetivo é “[...] padronizar o processo de indexação dos acervos físico e digital, por meio de orientações gerais, e de documentar esses procedimentos para futuras tomadas de decisão.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2016, p. 09).

<sup>4</sup> A Área Técnica mantida pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP), é uma das poucas iniciativas de bibliotecas brasileiras que adota o formato Wiki. Ela foi iniciada em 2014 e tem seu conteúdo constantemente atualizado pela equipe da biblioteca. Mais informações em: [https://areatecnica.sibi.usp.br/wiki/index.php/P%C3%A1gina\\_principal](https://areatecnica.sibi.usp.br/wiki/index.php/P%C3%A1gina_principal)

<sup>5</sup> Esse projeto foi criado com objetivo de atender a comunidade interna da BU, mas acabou sendo disponibilizado para o público em geral visando diminuir a carência de fontes de informação sobre MARC 21 em língua portuguesa. Mais informações em: <http://www.dbd.puc-rio.br/MARC21/index.html>

servem de apoio a ações desempenhadas durante o processo técnico e o serviço de referência. É importante destacar esse aspecto a fim de evitar o tratamento da TI como panaceia para tudo que ocorre na biblioteca.

Cabe destacar que é de fundamental importância que, mesmo que a BU possua profissionais capacitados sobre tal questão em seu corpo, seja buscado o estabelecimento de parcerias com o setor de tecnologia da universidade. O trabalho dessa macrocategoria também pode incluir o desenvolvimento de produtos específicos. Um exemplo disso foi a construção do Mecanismo Online para Referências (MORE)<sup>6</sup> pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina. O MORE é um exemplo tão bem-sucedido de parceria entre a biblioteca e a área de TI que seu uso extrapolou significativamente o espaço da instituição que o criou e é amplamente recomendado por BU de outras instituições de ensino.

Outro exemplo de produto tecnológico desenvolvido através de parceria entre a biblioteca e profissionais de TI é o Aplicativo Móvel do SIBiUSP que permite realizar buscas no catálogo da biblioteca, acessar histórico de empréstimos, obter endereço (com mapa) e horários de funcionamento das bibliotecas, dentre outras funcionalidades (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2016a).

A quarta macrocategoria é a de Desenvolvimento de Coleções que tem entre suas subcategorias a Seleção de materiais (Aquisição, Intercâmbio, Doações e Desbastamento), Periódicos, Depósito Legal, Coleções Especiais (Obras Raras), Arquivo e Memorial.

As ações desempenhadas por essa macrocategoria são contínuas e dialogam com diversos setores da universidade como, por exemplo, as coordenações de curso e pró-reitorias de graduação e pós-graduação para tratar do depósito dos trabalhos de conclusão de curso. O Desenvolvimento de Coleções também precisa interagir com editoras, outras BU e todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que queiram doar materiais para integrarem o acervo da instituição. No que se refere, especificamente, a subcategoria Coleções Especiais (Obras Raras) cabe destacar a necessidade de sua proximidade com a macrocategoria Preservação do Acervo visando garantir boas condições de guarda e conservação dos materiais.

---

<sup>6</sup> O MORE foi desenvolvido através de uma parceria entre a BU e o Laboratório de Experimentação Remota, ambos na UFSC. Trata-se de uma ferramenta gratuita para elaboração de referências e citações no formato ABNT. Em 2018, o MORE passou a possuir também uma versão dedicada a Norma de Vancouver. O MORE pode ser acessado em: <http://www.more.ufsc.br/>



A macrocategoria Desenvolvimento de Coleções é responsável pelo estabelecimento de diretrizes para a realização de todos os subprocessos citados anteriormente. Essas diretrizes costumam ter a forma de uma Política de Desenvolvimento de Coleções. Exemplos desse tipo de documento são a política elaborada no formato de portaria pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2015). As ações desse setor podem ser centralizadas ou descentralizadas e, por ser responsável pela aquisição de bens, ela acaba por atuar de maneira próxima ao setor financeiro da biblioteca.

Arquivo e Memorial estão alocados nessa macrocategoria, apesar de comumente gozarem de certa autonomia e independência, por também lidarem com desenvolvimento de acervo. Ainda são poucas as BU que possuem essas divisões em sua estrutura, mas a necessidade de coletar, organizar e preservar sua própria memória documental e a da IES a que estão vinculadas, bem como a necessidade de construir coleções atreladas a especificidades regionais e que são, muitas vezes, únicas, deram origem a iniciativas como Memória Documental da BU que desde 2001 realiza o resgate histórico da trajetória do Sistema de Bibliotecas da UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, [2018]); bem como ao Memorial da Universidade Federal da Bahia e ao Centro de Estudos Baianos (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2016).

A quinta macrocategoria é a de Comunicação Científica que se subdivide em Métricas e Indicadores de Pesquisa, Gestão de Dados e Editoração. Essa é uma das macrocategorias mais transversais que uma biblioteca pode possuir, pois dialoga com a TI, com o Desenvolvimento de Coleções, com a Acessibilidade e com o Atendimento ao Usuário. Isso ocorre porque essa macrocategoria precisa movimentar recursos humanos e tecnológicos, gerar produtos e serviços, no plano analógico e digital a fim de apoiar processos de escrita acadêmica, combate ao plágio, adequação a normas de publicação, tradução e disseminação de pesquisas. Ademais o mapeamento de métricas de pesquisa pode integrar o processo avaliativo da IES.

Alguns exemplos de ações desenvolvidas por BU voltadas para a Comunicação Científica são o apoio para criação de um plano de gestão de dados utilizando a ferramenta DMPTool fornecido pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Unesp (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO, 2018b) e a aba Apoio ao Pesquisador presente no site do Sistema de Bibliotecas da USP com

uma série de informações sobre bases de dados, gerenciadores de referência, identificação do pesquisador, indicadores de pesquisa, escrita e publicação científica, integridade e prevenção do plágio, dentre outros temas (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2016b).

A sexta macrocategoria é a de Acessibilidade e ela se subdivide em Adaptação de materiais de informação para pessoas com deficiência e Fornecimento de tecnologias assistivas. No que se refere a macrocategoria Acessibilidade é de suma importância que a BU estabeleça parcerias e/ou possua profissionais com capacitação específica para acessibilização de materiais em seu corpo técnico.

Nas instituições que possuem tal serviço, o mais comum tem sido a biblioteca criar um laboratório de acessibilidade visando adaptar os documentos nos formatos que a comunidade necessite. No que se refere a oferta desse tipo de serviço, merece destaque o pioneirismo do Sistema de Bibliotecas da Unicamp que ainda em 1998 começou a elaboração de projetos para adequar sua estrutura e serviços para o atendimento de pessoas com deficiência. Em 2002, essa instituição inaugurou o Laboratório de Acessibilidade (LAB) localizado no 1º andar da atual Biblioteca Central Cesar Lattes (PUPO, 2006) cujo trabalho serve de inspiração para diversas outras instituições.

Um exemplo desse tipo de iniciativa desenvolvido por uma IES da região Nordeste é o Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte que engloba entre suas atividades a disponibilização e adaptação de materiais informacionais, a realização de orientações sobre uso de fontes de informação e normalização e o empréstimo de tecnologias assistivas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, [2015]).

A sétima macrocategoria identificada é a de Preservação do Acervo que se subdivide em Conservação do Acervo, Restauração do Acervo e Digitalização do Acervo. Essa macrocategoria é responsável pela elaboração de políticas, campanhas de conscientização, treinamentos, coordenação e realização de atividades de higienização, conservação e restauração do acervo. Mesmo que o sistema de bibliotecas não possua profissionais com formação específica sobre o tema em todas as suas bibliotecas é fundamental possuir na equipe, no mínimo, um profissional que tenha conhecimentos específicos nessa área.

Exemplos de como a macrocategoria Preservação do Acervo está presente do cotidiano das BU são a Divisão de Preservação do Acervo (de caráter permanente) e

a Seção de Conservação e Restauração do Acervo, ambas pertencentes ao Sistema de Bibliotecas da UFC (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2017?]).

A oitava e última macrocategoria identificada é a de Atendimento ao Usuário. Macrocategoria esta que é composta pelas subcategorias de Apoio a Normalização, Elaboração de materiais instrucionais, Educação de usuários, Atividades culturais, Circulação de materiais e Disseminação Seletiva da Informação (DSI).

No caso da Circulação de materiais a função do/a bibliotecário/a é, na maioria dos casos, de acompanhamento e não de execução das atividades. Por seu turno, as ações culturais ainda ocorrem de maneira tímida nas BU, estando, na maioria dos casos restritas a ações de animação cultural. Alguns exemplos desse tipo atividade são o Livros, prosa e arte promovido pela Biblioteca Central do *Campus* do Pici, da Universidade Federal do Ceará<sup>7</sup> e o Clube de Leitura da BCE promovido pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília<sup>8</sup>.

A DSI tem adquirido formato cada vez mais automatizado e esse aspecto é um dos motivos que explicam a necessidade de aproximação entre o Atendimento ao Usuário, especialmente o Serviço de Referência, e o Desenvolvimento de Coleções e a Representação da Informação, pois é necessário que esses setores troquem informações a fim de garantir a aquisição, descrição e divulgação adequada dos recursos informacionais.

O Apoio a Normalização e a Elaboração de materiais instrucionais caminham de mãos dadas, pois materiais como o guia/manual de normalização, tutoriais, *templates* pré-formatados, dentre outros recursos são elaborados e amplamente utilizados visando dar suporte a treinamentos ministrados pela BU e a prática da normalização por parte da comunidade acadêmica.

Por fim, a Educação de Usuários, especialmente voltada para o desenvolvimento da competência em informação da comunidade acadêmica, tem crescido em importância nas BU. Suas atividades se desenrolam, principalmente, na realização de treinamentos e na elaboração de materiais instrucionais. Um exemplo desse tipo de atividade é a oferta, desde 2017, de treinamentos na modalidade a

---

<sup>7</sup> Esse projeto consiste na realização de bate-papos com escritores, professores, artistas e demais personalidades visando fomentar o diálogo e aproximar a cultura, em especial a literatura, do dia a dia dos integrantes da comunidade acadêmica.

<sup>8</sup> Atividade mensal que tem o objetivo de “[...] fomentar a leitura dentro do ambiente da biblioteca e da universidade, ao proporcionar um espaço de debate e troca de ideias com usuárias(os), comunidade externa e servidoras(es).” (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, [2017]).

distância por algumas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (LIMA; SANTOS; SANTOS, 2017).

Conforme sinalizado pelos exemplos elencados, atualmente as BU realizam uma série de outras funções além da guarda de documentos. Hoje, elas incorporaram as Tecnologias da Informação e da Comunicação, as ações culturais, os treinamentos de usuários e outras ações com caráter educativo nas suas práticas cotidianas. Em todas as suas ações – sejam as de caráter técnico, sejam as de caráter humano – essas bibliotecas buscam atuar como entidade que realiza suas práticas de mediação **com e para** os usuários, num movimento dialético que visa superar o isolamento do passado recente (SILVA, 2012, 2015).

Bibliotecas de um modo geral e as bibliotecas universitárias em particular têm como seu principal objetivo “melhorar a sociedade facilitando a criação de conhecimento em suas comunidades” (LANKES, 2016, p. 69). Esse processo de facilitação perpassa necessariamente pelas ações (serviços e produtos) desenvolvidos pelo serviço de referência e é sobre a trajetória e características desse setor que a seção seguinte se debruça.

### **3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: PERCEPÇÕES SOBRE FUNDAMENTOS CONCEITUAIS, RELACIONAIS E EXEMPLIFICAÇÕES**

O serviço de referência (SR) é uma das bases da Biblioteconomia moderna e está intimamente vinculado a algumas das principais rupturas teórico-práticas vivenciadas por esta área no último século. Rupturas essas que permitiram a Biblioteconomia iniciar e avançar rumo a construção de uma atuação mais próxima das necessidades / desejos / demandas informacionais<sup>9</sup> dos sujeitos.

Embora de constituição recente, pois os primeiros registros sobre SR datam do final do século XIX, essa prática já constitui um importante aspecto da prática bibliotecária tendo sido considerada por Ranganathan (1961) o verdadeiro trabalho do bibliotecário.

Todavia a literatura em língua portuguesa ainda carece de discussões mais amplas e detalhadas e por isso os tópicos a seguir dedicam-se ao debate em torno da construção histórica e teórica do conceito de serviço de referência partindo de suas premissas mais básicas e avançando em direção a sua caracterização contemporânea.

#### **3.1 Desmembrando a expressão serviço de referência**

A expressão serviço de referência é composta por dois termos dotados de trajetórias particulares de construção de sentidos. Compreendê-los em suas particularidades é o primeiro passo tanto na busca pelo entendimento do estado atual deste conceito como na construção de novos entendimentos para ele.

##### **3.1.1 Serviço**

Serviço é um termo polissêmico. O Dicionário Priberam da Língua Portuguesa registra quinze significados diferentes para esse substantivo masculino. Dentre eles estão ato ou efeito de servir; diligência; ação útil e benéfica (SERVIÇO, 2008).

---

<sup>9</sup> Cabe frisar que há uma significativa discussão em torno desses três conceitos. Esse debate tem seu marco teórico inicial na década de 1960 com o avanço das pesquisas sobre estudos de usuários dentro da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e seu uso como subsídio para o desenvolvimento de produtos e serviços e tomada de decisão em bibliotecas. As nuances teóricas e relações desses conceitos com o serviço de referência são apresentadas no tópico 3.3 desta seção.

Ademais dos sentidos elencados no dicionário, o termo serviço também está presente na nomenclatura técnica de várias áreas, tais como: Administração, Economia, Biblioteconomia, dentre outras.

Na literatura técnica e acadêmica, o conceito de serviço é fortemente vinculado a área de Administração e, portanto, sua definição primária está associada a relações de consumo e troca de bens, sendo o serviço qualquer atividade onde o cliente não obtém a posse exclusiva do bem adquirido. Las Casas (2012, p. 6) ilustra isso, ao definir serviço como sendo “[...] uma transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem [tangível].” Essa definição é corroborada pela Associação Americana de Marketing ([1980-1991?] *apud* LAS CASAS, 2012, p. 6) quando esta define serviços como as “[...] atividades, vantagens ou mesmo satisfações que são oferecidas à venda ou que são proporcionadas em conexão com a venda de mercadorias.”

Entretanto, embora a associação entre serviço e relações de consumo seja frequente na literatura, existem também concepções mais abrangentes, como a proposta por Rathmell (1966 *apud* LAS CASAS, 2012, p. 6) que define serviço “[...] como um ato, um esforço, um desempenho e que pode apresentar-se de várias formas.” Ou seja, o serviço não se dá somente no contexto de trocas comerciais podendo ocorrer também em qualquer cenário em que um recurso intangível ofertado esteja sendo adquirido por alguém.

Lovelock e Wright (2001) complementam as definições anteriores ao apresentarem serviço como atos que visam criar benefícios através da criação de mudanças naqueles que desejam e utilizam os serviços oferecidos. É válido destacar que os autores acrescentam a questão do desejo a definição. Esse acréscimo indica a impossibilidade de construir serviços sem ter em conta os sujeitos que vão utilizá-los.

Todavia, aqui cabe uma ressalva, um acréscimo a definição, o serviço não pode ser pautado somente nos desejos dos usuários, mas também nas suas necessidades. Há uma sensível diferença, pois nem tudo que clientes/usuários desejam reflete suas reais necessidades. Aqui cabe a sensibilidade dos profissionais que vão oferecer os serviços a fim de enxergar além do que é desejado e externado pelos sujeitos visando construir serviços que sejam mais do que o esperado e cujo impacto no cotidiano das pessoas seja efetivo e duradouro.

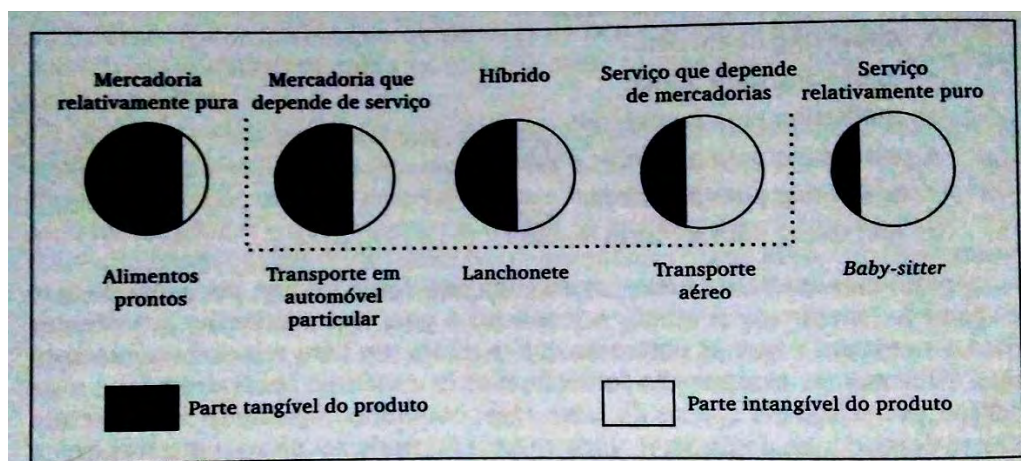
De acordo com Las Casas (2008; 2012) os serviços possuem quatro características essenciais: intangibilidade (são abstratos); inseparabilidade (são inseparáveis de sua execução, pois só existem nesse momento); heterogeneidade (impossibilidade de manter a qualidade constante, pois o serviço é vinculado as características de quem o executa) e simultaneidade (a produção e o consumo do serviço ocorrem ao mesmo tempo).

Avançando na compreensão desse termo é necessário dedicar espaço para abordar a importância dos termos tangível e intangível para a construção e compreensão do conceito de serviço. Tangível faz referência ao que possui representação física, é palpável. Por seu turno, intangível é tudo aquilo que não possui representação física, que existe somente como representação mental (constructo) durante o momento em que está sendo executado.

Embora opostos em sua representação básica, é errônea a compreensão que considera bens tangíveis e bens intangíveis como elementos inconciliáveis e que, portanto, propõe que um recurso só pode ser tangível ou intangível. Na verdade, a realidade demonstra que um recurso, independente do espectro social (econômico, informacional, administrativo, cultural etc.) em que se encontra nunca é puro, ou seja, nunca é totalmente tangível ou intangível.

Na verdade, os aspectos tangíveis e intangíveis se combinam durante a realização de um serviço. Essa combinação é apresentada no esquema (Figura 3) elaborado por Las Casas (2008) onde ele exemplifica essa relação utilizando alguns produtos e serviços comumente encontrados na sociedade.

**Figura 3** - O espectro mercadorias-serviço



Fonte: Las Casas (2008, p. 12)

Corrêa e Caon (2009) corroboram que é falaciosa a divisão excludente entre serviços e produtos. Segundo esses autores, atualmente, a maioria das organizações não oferece produtos (tangíveis) ou serviços (intangíveis), mas sim um pacote de valor onde, respeitadas as particularidades de cada organização e do contexto em que ela atua, esses dois elementos estão presentes simultaneamente e atuam como suporte um para o outro.

Ainda no tocante aos serviços, percebe-se que é possível classificá-los de muitas maneiras distintas. Alguns exemplos desse tipo de classificação são a classificação de serviços quanto ao esforço do consumidor (LAS CASAS, 2012); classificação de serviços tendo por base as classes da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (LAS CASAS, 2012); a classificação de serviços quanto a sua durabilidade (GREENFIELD, 1966) e a classificação de serviços com base na tangibilidade (WILSON, 1972).

Nenhuma dessas classificações é absoluta, pois todas elas escolheram um aspecto relacionado aos serviços e o tomaram como elemento norteador de sua construção. Entretanto, neste trabalho escolheu-se destacar a classificação de serviços tendo por base as classes da Classificação Nacional de Atividades Econômicas elaborada por Las Casas (2012), pois ela leva em consideração o contexto brasileiro para sua elaboração e tem entre seus sete segmentos um dedicado especificamente aos serviços de informação.

Por servir de base para a padronização do registro de atividades financeiras, a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) acaba por excluir as bibliotecas das entidades prestadoras de serviços informacionais listadas por Las Casas (2012) em sua classificação. Porém, como afirma Silva (2016, p. 33) “Além da formação de acervo e promoção de serviços, a biblioteca é [...] um centro de formação e interação social constituído a partir de uma intencionalidade político-social por sujeitos humanos [...] e sujeitos não-humanos.” Ou seja, a biblioteca possui características mais que suficientes para ser classificada como uma instituição que fornece serviços de informação pois produz, reúne, organiza, dissemina, apoia o desenvolvimento de competências e fornece espaço para o debate da informação fornecida (por ela e por outras instituições) abarcando, assim, múltiplas possibilidades de atuação que um serviço de informação pode abranger.

No contexto específico da Biblioteconomia, o *Online Dictionary for Library and Information Science* (ODLIS), um dos mais respeitados dicionários técnicos da área,



não traz nenhuma definição para a palavra serviço isoladamente, mas apresenta uma série de termos compostos onde essa palavra está presente. Isso indica, não apenas que ela é utilizada pela área, mas também que esse uso ocorre sempre em conjunto com outras palavras visando formar expressões, termos técnicos compostos. Alguns exemplos disso são expressões como *abstracting service*, *access services*, *service area*, *service point*, *technical services*, *reference service*, dentre outras (REITZ, 2013).

No contexto brasileiro, o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, também não apresenta uma definição de serviço trazendo, assim como no ODLIS, essa palavra como um dos elementos formadores de termos técnicos compostos. Alguns exemplos de seu uso em língua portuguesa são serviço bibliográfico em linha, serviço corrente de alerta, serviço de análise documental, serviço de comutação bibliográfica, serviço de empréstimo, serviço de referência, dentre outras composições (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Nota-se que em algumas das expressões em língua portuguesa onde a palavra serviço é empregada ela não age como elemento determinante para construção de significado da expressão podendo ser suprimida – o que, de fato, ocorre – sem maiores prejuízos. É quase como se essa palavra fosse usada tanto como elemento diferenciador entre as atividades que tem algum nível de contato com atendimento ao público e as atividades de processo técnico quanto como elemento afirmativo de que a biblioteca oferece serviços não sendo, portanto, apenas espaço de armazenamento documental.

Todavia, utilizar esse termo sem a devida reflexão e entendimento de seus alcances não altera positivamente o arcabouço teórico da Biblioteconomia e muito menos torna concreta a prestação de serviços, especialmente os denominados serviços de referência, no ambiente das bibliotecas.

Explorados os entendimentos conceituais básicos relacionados ao termo serviço, pode-se passar a abordar de maneira mais aprofundada a segunda palavra formadora da expressão serviço de referência, no caso, o termo referência.

### **3.1.2 Referência**

O Dicionário Priberam elenca sete significados diferentes para o substantivo feminino referência e todos eles perpassam, de algum modo, pela noção de fazer referência, aludir a alguém ou algo (REFERÊNCIA, 2008). Etimologicamente, esse

termo deriva do latim *referentia* e, portanto, além de estar associado a noção de remeter, alude as concepções de dar, relatar e responder.

Referência também é um termo presente na literatura das áreas de Linguística e Filosofia onde significa “[...] o ato de pôr um objeto qualquer em qualquer relação com outro objeto” (ABBAGNANO, 2007, p. 984). Dentro dessa perspectiva, um termo acaba adquirindo um significado amplo, pois pode referir-se a manifestações distintas de um objeto. Nesses casos, a análise do contexto em que ele será utilizado é fundamental para compreender adequadamente seu significado.

Diferente da palavra serviço que, além da área de Biblioteconomia, ocupa significativo espaço no espectro de discussão das áreas de Administração e Economia, o termo referência não goza de amplas discussões a ele dedicadas muito além da lógica e da filosofia da linguagem, onde se constitui num dos principais problemas de estudo da tradição analítica.

É na Biblioteconomia, tanto em sua literatura técnica quanto acadêmica, que esse termo possui uma maior quantidade de usos, especialmente, combinado com outras palavras visando formar expressões e termos técnicos compostos. Em língua portuguesa, os mais famosos são, além da expressão serviço de referência, livro de referência, coleção de referência, bibliotecário/a de referência, referência bibliográfica e lista de referência (MARTINS; RIBEIRO, 1972).

Uma primeira análise dessa lista de termos permite observar que seu uso está circunscrito as atividades, recursos e ambientes da biblioteca em alguma medida vinculados ao atendimento ao público.

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia apresenta a seguinte definição para este mesmo termo

Indicação que encaminha o usuário a um texto, a uma entrada em catálogos e índices, a uma base de dados, a um banco de dados ou a fontes de informações pertinentes ao assunto solicitado. [...] Indicação bibliográfica elaborada de acordo com normas específicas [...] Indicação que leva o usuário a outras publicações, a termos específicos e a trechos também específicos. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 312).

Nota-se que há forte associação dessa palavra com a ideia de remissivas dentro de instrumentos de representação e recuperação da informação e de elaboração de referências bibliográficas no contexto da normalização. Tal entendimento predomina no imaginário do usuário comum da biblioteca não surpreende, mas perceber seu predomínio na literatura técnica da área é um tanto

quanto preocupante, pois indica uma compreensão restritiva e ainda fortemente vinculada ao âmbito das atividades de gestão e representação documental.

O *Online Dictionary for Library and Information Science*, por sua vez, define referência como sendo

Uma palavra ou frase convencionalmente usada em uma obra para encaminhar o leitor para outra parte do texto (veja acima ou veja abaixo) ou uma palavra ou frase similar usada em um índice, catálogo ou trabalho de referência para direcionar o usuário de um título ou entrada para outro (ver ou ver também). Também se refere a qualquer frase latina usada em notas de rodapé, notas de fim e bibliografias para encaminhar o leitor a obras citadas anteriormente ou citadas, por exemplo, *ibid.* e *op. cit.* Às vezes usado como sinônimo de citação. Também se refere a uma carta escrita em apoio ao pedido de emprego ou moradia de uma pessoa, geralmente por alguém familiarizado com as qualificações ou reputação do candidato, ou a uma pessoa que concorda em ser contatada para tal recomendação, geralmente por telefone. (REITZ, 2013, documento online, tradução minha).

A definição proposta por Reitz (2013) contempla um escopo maior do que o apresentado por Cunha e Cavalcanti (2008). Nela, além do entendimento relacionado a remissivas, são contemplados também os usos desse termo no âmbito da normalização e das relações humanas. No tocante a normalização, nota-se que o termo pode ser usado para designar tanto o conjunto padronizado de elementos descritivos que permitem a identificação individual de um documento quanto as citações em si.

No âmbito das relações humanas há o entendimento de que um sujeito é capaz de referenciar outro. Chama atenção o fato de nos exemplos usados para ilustrar tal prática, o/a bibliotecário/a não ser explicitamente indicado como ser capaz de referenciar tanto a outros sujeitos quanto a recursos informacionais. Tal ausência é significativa, uma vez que o serviço de referência contemporâneo possui muitas facetas (ver tópico 3.4) e se constitui num dos alicerces daquelas bibliotecas que entendem que seu centro deve ser a comunidade e sua missão deve ser facilitar a produção de conhecimento em todas as suas variações.

Todavia, apesar dessa ausência, é possível notar com clareza a capacidade, assinalada anteriormente, desse termo designar manifestações distintas, ou seja, quando se trata de referência há múltiplas possibilidades de entendimento e de caminhos a serem seguidos a fim de referenciar adequadamente, de relacionar adequadamente os objetos e os sujeitos entre si.

Agora que os dois termos formadores da expressão tiveram seus significados apresentados separadamente, a discussão de ordem histórica, conceitual e pragmática pode avançar rumo as particularidades do serviço de referência em si.

### **3.2 Serviço de referência: história, conceitos e características**

O serviço de referência teve seus primórdios na segunda metade do século XIX, quando os bibliotecários começaram a perceber que não bastava disponibilizar as coleções, então formadas majoritariamente por livros, para o público, mas que era preciso auxiliar as pessoas no processo de localização das obras desejadas. Figueiredo (1992, p. 10) diz que o SR, originalmente, estava focado na orientação em relação ao uso do acervo e que, a partir disso, “[...] evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta”.

Essa centralização no apoio ao uso do acervo da biblioteca não surpreende, pois, embora a transição entre os séculos XIX e XX tenha sido um período de avanços na área de representação da informação, os catálogos desse período ainda se caracterizavam como “[...] inventários de coleções (como livros de tombo), em geral organizados em códices, ou seja, na forma de livro (DOTTA ORTEGA, 2010, p. 4). Portanto, a sistematização dos instrumentos de representação, busca e recuperação da informação usados em bibliotecas ainda não estava consolidada.

Ademais, a educação de usuários ainda não havia despontado no cenário de atuação da Biblioteconomia. Essa combinação de fatores tornou quase que inevitável o direcionamento do olhar do bibliotecário para a elaboração de serviços centrados no apoio dos usuários no tocante a consulta e uso do acervo.

O primeiro trabalho a fazer alusão a práticas similares ao SR data de 1876 e consistiu em apresentação realizada durante a 1ª Conferência *da American Library Association*, em 1876, pelo bibliotecário Samuel Swett Green (FIGUEIREDO, 1992). Posteriormente, esse trabalho, intitulado *Personal relations between librarians and readers*, foi publicado no *American Library Journal* (AGUILAR PINTO, 2017). Essa exposição coloca Green como o responsável por introduzir na área o debate em torno do então denominado auxílio aos leitores. Porém, apesar do pioneirismo de Green, o termo serviço de referência só foi utilizado pela primeira vez quinze anos depois, em “[...] um texto lido numa conferência [...] em maio de 1891, por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do *Columbia College* [...]” (GROGAN,

2001, p. 1). Ainda seguindo a trilha dos pioneirismos, o primeiro manual dedicado inteiramente a temática do SR é de autoria de James I. Wyer e data de 1930 (GROGAN, 2001).

Embora importantes para fins históricas, as datas associadas ao surgimento do SR não podem ser encaradas como indicativo de plena aceitação desse tipo de atividade por parte da classe bibliotecária e muito menos a existência de um consenso em torno do que o SR deveria contemplar. Acerca disso, Almeida Junior (2013, p. 45) afirma que

[...] essas datas representam [apenas] o momento em que a proposta de um serviço formal e exclusivo de atendimento aos usuários é explicitada; não significa, obviamente, que o serviço proposto foi imediatamente aceito e implantado nos vários tipos de bibliotecas espalhadas pelo mundo. Ao contrário: **a idéia lançada nos Estados Unidos da América muito lentamente vai sendo assimilada e concretizada** [...] (grifo meu).

Ou seja, a aceitação e implementação do SR, bem como o entendimento em torno da sua definição foram alvo de intensos debates, especialmente no século XX.

Antes de seguir com o debate conceitual em torno do SR, cabe destacar que, no contexto brasileiro, o trabalho desenvolvido pela bibliotecária e professora Nice Menezes de Figueiredo foi de fundamental importância para a ampliação e fortalecimento das discussões e práticas acerca do Serviço de Referência. Dentre os trabalhos por ela produzidos sobre esse tema, destacam-se sua tese, defendida em 1975 na *Florida State University*, intitulada *A conceptual methodology for error prevention in reference work*, os livros *Avaliação da coleção de referência nas bibliotecas*, *Textos avançados em referência/informação*, *Serviços de referência e informação*, *Metodologias para a promoção e uso da informação*, além de uma série de palestras, trabalhos apresentados e publicações em variados formatos.

Avançando nas discussões teóricas, o debate acerca do SR – para o qual Nice Figueiredo fez valiosas contribuições – deu origem a definições e princípios que norteiam muitas das atividades de referência até os dias atuais. Uma das definições clássicas é a proposta por Ranganathan (1961, p. 53, tradução minha) quando ele afirma que “Serviço de referência é o processo de estabelecer contato pessoal entre o leitor e seus documentos”, ou seja, essa atividade teria como premissa aproximar os usuários dos recursos informacionais de que necessitam e apresentá-los a novas ferramentas e/ou novas possibilidades de uso de ferramentas já conhecidas.

A compreensão acerca da função do SR proposto por Ranganathan é simples e direta como todas as suas principais proposições. Mesmo passados mais de cinquenta anos ainda há atualidade e coerência quando essa definição é confrontada com as realidades das práticas de biblioteca. Entretanto, embora atual e relevante, a definição proposta por Ranganathan não é a única. O quadro a seguir (Quadro 3) apresenta um resumo da trajetória de desenvolvimento conceitual do serviço de referência.

**Quadro 3** - Desenvolvimento do conceito de Serviço de Referência

AUTOR/A	NACIONALIDADE	ANO DE PUBLICAÇÃO <sup>10</sup>	CONCEITO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPOSTO
Alice Bertha Kroeger	Estados Unidos da América	1908	Parte administrativa da Biblioteca, que diz respeito à assistência dada aos leitores no uso das fontes da Biblioteca.
Mary Emogene Hazaltine	Estados Unidos da América	1922	Ajuda do bibliotecário a alguém empenhado na pesquisa ou qualquer espécie de consulta.
William Warner Bishop	Estados Unidos da América	[ca. 1930]	Esforço organizado, por parte da biblioteca, no sentido do mais rápido e frutífero uso dos seus livros.
Anita Hostetter	Estados Unidos da América	[ca. 1930]	Aspecto do trabalho de Biblioteca, diretamente relacionado com a informação suplementar, bem como a ajuda aos leitores empenhados em alguma forma de estudo ou pesquisa.
James Ingersoll Wyer	Estados Unidos da América	1930	Auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa, da biblioteca.
Isadore Gilbert Mudge	Estados Unidos da América	1936	Parte do sistema que se encarrega especialmente de auxiliar os leitores no uso da Biblioteca, particularmente no uso dos recursos e livros dentro do recinto da Biblioteca, diferente do empréstimo para leitura a domicílio.
Margaret Hutchins	Estados Unidos da América	1944	Inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.
Shiyali Ramamrita Ranganathan	Índia	1961	Processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal. “Seus documentos” significam cada um dos documentos necessários a ele no momento [da busca].
Jesse Hauk Shera	Estados Unidos da América	1966	Abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado.
Douglas John Foskett	Inglaterra	1969	[Serviço que busca] disseminar informações que manterão os leitores bem informados e atualizados em suas especialidades e campos afins constitui um dos aspectos do serviço de informação; o segundo, de igual

<sup>10</sup> A coluna ano de publicação contempla as datas em que as obras contendo os conceitos apresentados foram originalmente publicadas em seus países de origem desconsiderando, assim, as datas de publicação de eventuais edições brasileiras.

			importância, é ministrar respostas a consultas específicas, o que pode assumir diversas formas, de acordo com a natureza da pergunta realmente formulada.
Myriam Martins e Maria Ribeiro	Brasil	1972	Prestação de serviços de informação e assistência aos leitores, na Biblioteca.
Neusa Dias de Macedo	Brasil	1990	Fornece duas definições, sendo uma para SR restrito e outra para SR amplo. <u>Sentido Restrito</u> : A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação [...] <u>Sentido Amplo</u> : Possui duas personalidades. A primeira consiste numa interface entre informação e usuário, tendo a frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Já a segunda consiste num 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.
Denis Joseph Grogan	Inglaterra	1991	Aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação.
Nice Menezes de Figueiredo	Brasil	1996	[Os Serviços de Referência e Informação] têm a responsabilidade de prover acesso a fontes de informação em todos os tipos: impressa, audiovisual, em microformas, em linha, CD-ROM, etc, e tomá-las disponíveis à sua comunidade.
David Lankes	Estados Unidos da América	2000	Serviço de referência pode ser definido como a mediação de interfaces entre usuários em um estado anômalo do conhecimento e coleções de informações.
Maria Matilde Kronka Dias e Daniela Pires	Brasil	2005	O serviço de referência e informação constitui-se [n]um processo de comunicação interpessoal com a finalidade específica de satisfazer às necessidades de informação de uma determinada clientela.
Murilo Bastos Cunha e Cordélia Cavalcanti	Brasil	2008	Parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário. Trata-se do processo essencial ao contato entre o usuário e a informação.



Jean-Philippe Accart	França	2008	<p>Fornece duas definições, sendo uma para SR presencial e outra para SR virtual.</p> <p><u>SR presencial</u>: Lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância.</p> <p><u>SR virtual</u>: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.</p>
<i>Reference and User Services Association</i>	Estados Unidos da América	2008	Inclui transações de referência e outras atividades que envolvem criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos, ferramentas e serviços de pesquisa.
Joan Reitz	Estados Unidos da América	2013	Todas as funções desempenhadas por um bibliotecário treinado empregado na seção de referência de uma biblioteca para atender às necessidades de informação dos usuários (pessoalmente, por telefone ou eletronicamente), incluindo, mas não limitado a responder questões substantivas, instruindo os usuários na seleção e uso de ferramentas e técnicas apropriadas para encontrar informações, realizar buscas em nome do usuário, direcionar os usuários para a localização dos recursos da biblioteca, auxiliar na avaliação das informações, encaminhar os usuários a recursos externos à biblioteca quando apropriado, manter estatísticas de referência e participar o desenvolvimento da coleção de referência.
Oswaldo Francisco de Almeida Junior	Brasil	2013	O Serviço de Referência e Informação, em especial na Biblioteca Pública, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informação.
Alejandra Aguilar Pinto	Chile	2017	A referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional.

Fonte: Elaborado pela autora.

O primeiro aspecto que se destaca durante a análise dos dados expostos no Quadro 3 é o predomínio de autores/as estado-unidenses – onze entre os vinte e dois citados – elaborando trabalhos acerca do SR. Esse destaque quanti-qualitativo advém do fato dos Estados Unidos ser o país onde as discussões sobre esse tema se originaram. Ademais, nota-se uma consistência da presença de autores/as originários/as desse país nas discussões relativas ao SR ao longo das décadas o que torna possível afirmar que a pesquisa e a *práxis* bibliotecária estado-unidense dedica-se a mais de um século ao estudo e pesquisa do serviço de referência.

Transpondo a análise geográfica, cabe destacar que a maioria dos/as autores/as listados/as possui significativo período de atuação como bibliotecário/a, seja no setor de referência, seja em outros setores da biblioteca. Essa experiência, seguramente, contribuiu e influenciou os conceitos propostos. Essa característica estava presente nos/as pioneiros/as e mantém-se em relação aos/as pesquisadores/as contemporâneos/as.

Embora um tanto quanto distantes temporalmente, as definições expostas no Quadro 3 apresentam alguns pontos em comum. São eles: referência como apoio ao usuário, referência como atividade estruturada e referência como setor específico da biblioteca.

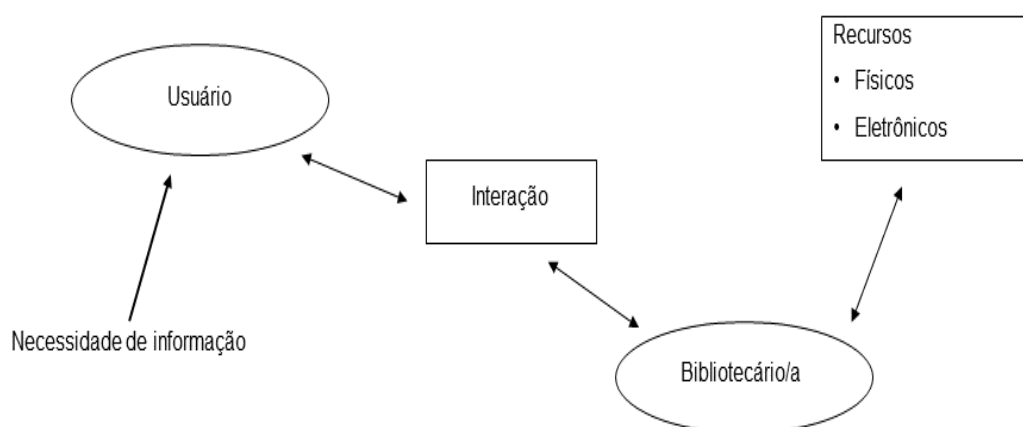
Sendo unanimemente considerado um processo, ou melhor, uma série de processos que busca apoiar os sujeitos em suas buscas informacionais, o serviço de referência acaba por ser um agente que fomenta a aproximação e fortalece a relação entre os sujeitos humanos e os recursos documentais.

No tocante a essa aproximação proporcionada pelo SR, Barros (2003) afirma que ela irá abranger a produção, a circulação e a transferência da informação tanto em formatos e modelos consolidados quanto em formatos e modelos inovadores, ou seja, a prática de referência deve, necessariamente, adotar uma postura heterogênea, combinando os aspectos positivos da tradição e da inovação.

O serviço de referência também deve atuar junto a antecipação de necessidades e demandas da comunidade usuária. Essa conduta está associada a disseminação da informação, pois a referência não deve divulgar apenas o que sua comunidade demanda, mas sim procurar construir uma visão ampla do contexto no qual seus usuários estão inseridos para ser capaz de adotar uma postura ativa junto a eles ao difundir informações.

A interrelação entre tradição e modernidade tem como aspecto mais destacado a noção contemporânea de que o serviço de referência deve fazer uso de fontes de informação tradicionais (impressas) e eletrônicas (recursos digitais e em linha) no desenvolvimento de suas atividades. Esse entendimento goza de aceitação pela área de Biblioteconomia a ponto de ter sido incorporado (e destacado) em alguns esquemas, como o apresentado na Figura 4, que buscam sintetizar os componentes do SR.

**Figura 4** - Componentes do serviço de referência



**Fonte:** Matthews (2007, p. 165, tradução minha).

Ademais do uso de fontes de informação impressas e eletrônicas, Matthews (2007) também sinaliza a interação entre usuário e bibliotecário/a como elemento básico do SR. Esse aspecto já aparece em todas as conceituações clássicas desse tipo de serviço, todavia, em algumas delas como, por exemplo, Mudge (1936 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1972) e Martins Ribeiro (1972), afirma-se que a interação necessária a realização do SR só se daria no espaço físico da biblioteca. Já Matthews (2007) não restringe os modos e os meios em que essa interação pode ocorrer, pelo contrário ele argumenta que

A interação do usuário com o/a bibliotecário/a para resolver uma necessidade de informação usa uma variedade de métodos: encontros cara a cara na biblioteca, através do telefone, por e-mail, em um chat 24 horas baseado em uma ferramenta eletrônica, via mensagens instantâneas e assim por diante. (MATTHEWS, 2007, p. 165, tradução minha).

Essa noção de que o serviço de referência deve transcender o espaço físico da biblioteca surgiu com o avanço das Tecnologias da Informação e da Comunicação. Inicialmente incorporadas aos processos de representação da informação, com a passar do tempo e a ampliação e barateamento dos recursos tecnológicos foi possível que as TIC também passassem a ser adotadas nas atividades relacionadas ao serviço de referência.

Embora ainda em fase de consolidação ou talvez justamente por isso, autores como McClure (2000, p. xiii, grifo do autor, tradução minha) afirmam que a “Referência digital não pode mais ser considerada o futuro da Biblioteconomia. Referência digital é **agora**.” O que o autor sinaliza com suas palavras é que as bibliotecas não podem mais fechar os olhos ante a necessidade de incorporarem as TIC as suas práticas de serviço de referência.

Os trabalhos de Accart (2012), Aguilar Pinto (2017) e Lankes, Collins e Kasowitz (2000) permitem um olhar amplo sobre o processo de desenvolvimento da faceta do SR atualmente denominada de Serviço de Referência Virtual (SRV).

O SRV moderno é herdeiro dos serviços de atendimento remoto realizados através de mídias analógicas. Um dos mais antigos e bem-sucedidos foi o *Réponses à distances* (RADis) promovido pela *Bibliothèque Publique d'Information Centre Pompidou*. Esse serviço de fornecimento de informações a distância funcionou de 1978 a 2005 e durante seus mais de 25 anos de existência buscou acompanhar as transições tecnológicas e ofereceu seus serviços via carta, telefone e, mais recentemente, internet.

Surgido especificamente dentro do ambiente virtual um dos serviços de referência mais antigos é a *Internet Public Library* que consiste numa iniciativa “[...] fundada em 1995 por alunos da escola de ciências da informação de Michigan” (ACCART, 2012, p. 170) e que funciona no formato de consórcio. A estrutura colaborativa é uma constante nos SRV e países como Alemanha (com a *Deutsche Internet Bibliothek*), Espanha (com a *Pregunte*), França (com o *Service d'Information des Bibliothèques à Distance*, a *BiblioSés@me* e o *Guichet du Savoir*), os Países Baixos (*Ask A Librarian*) e a Suíça (com o *SwissInfoDesk* e o *Guichet du Savoir sur la Suisse*) adotaram esse modelo na construção de seus serviços virtuais.

Cada um desses SRV, bem como outras iniciativas espalhadas pelo mundo, escolheu o instrumental tecnológico mais adequado para a prestação de seus serviços. Accart (2012) e Aguilar Pinto (2017) elencam as ferramentas tecnológicas

proporcionadas pelo desenvolvimento das TIC que foram cooptadas pelo serviço de referência. As principais são telefone, correio eletrônico (e-mail), *chat* (bate-papo individual ou em grupo), videoconferência, mensagem de texto (SMS), lista de discussão, inteligência artificial (através de atendentes virtuais), listas de perguntas frequentes, mídias sociais (Facebook, Twitter, Instagram etc.) e disponibilização do SRV dentro de ambientes virtuais tridimensionais como, por exemplo, o *Second Life*.

Embora já bastante difundida, a incorporação dessas tecnologias não ocorreu de maneira uniforme o que faz com que mesmo hoje, na segunda década do século XXI, ainda existam bibliotecas completamente alheias as possibilidades que esses recursos tecnológicos oferecem para expansão e dinamização das atividades de referência. Alguns dos benefícios da junção das TIC com o SR são contato com o usuário sem necessidade de deslocamento dele para a biblioteca, antecipação de necessidades de informação dos usuários e alívio em relação a redução da frequência ao serviço presencial (ACCART, 2012).

Todavia, independente dos recursos tecnológicos adotados, Accart (2012, p. 196) argumenta que um SRV de qualidade deve possuir como trunfos “[...] acessível em todos os lugares e a todo instante; geralmente oferece um serviço gratuito; garante a proteção dos dados e das informações; orienta para fontes de informações confiáveis; oferece um serviço personalizado e de qualidade”.

Ao olhar para aqueles que devem ser os principais aspectos positivos de qualquer SRV é possível refletir acerca das dificuldades de implementação dessa variação do serviço de referência nas bibliotecas. O primeiro deles é manter esse serviço em funcionamento constante. Afinal para que tal amplitude de atendimento seja alcançada é necessário um significativo investimento em estrutura humana, física e tecnológica. Em um país subdesenvolvido que se insere num contexto de precarização, como o Brasil, imaginar que tal estrutura será erguida é demonstrar profunda crença no potencial de mobilização da sociedade e da classe bibliotecária na luta pelo desenvolvimento das bibliotecas.

O segundo desafio é assegurar a gratuidade desse serviço e as dificuldades relativas a esse aspecto são similares as do anterior, entretanto, os males causados pela inexistência de serviços de informação gratuitos podem ser mais devastadores. Essa ausência contribui, especialmente no ambiente virtual, significativamente para manutenção da proliferação de notícias falsificadas (*fake news*), bem como dificulta a construção de uma competência crítica em informação e nega o acesso a informação;

acesso esse que é considerado um direito humano básico pela Organização das Nações Unidas uma vez que ele “[...] é um direito individual correlato ao direito de liberdade de expressão e autonomia, com livre intercâmbio de ideias, auxiliando a tomada de decisões”. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2013, documento online).

Assegurar a proteção aos dados dos usuários a fim de construir um ambiente seguro para o diálogo e compartilhamento de informações online é um outro aspecto que para ser consolidado necessita suplantar uma série de obstáculos. Essa demanda começou a ganhar espaço na área com a incorporação dos livros eletrônicos nos acervos das bibliotecas. Segundo Serra (2014, p. 170) “[...] a biblioteca deveria ser o local onde a informação pessoal está segura ou mantida em confidencialidade”. Tendo em vista que o serviço de referência envolve a troca detalhada de informações entre biblioteca e usuários, garantir que o conteúdo compartilhado e informações armazenadas em provedores de e-mail, chats, mídias sociais e afins é imprescindível para consolidar esse serviço junto a sua comunidade.

Sem tal característica assegurada o SRV não conseguirá cumprir seu papel orientativo e, muito menos, prestar um serviço personalizado, pois a personalização de serviços pressupõe confiança e interação intensa entre as partes envolvidas. Nota-se, portanto, que ao garantir a consolidação desse aspecto se está contribuindo para que os demais se consolidem também.

Apesar das dificuldades de implementação Lessick (2000) argumenta que o SRV é um excelente mecanismo para levar adiante a *expertise* dos serviços bibliotecários além do balcão de referência. Esse pensamento é corroborado por Accart (2012, p. 171) quando trata da mudança que o SRV representa uma vez que ele

[...] permite (ou obriga a biblioteca) a sair de sua área de influência – ela deixa de estar ligada a um espaço geográfico ou institucional – e também a se abrir para outras práticas. Não é mais somente a administradora de um acervo de documentos, mas também de um conteúdo que na maior parte do tempo está alhures. A referência virtual constitui, portanto, uma extensão da função tradicional da referência: a biblioteca encontra-se, de alguma forma, ‘do lado de fora’.

Ademais da presença da biblioteca, por meio do serviço de referência, nos ambientes analógicos e digitais, o aumento no uso de recursos tecnológicos permite a ampliação de canais de diálogo com a comunidade, a ampliação dos formatos de

oferta de atividades de educação de usuários, ampliação dos recursos de acessibilidade, a confecção de materiais instrucionais em formatos mais acessíveis e com menor custo de replicação, dentre outras vantagens.

Aqui toca-se em duas nuances de atuação que são características, mas não exclusivas, do SR praticado em bibliotecas universitárias: a educação de usuários e os materiais instrucionais.

A educação de usuários em bibliotecas engloba atividades como visitas orientadas, palestras, treinamentos, oficinas e demais ações semelhantes. Ela foi criada “[...] para auxiliar os leitores a entender a estrutura peculiar daquele espaço [a biblioteca] e a lidar com as fontes de informação ali existentes.” (CAMPELLO, 2009, p. 8). Em sua essência, a educação de usuários é passível de ser realizada em bibliotecas de qualquer nível, todavia, no contexto brasileiro, essas atividades acabaram florescendo no ambiente das BU devido ao fato dessas unidades de informação lidarem com um escopo de fontes de informação amplo e complexo que acaba por exigir de seus usuários uma série de competências relacionadas a identificação, seleção, análise, adaptação e uso de potenciais fontes complexas e detalhadas.

Atualmente, entende-se que

[...] como ambiente privilegiado para o estudo e a construção do conhecimento, por meio da pesquisa, as atividades educacionais previstas pela unidade [de informação] devem contemplar tanto os treinamentos que envolvam aspectos cognitivos, quanto de habilidades relativas ao processo de leitura e de escrita, além de metodologias próprias para o armazenamento pessoal da informação e para a sua organização nesse nível, bem como de acesso a fontes formais e informais de informação. (BARROS, 2003, p. 47-48).

A fala de Barros (2003) sinaliza que as ações de educação de usuários são um dos eixos da vertente educacional da biblioteca uma vez que se constituem em oportunidade para que o profissional deixe de somente indicar fontes e passe a atuar de maneira ativa no processo de construção da competência crítica informacional dos sujeitos.

No que se refere especificamente a inserção das TIC no cotidiano do SR, pode-se afirmar que essa junção viabilizaria a realização de treinamentos na modalidade de educação a distância, transmissão de eventos, grupos de estudo remotos e a realização da tradicional entrevista de referência via videoconferência, dentre outras atividades. Ademais, a educação de usuários acaba por se caracterizar numa

evolução óbvia do auxílio orientativo prestado pelos primeiros bibliotecários que desempenharam atividades de referência ainda no final do século XIX.

Quanto aos materiais instrucionais – que são aqueles elaborados com o objetivo de oferecer suporte a realização de atividades de caráter educativo e/ou de formação e que tem como exemplos mais comuns em bibliotecas os manuais, guias e tutoriais – pode-se afirmar que são muito utilizados no ambiente de BU e que se constituem em importantes ferramentas complementares as ações de educação de usuários, bem como podem ser elementos para auxílio assíncrono as demandas da comunidade.

Davidson ([1980] *apud* GROGAN, 1995, p. 8) diz que o serviço de referência busca “compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existem, e auxiliar no processo de estruturação onde não existem.” Essa afirmação combina perfeitamente com o papel desempenhado pelos materiais instrucionais uma vez que, em muitos casos, eles são elaborados como recurso para facilitar a explicação de conteúdos complexos – como as normas técnicas, por exemplo – e/ou como meio de sistematização de conteúdos que não estavam ordenados adequadamente *a priori*.

Essas e outras variações na compreensão da atuação do serviço de referência ocorrem porque ele “não responde às mesmas demandas, e propõe instrumentos de informação diversificados. A filosofia global dos serviços de referência permanece, porém, a mesma, ou seja, informar, orientar e instruir o usuário”. (ACCART, 2012, p. 22). Nota-se que Accart não restringe a atuação do bibliotecário ao espaço da biblioteca e que ele destaca a possibilidade (e necessidade) do bibliotecário de referência utilizar recursos e materiais nos mais diversos formatos a fim de prover um atendimento de referência que responda adequadamente as dúvidas dos usuários, fazendo uso de múltiplos canais e instrumentos.

A presença dos materiais instrucionais nas atividades de referência serve também para lembrar que nenhum produto (recurso tangível) e nenhum serviço (recurso intangível) ocorre de maneira isolada e totalmente desprovido da interferência um do outro.

A segunda característica básica da referência é o fato dela ser entendida como atividade estruturada e a base dessa estruturação é o processo de referência. Processo esse que é definido por Aguilar Pinto (2017, p. 245) como uma “[...] sequência de etapas que leva o bibliotecário de referência a atender ao problema de



informação do usuário [...]”. Já Grogan (2001, p. 50) o define como “[...] a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.”

Esse processo se subdivide em oito etapas, a saber: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia da busca, o processo de busca, a resposta e a solução (GROGAN, 2001). As etapas que constituem a atividade de referência foram identificadas e discutidas por Gerald Jahoda em trabalhos como *The process of answering reference questions: a test of a descriptive model: final report* (JAHODA, 1977) e *The librarian and reference queries: a systematic approach* (JAHODA; ROBINSON, 1980). Posteriormente, as discussões realizadas nessas obras foram expandidas por bibliotecários/as pesquisadores ao redor do mundo.

Essas etapas nem sempre são de fácil identificação, porém conhecer as características e ações necessárias em cada uma delas, sem sombra de dúvidas, capacita o profissional para melhor atender as necessidades informacionais dos usuários. O quadro a seguir (Quadro 4) apresenta sucintamente essas etapas.

**Quadro 4** - Descrição das etapas do Processo de Referência

ETAPAS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DAS ETAPAS
Problema	Problema / inquietação que atraiu a atenção do usuário
Necessidade de informação	Explicitação do problema por parte do usuário
Questão inicial	Primeira versão da questão formulada pelo usuário
Questão negociada	Usuário solicita esclarecimentos sobre a questão inicial e, quando necessário, a reformula.
Estratégia de busca	Após análise criteriosa da questão, bibliotecário elabora a melhor estratégia para responder adequadamente a questão
Processo de busca	O bibliotecário realiza a busca, com ou sem a participação do usuário, nas fontes que julga convenientes
Resposta	Resultado das buscas realizadas pelo bibliotecário
Solução	Bibliotecário apresenta os resultados de sua busca ao usuário e juntos eles avaliam e definem se a informação obtida é suficiente ou não para atender a necessidade informação que a suscitou.

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de Grogan (2001) e Dias e Pires (2005).

No que se refere a realização dessas etapas num ambiente de referência digital pode-se afirmar que – embora o usuário acabe chegando a biblioteca após realizar uma série de tentativas frustradas e/ou insuficientes de buscas independentes fazendo uso, especialmente, de grandes buscadores – elas seguem ocorrendo sem

que sua ordem tenha se alterado drasticamente. O que se observa, segundo modelo proposto por Aguilar Pinto (2017, p. 246) é a expansão de possibilidades de atuação conjunta entre bibliotecário e usuário; sendo que o segundo passa a adotar uma postura mais criativa durante o processo e o primeiro tem reforçado seu papel de avaliador de fontes.

Por fim chega-se a terceira característica clássica do SR que é referência como setor específico da biblioteca. No que se refere a inserção organizacional desse tipo de serviço, Barros (2003, p. 41) diz que

O Serviço de Referência e Informação, de interface formal ou informal, recebe essa denominação quando se encontra estruturado no que se constitui em Setor de Referência, como bloco maior, o qual pode abranger também o empréstimo de materiais do acervo informacional.

Esse tipo de serviço não ocorre de maneira avulsa e isolada em relação aos demais espaços da biblioteca. Na verdade, autoras como Martins e Ribeiro (1972) e Dias e Pires (2005) destacam que esse setor deve se relacionar com todos os demais setores da biblioteca a fim de garantir o bom funcionamento da instituição. Nesse sentido, Dias e Pires (2005, p. 15) chegam a afirmar que o serviço de referência “[...] pressupõe o esforço organizado de toda a equipe de uma unidade de informação no sentido de propiciar condições físicas, materiais e organizacionais que facilitem a transferência da informação e a satisfação do usuário.”

Percebe-se assim que a afirmação de Figueiredo (1991, p. 47) de que “a real utilidade de uma biblioteca é mensurada pela eficácia do serviço de referência/informação” não é nem um pouco exagerada e que pensar a estruturação do SR de uma biblioteca é aspecto vital para o desenvolvimento e consolidação dessa instituição junto a comunidade que visa atender.

### **3.3 Inter-relações conceituais entre o serviço de referência e demais elementos temáticos da Biblioteconomia**

Nenhuma atividade humana é desenvolvida no vácuo, ou seja, todas as ações humanas possuem relação com o contexto social, histórico, econômico, profissional, dentre outros, relativo ao momento em que está sendo realizada. Neste tópico destacam-se as relações existentes entre o serviço de referência e demais setores e atividades bibliotecárias.

Compreender tais relacionamentos é de suma importância, pois, nas palavras de Martins e Ribeiro (1972, p. 66, grifo das autoras) “A seção de referência é a que **toma o pulso** de todas as seções da biblioteca porque é nela que se deve realizar um serviço que depende da soma de todos os esforços das várias seções [...]”. As autoras não deixam dúvidas quanto a indissociabilidade do serviço de referência em relação aos demais e vice-versa, pois, se por um lado, esse serviço carece da estrutura administrativa, tecnológica e de representação da informação fornecida pelos demais setores para subsidiar seus trabalhos; por outro, todos os setores da biblioteca carecem desse serviço para atingir satisfatoriamente o que é preconizado pelas Leis da Biblioteconomia.

Embora elaboradas na primeira metade do século XX, as leis propostas por Ranganathan “[...] continuam sendo um importante mecanismo de ajuda para a união dos valores da biblioteconomia com programas e atividades concretas.” (CONNAWAY; FANIEL, 2014, p. 05, tradução minha). Elas continuam tão atuais, mesmo após mais de oitenta anos de sua divulgação, porque conseguem agir tanto como arcabouço teórico-epistemológico quanto como elemento basilar e avaliativo das atividades cotidianas desenvolvidas pela biblioteca.

Ranganathan (1961, 2009) argumenta que o caminho para o cumprimento e alcance dos objetivos preconizados pelas Cinco Leis da Biblioteconomia passa, necessariamente, pelo estabelecimento de um serviço de referência de excelência. Ele argumentava que “É imperativo que certos funcionários sejam preparados exclusivamente para assistir o leitor no uso do catálogo e na escolha do livro. Sua ocupação deve ser falar dos livros para os leitores e conquistá-los, por assim dizer, para os livros.” (RANGANATHAN, 2009, p. 197).

Como visto anteriormente, Ranganathan (1961) entende que o SR deve ser um elo entre usuário e documento. Esse entendimento não é acidental, mas sim um raciocínio que tem por base premissas presentes em algumas de suas principais obras. Tanto no livro *As cinco leis da Biblioteconomia* quanto na obra *Reference Service*, Ranganathan demonstra a intrínseca relação entre o serviço de referência e os objetivos que norteiam a área.

No que se refere a primeira lei da Biblioteconomia, que preconiza que os livros são para o uso, a associação que Ranganathan estabelece dela com o SR é a de que esse tipo de serviço é essencial para fomentar o uso dos documentos. Esse entendimento é ilustrado pela afirmação “A biblioteconomia [...] consiste em

estabelecer a ligação entre um usuário e um livro. Portanto, a própria existência da biblioteca consiste no **serviço pessoal** prestado aos consulentes.” (RANGANATHAN, 2009, p. 46, grifo do autor).

Se por um lado a fala de Ranganathan evidencia o entendimento de que o serviço pessoal prestado pelo SR é elemento essencial para que essa lei seja alcançada; ela também abre espaço para se refletir acerca dos usos da informação e pensar os usos passa, necessariamente, por ponderar acerca da construção da competência em informação (CoInfo) de bibliotecários e usuários/as da biblioteca. Competência essa cujo desenvolvimento ou ausência interfere sobremaneira no exercício da cidadania.

Acerca da CoInfo é fundamental olhar além de sua relação com a construção de habilidades de pesquisa e ter em mente suas quatro dimensões, a saber: **dimensão técnica** que, segundo Brisola e Romeiro (2018, p. 76), consiste na “[...] aquisição das habilidades e domínio dos instrumentos de busca, acesso, avaliação e utilização da informação”; **dimensão política** que abarca a “[...] preocupação dos governos com as questões informacionais e na propagação de políticas de informação [...]” (BRISOLA; ROMEIRO, 2018, p.77); **dimensão estética** que também de acordo com Brisola e Romeiro (2018, p. 79), faz alusão a “[...] parte do sensível, da percepção [...] está ligada também às práticas e percepções sociais e coletivas dos entes [...]”; e **dimensão ética** que circunscreve “[...] questões regulatórias, bem como a reflexão crítica sobre a dimensão moral do comportamento humano/social (BRISOLA; ROMEIRO, 2018, p. 80).

As quatro dimensões da competência em informação relacionam-se a implementação da primeira Lei da Biblioteconomia, pois a CoInfo consiste na “[...] adoção de um comportamento informacional apropriado para identificar, através de qualquer canal ou meio, informação adequada às necessidades, levando ao **uso sábio e ético** da informação na sociedade” (JOHNSTON; WEBER, 2006, p. 113, tradução minha, grifo meu). Ou seja, a primeira lei da Biblioteconomia preconiza o uso dos recursos informacionais e a CoInfo fornece instrumental para fomentar o melhor uso possível desses recursos. Esse melhor uso consiste, justamente, na adoção da fonte de informação indicada para cada sujeito e contexto adiantando assim que Ranganathan já propõe nas leis de número dois e três.

A segunda lei estabelece que a cada leitor seu livro e acerca da relação dela com o SR, Ranganathan (1961, p. 54, tradução minha) afirma que “De acordo com

essa lei, o bibliotecário de referência deve descobrir com precisão os livros necessários para o uso de cada leitor.” O que se nota nesse enunciado é a ênfase que Ranganathan fornece ao papel de destaque que o bibliotecário deve desempenhar no apoio a localização dos documentos que melhor respondem a necessidade dos usuários.

Esse entendimento é complementado pelo papel proposto por Ranganathan para a terceira lei. Ela preconiza que a cada livro seu leitor e, acerca dela em relação ao SR, ele afirma que

Na verdade, a terceira lei espera que o bibliotecário de referência atue como o agente de pesquisa de todos os livros e de todos os documentos da biblioteca. Essa lei pede que ele seja o intérprete de todos os livros, para seus potenciais leitores. Assim, ele [o bibliotecário] deve convertê-los em seus leitores reais. (RANGANATHAN, 1961, p. 56, tradução minha).

Se na segunda lei, Ranganathan afirma que o bibliotecário de referência deve centrar sua atenção nas necessidades informacionais dos usuários, na terceira ele afirma que o profissional também deve voltar-se para as características e conteúdo dos documentos frisando, assim, que o bibliotecário de referência deve conhecer o mais detalhadamente possível tanto os elementos humanos quanto os elementos não humanos envolvidos nos processos de busca de informação que ele intermedeia.

Quando a segunda e terceira lei da Biblioteconomia são analisadas, percebe-se que sua implementação se relaciona com um elemento temático muito importantes na área: as necessidades de informação. Como sinalizado no começo desta seção, o conceito de necessidade de informação está envolto numa série de discussões conceituais. Isso ocorre devido sua proximidade com os conceitos de desejo de informação, demanda de informação e uso da informação.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 3-4, grifo dos autores) conceituam esses termos da seguinte maneira:

**Necessidade** é o que o indivíduo deve ter para desenvolver o seu trabalho e suas pesquisas, para o seu crescimento pessoal e lazer etc. [...] O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. [...] Uma necessidade é uma demanda em potencial.

**Desejo** é o que o indivíduo gostaria de ter [...] O indivíduo pode necessitar de um item que ele não deseja ou desejar um item que ele não necessita [...] Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.

**Demanda** é o que o indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação que o indivíduo acredita desejar [...] Uma demanda é um uso em potencial.

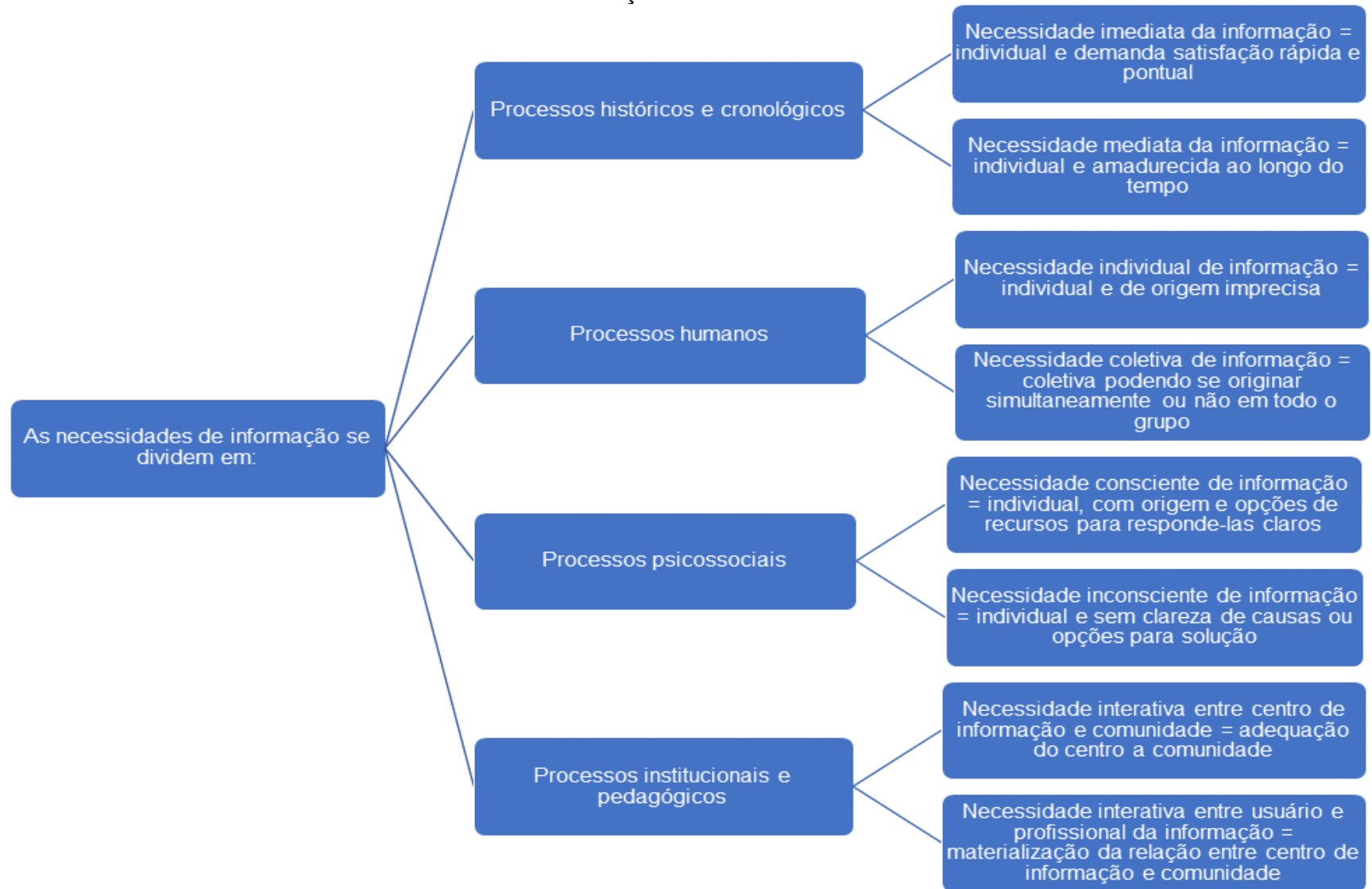
**Uso** é o que o indivíduo realmente utiliza [...] o uso é fortemente dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca e dos serviços de informação [...]

Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos e desejos de necessidades.

Como a citação anterior deixa explicitada a necessidade de informação é o cerne no qual o/a bibliotecário/a deve se concentrar para identificar como bem atender quem utiliza a biblioteca e atrair para ela quem ainda não a utiliza, pois, as demais manifestações de relação com a informação partem dela.

O conceito de necessidade é tão significativo que três anos antes do trabalho de Cunha, Amaral e Dantas (2015) citado anteriormente, Silva (2012) dissecou as nuances desse conceito. A partir disso, ele estabelece uma classificação composta por quatro categorias de necessidades de informação sendo que cada uma delas se divide em duas totalizando oito subcategorias (Ver Figura 6).

**Figura 5** - Nuances do conceito de necessidade de informação



**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de Silva (2012).

O trabalho de Silva (2012, p. 105) parte do entendimento de que “[...] as necessidades de informação são fruto de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação”. Assim sendo, mesmo quando são de caráter pessoal / individual, essas necessidades são influenciadas pelas discussões, práticas e pré-conceitos presentes na sociedade da qual o sujeito faz parte.

O peso do espectro coletivo no tocante as necessidades de informação é tão significativo que há uma categoria específica para ele e nela são destacadas as interações que tanto o centro de informação quanto o/a bibliotecário/a precisam ter com a comunidade. É o estabelecimento dessas relações que permitirá a identificação de quais caminhos e posturas a biblioteca e o/a bibliotecário/a devem adotar para responder adequadamente as necessidades de informação dos sujeitos que atendem. Aqui já é sinalizado um elemento que será melhor destacado adiante: a mediação.

O conhecimento preconizado pela terceira lei é fundamental para desempenhar o proposto pela quarta lei: poupe o tempo do leitor. Nela, o elemento temporal é acrescentado a equação. Ranganathan (1961, p. 57, tradução minha) afirma que “Para satisfazer essa lei [a quarta], o bibliotecário de referência deve ter grande familiaridade com o mundo dos livros e dos documentos em geral.”

O tempo de que trata esse enunciado, segundo Connaway e Faniel (2014, p. 08, tradução minha), engloba três entendimentos principais. São eles:

Tempo simplesmente como tempo; uma medida de minutos; quanto tempo um usuário leva para obter um resultado desejado. Tempo como uma abreviação por conveniência ou quase qualquer valor baseado em eficiência que os usuários atribuem à sua experiência com uma biblioteca. Tempo como substituto para toda a experiência de serviço acima da real qualidade de conteúdo, materiais, recursos etc.

Num mundo que repete incessantemente que tempo é dinheiro não causa surpresa que essa medida tenha se tornada a principal (e, em alguns casos, a única) pela qual os serviços de informação são avaliados pelos usuários. Isso exige que as bibliotecas se adequem e passem a adotar novas técnicas de coleta, armazenagem, produção (sim, as bibliotecas contemporâneas também precisam produzir conteúdo) e, principalmente, recuperação e disponibilização de recursos. Connaway e Faniel (2014, p. 16-17, tradução minha) argumentam que para poupar o tempo do leitor as bibliotecas devem “divulgar seus produtos e serviços, fornecer uma ampla gama de ferramentas e remover as barreiras entre descobrir e acessar informações”.



No que se refere a quarta lei, Ranganathan também acrescenta a discussão a prática hoje conhecida como educação de usuários ao afirmar que “[...] será essencial, para **poupar o tempo do leitor**, que ele, por meio de algum aprendizado pessoal, se familiarize com o uso correto desses instrumentos.” (RANGANATHAN, 2009, p. 225, grifo do autor). Os instrumentos a que o autor se refere são os disponíveis na época em que sua obra foi produzida, ou seja, os catálogos e índices que davam suporte a organização do acervo. Justamente os instrumentos nos quais as primeiras ações similares ao atual serviço de referência centravam seus esforços.

Na contemporaneidade o espectro dessas ações de educação de usuários deve abranger uma maior quantidade de atividades formativas, tanto no ambiente analógico quanto no virtual. Ademais, também se incorporam a elas os materiais instrucionais. Essas ações possuem forte ligação com a prática da mediação, mais especificamente a denominada mediação pedagógica da informação que “[...] consiste na condução dos procedimentos e heurísticas a serem utilizadas no processo de mediação [...] promovendo autonomia para que o usuário tenha condições de escolha para apreensão e apropriação da informação”. (SILVA, 2015, p. 105). A autonomia promovida, a médio e longo prazo, capacitará os usuários para utilizarem com maior desenvoltura os recursos informacionais, tornando os processos de busca mais rápidos e eficientes.

A prática da mediação de uma maneira geral e da mediação pedagógica da informação pressupõe que a biblioteca abandone o paradigma da atuação para o usuário e adote a postura de construir suas ações com o usuário. Esse construir junto deve considerar as peculiaridades de cada grupo a ser atendido viabilizando a construção de serviços personalizados e/ou especializados otimizando, assim, o auxílio oferecido e facilitando o uso da biblioteca pelas pessoas.

A mediação pedagógica da informação integra a tríade de tipos de informação identificados por Silva (2015) e que, além dela, é composta pela mediação técnica da informação e pela mediação institucional da informação.

A quinta lei, que estabelece que a biblioteca é um organismo em crescimento, também é associada por Ranganathan ao serviço de referência. O crescimento constante dos recursos documentais disponíveis dentro e fora do ambiente informacional exige que os/as bibliotecários/as se mantenham constantemente

[...] informados sobre os novos livros que estão sendo lançados, os novos micro documentos que aparecem em todos os setores de frente da onda do conhecimento e os respectivos documentos que os hospedam. Eles também devem manter a correlação desses recém-chegados [documentos] com os antigos ocupantes das prateleiras e armários da biblioteca. (RANGANATHAN, 1961, p. 58).

Percebe-se pela citação anterior que para que o serviço de referência mantenha seu nível de eficácia é preciso acompanhar o desenvolvimento dos recursos informacionais, pois sem isso as leis anteriores também não serão alcançadas. Esse aspecto está relacionado a perecibilidade da informação. Esse ponto é levantado por Santos (2015, p. 476) quando ela afirma que “[...] informações sobre o mercado tornam-se obsoletas e podem prejudicar seriamente uma organização que não busque renovar seu estoque informacional com frequência”. Assim como qualquer outra organização, a biblioteca deve estar atenta a qualidade, profundidade, atualidade, formato etc., das informações que pretende fornecer ao mercado / comunidade que irá atender.

Há, portanto, uma forte correlação da quinta lei com o desenvolvimento de coleções de recursos informacionais e tal relação se torna mais complexa na medida em que uma variedade cada vez maior de recursos passa a existir no cenário informacional. Segundo Vergueiro (2010, p. 26) “[...] os diferentes veículos de comunicação não podem ser encarados como adversários em uma grande disputa pela preferência da sociedade. Nenhuma forma de comunicação consolidada é imediatamente destruída pelo aparecimento de novos veículos”. Respeitar e saber aproveitar adequadamente a bibliodiversidade é a grande contribuição que com o desenvolvimento de coleções pode prestar para implementação da quinta lei da Biblioteconomia e, por extensão, para o serviço de referência.

Além do aspecto referente ao crescimento do acervo, Connaway e Faniel (2014) lembram que a quinta lei de Ranganathan também faz alusão ao crescimento da biblioteca no que se refere a recursos humanos, infraestrutura, uso, relevância, visibilidade e serviços promovidos exclusivamente por essa instituição e alertam para a necessidade (e urgência) de repensar e ressignificar os modelos de métricas que são usados para medir e avaliar esse crescimento.

O que se nota no desenvolvimento da correlação entre as cinco leis e o serviço de referência estabelecidas por Ranganathan é que, além de atuarem como fundamento epistemológico para o SR, elas se retroalimentam e, portanto, sua implementação deve ser contínua e coordenada. Todavia, não basta implementá-las

apenas no SR, pois este setor necessita manter forte relações com os demais setores da biblioteca para desempenhar corretamente suas atividades. Algumas dessas interações intersetoriais foram discutidas por Martins e Ribeiro (1972). Em seu trabalho, as autoras esclarecem que as relações entre o SR e os demais setores da biblioteca não são hierarquizadas, ou seja, a seção de referência não é uma entidade superior aos demais. Eles trabalham colaborativamente para atingir o objetivo comum de atender as necessidades de informação da comunidade.

Alguns dos exemplos de colaboração são a atuação conjunta da referência com a administração visando aprovação de projetos e definição de horários; atuação da referência em parceria com os setores de seleção e aquisição para garantir que as obras adquiridas estejam em consonância com as necessidades da comunidade; parceria entre referência e catalogação para identificar e suprir deficiências nas listas de cabeçalho de assunto; classificação atuando junto com a referência para escolha do formato de número de chamada mais adequado; referência atuando com a manutenção para realizar atividades relacionadas a segurança e conservação do acervo; empréstimo e referência unidos para fiscalizar a devolução dos materiais e definição de eventuais restrições de acesso a obras específicas e, por fim, referência atuando com reprografia para que as atividades de reprodução e mecanização do acervo se desenvolvam corretamente (MARTINS; RIBEIRO, 1972).

O que se observa na fala de Martins e Ribeiro é que o trabalho desenvolvido pelo setor de referência fornece subsídios para melhoria dos produtos e da atuação dos demais setores da biblioteca. Por seu turno, essa melhoria também beneficia o setor de referência, pois instrumentos de representação da informação melhor construídos, acervo seguro e em melhor estado de conservação facilitam e beneficiam o trabalho desenvolvido pela referência. É uma relação ganha-ganha, ou seja, todos os setores e profissionais nela envolvidos se beneficiam dos resultados obtidos.

Esse trabalho conjunto é fundamental para construção do que Leach (2015) denominou de Biblioteconomia Unificada. Em seu discurso a autora argumenta que os bibliotecários devem atuar em setores diversos da biblioteca a fim de melhor compreenderem a dinâmica de cada um desses ambientes e, assim, construir respostas mais eficientes para os cenários informacionais com que se deparam.

Mesmo que seja impossível que todos os bibliotecários atuem em todos os setores da biblioteca como Leach (2015) propõe é imprescindível que eles galguem essa unificação de algum modo e a atuação conjunta proposta por Martins e Ribeiro

(1972) ainda que um tanto quanto desatualizada pode viabilizar isso permitindo assim que toda biblioteca se fortaleça. Se toda biblioteca é forte, conseqüentemente o setor de referência também o é e isso permite que as Cinco Leis da Biblioteconomia sejam alcançadas. Esse processo de mútua influência e retroalimentação é benéfico para todos os envolvidos e é visando fomentá-lo que têm sido desenvolvidas diretrizes para a atuação do setor de referência.

### **3.4 Exemplificações referenciais dos serviços de referência no Brasil e no Mundo**

Elementos norteadores das atividades são itens comuns no cotidiano das bibliotecas. Os mais famosos deles são o regulamento da biblioteca, o manual de catalogação e indexação e a política de desenvolvimento de coleções. Analisando esses instrumentos é possível observar que eles se voltam para as ações de representação da informação e para os trâmites administrativos da unidade de informação, ou seja, as ações e setores voltados para o atendimento ao público e prestação de serviços costumam não possuir política própria ou equivalente. Mesmo considerando o regulamento da biblioteca um instrumento também direcionado ao setor de atendimento, ele tende a abordar somente critérios para cadastro, prazos de empréstimo e penalidades ficando todas as demais vieses da macrocategoria desprovidos de documentação orientativa.

Todavia, o fato das bibliotecas não possuírem tais documentos não significa que não existam iniciativas – elaboradas, principalmente, em âmbitos associativos – preocupadas com essas questões e buscando corrigir essa lacuna. Exemplo desse tipo de esforço é a série de diretrizes elaboradas pela *Reference and User Service Association* (RUSA) e pela *Association of College & Research Libraries* (ACRL).

A RUSA e a ACRL são duas das onze divisões da *American Library Association* (ALA). Na verdade, os bibliotecários que atuavam em bibliotecas universitárias e os bibliotecários de referência foram os primeiros grupos a construir, ainda em 1889, para si divisões específicas na ALA. Divisões essas que se desenvolveram até adotar os formatos e nomenclaturas atuais (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2018).

Dentre as contribuições proporcionadas pela RUSA e pela ACRL para as discussões e fortalecimento do serviço de referência estão a elaboração de uma série de diretrizes relacionadas a essa atividade e suas nuances. No âmbito da RUSA

existem um total de 20 diretrizes (Ver Apêndice A) que tratam de temas como a elaboração de bibliografia de referência, desenvolvimento e promoção de coleções e serviços multilinguísticos, desenvolvimento de coleções de referência, dentre outros temas. Já no contexto da ACRL são 40 diretrizes no total (Ver Apêndice B), porém a maior parte delas não está diretamente relacionada a referência.

Neste capítulo são apresentadas, principalmente, as diretrizes que possuem maior proximidade com o contexto do serviço de referência realizado no ambiente universitário<sup>11</sup>. O quadro a seguir apresenta a relação de diretrizes selecionadas organizadas segundo a divisão da ALA que a propôs.

**Quadro 5** - Diretrizes da ACRL e da RUSA relacionadas ao serviço de referência

<b>DIRETRIZES ELABORADAS PELA RUSA<sup>12</sup></b>	
TÍTULO DA DIRETRIZ	ANO DE PUBLICAÇÃO
<i>Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers</i>	2013
<i>Guidelines for Cooperative Reference Services</i>	2006
<i>Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services</i>	2017
<i>Professional Competencies for Reference and User Services Librarians</i>	2017
<b>DIRETRIZES ELABORADAS PELA ACRL<sup>13</sup></b>	
TÍTULO DA DIRETRIZ	ANO DE PUBLICAÇÃO
<i>Framework for Information Literacy for Higher Education</i>	2016
<i>Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries</i>	2018
<i>Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students</i>	2013
<i>Standards for Libraries in Higher Education</i>	2011

Fonte: Elaborado pela autora.

É importante frisar que diretrizes não possuem o peso e a obrigatoriedade de uma lei ou mesmo de uma norma. Elas são recomendações que buscam, dentre outras coisas, padronização (quando possível), sintetizar discussões e entendimentos de (parte de) uma área do conhecimento, orientar bibliotecários / bibliotecas e servir

<sup>11</sup> Optou-se por utilizar neste trabalho as diretrizes que fazem referência a contextos e públicos mais amplos a fim permitir a construção de um referencial que servisse de base para análise de bibliotecas com diferentes estruturas.

<sup>12</sup> A lista completa de diretrizes elaboradas pela RUSA encontra-se no Apêndice A.

<sup>13</sup> A lista completa de diretrizes elaboradas pela ACRL encontra-se no Apêndice B.

de modelo para construção de diretrizes e políticas em outros contextos. Nas palavras da *Reference and User Service Association* (2018, documento online, tradução minha) “Uma diretriz serve como um documento oficial oferecendo níveis sugeridos de desempenho ou adequação. Pode delinear um curso de ação recomendado [...] as diretrizes descrevem medidas para ajudar as bibliotecas a atender aos requisitos de um padrão.”

Nas *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries* se estabelece um princípio de atuação que, se seguido, permite a construção de um serviço de referência em consonância com as características e especificidades da comunidade acadêmica que as bibliotecas adotantes visem atender. Esse princípio estabelece que as bibliotecas universitárias devem trabalhar

[...] em conjunto com outros membros de suas comunidades para participar, apoiar e realizar a missão educativa de suas instituições, ensinando as principais habilidades da competência em informação – as habilidades envolvidas na identificação de uma necessidade de informação, capacidade de acessar a informação de que se necessita, avaliar, gerenciar e aplicar as informações e compreender os aspectos legais, sociais e éticos do uso da informação. (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2011, documento online, tradução minha).

Nessa afirmação reside a síntese do que deve ser o trabalho de referência realizado no ambiente de BU. Um trabalho coletivo, colaborativo, educativo e cujo objetivo não deve ser meramente fornecer instrumentalização para o acesso a fontes de informações; mas sim atuar paralelamente a educação formal fomentando, independente do contexto e formato, o uso ético e crítico da informação.

Anteriormente, foram apontadas três características primárias presentes em todas as definições de serviço de referência. As características identificadas foram referência como apoio ao usuário – sendo que esse apoio engloba atendimento individual, educação de usuários e materiais instrucionais – referência como atividade estruturada e referência como setor específico da biblioteca.

As diretrizes aqui abordadas subsidiam, principalmente, as atividades que permitem que a referência atue como apoio ao usuário e como atividade estruturada. Todas as diretrizes listadas no Quadro 5 garantem que o SR se estruture em algum nível. As *Guidelines for Cooperative Reference Services*, elaborados pela *Reference and User Service Association* (2006), por exemplo, oferecem subsídios e direcionamentos para que sejam estruturados serviços de referência cooperativos,

indicando as etapas e atividades que os bibliotecários devem desenvolver antes de sua disponibilização.

No cotidiano bibliotecário, a ideia de cooperação bibliotecária é majoritariamente associada a iniciativas cujo foco é a formação e desenvolvimento de coleções e a catalogação cooperativa. Aragon (2017) cita o Consortium of Academic and Research Libraries in Illinois (CARLI), o *Consortio Iberoamericano para la Educación en Ciencia y Tecnología* (ISTEC), a *Red de Bibliotecas de Universidades Privadas* (Amicus) e o *Acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba* (ABUC), dentre outros, como exemplos de iniciativas de cooperação bibliotecária firmadas no âmbito do ensino superior.

Entre as quatro iniciativas de cooperação listadas anteriormente, apenas duas – o CARLI e a Amicus – indicam procurar estender os laços de cooperação também para o serviço de referência, porém, nenhuma delas cita as *Guidelines for Cooperative Reference Services* como um documento que norteia suas atividades nesse sentido.

No que se refere ao CARLI, a cooperação se dá, principalmente, no auxílio ao estabelecimento nas universidades participantes de serviços destinados a auxiliar o processo de comunicação científica. Há ainda o *Annual Library Instruction Showcase Presentations* que é um evento que fornece aos “[...] bibliotecários das bibliotecas universitárias de Illinois a oportunidade de compartilhar dicas, truques e técnicas que usaram nas ações de instrução” (CONSORTIUM OF ACADEMIC AND RESEARCH LIBRARIES IN ILLINOIS, [2019?], documento em linha, tradução minha). Já no contexto da Amicus, as iniciativas de cooperação voltadas para os serviços são incipientes e consistem unicamente na tradução e adaptação para o contexto argentino de uma versão antiga dos *Standards for Libraries in Higher Education* e que foi intitulada de *Estándares para bibliotecas en instituciones de Educación Superior de la República Argentina: propuesta de trabajo*.

Outro documento que também pode contribuir significativamente para estruturação do SR, só que na modalidade virtual, são as *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. É patente a intenção dos idealizadores de que esse documento possa atuar como elemento estruturador quando o mesmo contém, logo no início de seu texto a afirmação de que busca servir como um “[...] modelo amplo o suficiente para fornecer uma estrutura para referência virtual que possa ser amplamente adotada e que perdure através de mudanças nas maneiras

pelas quais as bibliotecas oferecem serviços de referência virtual.” (REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION, 2017a, p. 1, tradução minha).

Essas diretrizes podem ser utilizadas tanto para desenvolver novas ações de referência quanto para melhorar a realização de ações já existentes. Um exemplo de serviço de referência virtual que pode vir a se beneficiar de diretrizes como essa são os treinamentos sobre normalização e gerenciadores de referência realizados na modalidade a distância por bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (LIMA; SANTOS; SANTOS, 2017).

A proposição de diretrizes com os objetivos e características dos exemplos mencionados anteriormente evidencia que, embora cada biblioteca possua particularidades contextuais que carecem ser respeitadas, se faz necessário que um mínimo de elementos comuns esteja presente nos serviços ofertados a fim de assegurar, quando necessário, atuação conjunta; padrões que, se seguidos, permitam que todas as instituições de um determinado segmento sejam reconhecidas pela qualidade dos serviços prestados; expansão dos serviços prestados também para o ambiente virtual; dentre outras.

No tocante ao SR como apoio ao usuário – atribuição primeira desse setor – há um maior número de diretrizes elaboradas. As primeiras a serem aqui destacadas são a *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* e a *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Essas diretrizes são complementares e ambas buscam estabelecer direcionamentos e parâmetros de atuação para os/as bibliotecários/as que atuam no setor de referência.

No que se refere especificamente ao apoio pessoal e individualizado prestado pelo serviço de referência as *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* afirmam que

Um bibliotecário de sucesso demonstra um alto grau de interesse objetivo e sem julgamento no processo de referência. Embora nem toda consulta seja de interesse do bibliotecário, o profissional deve adotar [para si] a necessidade de informação de cada usuário e deve estar comprometido em fornecer a assistência mais eficaz. Os bibliotecários que demonstram um alto nível de interesse nas investigações dos usuários irão gerar um maior nível de satisfação nos mesmos. (REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION, 2013, documento em linha, tradução minha).

Percebe-se na citação anterior o alto grau de comprometimento que se espera que o/a bibliotecário/a de referência estabeleça com cada usuário da biblioteca. Há



também a afirmação, que reitera autores citados anteriormente, de que essa postura aliada a um atendimento eficiente são indispensáveis para a satisfação dos usuários e construção de uma imagem positiva da biblioteca junto a comunidade.

Essas diretrizes, juntamente com outros documentos, são utilizadas no Treinamento sobre Entrevista de Referência disponibilizado pela Biblioteca da Universidade de Illinois as/aos bibliotecárias/os da instituição (UNIVERSITY OF ILLINOIS, [2018]). A eficácia oriunda da implementação dessas diretrizes (ou de suas versões anteriores) é atestada por Kwon e Gregory (2007, p. 147) em estudo onde concluem que

Ao adotar as diretrizes revisadas como uma ferramenta de avaliação de desempenho comportamental, o presente estudo revelou que muitos comportamentos prescritos são eficazes para aumentar a satisfação do usuário com o serviço de referência via bate-papo.

Além disso, o documento intitulado *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* estabelece uma série de instruções de atuação que se espera de um/a bibliotecário/a que atue no SR. Esses direcionamentos estão redigidos de maneira simples e objetiva, mas contribuem para descortinar e evidenciar a série de ações complexas que a atuação junto a referência demanda. No escopo do documento está explicitado que tais diretrizes se direcionam para os/as “Bibliotecários/as que auxiliam, aconselham e instruem os usuários a acessar todas as formas de conhecimento registrado. A assistência, aconselhamento e instrução incluem serviços diretos e indiretos aos clientes.” (REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION, 2017b, documento em linha, tradução minha).

A *Information School*, da Universidade de Washington, inclui esse documento entre as declarações sobre competência profissional que bibliotecários/as devem consultar (UNIVERSITY OF WASHINGTON, 2011) e o Sistema de Bibliotecas do Condado de Martin o utilizou como uma das bases para elaborar suas recomendações para o pessoal que trabalha no setor de referência (SZAFRANSKI, [2015]).

A ACRL também possui diretrizes voltadas ao estabelecimento de orientações para a prestação de apoio aos usuários de bibliotecas. São elas as *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*, as *Guidelines for University Library*

*Services to Undergraduate Students, os Standards for Libraries in Higher Education e o Framework for Information Literacy for Higher Education.*

O *Framework for Information Literacy for Higher Education* é um conjunto de seis conceitos principais que resumem a filosofia relacionada a implementação da Competência em Informação no âmbito universitário. O *Framework* foi elaborado para simplificar a estruturação de atividades de referência, especialmente as relacionadas a educação de usuários, uma vez que cada um dos seis conceitos é acompanhado de “[...] sugestões de como os alunos serão alterados pelo aprendizado, o que poderia orientar o bibliotecário na elaboração de avaliações [...]” (KEMPA, 2016, p. 242, tradução minha) e fornecendo assim um importante instrumento avaliativo, de caráter qualitativo, para a eficiência das atividades desenvolvidas pela BU.

Os *Standards for Libraries in Higher Education* foram construídos tendo por norte o significativo impacto que a BU pode exercer na formação dos estudantes. Os padrões propostos nesse documento consistem em princípios de indicadores de performance da BU no que se refere a eficácia institucional valores profissionais, cumprimento do papel educacional, capacitação dos usuários para descoberta de informações, qualidade do acervo, gestão da biblioteca, infraestrutura, recursos humanos e relações com o ambiente externo a biblioteca (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2018).

Os *Standards for Libraries in Higher Education* são um documento que passou por sucessivas revisões desde que foi publicado pela primeira vez e cujo conteúdo foi utilizado para o desenvolvimento de diretrizes locais em países como a Argentina, através do já citado documento *Estándares para bibliotecas en instituciones de Educación Superior de la República Argentina: propuesta de trabajo* (SOTO, FRÍAS, NORES CABALLERO, [2008?]) e Quênia, através dos *Standards and Guidelines for University Libraries in Kenya* (COMMISSION FOR HIGHER EDUCATION, 2012). Se edições passadas embasaram trabalhos de comissões ao redor do mundo, seguramente a atual versão dos *Standards for Libraries in Higher Education*, aprovada em fevereiro de 2018 e cujo conteúdo é considerado superior ao das versões anteriores, seguirá trajetória semelhante.

Nas *Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students* vê-se uma preocupação com a prestação de apoio a uma parcela da comunidade universitária que, apesar de ser maioria nas instituições de ensino, tende a ser negligenciada quando comparada a outros grupos: as/os estudantes de graduação.

Aqui observa-se um documento com uma estruturação um tanto distinta daqueles já citados, pois, além de descrever objetivos a serem alcançados, cada tópico contém uma série de questões que buscam contribuir para a identificação das lacunas que a instituição precisa preencher a fim de se adequar ao proposto pelas diretrizes (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2013).

Significativo exemplo de adoção dessas diretrizes foi o realizado pelo *Council of Australian University Librarians* (CAUL) ao utilizá-lo como uma das bases para a elaboração dos Princípios e Diretrizes para as Bibliotecas de Educação Superior Australianas. A iniciativa do CAUL busca dotar as bibliotecas universitárias australianas de um poderoso instrumental “[...] de princípios e diretrizes de boas práticas para fornecer uma estrutura de qualidade [...]” para o desenvolvimento de suas atividades (COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS, 2016, p. 04, tradução minha).

Nas *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries* tem-se uma série de direcionamentos que visam apoiar o estabelecimento de sólidos programas de educação de usuários nas instituições de ensino superior. Segundo o texto introdutório dessa diretriz

A entrega sistemática de programas e serviços instrucionais deve ser planejada em conjunto com o planejamento estratégico geral da biblioteca, incluindo o processo orçamentário da mesma. Esse planejamento também pode envolver a elaboração de estratégias com outras unidades do *campus* para fornecer programação projetada de forma colaborativa. (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2011, documento online, tradução minha).

A citação acima corrobora a necessidade de atuação conjunta entre a referência e outros setores da biblioteca como já havia sido apontado por Martins e Ribeiro (1972) em outro ponto desse texto. Vale destacar que as *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries* propõem um trabalho sistematizado e continuado no tocante a educação de usuários e que nele se faça uso de diferentes meios, métodos e ferramentas.

Os sistemas de bibliotecas da *East Carolina University* e da *Niagara University* são exemplos de instituições que adotam essas diretrizes como elemento norteador das atividades de referência que desenvolvem. Na página da biblioteca da *Niagara University* é possível encontrar a seguinte declaração: “A biblioteca da *Niagara University* adere aos padrões e diretrizes desenvolvidos pela *Association of College &*

*Research Libraries*. [Dentre eles estão as] *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*” (NIAGARA UNIVERSITY, 2018, documento online, tradução minha). Declaração semelhante também pode ser encontrada na página do sistema de bibliotecas da *East Carolina University*, havendo por parte dela também o compromisso de acompanhar as atualizações dessas diretrizes.

Embora elaboradas tendo por base o contexto anglo-saxão, as diretrizes propostas pela RUSA e pela ACRL, justamente por sua estruturação flexível, podem ser adaptadas para bibliotecas que atuem em outros contextos. Essa capacidade de flexibilização e adaptação é atestada pelos exemplos de usos feitos desses materiais em países com contextos socioculturais tão distintos, como Argentina, Austrália, Estados Unidos e Quênia. O fato de instituições públicas e privadas terem adotado esses instrumentos também corrobora sua capacidade de adaptação.

A existência de documentos como estes indica a preocupação de (pelo menos) parte da classe bibliotecária na construção de um serviço de referência mais sólido, pautado por direcionamentos e parâmetros mais claros e mensuráveis. É significativo notar que essa busca não nega, em nenhum momento a necessidade de serem respeitadas as particularidades das instituições e dos sujeitos, mas busca, justamente, subsidiar a construção de um SR pautado na diversidade e capaz de atuar mantendo elevados padrões de qualidade independentemente de estar sendo executado em bibliotecas de pequeno, médio ou grande porte.

## **4 PERCURSOS METODOLÓGICOS**

Uma das características basilares da pesquisa acadêmico-científica é a utilização de um instrumental metodológico e essa pesquisa não poderia fugir a tal premissa. Nos tópicos seguintes é possível consultar a descrição dos instrumentos, meios e técnicas adotadas neste estudo.

### **4.1 Caracterização do objeto de estudo**

Esta pesquisa teve como objeto de estudo as concepções e práticas relacionadas ao Serviço de Referência desempenhado pelos Sistemas de Bibliotecas das universidades de federais da Região do Nordeste brasileiro. Existem 18 universidades federais espalhadas pelos nove estados que integram essa região. O Quadro 6 elenca essas instituições e apresenta uma síntese de seus respectivos sistemas de bibliotecas.

Como é possível observar as universidades e os Sistemas de Biblioteca da região nordeste surgiram em períodos históricos diversos e, portanto, existem instituições em diferentes estágios de estruturação.

**Quadro 6 - Síntese sobre as bibliotecas das universidades federais do Nordeste.**

ESTADO	NOME / SIGLA DA IES	ANO DE FUNDAÇÃO	SÍNTESE DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS
AL	Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	1961	Estabelecido a partir da resolução nº 45 do Conselho Universitário, de 09 de novembro de 1989. É composto por 15 bibliotecas e possui a seguinte estrutura: órgão colegiado, biblioteca central, bibliotecas setoriais e arquivo central.
BA	Universidade Federal da Bahia (UFBA)	1946	Formado por 21 bibliotecas possui ainda núcleos dedicados especificamente a restauração, arquivos, extensão, finanças e educação a distância.
BA / PE / PI	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)	2002	Composto por 06 bibliotecas, espalhadas pelos <i>campi</i> da IES em 03 estados. Possui os seguintes setores administrativos: Coordenação Técnica, Chefia de Processos Técnicos, Chefia de Referência e Informação e Chefia das Bibliotecas Setoriais.
BA	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)	2006	Composto por 09 bibliotecas, sendo 06 espalhadas pelos <i>campi</i> da IES em diferentes municípios e 03 dedicadas a preservação da memória institucional.
BA	Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB)	2011	Formado por 04 bibliotecas, sendo 01 em cada um dos 03 <i>campi</i> da IES e outra vinculada a Comissão Executiva de Planejamento da Lavoura Cacaueira.
BA	Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB)	2014	Composto por 05 bibliotecas que juntas somam um acervo de mais de vinte mil exemplares.
CE / BA	Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab) <sup>14</sup>	2010	Composto por 03 bibliotecas, sendo 02 no estado do Ceará e 01 no estado da Bahia. Tem atuado no tocante ao estabelecimento de instrumentos regulatórios e políticas próprias.
CE	Universidade Federal do Cariri (UFCA) <sup>15</sup>	2013	Constituído por 04 bibliotecas sendo cada uma delas localizada em um dos <i>campi</i> da universidade.
CE	Universidade Federal do Ceará (UFC)	1954	Composto por 19 bibliotecas, sendo 14 delas localizadas nos <i>campi</i> da capital do estado e 05 nos <i>campi</i> do interior. Conta ainda com 05 divisões administrativas e 08 Comissões Especializadas de Estudo.

<sup>14</sup> A Unilab é uma universidade cujos *campi* se espalham por dois estados brasileiros diferentes: Ceará e Bahia. Sempre localizada fora das capitais, a Unilab busca contribuir para a interiorização do ensino superior no Brasil e “[...] construir vínculos estreitos com a realidade específica das regiões onde está localizada: Maciço de Baturité (Ceará) e Recôncavo Baiano (Bahia)”. (UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA, [2018?], documento online).

<sup>15</sup> A Universidade Federal do Cariri surgiu, originalmente, como *campus* avançado da Universidade Federal do Ceará na região do Cariri cearense. O crescimento da UFCA alinhado ao processo de interiorização do ensino superior no país levaram ao desmembramento das instituições. Atualmente, as universidades ainda mantem um Termo de Cooperação. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI, 2015).

MA	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	1956	Constituído por 19 bibliotecas, espalhadas por 9 <i>campi</i> , além de unidades administrativas dedicadas a processos técnicos, periódicos, biblioteca digital, encadernação e desenvolvimento de acervo.
PB	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	1955	São 21 bibliotecas divididas entre os 04 <i>campi</i> da IES. Sua implantação foi efetivada no dia 11 de agosto de 1967.
PB	Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)	2002	Compreende 01 biblioteca central e 08 bibliotecas setoriais. Possui regulamento próprio aprovado em 2009.
PE	Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	1946	Formado pela Biblioteca Central e mais 13 unidades localizadas nos Centros Acadêmicos e no Colégio de Aplicação. Juntas, reúnem em sua coleção cerca de 300 mil títulos com mais de 1 milhão de exemplares.
PE	Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)	1947	Instituído em 2014, é composto por 06 bibliotecas no total, sendo 01 Biblioteca Central e 05 bibliotecas setoriais, incluindo a biblioteca de ensino médio e profissionalizante do Colégio Agrícola.
PI	Universidade Federal do Piauí (UFPI)	1971	Composto por 08 bibliotecas setoriais, espalhadas entre os <i>campi</i> da capital e interior do estado, e 01 biblioteca comunitária. Em 1995 foi inaugurada a Biblioteca Comunitária Jorn Carlos Castello Branco que atualmente coordena as bibliotecas setoriais.
RN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	1958	Unidade suplementar da IES diretamente subordinada à Reitoria, regulamentada pelas normas constantes no seu Regimento Interno. Composto por biblioteca central e suas divisões, bem como por bibliotecas setoriais.
RN	Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)	1968	Órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, constituído por 04 bibliotecas, sendo cada uma delas localizada em um dos <i>campi</i> da IES.
SE	Universidade Federal de Sergipe (UFS)	1963	Composto por 07 bibliotecas, sendo 01 central e 06 setoriais. Sua Biblioteca Central foi criada através da Resolução nº11/79/CONSU que aprova o Regimento datado de 07 de agosto de 1979.

Fonte: Elaborado pela autora.

## 4.2 Descrição dos sujeitos de pesquisa

Originalmente, pretendia-se realizar a coleta de dados junto a dois grupos de sujeitos de pesquisa: os/as bibliotecários/as que atuam no serviço de referência e os/as diretoras/es dos Sistemas de Biblioteca analisados.

Tendo em vista recomendações feitas durante a Banca de Qualificação deste trabalho, realizada no dia 31 de maio de 2019, foi estabelecido um recorte dentro do grupo a ser entrevistado. Este recorte era formado por um/a representante de cada estado da região Nordeste. Nos estados que possuem mais de uma universidade federal foi adotado como critério a completude estrutural do sistema de bibliotecas como parâmetro para estabelecer o/a gestor/a entrevistado/a.

Essa completude foi definida tendo por base a presença nos sistemas de bibliotecas comparados das macrocategorias elencadas no Quadro 2, presente na subseção 2.3 Biblioteca Universitária: percepções setoriais. Ou seja, se um estado possui duas universidades federais, os sistemas de bibliotecas tiveram suas estruturas organizacionais confrontadas com as macrocategorias listadas no Quadro 2 e aquele que possui maior número delas em sua estrutura teve seu gestor/a selecionado/a para participar do processo de entrevista.

Os/as nove gestores selecionados foram contatados via e-mail e convidados/as a participar deste estudo ao longo dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2019. Entretanto, apenas dois gestores responderam as mensagens enviadas e somente um deles efetivamente concedeu a entrevista solicitada. Assim sendo, diante da ausência de representatividade devido a baixa quantidade de respostas obtidas, preferiu-se retirar da pesquisa esse grupo de sujeitos e, portanto, as respostas fornecidas por esse único participante não foram utilizadas na análise dos dados.

Assim, a coleta de dados foi realizada apenas junto aos/as bibliotecários/as que atuam no serviço de referência das 18 IES indicadas na subseção anterior. Os integrantes desse grupo foram interrogados com relação a aspectos específicos, a saber: identificar as concepções que norteiam sua prática no SR; quais meios, dispositivos e artefatos utilizam nessas práticas; que impactos gostariam de atingir e quais, efetivamente, conseguem; e como idealizam seus desdobramentos futuros.

Apesar da ausência de um dos grupos inicialmente selecionado para participar do estudo, acredita-se que as respostas fornecidas pelos/as profissionais, bem como a análise documental realizada junto aos sites das instituições pesquisadas permitiu



construir e esmiuçar concepções micro e macro relacionadas ao SR no âmbito da BU e, assim, viabilizou a construção de uma visão ampla do caráter do serviço de referência.

### 4.3 Características da pesquisa

Este estudo constitui-se numa pesquisa exploratória-descritiva. É exploratória porque visa levantar dados que permitam mapear as condições de manifestação do objeto aqui analisado, permitindo, assim, “[...] nos familiarizarmos com fenômenos relativamente desconhecidos, para [...] identificar conceitos ou variáveis promissoras [...] ou sugerir afirmações e postulados.” (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 100).

Esta pesquisa também possui caráter descritivo porque expõe as características de um fenômeno, estabelecendo, assim, correlações entre as visões existentes acerca dele e apresenta possíveis definições de sua natureza, ou como afirmam Hernández Sampieri; Fernández Collado e Baptista Lucio (2006, p. 101) “os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenômeno que se submeta à análise.”

No que se refere aos meios, este estudo fez uso de pesquisa bibliográfica e documental. Esse tipo de pesquisa caracteriza-se pela utilização “[...] de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados.” (SEVERINO, 2007, p. 122). Ainda sobre esse tipo de pesquisa, Buonocri (1952 *apud* BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015, p. 18) nos diz que ela é realizada considerando

[...] qualquer porção, pequena ou grande, do pensamento humano, transmitida por escrito ou por símbolos de uma especialidade, difundida por procedimentos mecânicos, fotomecânicos ou audiofalantes e comunicado ao próximo usando materiais de qualquer classe e adotando qualquer forma de extensão.

A realização de pesquisa bibliográfica e documental neste trabalho visou obter dados referentes ao histórico, conceitos, práticas, estruturação e diretrizes que norteiam a atuação das bibliotecas universitárias (BU) e do setor de referência. Foi através da pesquisa documental, especialmente junto aos sites das BU, que foram inicialmente coletadas informações sobre as atividades de referência realizadas e as

diretrizes que as orientam.

Tanto os dados coletados através de pesquisa bibliográfica e documental quanto os fornecidos pelos sujeitos de pesquisa foram analisados tendo por base uma abordagem qualitativa. Essa abordagem foi escolhida por permitir explorar de maneira mais profunda a subjetividade presente nos sujeitos, bem como estabelecer uma teia de interligações de maior densidade entre os dados coletados.

No tocante ao método este trabalho utilizou, do ponto de vista lógico, o método compreensivo, pois busca captar o sentido subjetivo da ação social e suas conexões. Nesse caso, tratam-se de ações relacionadas ao Serviço de Referência praticado em Bibliotecas Universitárias acerca das quais pretende-se agrupar, identificar padrões e diretrizes que norteiem práticas coletivas.

Além disso, também fez uso do método comparativo, sendo ele adotado a fim de viabilizar a identificação das continuidades e descontinuidades existentes nas práticas do serviço de referência ao mesmo tempo em que subsidiou a construção de um modelo de atuação que seja capaz de subsidiar as ações de referência das bibliotecas analisadas.

#### **4.4 Técnicas para coleta e análise dos dados**

Nesta subseção são tratados os dois elementos analíticos usados neste estudo: a técnica para coleta de dados valorada pelo questionário e análise documental e a técnica para análise de dados valorada pela análise de conteúdo.

No que se refere a coleta de dados foi realizada coleta e análise documental junto aos sites dos 18 sistemas de biblioteca pesquisados. A análise documental aqui realizada visava suprir a lacuna causada pela impossibilidade de entrevistar os/as gestores/as das BU analisadas.

Tendo em vista que na análise documental “[...] o foco não está no livro, e sim em outros tipos de documentos” (BENTES PINTO, CAVALCANTE, 2015, p. 19), ela permitiu compreender o que as bibliotecas dispõem institucionalmente (e disponibilizam em seus respectivos sites) acerca do SR. Foram analisados documentos em variados formatos, tais como: portarias, manuais, relatórios etc.

Para coleta de dados também foi aplicado um questionário eletrônico semiestruturado junto aos bibliotecários que realizam atividades nos setores de referência ou equivalentes das bibliotecas analisadas. O questionário “É um

instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador.” (GERHARDT; RAMOS; RIQUINHO; SANTOS, 2009, p. 69).

O questionário utilizado para coleta de dados corresponde a terceira versão do instrumento de coleta de dados. O questionário foi alterado pela primeira vez após a aplicação de pré-teste realizado com quatro bibliotecários/as voluntários/as no mês de maio de 2019. A segunda alteração foi realizada a partir de sugestões realizadas pela Banca de Qualificação também ocorrida no mês de maio de 2019.

No caso deste estudo, o questionário é composto de perguntas fechadas e abertas, totalizando 21 questões (ver Apêndice C), e foi encaminhado aos sujeitos de pesquisa no formato eletrônico (online) através de mensagem eletrônica visando, assim, atingir bibliotecários/as dos 18 sistemas de bibliotecas pesquisados. Foram enviadas sucessivas mensagens, contendo o link de acesso ao questionário, para os sujeitos desse grupo nos meses de outubro e novembro de 2019.

O questionário buscou coletar as impressões dos bibliotecários de referência relativas as suas rotinas, práticas, critérios de estabelecimento e avaliação de serviços etc. Essa coleta visou obter dados que permitam traçar um panorama do cenário atual do setor e permitiu que a política (produto do trabalho) proposta adequasse-se ao contexto das instituições pesquisadas.

Os dados coletados através desse instrumento foram analisados tendo por base a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2002, p. 42), é

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Ou seja, essa técnica visou, através da inferência, compreender os contextos de produção e os significados atribuídos pelos sujeitos analisados tendo por base o conteúdo das mensagens, no caso as respostas ao questionário, por eles produzidas.

Embora a análise de conteúdo tome por base a fala dos sujeitos – tanto em seus aspectos diretamente comunicados quanto naqueles ocultos nas muitas camadas da linguagem –, Câmara (2013, p. 189) lembra que

Durante a interpretação dos dados, é preciso voltar atentamente aos marcos teóricos, pertinentes à investigação, pois eles dão o embasamento e as perspectivas significativas para o estudo. A relação entre os dados obtidos e a fundamentação teórica, é que dará sentido à interpretação.

Ademais, é importante salientar que análise de conteúdo trabalha utilizando análise léxica ou análise categorial. Esta última é definida por Valentim (c2008, p. 08) como sendo aquela que se utiliza do “[...] desmembramento do discurso em categorias, em que os critérios de escolha e de delimitação se orientam pela dimensão da investigação dos temas relacionados ao objeto de pesquisa, identificados nos discursos dos sujeitos pesquisados”. Neste caso podem ser utilizadas categorias construídas *a priori* ou *a posteriori* em relação a coleta dos dados a serem analisados.

Neste estudo, utilizam-se categorias elaboradas *a priori*, pois dentro do referencial teórico apresentado nas seções anteriores foram identificados subsídios suficientes para construção dessas estruturas.

#### **4.4.1 Categorias para análise dos dados**

Os dados coletados foram analisados dentro do escopo de sete categorias determinadas *a priori* tendo por base o referencial teórico apresentado até o momento. As categorias em questão são:

Que tal colocar número já que são sete

- A. Aspectos conceituais do Serviço de Referência: identificar os conceitos e entendimentos que norteiam a atuação do SR;
- B. Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária: identificar, categorizar e, se necessário, desenvolver diretrizes, normas, procedimentos e instruções para a realização do SR que permitam situá-lo como elemento indispensável para que a BU cumpra seu papel junto a sua comunidade que atende;
- C. Serviço de Referência e Gestão: identificar e categorizar os entendimentos que a gestão da unidade de informação possui acerca das diretrizes, dispositivos<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Os dispositivos operacionais e tecnológicos são todos os elementos que, inseridos no cenário de um regime de informação, permitem o estabelecimento de “[...] padrões e outros critérios de formatação unificados, conforme os nichos tecnológicos de mercados mundializados” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 26). Exemplos desses dispositivos são as políticas, projetos e todo e qualquer evento que visa padronizar e direcionar a aplicabilidade da informação.

- e artefatos<sup>17</sup> adotados (ou não) pelo SR;
- D. Práticas de Serviço de Referência: identificar e categorizar os dispositivos e artefatos adotados durante a prática do SR e ou que podem ser a ela incorporados;
- E. Serviço de Referência Virtual: identificar as práticas de SRV existentes e prospectar intencionalidades futuras a elas relacionadas;
- F. Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária: identificar relações já existentes/consolidadas entre o SR e outros serviços (educação de usuários, ação cultural etc.) da BU e, se necessário, estabelecer novos relacionamentos;
- G. Avaliação do Serviço de Referência: identificar critérios de avaliação já existentes e estabelecer novos a fim de permitir o estabelecimento de parâmetros de atuação e avaliação de uma política de SR no âmbito da BU.

Por fim, é importante salientar que como este estudo situa-se no terreno das ciências sociais e que todo fenômeno social, por ser infinitamente mutante, não é passível de ter suas possibilidades de análise esgotadas, as conclusões realizadas no momento da análise não visam se constituir em verdades absolutas e nem esgotar as possibilidades de interpretação do fenômeno informacional. Em suma, essa pesquisa realizará a busca de “padrões amplos, generalizações ou teorias a partir de temas ou categorias” (CRESWELL, 2010) visando permitir a realização de novas generalizações e teorizações acerca do objeto analisado.

---

<sup>17</sup> Elementos que compõem as “[...] infraestruturas de armazenagem, busca e comunicação [...]” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 28) nos ambientes de informação. São a materialidade dos direcionamentos estabelecidos pelos dispositivos. Sites, mídias sociais, materiais instrucionais, dentre outros, são exemplos de artefatos.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta seção é destinada a apresentação e discussão dos dados coletados junto aos sistemas de bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro. Cabe reiterar que os dados possuem duas origens. São elas:

1. Origem documental: informações acerca das estruturas administrativas dos sistemas de bibliotecas retiradas dos sites e regimentos dessas instituições, bem como dados referentes as instruções e práticas relacionados ao SR;
2. Questionário eletrônico aplicado junto as/aos bibliotecárias/os que atuam no setor de referência das 18 instituições listadas anteriormente (Quadro 6);

### 5.1 Análise documental

A primeira etapa desse estudo centra-se na realização de uma análise documental junto aos documentos institucionais produzidos pelas bibliotecas universitárias integrantes do recorte e que, em alguma medida, contemplam o serviço de referência. Os documentos analisados estão todos disponíveis publicamente e foram coletados nos sites das bibliotecas nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2019. Os sites foram acessados através do navegador Mozilla Firefox.

#### 5.1.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SiBi-UFAL)

[...] é composto pelo Arquivo Central e 15 (quinze) bibliotecas, distribuídas na capital Maceió, no Município de Rio Largo e nas regiões do Agreste, Zona da Mata e Sertão alagoanos. No Campus A. C. Simões, localizado na Capital Maceió, além do Arquivo Central, contamos com 08 (oito) bibliotecas [...] No Campus CECA, contamos com 02 (duas) bibliotecas [...] Na região do Agreste, contamos com 04 (quatro) bibliotecas [...] Na região do Sertão, na cidade de Delmiro Gouveia, contamos com 02 (duas) bibliotecas.

Essas bibliotecas atuam de maneira integrada sob a coordenação da Biblioteca Central.

O site do SiBi-UFAL foi reestruturado e disponibilizado para o público com novo layout e conteúdo em dezembro de 2019. Foi nessa nova versão (Figura 6) do site que foram coletados os documentos aqui analisados.

**Figura 6** - Print da página inicial do site do SiBi-UFAL

**Fonte:** Universidade Federal de Alagoas, [2019].

Os documentos analisados (Quadro 7) foram coletados, especificamente, na aba SiBi-UFAL → Normas e Documentos.

**Quadro 7** - Documentos do SiBi-UFAL que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Plano de manutenção do acervo	2018	Indiretamente <sup>18</sup>
Regimento interno Sibi-Ufal	1989	Indiretamente

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Entre os documentos normativos localizados, apenas dois fazem algum tipo de alusão ao Serviço de Referência. Todavia essa menção ocorre de maneira indireta.

No Plano de manutenção do acervo é mencionada a coleção de referência, indicando que ela deve ser frequentemente atualizada (SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL, 2018) e no Regimento interno Sibi-Ufal a seção de referência é indicada como uma das subseções integrantes da Divisão de Serviços ao Usuário (SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAL, 1989). No primeiro caso, até por

<sup>18</sup> Para fins deste estudo um documento aborda indiretamente o Serviço de Referência quando menciona apenas instrumentos usados para apoiar a sua realização como, por exemplo, coleção e obras de referência, e/ou sinaliza que o sistema de bibliotecas realiza ações de orientação ou qualquer outra atividade de referência, mas não a vincula a qualquer nomenclatura usada para designar o SR ou o faz de maneira superficial e/ou dúbia.

se tratar de uma política cujo foco é o desenvolvimento do acervo da instituição, o SR acaba por ser tratado levando em conta apenas alguns dos instrumentos – no caso, as fontes de informação – necessários a realização das suas atividades.

No segundo caso, é feita apenas uma menção de que deve existir uma subseção dedicada ao SR, mas a descrição de sua estrutura e direcionamentos acerca de seu funcionamento não são apresentados. Embora o regimento tenha sido publicado 30 anos atrás, um maior detalhamento das atribuições, infraestrutura e / ou direcionamentos desse setor poderia ter contribuído para que documentos auxiliares acerca dele fossem elaborados.

### ***5.1.2 Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia***

O Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SiBi-UFBA) foi criado como Órgão Suplementar através da Resolução 03/2009. No artigo 33 do Estatuto e Regimento da Universidade Federal da Bahia, o SiBi-UFBA é listado como um dos 5 órgãos estruturantes da universidade sendo, portanto, uma unidade de gestão específica com dotação orçamentária, cargos e lotação própria de pessoal técnico-administrativo (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2010).

O SiBi-UFBA estabelece como sua finalidade “Visa promover o acesso e uso da informação, contribuindo para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da criação, da inovação e da extensão” (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2016).

O site desse sistema de bibliotecas possuía a seguinte aparência (Figura 7) quando da coleta dos documentos aqui analisados.



**Figura 7 - Print da página inicial do site do SiBi-UFBA**



Fonte: Universidade Federal da Bahia (2016).

Os documentos analisados (Quadro 8) foram coletados, especificamente, nas abas “Sobre o SiBi → Regulamentações”; “Sobre o SiBi → Estrutura Organizacional e Produtos e Serviços”.

**Quadro 8 - Documentos do SiBi-UFBA que mencionam o SR**

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Regimento Interno	2009	Indiretamente
Produtos e Serviços	[2019]	Indiretamente

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

O Serviço de Referência é mencionado indiretamente em apenas dois dos documentos normativos localizados. No artigo 18 do Regimento Interno, que desde 2015 está em processo de reformulação, subentende-se que a Divisão de Atendimento ao Leitor, indicada como uma das 3 partes que devem compor a estrutura das bibliotecas integrantes do SiBi-UFBA seja a responsável pelas ações de referência e de educação de usuários. Todavia, o regimento não estabelece a composição e/ou diretrizes de funcionamento para esse setor.

O outro documento que menciona o SR é a descrição das atividades do Núcleo SIBI-EaD. Essa descrição integra a lista presente na aba Produtos e Serviços do site da biblioteca. No caso específico do Núcleo SIBI-EaD consta que, dentre outras

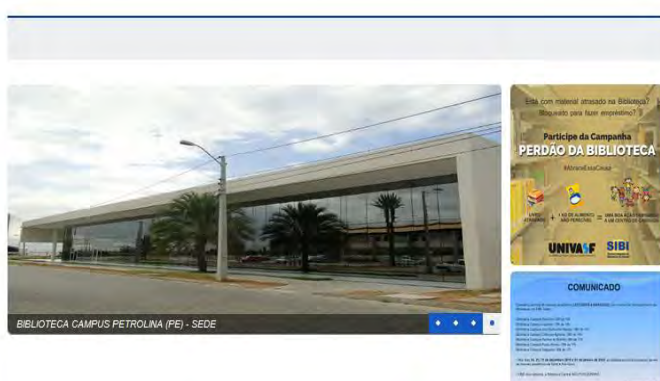
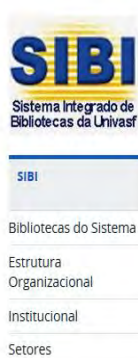
atribuições, ele deve “[...] Oferecer aos estudantes da EAD o serviço de atenção ao usuário e referência” (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, [2016?]). Esse é o único momento em que o termo referência – sendo usado como sinônimo ou variação de serviço/setor de referência – é mencionado nos documentos analisados. A partir do exposto nota-se que o SiBi-UFBA não conta com nenhuma diretriz que oriente a estruturação, oferta e avaliação do Serviço de Referência.

### 5.1.3 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Vale do São Francisco

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Vale do São Francisco (SiBi-Univasf), assim como a universidade que o abriga, possui bibliotecas funcionando em três estados diferentes, a saber: Bahia, Pernambuco e Piauí. Atualmente, o SiBi-Univasf é composto por 7 bibliotecas e se define como “[...] responsável pela coordenação e administração das bibliotecas e pelos recursos informacionais que servem de suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, conforme as políticas, planos e programas da Univasf.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2019).

No momento da coleta de dados para análise documental, o site do SiBi-Univasf possuía a seguinte aparência (Figura 8).

**Figura 8 - Print da página inicial do site do SiBi-Univasf**



**Fonte:** Universidade Federal do Vale do São Francisco ([2015]).

Os documentos analisados (Quadro 9) foram coletados, especificamente, nas abas “SiBi → Setores”, “SiBi → Carta de Serviço”, “SiBi → Documentos do SiBi, SiBi → Guia do usuário”.

**Quadro 9** - Documentos do SiBi-Univasf que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Estrutura Organizacional	2017	Sim
[Descrição de Setores] Divisão de Referência e Circulação de Materiais (DRCM)	2015	Sim
Guia do usuário	2019	Sim
Carta de Serviço	2019	Indiretamente
Regulamento de utilização e circulação do acervo e da Política de desenvolvimento do acervo	2012	Indiretamente

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

O SiBi-Univasf menciona o Serviço de Referência já em sua estrutura organizacional ao elencar a Chefia de Referência e Informação como um de seus setores básicos. Segundo o site da instituição as relações entre a direção do SiBi e esses setores estruturantes estão descritas no regimento interno, todavia esse documento não se encontra disponível no site da biblioteca. Apesar do regimento não está publicamente disponível é possível, através de uma série de outros documentos, antever as atribuições vinculadas a esse setor.

Antes de prosseguir com a análise documental cabe destacar que há uma inconsistência no que se refere a nomenclatura desse setor no SiBi-Univasf, pois na estrutura organizacional aparece o termo Chefia de Referência e Informação enquanto na página de descrição dos setores é adotada a denominação de Divisão de Referência e Circulação de Materiais. Seria interessante unificar essa nomenclatura a fim de evitar confusões junto as comunidades interna e externa.

É a análise da descrição de atribuições da Divisão de Referência e Circulação de Materiais que permite compreender o que o SiBi-Univasf entende como funções do Serviço de Referência. A lista de atribuições da Divisão de Referência e Circulação de Materiais (DRCM) é a seguinte:

- a) elaborar o boletim informativo para divulgação das novas aquisições;
  - b) atualizar Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da Univasf de acordo com a ABNT;
  - c) orientar os usuários na utilização dos recursos informacionais das Bibliotecas e no uso das coleções;
  - d) realizar levantamentos bibliográficos;
  - e) promover palestras para capacitar usuários quanto à utilização do catálogo online da Univasf e de recursos de informação externos e visitas orientadas;
  - f) zelar pelo cumprimento das normas relativas à circulação de materiais;
  - g) realizar intercâmbio com entidades afins para cooperação e atualização;
  - h) organizar exposições culturais;
  - i) promover marketing da Biblioteca.
- (UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, 2017, documento em linha).

Como pode-se perceber cabem a DRCM ações relacionadas a comunicação, educação de usuários, circulação de materiais, atividades culturais e orientações quanto ao uso do acervo. Todas essas ações estão sob a égide da macrocategoria Atendimento ao usuário (Ver Quadro 2) que é uma das macrocategorias que devem integrar a estrutura básica de uma BU. Esse agrupamento realizado pelo SiBi-Univasf reforça a tendência, já apontada pela literatura, de reunião sob a responsabilidade do SR de ações que vão além do atendimento pontual e individual aos usuários.

Outro documento que também trata do SR é o Guia do usuário, mas, nesse caso, há apenas a indicação de que tal serviço é oferecido pela biblioteca. Tendo em vista que o guia foi elaborado e divulgado no formato de folder e o objetivo desse recurso é compreensível a falta de detalhamento.

O SR também é mencionado, mas de maneira indireta, na Carta de Serviço e no Regulamento de utilização e circulação do acervo e da Política de desenvolvimento do acervo. O primeiro documento foi elaborado sob orientação da Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da Univasf e tem o objetivo de apresentar de maneira clara para a comunidade interna e externa da universidade os serviços oferecidos pela biblioteca. Na Carta, o SR aparece como uma ação de treinamento e orientação à pesquisa. Cabe destacar que, nesse documento, foi elaborado um fluxograma simplificado das etapas de uma ação de treinamento e orientação à pesquisa e, tendo em vista que o SR é indicado como um dos possíveis desdobramentos desse tipo de ação, esse fluxograma também pode servir para nortear seu desenvolvimento.

O segundo documento define coleção de referência e lista quais são os tipos de obras que integram essa coleção. Ou seja, esse documento trata, rápida e parcialmente, de parte dos instrumentos necessários para realização das atividades de referência.

Por se tratar de um sistema de bibliotecas ainda jovem, possui menos de 20 anos, o SiBi-Univasf já demonstra forte interesse e direcionamento de esforços para o desenvolvimento de diretrizes norteadoras para suas atividades. O fato de uma parcela desses esforços ser direcionado para o SR indica que esse sistema entende que construir uma base sólida para essas atividades é um importante caminho para cumprir a missão de atender as necessidades informacionais de sua comunidade.

#### 5.1.4 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (SiBi-UFRB) é composto por 9 bibliotecas, sendo 3 delas dedicadas, especificamente, a preservação da memória institucional e regional. O SiBi-UFRB não possui uma página geral para o sistema de bibliotecas, mas sim sites individuais das bibliotecas que o integram. Esses sites estão agrupados numa página dentro do site da universidade. A Figura 9 apresenta parte dessa página.

**Figura 9 - Print da página inicial do site do SiBi-UFRB**

The image shows a screenshot of the SiBi-UFRB website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, there is a search bar and a 'Buscar no portal' button. The main header features the UFBR logo and the text 'Universidade Federal do Recôncavo da Bahia' and 'MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO'. Below the header, there is a navigation menu with links for 'Perguntas Frequentes', 'Contato', 'Serviços da UFRB', 'Webmail', 'SIG', and 'Área de Imprensa'. The main content area is titled 'Bibliotecas e Acervos' and lists three libraries: Biblioteca Universitária de Amargosa (CFP), Biblioteca Universitária de Cachoeira (CAHL), and Biblioteca Universitária de Cruz das Almas (CCAAB/CETEC). Each library entry includes its name, telephone number, and website URL.

Library Name	Telephone	Website
Biblioteca Universitária de Amargosa (CFP)	(75) 3634-3346	<a href="http://ufrb.edu.br/bibliotecacfp">ufrb.edu.br/bibliotecacfp</a>
Biblioteca Universitária de Cachoeira (CAHL)	(75) 3425-3190	<a href="http://ufrb.edu.br/bibliotecacahl">ufrb.edu.br/bibliotecacahl</a>
Biblioteca Universitária de Cruz das Almas (CCAAB/CETEC)		

**Fonte:** Universidade Federal do Recôncavo Baiano, [2019].

Essa particularidade dificultou a localização de documentos que dissessem respeito a totalidade do sistema e não somente a práticas isoladas. A fim de encontrar documentos em comum, foi realizada a busca por esses materiais na aba “Documentos” e em suas subcategorias (Figura 10) de todas as bibliotecas do SiBi-UFRB que a possuem. Essa aba está presente nos sites das 6 bibliotecas acadêmicas da instituição. Ela não aparece no site das bibliotecas dedicadas a preservação da memória tendo em vista que os objetivos dessas unidades diferem das demais.

**Figura 10** - Print das subcategorias da aba Documentos presente no site de uma das bibliotecas setoriais do SiBi-UFRB



**Fonte:** Universidade Federal do Recôncavo Baiano, [2019].

O único documento comum a essas 6 bibliotecas que faz algum tipo de alusão, ainda que indireta, as atividades de referência é o Regulamento do Sistema de Bibliotecas. Todavia, ele apenas menciona as obras de referência tratando, de modo superficial, de parte do aspecto instrumental necessário ao desenvolvimento das atividades de referência.

Ainda que mantivessem páginas individuais das bibliotecas integrantes do SiBi-UFRB, seria interessante, enquanto fator de melhoria da comunicação com comunidade interna e externa, aglutinar numa página as informações referentes a estrutura organizacional do sistema, bem como todos os documentos normativos que fossem comuns a todas elas. Pois, embora as bibliotecas possuam a aba “Documentos”, cada uma organiza as subcategorias como julga mais conveniente e,

além disso, informações institucionais relacionadas a histórico estrutura do SiBi-UFRB não estão presentes nos sites de todas as unidades.

### 5.1.5 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Sul da Bahia

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Sul da Bahia (SiBi-UFSB), assim como a instituição que o abriga, contabiliza menos de uma década de existência. Com unidades espalhadas pelos 3 *campi* da universidade – Jorge Amado, Sosígenes Costa e Paulo Freire – esse órgão complementar busca “[...] apoiar as atividades de Ensino, Pesquisa, Extensão, Inovação e Criação no âmbito dos três ciclos de formação acadêmica da universidade”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA, 2019a, documento em linha).

O SiBi-UFSB não possui um site próprio, mas sim um espaço específico dentro do site da universidade que integra. Nele (Figura 11) é possível acessar uma breve apresentação do sistema de bibliotecas, contatos, informes, catálogo online e bases externas.

**Figura 11 - Print da página inicial do site do SiBi-UFSB**



**Fonte:** Universidade Federal do Sul Da Bahia (2019a).

Nesse espaço também existe uma aba dedicada a publicação dos documentos normativos no SiBi-UFSB e uma dedicada a listagem dos serviços ofertados. Todavia

por se tratar de uma instituição jovem, essa BU ainda está em processo de consolidação e, portanto, não possui importantes instrumentos normativos publicados.

Na aba documentos aparece a informação de que o regulamento do sistema de bibliotecas “foi aprovado pelo Conselho Universitário e aguarda parecer jurídico para publicação”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA, 2019b, documento em linha). Essa ausência, por si só, já indica que setores e atividades específicas de uma BU ainda não contam com diretrizes próprias nessa instituição.

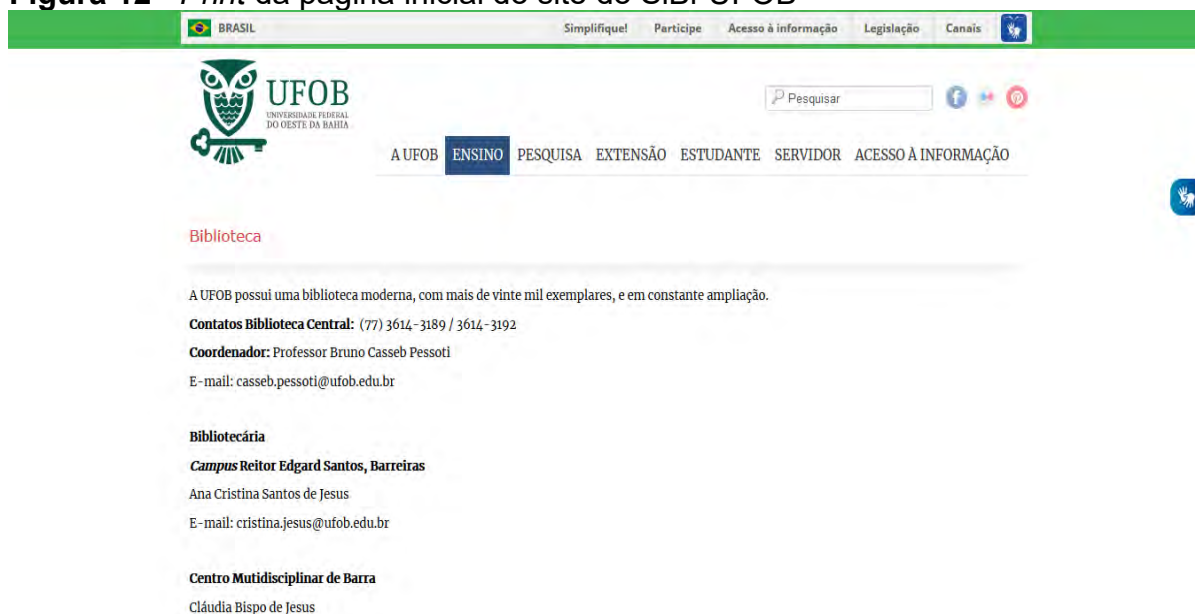
Entretanto, cabe destacar que apesar de não possuir diretrizes para o SR, ele é mencionado e tem seu contexto de realização definido na aba “Serviços” do site. Nessa aba aparece uma lista com todos os serviços oferecidos pelo SiBi-UFSB e nela o SR é mencionado e definido como sendo um serviço “[...] prestado presencialmente nas bibliotecas ou pelo e-mail. Atende demandas relacionadas a pesquisas científicas e acadêmicas”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA, 2019c, documento em linha). Essa menção, ainda que um tanto restritiva, pode ser entendida como um indicativo de que há a possibilidade dessa atividade receber atenção no desenvolvimento de futuras diretrizes e políticas por parte dessa BU.

#### **5.1.6 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Oeste da Bahia**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Oeste da Bahia (SiBi-UFOB) é composto por 5 bibliotecas que juntas somam um acervo de mais de vinte mil exemplares (UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA, [2018]). Esse sistema não conta com site próprio possuindo, apenas um espaço (Figura 12) no site da universidade em que são listados os nomes das bibliotecas e os nomes e contatos institucionais de seus respectivos responsáveis.



**Figura 12 - Print da página inicial do site do SiBi-UFOB**



**Fonte:** Universidade Federal do Oeste Da Bahia ([2018])

Além disso, há apenas o link, no final da página, direcionando para o catálogo online do SiBi-UFOB. Não há qualquer menção ao regimento ou qualquer outro documento normativo adotado pela biblioteca. Bem como, não há indicação de serviços prestados. Embora o SiBi-UFOB também seja um jovem sistema de bibliotecas é demasiado preocupante não localizar em seu espaço no site da universidade qualquer menção a elaboração de um regimento ou uma listagem com serviços ofertados a comunidade.

### **5.1.7 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira (SiBi-Unilab) “[...] é responsável pelo funcionamento sistêmico das bibliotecas da Unilab, a fim de oferecer suporte ao desenvolvimento da pesquisa, do ensino e da extensão. O SiBi-Unilab é composto por uma estrutura administrativa e 3 bibliotecas Setoriais”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA, [2019?], documento em linha). Esse jovem sistema também conta com menos de 10 anos de existência no momento deste estudo, mas tem avançado na sua estruturação e consolidação. Assim como outros sistemas citados anteriormente, o SiBi-Unilab não

possui site próprio, mas sim um espaço (Figura 13) dentro do site da universidade a que se vincula.

**Figura 13** - Print da página inicial do site do SiBi-Unilab

**Fonte:** Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira ([2019?]).

O espaço do SiBi-Unilab no site da universidade está dividido em abas que contemplam conteúdos variados. A coleta de documentos para este estudo retirou material da aba “Portarias e Resoluções” e da aba “Serviços”. Foram localizados os documentos listados no Quadro 10.

**Quadro 10** - Documentos do SiBi-Unilab que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
Regulamento das Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
Serviços oferecidos pela biblioteca	[2019?]	Indiretamente

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

O SiBi-Unilab não possui nenhum documento que estabeleça diretrizes de funcionamento para o SR. Mesmo nos quatro documentos listados no Quadro 10 a terminologia “Serviço de Referência” não é adotada. Em seu lugar utiliza-se o termo “orientação de pesquisa” e o texto dos documentos não vai além da indicação da

existência dessa atividade. Esse serviço de orientação é prestado no tocante a pesquisa bibliográfica e uso de bases de dados e algumas plataformas institucionais como, por exemplo, o Currículo Lattes.

No Regulamento das Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da Unilab e na Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo do Sistema de Bibliotecas da Unilab são mencionadas as obras e a coleção de referência, indicando o que são. Essa menção caracteriza uma preocupação, apenas, com parte dos aspectos instrumentais vinculados ao SR.

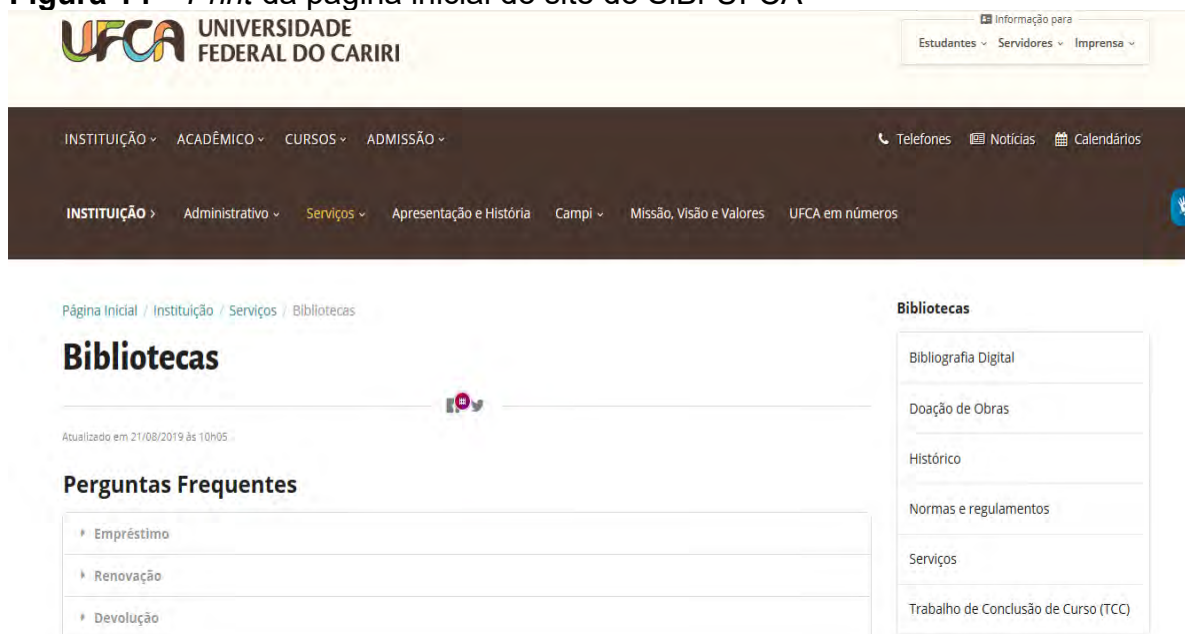
#### **5.1.8 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri (SiBi-UFCA) é outro sistema de bibliotecas ainda em fase de consolidação, pois a UFCA, universidade a que se vincula, tornou-se uma instituição autônoma apenas em 2013. Anteriormente, a universidade existia enquanto *campus* avançado da Universidade Federal do Ceará e, portanto, suas bibliotecas integravam o SiBi-UFC.

Atualmente, o SiBi-UFCA possui em sua estrutura organizacional 6 unidades. A saber: Direção, Núcleo de Aquisição, Biblioteca do Campus de Juazeiro do Norte, Biblioteca do Campus de Barbalha, Biblioteca do Campus do Crato e Biblioteca do Campus de Brejo Santo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI, 2019).

O SiBi-UFCA não possui site próprio, mas sim um espaço (Figura 14) dentro do site da universidade a que se vincula.

**Figura 14** – Print da página inicial do site do SiBi-UFCA



**Fonte:** Universidade Federal do Cariri ([2019]).

Em seu espaço dentro do site da universidade, o SiBi-UFCA disponibiliza links para acessar bases externas, lista de perguntas frequentes, informações sobre TCC, normas e regulamentos, dentre outros conteúdos. Nas abas “Normas e Regulamentos” e “Serviços” foram localizados os conteúdos que se relacionam, de algum modo com SR, e, portanto, integram o quadro abaixo (Quadro 11).

**Quadro 11** - Documentos do SiBi-UFCA que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Serviços	2019	Indiretamente
Plano de desenvolvimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri – PD SIBI 2019-2023	2019	Indiretamente
Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFCA	2019	Sim

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Na aba “Serviços” há apenas uma alusão ao SR quando se afirma que o SiBi-UFCA realiza “Orientação à pesquisa no Pergamum e no uso das coleções” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI, 2019a, documento em linha). Alusão semelhante ocorre no Plano de desenvolvimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri – PD SIBI 2019-2023 quando este menciona a “[...] disponibilização de serviços online de referência e circulação do acervo”

(UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI, 2019b, p. 11) como uma das forças da instituição. Todavia, cabe destacar que no site da instituição não está indicado nenhum canal (e-mail, mídia social, chat etc.) que a comunidade possa utilizar para acessar esses serviços online de referência.

No Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFCA, o Serviço de Referência aparece citado de maneira mais evidente através do estabelecimento da Seção de Referência como uma das seções que deve compor a estrutura de todas as bibliotecas do SiBi-UFCA. O artigo 14 do regimento estabelece como atribuições dessa seção:

- I. exercer atividades de capacitação de usuários para a utilização de recursos disponíveis na biblioteca;
- II. orientar o uso de métodos e técnicas para a realização de pesquisa e das normas técnicas de documentação;
- III. promover o intercâmbio de informações com outras instituições para incentivar a pesquisa científica;
- IV. elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas e enviar para a chefia de biblioteca de campus. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI, [2019], p. 7-80.

Observando a lista de atribuições da Seção de Referência do SiBi-UFCA pode-se perceber que boa parte das atividades atribuídas a essa seção integram as tarefas da Macrocategoria Atendimento ao Usuário (Quadro 2) reforçando a tendência já observada de aglutinação sob a responsabilidade o SR das ações relacionadas ao atendimento, independente delas serem de ordem individual ou coletiva.

### **5.1.9 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiBi-UFC) é “[...] coordenado pela Biblioteca Universitária, compreende 14 bibliotecas em Fortaleza e 5 no Interior do Estado”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2017?], documento em linha). Em seu site, o SiBi-UFC apresenta sua missão nos seguintes termos:

Organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e o desenvolvimento da Instituição e da sociedade. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2019?], documento em linha).

Por se tratar de sistema de bibliotecas já consolidado – a UFC completou, em 2019, 64 anos de instalação – o SiBi-UFC possui uma série de publicações normativas

e instrucionais. Na página inicial do site da biblioteca (Figura 15) é possível observar notícias relacionadas a biblioteca, banners com links para acessar bases de dados e um menu que permite consultar os documentos produzidos pela instituição, materiais instrucionais, contatos, dentre outros.

**Figura 15** – Print da página inicial do site do SiBi-UFC



**Fonte:** Universidade Federal do Ceará (2015).

Foram nas abas intituladas “Sobre a BU”, “Regulamentos e Políticas” e “Documentos e Formulários” que os documentos listados abaixo (Quadro 12) foram localizados.

**Quadro 12** - Documentos do SiBi-UFC que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Estrutura Organizacional	[2017?]	Indiretamente
Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará: Revisada e Atualizada	2016	Indiretamente
Regimento da Reitoria	2019	Indiretamente
Normas Administrativas da UFC – Órgãos de Assessoramento do Reitor e Suplementares	[2016?]	Sim

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Embora consolidado, o SiBi-UFC não possui nenhuma diretriz ou política direcionada, especificamente, para o Serviço de Referência. Todavia, essa atividade é mencionada indiretamente em 3 documentos. Na Estrutura Organizacional do SiBi-UFC e no Regimento da Reitoria é mencionada a existência Seção de

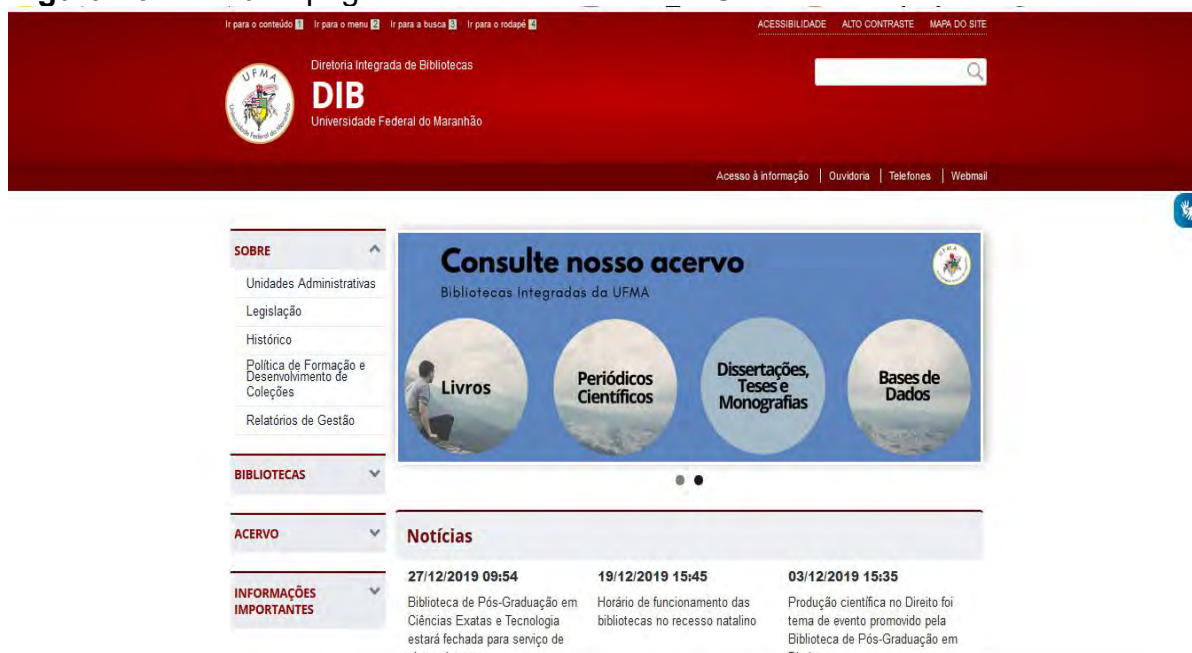
Assistência aos Leitores (nomenclatura adotada por algumas instituições para designar o SR) em algumas unidades integrantes do Sistema. Já a Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará: Revisada e Atualizada menciona obras e coleções de referência indicando, assim, preocupação com a aquisição de parte do instrumental necessário para realização das atividades do SR.

Por seu turno, as Normas Administrativas da UFC – Órgãos de Assessoramento do Reitor e Suplementares estabelecem que “A Seção de Atendimento ao Usuário dirige, coordena e controla as atividades de referência, circulação de seus acervos, bem como toda e qualquer prestação de serviço aos usuários” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2016?], p. 9). Além disso, esse documento apresenta uma lista com as competências do SR no contexto do SiBi-UFC e estas englobam a supervisão das atividades relacionadas a circulação de materiais, orientação aos usuários, de qualquer ordem, no que se refere a busca e uso de fontes de informação, localização de documentos solicitados, dentre outros. Nesse documento fica evidente também a relação dessa seção com a Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação no que se refere a definição de aquisição de materiais de informação.

#### **5.1.10 Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão**

O Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão (NIB-UFMA) é composto por 19 bibliotecas, espalhadas por 9 *campi*, e pela Biblioteca Central responsável pela coordenação do sistema. Existem ainda unidades administrativas dedicadas a processos técnicos, periódicos, biblioteca digital, encadernação e desenvolvimento de acervo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2019a). O NIB-UFMA possui site próprio cuja página inicial aparece a seguir (Figura 16).

**Figura 16** – Print da página inicial do site do NIB-UFMA



**Fonte:** Universidade Federal do Maranhão ([2018 ou 2019]).

Os documentos analisados foram localizados nas abas “Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções” e “Relatórios de Gestão”.

**Quadro 13** - Documentos do NIB-UFMA que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA	2019	Indiretamente
Relatórios Anuais de Atividades	2016 - 2018	Sim

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Na Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA são mencionados critérios de aquisição para as obras e coleções de referência indicando, assim, preocupação com parte do instrumental necessário para realização das atividades do SR. Ademais, esse documento estabelece que o Serviço de Referência das Bibliotecas pode ser acionado para apoiar no processo de aquisição desses materiais caso seja necessário (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2019b).

Nos Relatórios Anuais de Atividades disponibilizados no site do NIB-UFMA há menção específica de atividade desenvolvida pelo SR em apenas um deles. Nesse caso, é indicado que as bibliotecárias do serviço de referência participaram das



atividades de acolhida ao calouro (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2018). Nos outros 2 relatórios disponibilizados, treinamentos, exposições e outros eventos são mencionados, mas não há menção explícita ao Serviço de Referência.

### 5.1.11 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (Sistemoteca-UFPB)

é um conjunto de bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e harmonia das atividades educacionais, científicas tecnológicas e culturais da UFPB. Seus objetivos são a aquisição, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação de informações (empréstimo, devolução e renovação de livros) para o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019, documento em linha).

Além do site da Biblioteca Central (Figura 17), algumas das bibliotecas setoriais e/ou localizadas em municípios diferentes da capital do estado possuem páginas dentro dos sites de seus respectivos *campi*.

**Figura 17 - Print da página inicial do site do Sistemoca-UFPB**



**Fonte:** Universidade Federal da Paraíba (2019b)

No site do Sistemoteca-UFPB foi localizado apenas o Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFPB que faz alusão as atividades que o Serviço de Referência deve desempenhar. Segundo ele, a seção de referência deve auxiliar os usuários, colaborar com outros setores da biblioteca, localizar documentos, organizar

eventos e “[...] elaborar normas gerais e rotinas específicas para execução do serviço de referência [...]” (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2009, p. 14). Chama atenção que, apesar de não possuir instrumentos normativos específicos para o SR, o regimento do Sistemoteca-UFPB preveja essa possibilidade indicando, assim, um entendimento de que esse serviço carece de estruturação e sistematização para funcionar adequadamente.

Além do Regimento, os sites de algumas bibliotecas setoriais possuem espaço dedicado ao fornecimento de orientações sobre recursos informacionais. Todo Sistemoteca-UFPB conta ainda com a possibilidade de atendimento via chat, o que demonstra a adoção pelo sistema de ferramentas associadas com o SRV.

#### **5.1.12 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande (Sistemoteca-UFCG) é, atualmente, constituído por 9 bibliotecas espalhadas por 7 municípios. O Sistemoteca-UFCG se define como

um conjunto de bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo como objetivo a unidade e a harmonia das atividades de coleta, tratamento, armazenagem, recuperação e disseminação de informações, para apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão da instituição. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, [2015]).

No dia da coleta de dados, o site do Sistemoteca-UFCG possuía a seguinte aparência (Figura 18).

**Figura 18 - Print da página inicial do site do Sistemoteca-UFCG**



**Fonte:** Universidade Federal de Campina Grande ([2015?]).

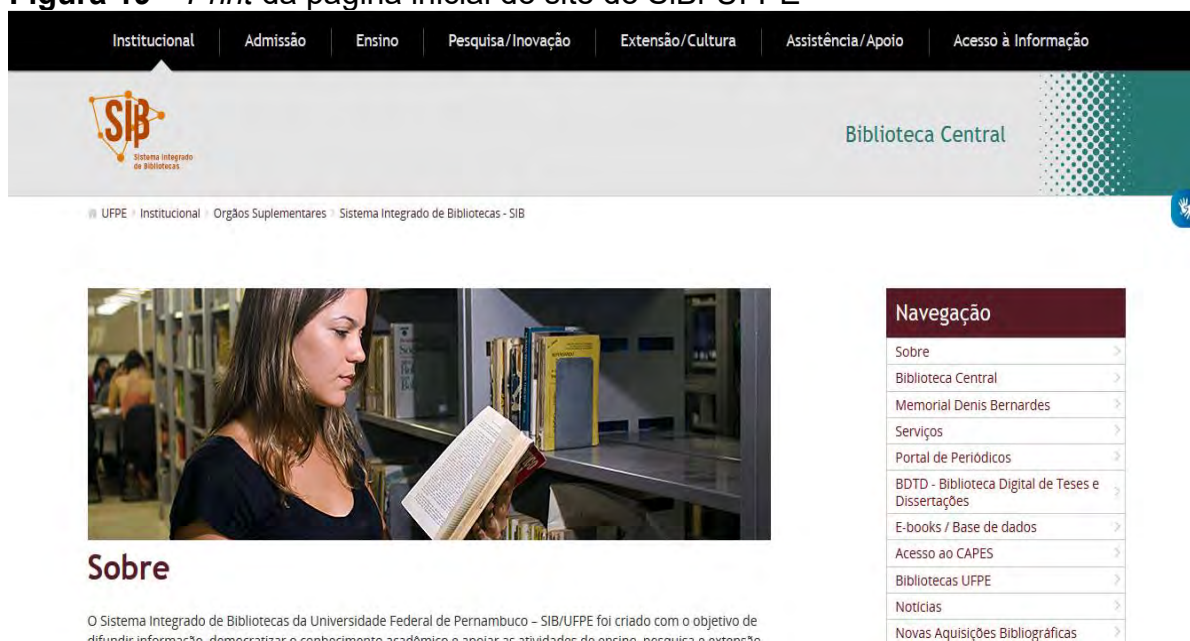
Foi localizado apenas um documento normativo no site do Sistemoteca-UFCG: o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFCG. Nele, a Divisão de Serviços ao Usuário congrega as ações relacionadas a referência, circulação de materiais e periódicos. No que se refere, especificamente a referência, o Regulamento coloca como atribuições dessa seção auxiliar os usuários, auxiliar na aquisição de obras de referência, localizar documentos solicitados pelos usuários, organizar eventos e elaborar fichas catalográficas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, 2009). Não foram localizadas informações referentes a prestação de SRV ou indicação de que instrumentos normativos / avaliativos específicos para o SR estão em processo de elaboração.

### **5.1.13 Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SiBi-UFPE) tem por objetivo “[...] difundir informação, democratizar o conhecimento acadêmico e apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFPE”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, [2019a], documento em linha). Atualmente, ele é composto “[...] pela Biblioteca Central e mais 13 unidades [...] Juntas, reúnem em sua coleção cerca de 300 mil títulos com mais de 1 milhão de exemplares.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, [2019], documento

em linha). No momento da coleta de dados o site do SiBi-UFPE possuía a seguinte aparência (Figura 19).

**Figura 19** – Print da página inicial do site do SiBi-UFPE



**Fonte:** Universidade Federal de Pernambuco ([2019b]).

Foi localizado apenas um documento normativo no site do SiBi-UFPE: o Estatuto do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE. Nesse documento está descrita a estrutura e atribuições dos diversos setores da biblioteca e dentre eles está a Divisão de Apoio ao Usuário (DAU).

A DAU se subdivide em Circulação e Informação; Serviços Especiais; Coleções Especiais. Dentre essas 3 subdivisões, a de Circulação e Informação é a que congrega as atividades comumente desempenhadas pelo SR, dentre elas estão a Disseminação Seletiva da Informação, Orientação ao usuário, Divulgação, Atividades culturais e apoio a Normalização, especialmente de TCC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 1991).

Não foram localizadas informações referentes a prestação de SRV ou indicação de que instrumentos normativos / avaliativos específicos para o SR estão em processo de elaboração.

### 5.1.14 Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco (SiBi-UFRPE) é composto por 6 bibliotecas e pela Biblioteca Central. Existente desde a fundação da universidade, a estrutura centralizante da Biblioteca Central foi substituída pelo paradigma de Sistema Integrado no ano de 2014 passando, assim, a desempenhar um papel de coordenação técnica frente as bibliotecas setoriais e das unidades acadêmicas. Durante a coleta dos dados, a aparência do site do SiBi-UFRPE era a seguinte (Figura 20).

**Figura 20** - Print da página inicial do site do SiBi-UFRPE



**Fonte:** Universidade Federal Rural de Pernambuco, ([2019?]).

Dentre os onze documentos normativos / orientativos disponibilizados no site do SiBi-UFRPE apenas um deles, o Regimento Interno, trata em algum sentido do Serviço de Referência. Nele estão descritas as atribuições da Seção de Atendimento ao Usuário. A saber: difundir informações para comunidade acadêmica, localizar documentos solicitados, atender solicitações informações dos usuários, apoiar normalização etc. Como pode-se perceber todas as atribuições designadas a essa seção são tradicionalmente associadas / desempenhadas pelo SR (UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, 2009).

Na descrição de serviços prestados, presente no site do SiBi-UFRPE, também são citados a realização de treinamentos e visitas guiadas e a elaboração de tutoriais.

Não foram localizadas informações referentes a prestação de SRV ou indicação de que instrumentos normativos / avaliativos específicos para o SR estão em processo de elaboração.

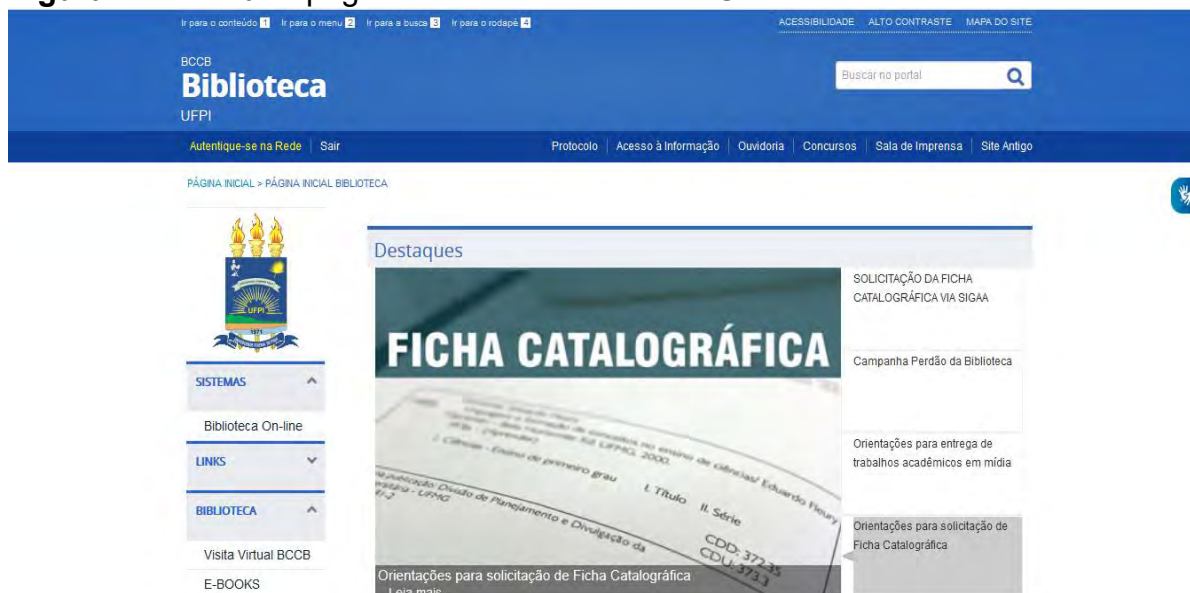
### 5.1.15 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SiBi-UFPI) tem suas origens na Biblioteca Central instalada em 1973. Todavia, sua estrutura atual começou a se formar em 1995 com a inauguração da

Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB), órgão subordinado a Reitoria e que atualmente coordena 09 (nove) Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da UFPI - SiBi/UFPI, instituído pela Resolução do Conselho Universitário nº. 26/93. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, 2016a, documento em linha).

O site do SiBi-UFPI possuía a seguinte aparência (Figura 21) quando da coleta de dados para análise documental.

**Figura 21** – *Print* da página inicial do site do SiBi-UFPI



**Fonte:** Universidade Federal do Piauí (2016b).

No momento da coleta de dados nem Regimento, Regulamento, Política de Desenvolvimento de Coleções ou qualquer outro documento semelhante estava disponível (publicamente) no site do SiBi-UFPI, ou seja, não foram localizados documentos normativos / orientativos para análise.

Nas páginas destinadas a descrever o SiBi-UFPI foram localizadas menções a realização de treinamentos e atividades culturais. A única menção indireta ao SR, ocorre na aba “Coleções” onde, dentre outras coisas, são listados os tipos de obras que integram a coleção de referência.

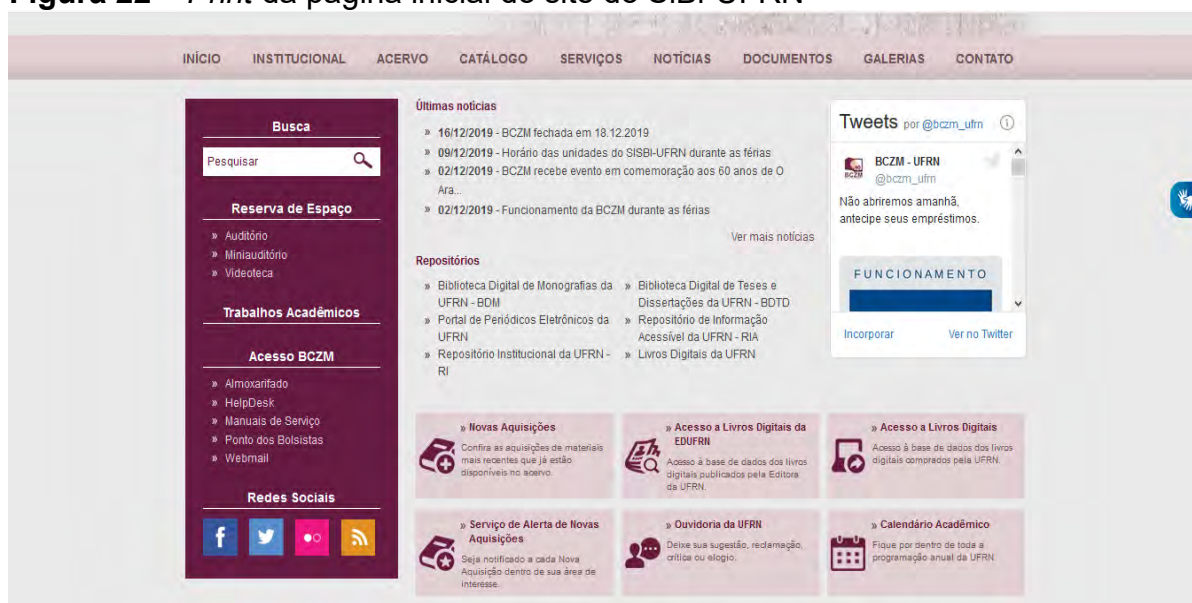
Não foram localizadas informações que indiquem que os documentos normativos / orientativos / avaliativos gerais do SiBi-UFPI ou específicos do SR estão em processo de elaboração e/ou atualização.

### 5.1.16 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SiBi-UFRN) é uma unidade suplementar subordinada à Reitoria e composta pela Biblioteca Central Zila Mamede suas divisões, bem como por bibliotecas setoriais. A missão do SiBi-UFRN é “[...] fornecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo com a geração de produtos e serviços em ciência, tecnologia e inovação na UFRN”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, [2019], documento em linha).

No momento da coleta dos dados, o site do SiBi-UFRN possuía a seguinte aparência (Figura 22).

**Figura 22** – *Print* da página inicial do site do SiBi-UFRN



**Fonte:** Universidade Federal do Rio Grande do Norte ([2015?]).

Foram localizados os seguintes documentos (Quadro 14) no site do SiBi-UFRN que fazem alguma alusão ao Serviço de Referência.

**Quadro 14** - Documentos do SiBi-UFRN que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Estrutura Organizacional	[2018?]	Sim
Regimento Interno da Biblioteca Central Zila Mamede	2013	Sim
Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFRN	2018	Indiretamente

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Na Estrutura Organizacional do SiBi-UFRN o Setor de Informação e Referência aparece como uma das divisões da Coordenadoria de Apoio ao Usuário. Esse setor tem por competência “[...] orientar e prestar de serviços de informação especializados” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, [2018?], documento em linha). As atribuições desse setor são descritas do modo esmiuçado no Regimento Interno da Biblioteca Central Zila Mamede, conforme listado abaixo.

- I – assistir a Coordenadoria de Apoio ao Usuário nos assuntos de sua competência;
- II – supervisionar os serviços executados no Setor;
- III – propor a atualização do manual de serviços do Setor;
- IV – receber, conferir e disponibilizar o material informacional encaminhado pela Coordenadoria de Processos Técnicos aos usuários da BCZM;
- V – reunir e ordenar o material informacional nas estantes de acordo com o sistema de classificação adotado pela BCZM;
- VI – capacitar o usuário no acesso às fontes de informação em formatos impresso e eletrônico, nacionais e internacionais;
- VII – atender os serviços de comutação, levantamento bibliográfico e prestar informações quanto às solicitações de ISSN, ISBN e direitos autorais;
- VIII – orientar a normalização da produção técnico-científica da UFRN, observando as normas brasileiras e internacionais;
- IX – realizar a catalogação na fonte das teses e dissertações da UFRN observando as regras nacionais e internacionais;
- X – executar e controlar o empréstimo entre bibliotecas;
- XI – divulgar os serviços de informação;
- XII – programar e organizar exposições;
- XIII – colaborar com a Coordenadoria de Apoio ao Usuário nas visitas programadas;
- XIV – executar a sinalização de estantes e ambientes;
- XV – selecionar o material para encadernação e/ou restauração e encaminhá-los à Coordenadoria de Processos Técnicos;
- XVI – realizar análise e inventário do acervo de referência;
- XVII – colaborar nas atividades desenvolvidas com vistas à viabilização da acessibilidade aos usuários com necessidades educacionais especiais;
- XVIII – desempenhar outras atividades inerentes às suas funções, ainda que não especificadas neste artigo. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, [2013], p. 15-16).



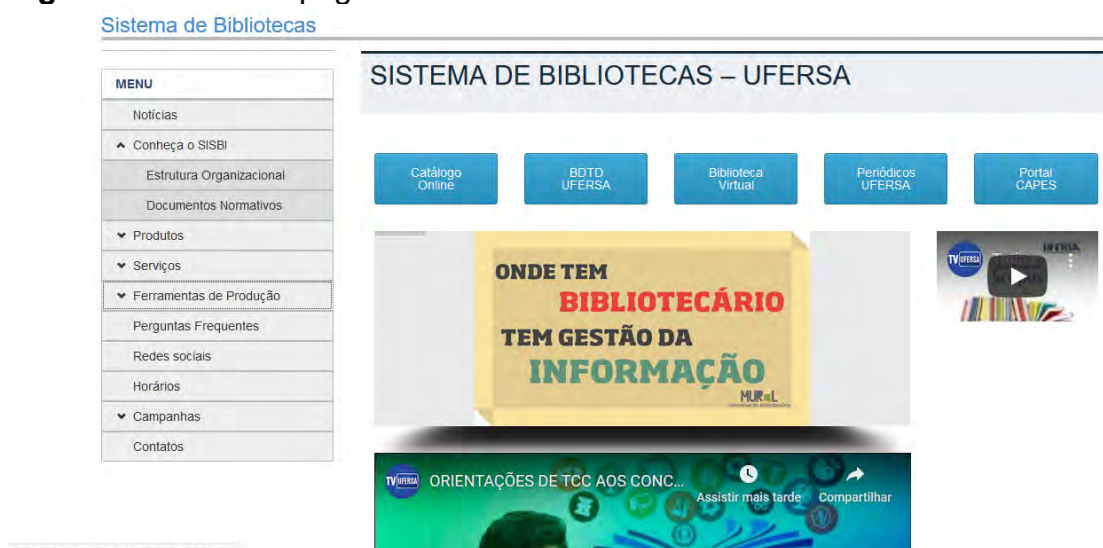
Como pode-se perceber o Setor de Informação e Referência do SiBi-UFRN é responsável pela realização de uma série de atividades associadas a Macrocategoria Atendimento ao Usuário, bem como algumas atividades relacionadas a Macrocategoria Representação da Informação (Quadro 2). Cabe frisar também que ao destacar no art. 18 que o esse setor também deve “[...] desempenhar outras atividades inerentes às suas funções, ainda que não especificadas neste artigo” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, [2013], p. 16). é concedida certa maleabilidade, tanto para o setor quanto para o regimento, permitindo que ele se adeque melhor as transformações e necessidades de informação da comunidade.

No Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFRN são mencionadas as obras e a coleção de referência. Essa menção caracteriza uma preocupação parcial com os aspectos instrumentais vinculados ao SR. Ademais, não foram localizadas informações referentes a prestação de SRV ou indicação de que instrumentos normativos / avaliativos específicos para o SR estão em processo de elaboração.

#### **5.1.17 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SiBi-Ufersa) “[...] é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, constituído por: Biblioteca Campus Angicos, Biblioteca Campus Caraúbas, Biblioteca Campus Mossoró, Biblioteca Campus Pau dos Ferros” (UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO, 2017a, documento em linha).

O site do SiBi-Ufersa, no momento da coleta dos dados, possuía a seguinte aparência (Figura 23).

**Figura 23 - Print** da página inicial do site do SiBi-Ufersa

**Fonte:** Universidade Federal Rural do Semi-Árido (2017b).

Foram localizados os seguintes documentos (Quadro 15) no site do SiBi-Ufersa que fazem alguma alusão ao Serviço de Referência.

**Quadro 15 - Documentos** do SiBi-Ufersa que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
Manual de normas, rotinas e procedimentos informacionais	2018	Sim
Política de desenvolvimento de coleções	2017	Indiretamente
Resolução SISBI versão atual CONSUNI	2016	Sim

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

O Manual de normas, rotinas e procedimentos informacionais indica que compete ao Setor de Informação e Referência apoiar as atividades de levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica e normalização. Esse documento também estabelece critérios de consulta e empréstimo para a coleção de obras de referência da instituição.

A coleção de referência e as obras que a compõem são abordadas, no tocante a sua aquisição e relevância, na Política de desenvolvimento de coleções. A menção a essas obras na política caracteriza uma preocupação parcial com os aspectos instrumentais vinculados ao SR e, portanto, configura abordagem indireta desse serviço.

O documento que trata de maneira um pouco mais detalhada do SR é Resolução, que atualmente encontra-se em apreciação por parte do Conselho

Universitário da instituição, que estabelece o SiBi-UFersa. Nela está indicado que o Setor de Informação e Referência é um dos integrantes da Divisão de Apoio ao Usuário. Segundo a Resolução compete a esse setor:

- I. assistir a Chefia de Apoio ao Usuário;
- II. orientar e supervisionar os serviços executados pelo setor;
- III. receber, conferir e disponibilizar o material informacional de referência;
- IV. capacitar o usuário no acesso às fontes de informação em formatos impresso e eletrônico;
- V. orientar o processo de comutação bibliográfica;
- VI. realizar levantamento bibliográfico;
- VII. orientar às solicitações de ISSN, ISBN e direitos autorais;
- VIII. orientar a normalização da produção técnico-científica da UFERSA observando as normas brasileiras;
- IX. realizar catalogação na fonte;
- X. coordenar visitas guiadas;
- XI. realizar análise e inventário do acervo de acordo com a PDC;
- XII. coordenar os serviços de informação digital, através da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da UFERSA;
- XIII. coordenar localmente o acesso às bibliotecas virtuais;
- XIV. orientação aos usuários com necessidades especiais;
- XV. coordenar atividades concernentes às plataformas digitais de informação científica;
- XVI. coordenar a atualização do site e das mídias sociais da biblioteca;
- XVII. Divulgar os serviços de informação UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO, 2016, p. 14).

Pode-se perceber que são as atribuições contidas nesse documento que orientaram as indicações e menções feitas ao SR no Manual de normas, rotinas e procedimentos informacionais da biblioteca. É possível notar também que o Setor de Informação e Referência do SiBi-Ufersa é mais um caso de setor de referência que, além de atividades associadas a Macrocategoria Atendimento ao Usuário, também desempenha algumas atividades relacionadas a Macrocategoria Representação da Informação (Quadro 2).

### **5.1.18 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SiBi-UFS) tem como missão

Gerenciar e disponibilizar informações para a comunidade universitária e a sociedade, com o objetivo de preservar e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação profissional, a prática da pesquisa e a consciência social, através de uma gestão de excelência, de valorização dos colaboradores e de parceiros. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, [2019?a], documento em linha).

O SiBi-UFS é atualmente composto pela Biblioteca Central e por 6 bibliotecas setoriais. No momento da coleta dos dados, o site do SiBi-UFS possuía a seguinte aparência (Figura 24).

**Figura 24** - Print da página inicial do site do SiBi-UFS



**Fonte:** Universidade Federal de Sergipe ([2019?b]).

Foram localizados os seguintes documentos (Quadro 16) no site do SiBi-UFS que fazem alguma alusão ao Serviço de Referência.

**Quadro 16** - Documentos do SiBi-UFS que mencionam o SR

TÍTULO DO DOCUMENTO	ANO DE PUBLICAÇÃO / ATUALIZAÇÃO	ABORDA SR
Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFS	2015	Indiretamente
Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFS	2014	Sim

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Os dois documentos que mencionam o SR o fazem de maneira superficial. No caso da Política de Desenvolvimento de Coleções se menciona apenas que uma das coleções que formam o acervo é a Coleção de Referência.

No Regimento Interno, o SR aparece como um dos serviços que deve ser prestado pela Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE). Todavia, não existe uma descrição de como esse serviço se manifestará, quais parâmetros deve seguir e/ou quais relações estabelece com as demais divisões da biblioteca. Além disso, não foram localizadas informações referentes a prestação de SRV ou indicação de que instrumentos normativos / avaliativos específicos para o SR estão em processo de elaboração pelo SiBi-UFS.

#### **5.1.19 Síntese da análise documental**

O levantamento e análise documental realizado junto aos sites dos 18 sistemas de bibliotecas das universidades federais do nordeste brasileiro indica um cenário preocupante no que se refere ao Serviço de Referência, pois, demonstra a inexistência de materiais cujo conteúdo seja centrado na orientação e / ou avaliação desse tipo de serviço.

Foram identificados e analisados 37 documentos que, em alguma medida, abordam o Serviço de Referência. Dentre esses documentos, 21 trazem uma abordagem indireta do SR, mencionando, em sua maioria, apenas os aspectos referentes a coleção de referência. Por seu turno, os outros 16 documentos mencionam o SR explicitamente indicando, principalmente, estrutura, funções a serem desempenhadas e relações com outros setores da biblioteca.

O fato do SR ser citado majoritariamente no âmbito de documentos que tratam do desenvolvimento de coleções e/ou da estrutura geral de organização dos sistemas de bibliotecas indica o predomínio de uma abordagem indireta e, em alguns casos, superficial dos elementos estruturantes, orientativos e avaliativos das atividades de referência.

Indireta porque, na maioria das menções, é contemplado apenas parte do instrumental necessário a prestação do SR, sendo que os instrumentos mencionados tendem a se restringir a coleções e obras de referência. Nem sequer a estrutura física e tecnológica é mencionada. Essa ausência demonstra um entendimento restrito e ainda fortemente vinculado ao serviço exclusivamente presencial por parte do SR.

O Quadro 17 sintetiza os documentos e abordagens identificadas.

**Quadro 17 - Síntese dos documentos que mencionam o SR**

IES	DOCUMENTOS LOCALIZADOS	ANO DE PUBLICAÇÃO	ABORDA SR
UFAL	Plano de manutenção do acervo	2018	Indiretamente
	Regimento interno Sibi-Ufal	1989	Indiretamente
UFBA	Regimento Interno	2009	Indiretamente
	Produtos e Serviços	[2019]	Indiretamente
Univasf	Estrutura Organizacional	2017	Explicitamente
	[Descrição de Setores] Divisão de Referência e Circulação de Materiais (DRCM)	2015	Explicitamente
	Guia do usuário	2019	Explicitamente
	Carta de Serviço	2019	Indiretamente
	Regulamento de utilização e circulação do acervo e da Política de desenvolvimento do acervo	2012	Indiretamente
UFRB	Regulamento do Sistema de Bibliotecas	2009	Indiretamente
UFSB	[Aba] Serviços	2019	Explicitamente
Unilab	Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
	Regulamento das Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
	Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo do Sistema de Bibliotecas da Unilab	2018	Indiretamente
	Serviços oferecidos pela biblioteca	[2019?]	Indiretamente
UFCA	Serviços	2019	Indiretamente
	Plano de desenvolvimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri – PD SIBI 2019-2023	2019	Indiretamente
	Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFCA	2019	Explicitamente
UFC	Estrutura Organizacional	[2017?]	Indiretamente
	Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará: Revisada e Atualizada	2016	Indiretamente
	Regimento da Reitoria	2019	Indiretamente
	Normas Administrativas da UFC – Órgãos de Assessoramento do Reitor e Suplementares	[2016?]	Explicitamente
UFMA	Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA	2019	Indiretamente
	Relatórios Anuais de Atividades	2016 – 2018	Explicitamente
UFPB	Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFPB	2009	Explicitamente
UFCG	Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFCG	2009	Explicitamente
UFPE	Estatuto do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE	1991	Explicitamente
UFRPE	Regimento Interno	2009	Explicitamente
UFPI	[Aba] Coleções	2016	Indiretamente
UFRN	Estrutura Organizacional	[2018?]	Explicitamente
	Regimento Interno da Biblioteca Central Zila Mamede	2013	Explicitamente

	Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFRN	2018	Indiretamente
Ufersa	Manual de normas, rotinas e procedimentos informacionais	2018	Explicitamente
	Política de desenvolvimento de coleções	2017	Indiretamente
	Resolução SISBI versão atual CONSUNI	2016	Explicitamente
UFS	Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFS	2015	Indiretamente
	Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFS	2014	Explicitamente

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Resoluções como a do SiBi-Ufersa que elenca uma série atividades mínimas que devem ser desempenhadas, no contexto analógico e digital, pelo SR da instituição ainda se constituem em exceção. E mesmo esse documento ainda sofre com lacunas sérias como a ausência de estabelecimento de recursos, especialmente humanos, mínimos para o SR. Afinal, para que as atividades sejam desempenhadas é preciso que existe uma complexa e sólida estrutura de suporte. Falta também o estabelecimento de indicadores relacionados a avaliação do serviço prestado.

Outra ausência percebida, essa especificamente nos sites dos sistemas de bibliotecas, foi o fato deles, com exceção do Sistemoteca-UFPB, não fornecerem um espaço de chat que pudesse ser utilizado para prestação do SRV. Tendo em vista que o uso de chats é uma das variações mais citadas na literatura (ACCART, 2012; AGUILAR PINTO 2017; PESSOA, CUNHA, 2007; SERRA, 2014) para realização do SRV a sua ausência, especialmente em sistemas de bibliotecas consolidados, é um exemplo significativo do nível de negligência com que o SR, em todas as suas variações, é tratado.

Aspecto preocupante, é o fato de existirem sistemas de bibliotecas, como por exemplo o SiBi-UFCA, que não disponibilizam nenhum e-mail ou outra opção de contato virtual, em seu site. Há ainda sistemas que mesmo possuindo e-mail e/ou presença em mídias sociais digitais (Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp etc.) as indicam no site discretamente, dificultando, assim, a localização e uso desses canais para realização de SRV.

Todavia, o caso mais alarmante identificado na análise documental é o do SiBi-UFOB que, além de não possuir / disponibilizar nenhum documento normativo, sequer lista os serviços oferecidos em seu espaço no site da universidade. Mesmo se tratando de um sistema de bibliotecas jovem e ainda em fase de consolidação era esperado encontrar, ao menos, a indicação dos serviços prestados e a sinalização de que os documentos institucionais (regimento, políticas, diretrizes etc.) estão em processo de elaboração.

O destaque dado a discussão em torno dos sites e outras ferramentas virtuais de comunicação ocorre porque esse canal é de fundamental importância para publicização dos serviços disponibilizados. Mesmo as instituições que não possuem sites específicos devem buscar inserir-se nos sites das IES a quais se vinculam, seja através de espaços próprios dentro desses sites – o que já é feito exemplarmente pelo SiBi-UFSB e SiBi-Unilab – seja através da divulgação das ações da biblioteca no site da IES.

Na esfera das práticas positivas, além do já mencionado *chat* mantido pelo Sistemoteca-UFPB, cabe destacar a indicação que o NIB-UFMA faz em sua Política de Desenvolvimento de Coleções ao declarar que o SR pode ser acionado para apoiar no processo de aquisição de materiais. Isso corrobora a visão de Martins e Ribeiro (1972) e Dias e Pires (2005) quando estas afirmam que o SR, pelo contato próximo a comunidade, tem a potencialidade de atuar em parceria com os demais setores da biblioteca para que, juntos, melhor desempenhem suas funções.

A presença dessa prerrogativa numa das políticas do sistema de bibliotecas, ainda que não seja um documento específico do SR, indica a presença de uma visão holística acerca da atuação dos múltiplos setores da instituição, bem como um alinhamento com discussões presentes na literatura teórica da área.

Sendo o SR o principal elo da biblioteca com a comunidade de usuários é de suma importância que suas atividades ocorram de maneira respaldada, sistematizada e homogênea (sempre que possível) e sejam avaliadas tendo em vista as suas peculiaridades.



Todavia, como a análise documental evidenciou nenhum dos sistemas de bibliotecas analisados fornece embasamento normativo e / ou orientativo suficiente para que seja viabilizada a construção, execução e avaliação adequadamente estruturadas dessa atividade. Essa incipiência reforça a necessidade e relevância da proposta de uma política para o serviço de referência (Apêndice D) como a elaborada no contexto deste trabalho.

## **5.2 Análise dos questionários**

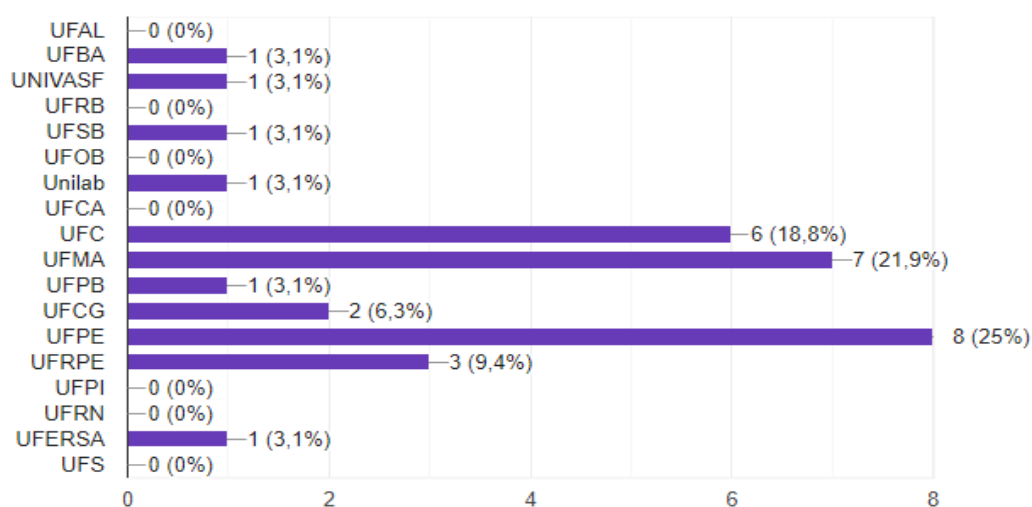
O questionário eletrônico que viabilizou a coleta dos dados expostos e analisados nesta subseção era composto por 21 questões e pode ser consultado no Apêndice C deste trabalho. Esse questionário foi enviado, por e-mail, no período de 31 de outubro de 2019 a 30 de novembro de 2019.

Os endereços de e-mail para os quais o link foi encaminhado foram coletados nos sites das bibliotecas investigadas e nos Currículos Lattes de bibliotecários/as que atuam nessas instituições. Foram usados, portanto, os e-mails institucionais das bibliotecas e e-mails pessoais/profissionais dos/as bibliotecários/as disponibilizados publicamente para contato e encaminhamento do convite para participar da pesquisa através da resposta do questionário eletrônico. O convite para responder o questionário foi enviado para 140 pessoas e aceito por 32 respondentes

As perguntas do questionário foram agrupadas em nove subdivisões. Uma dedicada a coleta de informações básicas sobre os sujeitos de pesquisa, uma para comentários finais e as demais dizem respeito as setes categorias para análise dos dados apresentadas na subseção 4.4.1.

### **5.2.1 Caracterização dos/as respondentes do questionário**

A primeira subdivisão do questionário, dedicada a contextualizar, minimamente, o âmbito de atuação e fala dos/as participantes era composta por três perguntas, sendo que a primeira delas buscava identificar em qual das 18 universidades federais da Região Nordeste os respondentes trabalham. Através dos dados coletados foi possível identificar que os/as respondentes da pesquisa eram oriundos (profissionalmente) de 11 universidades diferentes. O Gráfico 1 apresenta as respostas obtidas.

**Gráfico 1 – IES de atuação dos/as respondentes**

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

As respostas a essa pergunta evidenciam a primeira disparidade existente entre as instituições analisadas: a diferença na quantidade de profissionais que se dedicam ao serviço de referência nas instituições. É notório, e um resultado já esperado, que sistemas de bibliotecas com maior tempo de existência e, portanto, consolidados possuam uma maior quantidade de profissionais dedicados a esse tipo de atividade.

A segunda pergunta buscava conhecer em que setor os/as respondentes estavam lotados. Essa questão procurava compreender um pouco da nomenclatura e estrutura de trabalho adotadas pelas bibliotecas universitárias no que se refere aos seus setores. Os dados coletados apontam que, no tocante a nomenclatura adotada para o setor a expressão “setor de referência” é a mais utilizada. Todavia, há instituições que adotam apenas a palavra “referência” para denominar o setor e há algumas recorrências do termo “setor / seção de atendimento ao usuário”.

Para além da terminologia adotada, as respostas a essa questão permitem ver uma outra disparidade entre as instituições analisadas: a recorrência de profissionais que acumulam funções nas bibliotecas em que trabalham. O quadro a seguir (Quadro 18) apresenta algumas respostas que ilustram essa situação.

**Quadro 18** - Respostas sobre setor de lotação na BU

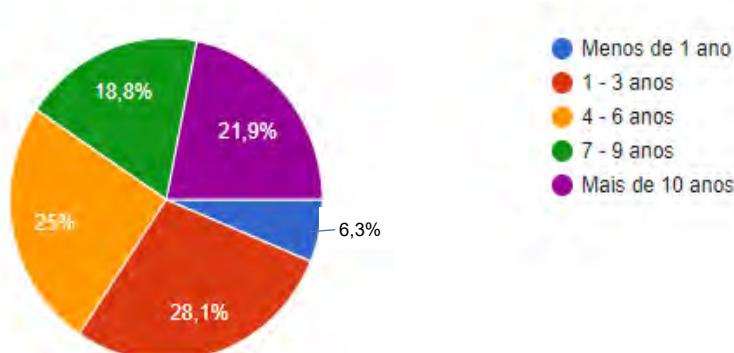
CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 08	Biblioteca Setorial (por ser uma setorial os bibliotecários não se dividem por setores)
Respondente 09	Não existe um setor específico por ser uma biblioteca específica que atende a menos cursos comparada as demais, atuo tanto na parte interna do processamento técnico das informações como no serviço de referência.
Respondente 29	Biblioteca setorial, desempenhando todas as atividades da mesma.

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Aqui cabe destacar ainda que essa situação não está restrita aos sistemas de biblioteca ainda não consolidados, mas que aparece em todas as instituições representadas nas respostas. Esse cenário ocorre, principalmente, nas bibliotecas setoriais onde há, inclusive, casos de profissionais que acumulam todas as funções (gestão, processo técnico, atendimento ao usuário etc.) concernentes a unidade de informação.

Esse grau de acúmulo de atividades pode, além de ser um elemento que interfira negativamente na Qualidade de Vida no Trabalho, prejudicar a qualidade da atuação do/a profissional nas atividades relativas ao SR. A depender da quantidade de atividades atribuídas a mesma pessoa é possível, inclusive, que as atividades relacionadas ao SR sejam preteridas em detrimento de ações com resultados mais palpáveis, tais como, as de Processo Técnico.

A terceira questão dessa categoria perguntou acerca do período de atuação dos/as respondentes na instituição em que trabalham atualmente. O gráfico 2 ilustra os dados obtidos.

**Gráfico 2** – Tempo de atuação dos/as respondentes na IES

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Como pode-se observar há um equilíbrio entre respondentes no que se refere ao período de trabalho na instituição. Essa situação se deve, a princípio, ao fato de existirem, na região, tanto sistemas de bibliotecas jovens e ainda em fase de expansão / consolidação, quanto sistemas de bibliotecas mais antigos e consolidados. Essa variedade de perfis contribui para um melhor mapeamento de como profissionais graduados em diferentes períodos e com diferentes intervalos de atuação enxergam as discussões e práticas realizadas no serviço de referência.

Finalizada a caracterização dos/as respondentes, pode-se passar para análise dos dados da segunda subdivisão do questionário e que continha a primeira das sete categorias de análise propostas na metodologia.

### **5.2.2 Aspectos conceituais do Serviço de Referência**

A categoria em questão é a de Aspectos conceituais do Serviço de Referência e buscava identificar os conceitos e entendimentos que norteiam a atuação do SR.

Para esta categoria foram dedicadas duas questões, sendo a primeira delas “Como você define Serviço de Referência?”. De caráter aberto e discursivo, essa questão buscava perceber como os/as bibliotecários/as que atuam no serviço de referência definem esse tipo de atividade. A busca por essa compreensão se faz necessária porque a percepção que o/a profissional tem acerca do que é característico de uma atividade e de como ela deve ser desenvolvida impacta diretamente nos rumos, estruturas e modelos que ele/ela adotará para realizá-la. O quadro a seguir (Quadro 19) apresenta as respostas fornecidas pelos/as bibliotecários/as.

**Quadro 19** – Definições de SR fornecidas pelos/as respondentes

CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 01	Responsável pelo atendimento ao público de uma biblioteca.
Respondente 02	É o diálogo entre a instituição ofertante de serviços e os seus principais interessados, esforçando-se na missão de auxiliar os usuários desde os produtos e serviços de informações locais quanto remotos.
Respondente 03	Montagem de estratégias (treinamentos, redes sociais, webconferências, parcerias etc.) didáticas para transmitir e dar visibilidade/impacto aos serviços que a biblioteca oferece.
Respondente 04	Serviço mais direto entre biblioteca e seu usuário.
Respondente 05	Um serviço que presta informações de forma imediata para os usuários, de forma a suprir dúvidas ou questões corriqueiras, como também fazer levantamentos bibliográficos sobre determinado assunto, além de orientar como realizar pesquisas nas fontes de informação.
Respondente 06	É o serviço destinado ao atendimento, apoio e suporte direto ao público nas bibliotecas e em ambientes de informação, com a presença de um bibliotecário que encaminhe as demandas em tempo real e de maneira personalizada.
Respondente 07	Diálogo entre bibliotecário e pesquisador no processo de identificação de fontes de informação sobre um determinado assunto.
Respondente 08	Serviço voltado para o atendimento especializado e individual ao usuário, seja sanando pequenas dúvidas, realizando treinamentos/capacitações ou auxiliando pesquisas.
Respondente 09	Por meio do serviço de referência os bibliotecários agem como sujeitos informacionais ativos ao atuarem com as pessoas nos seus locais de trabalho partindo tanto do ambiente físico como as bibliotecas ou em qualquer lugar onde a informação é gerida inclusive no ambiente digital. Nesse ponto a atualização e mudanças comportamentais dos bibliotecários precisam sempre estar sempre atualizadas.
Respondente 10	Porta de vitrine e cartão de visitas da biblioteca.
Respondente 11	Orientação ao usuário.
Respondente 12	O serviço de referência é responsável pelo atendimento direto aos usuários. Além disso, visa a resolução de dúvidas trazidas pelos usuários, busca servir como fonte de informação rápida e segura, e presta ainda todo o tipo de assistência ao usuário. Em resumo, tem como missão informar os usuários, atender suas solicitações e necessidades informacionais, indo desde a assistência ao acesso das coleções e acervo, marketing da biblioteca e dos serviços oferecidos até os serviços de atendimento virtual ou por outros canais informais, tendo em vista que hoje em dia as pessoas também buscam informações da biblioteca por outros meios, tais como WhatsApp, mídias sociais e até mesmo por telefone. O serviço de referência também tem a grande missão de treinar e capacitar os usuários.
Respondente 13	O cartão de visita da Biblioteca, onde a interação e a dinamicidade devem fluir.
Respondente 14	Serviço oferecido para atender as necessidades informacionais dos usuários.
Respondente 15	É um canal de comunicação entre a biblioteca, seus serviços e sua comunidade. Os usuários esperam desse serviço muitas vezes um norte.

Respondente 16	O serviço de referência é o ponto culminante das bibliotecas e unidades de informação sendo responsável por fornecer informações visando minimizar problemas do cotidiano e buscando soluções para as questões dos usuários.
Respondente 17	Serviço que busca atender as necessidades de informação dos usuários.
Respondente 18	Serviço voltado para o atendimento às necessidades de informação do usuário desde a identificação de seus interesses até a mediação do acesso à informação selecionada.
Respondente 19	Atendimento primário ao usuário, local de troca de informações e descoberta de necessidade dos usuários.
Respondente 20	Um dos principais elos entre o usuário e o bibliotecário. Onde o primeiro buscar sanar suas necessidades informacionais e o segundo irá prover dentro de seu alcance a forma, meio e técnica mais eficaz para saná-las.
Respondente 21	Contanto direto com o usuário e a base para se avaliar os outros serviços prestados pela biblioteca, afinal no setor de referência podemos ouvir as críticas, sugestões e contentamentos de nossos usuários.
Respondente 22	É aquele em que tem atendimento ao usuário.
Respondente 23	Serviço de atendimento ao usuário, responsável pelos serviços de circulação, reprografia e educação de usuários.
Respondente 24	É o serviço direcionado à pesquisa em tipos diferenciados de materiais que possam agilizar as informações solicitadas por usuários específicos para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de forma eficiente, eficaz e com qualidade.
Respondente 25	Serviço que tem deve orientar aos usuários da unidade de informação quanto aos serviços e produtos disponibilizados pela instituição, esforçando-se para sempre proporcionar o acesso à informação necessitada pela sua comunidade podendo ser realizado tanto de forma presencial como virtual.
Respondente 26	Serviços fins que lidam diretamente com o usuário.
Respondente 27	É um serviço dinâmico, em que a excelência e eficiência no atendimento é o ponto primordial. Tem por objetivo procurar atender as necessidades informações dos usuários por meio do processo de busca, é disseminar as informações ao realizar os serviços de circulação, os alertas e os levantamentos bibliográficos. É troca de informações. Temos a oportunidade de ter um contato aproximado ao atender os usuários e assim poder conhecê-los, é ensino quando orientamos a normalização de trabalhos acadêmicos e realizamos treinamentos das bases de dados oferecidas, é informação utilitária quando por meio de campanhas sociais ou exposições temáticas disseminamos múltiplos conhecimentos. É a oportunidade de cuidar de pessoas e colaborar com a abrangência de conhecimentos.
Respondente 28	Serviço que visa auxiliar e dar suporte ao usuário no sentido de atender as suas demandas de leitura e informação, por meio do ato de mediação.
Respondente 29	Serviço de atendimento às necessidades de informação do usuário e comunidade.
Respondente 30	Assistência ao usuário.
Respondente 31	É serviço fim da biblioteca, ou seja, o principal serviço, aquele que satisfaz as necessidades imediatas do usuário quando procura a biblioteca.
Respondente 32	Setor que auxilia o usuário a resolver seu problema inicial.

**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

Como pode-se observar nas respostas obtidas há significativa consonância entre o(s) entendimento(s) de SR apresentados pelos/as respondentes e as definições (Quadro 3) coletadas na literatura especializada produzida ao longo de mais de um século. Cabe destacar que dentre as respostas fornecidas pelos/as profissionais constata-se a presença de definições que se alinham com uma visão tradicional do SR, associada ao atendimento presencial na biblioteca, e definições que compreendem esse serviço de maneira muito mais ampla indicando a possibilidade de sua realização através de atendimento presencial / analógico ou remoto / virtual.

Comparando-se o conteúdo dos Quadros 3 e 19 é possível notar a recorrência de termos como “auxílio”, “atendimento”, “apoio”, “assistência” e “suporte” para definir a função básica do SR, sendo esse auxílio prestado aos/as usuários/as que manifestam explicitamente suas necessidades informacionais junto a biblioteca.

Aqui cabe salientar que ainda parece haver certa confusão semântica por parte dos/as profissionais, pois, em dados momentos utilizam o termo “necessidades” em detrimento do termo “demandas” que se refere as necessidades de informação que foram externadas. Entretanto, essa confusão conceitual também está presente na literatura técnica e, a julgar pelas respostas obtidas, não atrapalha o andamento da construção de um entendimento dinâmico do SR por parte dos/as respondentes.

Outra sobreposição entre algumas das respostas obtidas e o conteúdo das definições elencadas no Quadro 3 é o fato de respondentes e autores destacarem que o SR é uma atividade que deve ser, eminentemente, realizada por bibliotecários/as. É através desse serviço que bibliotecários/as podem construir uma relação mais próxima com os sujeitos que compõem a comunidade atendida pela biblioteca. É através desse processo de aproximação que ações personalizadas e direcionadas as necessidades e demandas dos sujeitos podem ser elaboradas.

São fatores como esses que contribuem para que alguns/mas profissionais argumentem que o SR é o “cartão de visitas” ou a “vitrine” da biblioteca, pois é através dele que se constroem interfaces entre a biblioteca e a comunidade permitindo, assim, que a primeira execute aquela que é sua atividade fim: atender as necessidades informacionais da segunda.

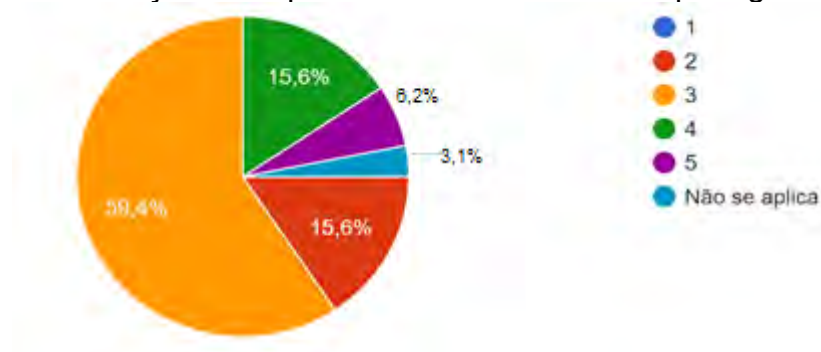
Outro aspecto do referencial teórico com o qual as respostas obtidas guardam relação é a estrutura apresentada na Figura 04 e que diz respeito aos componentes no serviço de referência. Nas definições fornecidas pelos/as respondentes é possível ver claramente a menção a Necessidade informacional (“necessidade”, “demanda”, “problema”, dentre outros termos mencionados no questionário), Usuário (“usuário”, “comunidade”, “pesquisador”, “público da biblioteca”, dentre outros termos); Interação (“atendimento”, “contato aproximado”, “serviços que lidam diretamente”, “diálogo”, dentre outras expressões que denotam relacionamento); Bibliotecário/a e Recursos (“fontes de informação”, “bases de dados”, “exposições”, “treinamentos”, dentre outros). Ou seja, embora atuando em contextos distintos e utilizando termos próprios, as definições fornecidas pelos/as respondentes guardam forte relação com as definições, tanto as clássicas quanto as contemporâneas, existentes na literatura da área indicando, assim, significativa relação entre teoria acadêmica e prática profissional.

A segunda pergunta desta categoria de análise consistia numa grade de múltipla escolha onde respondentes deveriam indicar como avaliavam alguns aspectos relacionados ao SR. A escala de notas variava de um a cinco, onde um era o equivalente a péssimo e cinco a excelente. Os aspectos avaliados foram: Quantidade de literatura existente em língua portuguesa sobre Serviço de Referência; Quantidade de literatura estrangeira sobre Serviço de Referência; Qualidade da literatura sobre Serviço de Referência; Atualidade da literatura sobre Serviço de Referência; Densidade das discussões sobre Serviço de Referência; Valorização das discussões sobre Serviço de Referência. Esses aspectos foram escolhidos para análise por permitirem prospectar como os/as profissionais enxergam as discussões em torno da temática do SR.

O gráfico 3 apresenta os resultados quantitativos referentes ao primeiro aspecto: Quantidade de literatura existente em língua portuguesa sobre Serviço de Referência.

Cabe destacar que os gráficos apresentados a seguir adotam a seguinte escala: 1 - Péssimo; 2 - Ruim; 3 - Regular; 4 - Bom; 5 – Excelente.



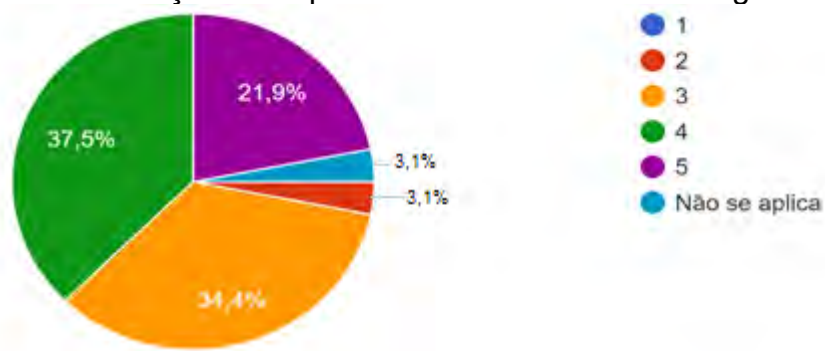
**Gráfico 3 - Satisfação com quantidade de literatura em português sobre SR**

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos/as respondentes marcou a opção três indicando, assim, estarem parcialmente satisfeitos com a quantidade de literatura em português sobre SR. Esse dado, por si só, já é preocupante, mas o fato de que dentre as opções empatadas na segunda colocação está a opção dois, equivalente a ruim, faz com que a grande maioria dos/as respondentes tenham assinalado opções que indicam significativa insatisfação com a quantidade de materiais que dispõem em português acerca dessa temática.

A carência sinalizada por essas respostas é um primeiro indicativo de que os/as profissionais não encontram materiais em quantidade satisfatória para embasar suas atividades de referência, inspirar inovações nesse setor e manterem um processo pleno de educação continuada sobre o tema.

O gráfico 4 apresenta os resultados quantitativos referentes ao segundo aspecto analisado: Quantidade de literatura estrangeira sobre Serviço de Referência.

**Gráfico 4 - Satisfação com quantidade de literatura estrangeira sobre SR**

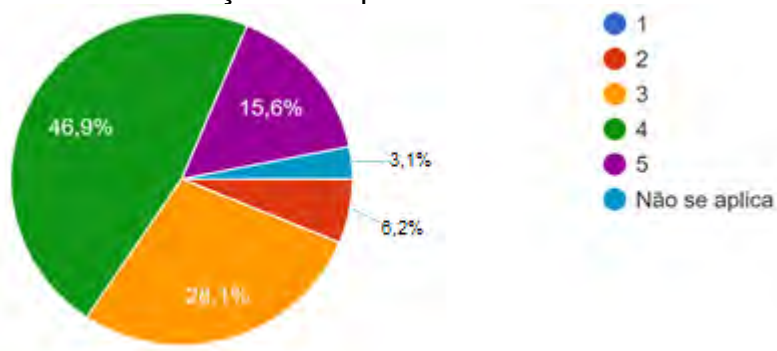
Fonte: Dados da pesquisa.

Optou-se por incluir questões específicas para literatura em português e estrangeira sobre o tema a fim de melhor perceber se os/as bibliotecários/as buscam materiais em idiomas diversos do português a fim de se manterem atualizados sobre as discussões e práticas da Biblioteconomia. Os dados obtidos em relação a satisfação com a quantidade de materiais em língua estrangeira sobre SR disponíveis indicam uma situação inversa a constatada no primeiro aspecto analisado.

Nesse caso, a maior parte dos/as respondentes consideram regular ou boa a quantidade de materiais estrangeiros sobre SR. Isso demonstra tanto que profissionais buscam driblar a insatisfação com a quantidade de produções nacionais sobre a temática quanto acompanham pesquisas e práticas desenvolvidas em instituições de outros países.

O gráfico 5 apresenta os resultados quantitativos referentes ao aspecto: Qualidade da literatura sobre Serviço de Referência.

**Gráfico 5 - Satisfação com qualidade da literatura sobre SR**

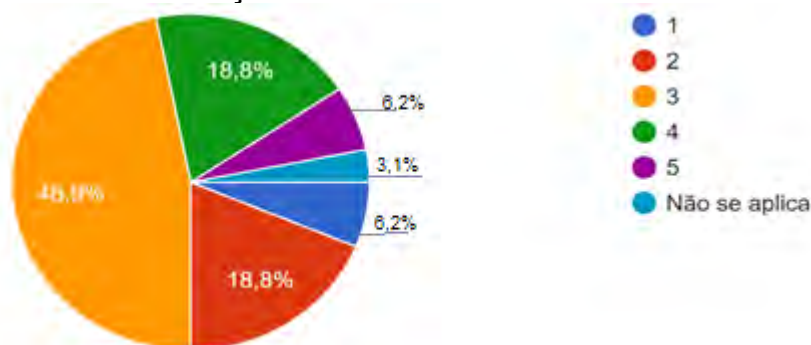


**Fonte:** Dados da pesquisa.

Apesar das oscilações da satisfação no que se refere a quantidade de literatura sobre SR existente, principalmente em língua portuguesa, a grande maioria dos/as respondentes considera o nível de qualidade dos materiais existentes, em português ou outros idiomas, bom ou ótimo. Tendo em vista os resultados de avaliação dos dois aspectos anteriores, supõe-se que a satisfação com materiais estrangeiros tenha suprido algumas carências passíveis de existência nos recursos em português.

O gráfico 6 apresenta os resultados quantitativos referentes ao quarto aspecto: Atualidade da literatura sobre Serviço de Referência.

**Gráfico 6** – Satisfação com atualidade da literatura sobre SR

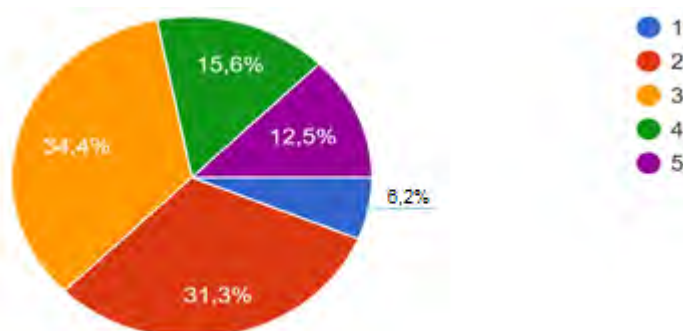


**Fonte:** Dados da pesquisa.

As respostas a essa pergunta suscitam uma interpretação curiosa, pois demonstram que pouco mais de 75% dos/as respondentes classificam como regular ou ruim a atualidade da literatura que trata de serviço de referência. Todavia, no aspecto anterior – que avaliava a qualidade da literatura – aproximadamente esse mesmo percentual indicou estar satisfeita. Essa ambiguidade nos resultados indica que as obras existentes, em sua maioria clássicas e produzidas em período anterior aos anos 2000, gozam de prestígio entre profissionais, todavia eles/as desejam conteúdos mais recentes e melhor condizentes com o cenário informacional cada vez mais versátil e dinâmico em que atuam.

O gráfico 7 apresenta os resultados quantitativos referentes ao aspecto denominado Densidade das discussões sobre Serviço de Referência.

**Gráfico 7** - Satisfação com a densidade das discussões sobre SR



**Fonte:** Dados da pesquisa.

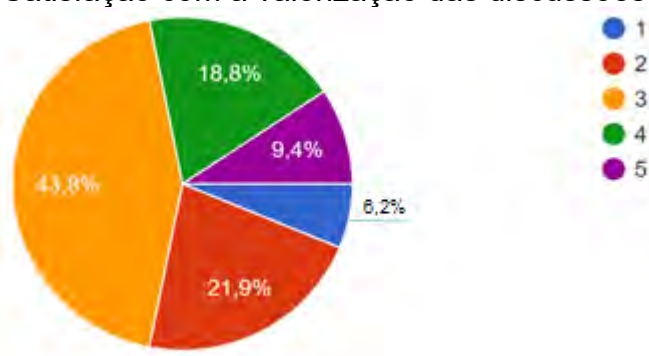
Situação semelhante a ocorrida no aspecto anterior, acontece aqui também. Os/as respondentes demonstram insatisfação – mais de 65% indicaram as opções ruim ou regular – com a densidade das discussões sobre SR que acompanham. Provavelmente, essa percepção de ausência de densidade seja causada por dois fatores. O primeiro deles seria o descompasso temporal existente entre o período de produção das obras disponíveis e as possibilidades e desafios atualmente enfrentados pelos/as profissionais.

Faltam discussões e relatos de experiência sobre automatização, relação da inteligência artificial com SR, serviço de referência virtual, impacto do SR em questões vinculados ao combate ao plágio, papel do SR no fomento as práticas de editoração, dentre outros temas. Essas ausências podem estar contribuindo para que os materiais existentes sejam considerados insuficientes e/ou um tanto quanto rasos.

O segundo fator diz respeito ao fato das discussões relacionadas ao SR terem um caráter fortemente metodológico, ou seja, centrado em como realizar as atividades de referência, sendo a mais famosa delas a entrevista de referência, e carecerem de base conceitual mais sólida que estabeleça e/ou atualize de maneira mais clara seus conceitos basilares e fomenta uma aproximação do tema tanto com outras práticas bibliotecárias quanto com as demais áreas do conhecimento.

O gráfico 8 apresenta os resultados quantitativos referentes ao sexto e último aspecto desta categoria: Valorização das discussões sobre Serviço de Referência.

**Gráfico 8** - Satisfação com a valorização das discussões sobre SR



**Fonte:** Dados da pesquisa.

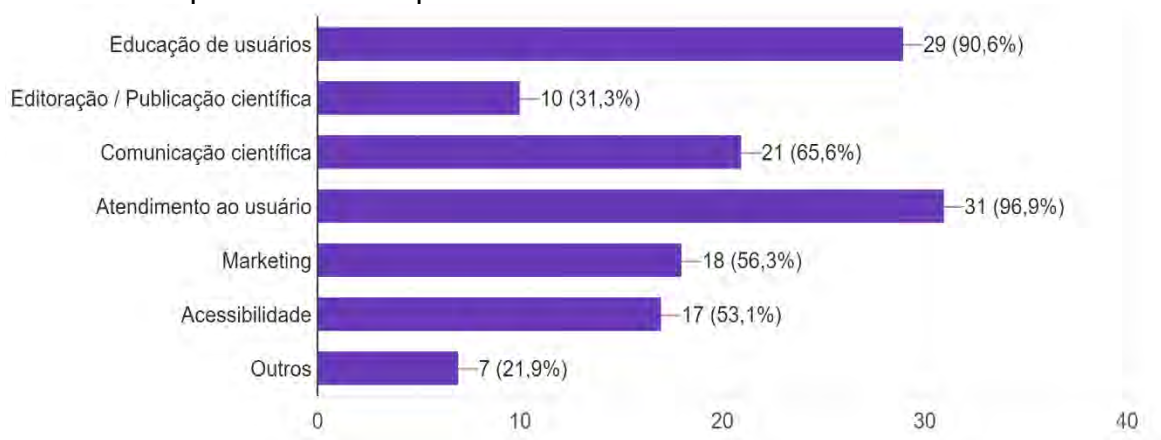
No sexto aspecto da categoria mais uma vez as opções regular e ruim foram as mais votadas pelos/as respondentes atingindo juntas um percentual de pouco mais de 65% das respostas. Esse resultado contrasta com as afirmações dos profissionais de que o SR é a atividade fim da biblioteca, pois, sendo assim os dados obtidos neste último aspecto demonstram que o debate acerca dessa atividade tão importante não goza do mesmo prestígio que outras ações realizadas no âmbito da Biblioteconomia.

### 5.2.3 Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária

A próxima categoria a ser analisada diz respeito ao Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária e busca, primeiramente, identificar as contribuições do SR e os elementos necessários para sua realização de modo a que o entendimento dele como elemento indispensável para que a BU cumpra seu papel junto a sua comunidade se solidifique. Essa categoria era composta por duas questões.

A primeira delas demandava que os/as respondentes partissem da sua realidade de trabalho para apontar as contribuições que julgam que o SR seja capaz de realizar. Cabe frisar que foram apresentadas alternativas aos/as participantes cabendo a eles/as sinalizarem quantas julgassem convenientes e possuindo, ainda, a possibilidade de realizarem acréscimos através da opção “Outros. Quais?”. O gráfico 9 sintetiza as respostas obtidas.

**Gráfico 9** - Aspectos com os quais SR colabora



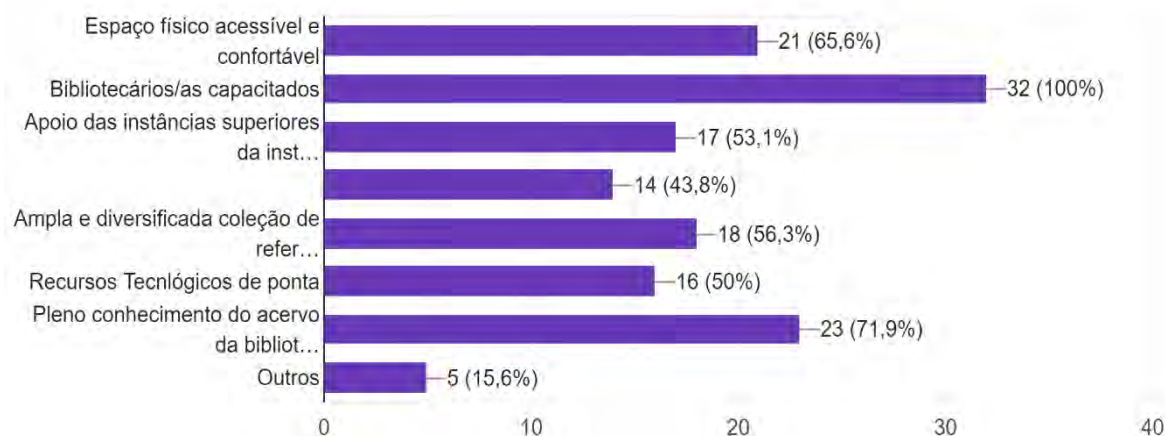
**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

As respostas a essa questão referendam os dados obtidos em questões anteriores que já indicavam a forte correlação entre o serviço de referência e todas as atividades que demandam contato direto com usuários. Ademais, aqui aparecem de modo mais evidente a relação desses serviços com atividades onde, não necessariamente, o/a bibliotecário/a irá se relacionar diretamente com outros sujeitos como é o caso das ações de marketing e acessibilidade.

Merecem ser mencionadas as opções inseridas através da opção “Outros”, pois elas expandem as possibilidades de contribuição do SR ao associarem-no a indexação, folksonomia, educação patrimonial, fomentador de parcerias da biblioteca com outras instâncias dentro e fora da universidade, desenvolvimento de coleções, prospecção de novos produtos e serviços, competência em informação e como incentivo ao crescimento e desenvolvimento profissional do bibliotecário através da interação e troca de conhecimentos com outros/as membros da comunidade acadêmica.

A segunda pergunta demandava que respondentes indicassem os elementos indispensáveis para o funcionamento adequado do serviço de referência. Nessa questão cabe a mesma ressalva quanto as alternativas de resposta disponíveis. O gráfico 10 apresenta uma síntese das respostas obtidas.

**Gráfico 10** - Elementos indispensáveis para o funcionamento do SR



**Fonte:** Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa.

As respostas a esta questão demonstram que os/as participantes consideram o/a bibliotecário/a com domínio das fontes de informação que tem ao seu dispor como a chave do sucesso do Serviço de Referência. Esse entendimento já havia sido indicado em outros momentos, mas nas respostas dadas a esta questão ele se cristaliza. Um ambiente confortável e acessível para todos os públicos também é apontado como fator primordial para o bom andamento do SR.

O papel desempenhado pelas fontes de informação também aparece nas respostas assinaladas. O fato de fontes em formatos diferentes terem tido desempenhos próximos indica que os/as bibliotecários/as têm procurado utilizar para além de recursos tradicionais (analógicos). Ademais, a opção “Outros” foi mais uma vez assinalada e o espaço dela foi usado para sugerir como elementos fundamentais para o bom andamento do serviço de referência que o/a bibliotecário/a possua conhecimentos relativos aos trâmites e funcionamentos da universidade, bem como de outras instituições de ensino e pesquisa no Brasil e exterior; conhecimentos sobre as preferências de formato e softwares usados pela comunidade; educação continuada e proatividade por parte dos/as bibliotecários.

#### **5.2.4 Serviço de Referência e Gestão**

A próxima categoria é denominada Serviço de Referência e Gestão e busca identificar e categorizar os entendimentos sobre a relação entre a gestão da unidade de informação e o serviço de referência. Essa categoria é composta por duas questões de caráter discursivo.

A primeira delas questionou os/as bibliotecários/as sobre como eles acreditam que a direção do Sistema de Bibliotecas no qual trabalham entende o serviço de referência. As respostas a essa questão dão a dimensão do quão complexa é a relação entre a direção dos sistemas de biblioteca e os/as profissionais que realizam as atividades relativas ao SR.

Dentre os/as respondentes 18 demonstraram indicaram que a direção do sistema de bibliotecas em que atuam possui uma visão positiva / favorável ao SR; oito indicaram que a visão da direção é simplista / ultrapassada e seis respondentes adotaram um posicionamento neutro ou não souberem opinar em relação a como imaginam esse entendimento. O quadro a seguir (Quadro 20) apresenta alguns exemplos desses posicionamentos.

**Quadro 20 – Visão da Direção em relação ao SR segundo respondentes**

CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 21	Somos regularmente auxiliadas pelos outros setores, essa relação interna contribui para fornecermos um produto melhor aos nossos usuários, essa política de comunicação tem ligação direta com a cultura desenvolvida pela direção do núcleo de bibliotecas, isso me faz ver que para eles cada setor é importante para que o conjunto funcione.
Respondente 31	A direção tem dedicado especial atenção às demandas do serviço de referência, sendo que estamos atualizando o Manual de serviços de referência, visando otimizar as ações no atendimento ao usuário.
Respondente 02	Uma visão simplista e turva. Na instituição em que trabalho o Bibliotecário de Referência é o responsável pela elaboração de fichas catalográficas, quando deveria estar na maior parte do tempo preocupado em promover ações que potencializassem os serviços.
Respondente 16	Não houve nenhuma discussão sobre o tema, mas acredito que há uma sensibilização em relação a importância do serviço de referência nas unidades do Sistema.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Uma constante nas respostas obtidas é que aquelas com tom / posicionamento negativo em relação a postura adotada pela direção do sistema em direção ao SR tendem a pontuar e descrever posturas específicas que indicam uma falta de atenção da direção para com o SR. Por seu turno, as respostas com posicionamento tom / positivo em relação a direção tendem a ser de caráter mais amplo e centrarem-se no clima e cultura fomentados na instituição. As com tom / posicionamento neutro tendem a ter um conteúdo explicativo que, muitas vezes, centra-se em justificativas para a inexistência de um SR consolidado na instituição.



A segunda pergunta desta categoria buscava descobrir que tipos de apoio os/as bibliotecários/as acreditam que a direção do sistema de bibliotecas em que atuam deveria fornecer ao serviço de referência. Aqui, mais uma vez, os/as respondentes foram prolíficos em suas respostas indicando que uma atividade complexa como o SR demanda da alta gestão da biblioteca a adoção de medidas em várias frentes a fim de assegurar seu pleno funcionamento. O quadro a seguir (Quadro 21) contém algumas dessas sugestões.

**Quadro 21** – Apoio da Direção para o SR segundo respondentes

CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 04	Infraestrutura, auxiliares mais capacitados e maior liberdade para que pudéssemos exercer plenamente esta atividade.
Respondente 10	Infraestrutura e menos burocracia na utilização de recursos gerados com as multas resultantes de atrasos de material bibliográfico.
Respondente 12	Para começar, respeito é o básico e primordial. Segundo: valorização. Terceiro: apoio e liberdade de atuação para que os bibliotecários do serviço de referência possam desenvolver suas atividades e fortalecer o vínculo com os seus usuários. Quarto: Disponibilizar e adquirir a assinatura ou compra de produtos e serviços indicados pela referência a fim de que possam complementar a oferta dos serviços e produtos já oferecidos e a fim de atender às demandas dos usuários. Quinto: Apoio e liberação dos bibliotecários do serviço de referência para a educação continuada, afinal, os bibliotecários de referência precisam se atualizar constantemente e numa velocidade além do normal em relação aos outros colegas que atuam em outras atividades da biblioteca. Sem isso, fica complicado atender ao público com a devida qualidade desejada.
Respondente 17	Promover mais trocas de experiências entre as bibliotecas setoriais, provocando nos profissionais o desenvolvimento dos serviços que garantam a satisfação dos usuários. Desenvolvendo um planejamento das atividades ao longo do ano.
Respondente 29	Auxílio na intermediação com instâncias superiores para realização de projetos, captação de recursos.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A resposta fornecida pelo/a respondente 12 sintetiza de modo preciso a maioria das sugestões fornecidas nessa questão. Ademais, independentemente do tamanho e nível de consolidação do sistema de bibliotecas em que atua, praticamente todos/as os/as participantes indicaram que o principal apoio que gostariam de receber das instâncias superiores das bibliotecas onde atuam era uma melhor estrutura para se capacitarem a fim de melhor desempenharem suas atividades. Apoio logístico, recursos, planejamentos anuais e a existência de capacitações em grupo regulares são presenças recorrentes nas respostas.

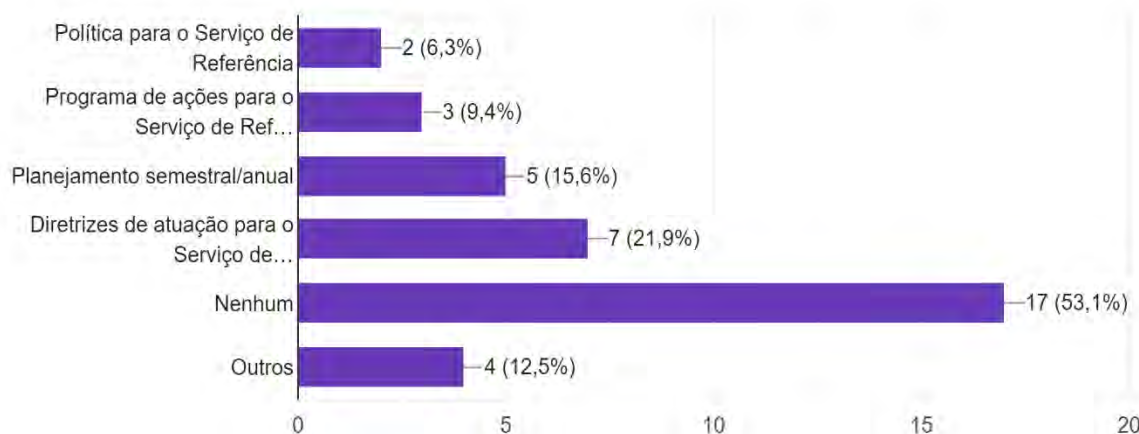
Essa recorrência não surpreende quando se recorda que, em questão anteriormente debatida, a existência de bibliotecários/as capacitados/as atuando no SR foi tida como indispensável para o bom desenvolvimento dessa atividade.

### 5.2.5 Práticas de Serviço de Referência

A categoria seguinte é denominada Práticas de Serviço de Referência e centra-se no mapeamento dos dispositivos e artefatos que o SR já utiliza ou pode vir a utilizar. Essa categoria era composta por três perguntas sendo todas elas de múltipla escolha, com a possibilidade de serem assinaladas quantas alternativas o/a respondente julgasse necessária, bem como adicionar outros elementos a lista de respostas através da opção “Outros. Quais?”

A primeira questão dessa categoria perguntava quais dispositivos relacionados ao Serviço de Referência a instituição em que participantes trabalham utiliza. O gráfico 11 apresenta a síntese das respostas obtidas.

**Gráfico 11** - Dispositivos relacionados ao SR utilizados pelas IES



**Fonte:** Dados da pesquisa.

O cenário indicado pelas respostas obtidas sinaliza que o SR, independente da estrutura da instituição na qual é realizado, tende a ocorrer sem o mínimo de direcionamento institucional na maioria das bibliotecas que compõem o recorte analisado.

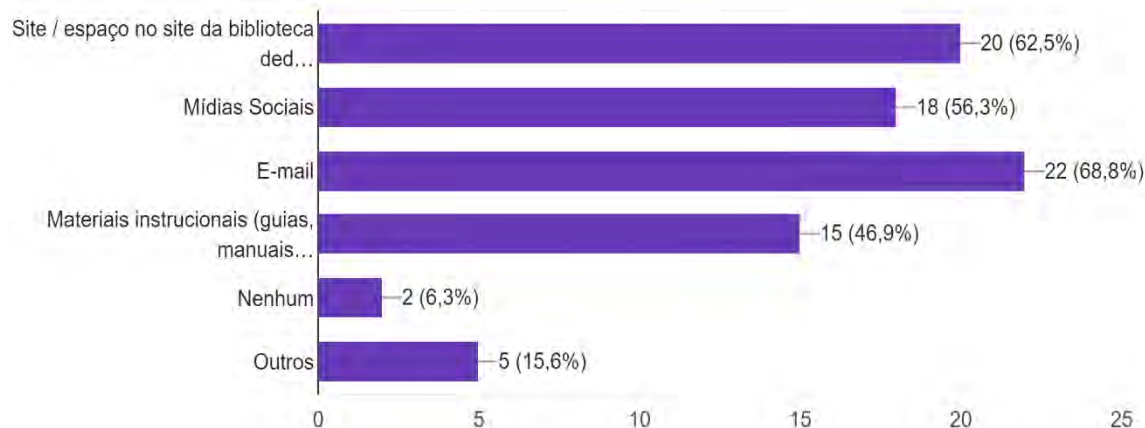
Embora esse tipo de serviço necessite adotar uma postura flexível e personalizada, adequando-se as particularidades de cada usuário é importante que ele possua elementos norteadores a nível institucional a fim de padronizar

determinadas condutas. Longe de minar a autonomia profissional, esses dispositivos permitem criar o que a literatura técnica da área definiu como uma “[...] das ocasiões em que um pouco de normalização não significa tirania, mas libertação da incerteza e do caos”. (FOSKETT, 1969, p. 92). Alguns aspectos que se beneficiariam desse tipo de estruturação seriam a avaliação do SR e a realização de ações coordenadas entre setores e/ou bibliotecas.

Na opção “Outros” foram elencadas políticas gerais de funcionamento das bibliotecas; desconhecimento acerca da existência ou não desses dispositivos e a indicação de um manual específico para o SR está em processo de elaboração. O fato de uma das respostas indicar que já se encontra em processo de elaboração um manual voltado para o SR reforça o entendimento de que tais instrumentos norteadores são necessários e desejados por parte de quem atua no setor.

A segunda questão dessa categoria buscava identificar quais artefatos relacionados ao serviço de referência as instituições pesquisadas disponibilizam. O gráfico 12 apresenta o resumo das respostas obtidas.

**Gráfico 12** - Artefatos relacionados ao SR utilizados pelas IES

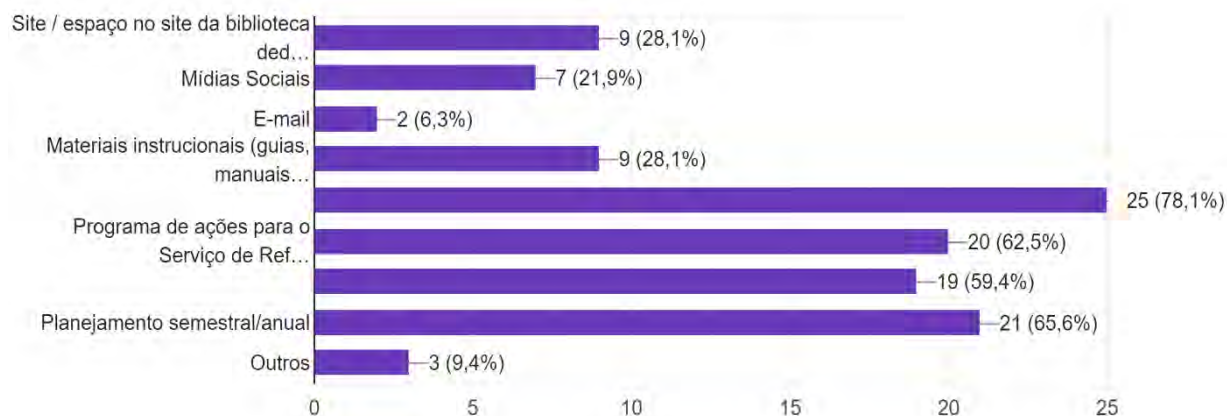


**Fonte:** Dados da pesquisa.

Diferentemente da questão anterior, nessa as respostas indicam que as bibliotecas já dispõem de artefatos variados para subsidiar e/ou ampliar o alcance das ações de referência. Na opção “Outros” foram listadas pelos/as respondentes as ações culturais, relatórios fornecidos pelo sistema acadêmico da universidade, espaço físico do acervo. Uma pessoa indicou desconhecer a existência ou não desses artefatos e outra salientou que a biblioteca dispõe de site e mídias sociais, mas que nesses locais não são realizadas postagens centradas no serviço de referência.

A terceira e última questão dessa categoria perguntava quais dispositivos e artefatos relacionados ao SR os/as respondentes gostariam que fossem disponibilizados pela instituição onde atuam. O gráfico 13 expõe o resumo das respostas.

**Gráfico 13 - Dispositivos e artefatos relacionados ao SR desejados pelas IES**



**Fonte:** Dados da pesquisa.

Acompanhando as respostas dadas as duas questões anteriores dessa categoria, os/as respondentes indicaram desejar que suas bibliotecas possuam, principalmente, o que não possuem atualmente, ou seja dispositivos tais como políticas, programas e diretrizes específicos para o Serviço de Referência.

Na opção “Outros” foram listados espaço físico adequado, ampliação do pessoal técnico (bibliotecários/as e auxiliares) especializado e a implementação de acesso livre ao acervo por parte dos usuários.

### **5.2.6 Serviço de Referência Virtual**

A categoria seguinte foi Serviço de Referência Virtual cujo objetivo era identificar as práticas de SRV existentes e prospectar intencionalidades a elas relacionadas. Quatro questões, sendo três discursivas e uma de múltipla escolha, compõem essa categoria de análise.

A primeira dessas questões interrogava como os/as participantes definiam o SRV. Nas respostas obtidas os/as bibliotecários foram unânimes em definir SRV como um serviço desenvolvido fora do ambiente tradicional (físico / analógico). São recorrentes também as associações do SRV a realização de um atendimento mais

rápido e cômodo o que acabaria por fortalecer o elo entre bibliotecário/a comunidade que o Serviço de Referência já se propõe a construir. O quadro abaixo (Quadro 22) traz alguns exemplos de resposta que ilustram esse entendimento.

**Quadro 22** – Definições de SRV fornecidas pelos/as respondentes

CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 05	Um portal de conteúdo completo, onde é possível consultar informações básicas de referência e que permita fazer levantamentos sobre os acervos das bibliotecas e que também tenha a opção de selecionar os assuntos de interesse do usuário, para que o mesmo seja informado periodicamente das novidades recém incorporadas.
Respondente 08	Atividades do serviço de referência que podem ser desenvolvidas à distância, atendendo as demandas informacionais de usuários que se encontram impossibilitados de se deslocar fisicamente à biblioteca. Também se traduz na forma de materiais e informações que podem ser disponibilizados online e acessados por qualquer usuário.
Respondente 12	Todo e qualquer serviço prestado ao usuário mediado por computador ou outros dispositivos que facilitem a comunicação à distância.
Respondente 14	Serviço oferecido não no espaço físico (tradicional), utilizando os recursos tecnológicos para que os usuários possam ter acesso as informações que necessitam.
Respondente 19	Busca por materiais de forma virtual (e-mail, sites, teleconferências etc.)
Respondente 27	Defino como um serviço que proporciona ir além do âmbito da biblioteca física, ampliando o contato com os usuários.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Dentre as respostas coletadas verificou-se que o uso de e-mail, chats e videoconferências são apontados como canais primordiais para realização do SRV. Há também o entendimento de que essa modalidade de serviço, necessariamente, utiliza fontes de informação digitais / virtuais para caracterizar-se como tal.

A pergunta seguinte pedia que participantes descrevessem como o SRV ocorria em suas instituições. O objetivo dessa questão era confrontar a realidade vivenciada pelos/as profissionais com o entendimento que eles/as têm acerca de como deve funcionar esse tipo de serviço. As respostas obtidas demonstram que essa modalidade de SR ainda é realizada de maneira incipiente – esse é inclusive, um termo usado em algumas respostas – nas bibliotecas analisadas.

No quadro seguinte (Quadro 23) constam alguns exemplos das respostas.

**Quadro 23** – Descrição de funcionamento do SRV nas BU analisadas

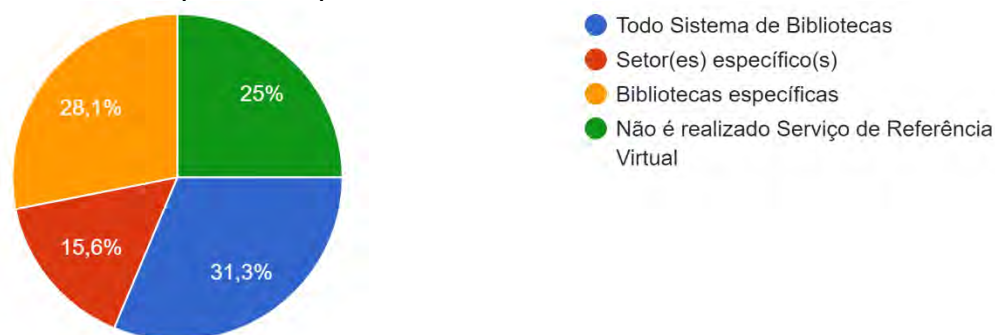
CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 01	Por enquanto, via e-mail.
Respondente 06	Na minha visão, ainda em caráter embrionário e experimental.
Respondente 08	No nosso Sistema de Bibliotecas cada Setorial é responsável pelos serviços que disponibiliza, visto que cada uma atende a um público diferente, com necessidades específicas. Na biblioteca [em que atuo] realizamos atendimento por e-mail; disponibilizamos informações, tutoriais e materiais de apoio de nossos serviços no site; produzimos conteúdo para nossas redes sociais (Facebook, Instagram e canal no YouTube) e as utilizamos como canais de comunicação alternativos ao e-mail.
Respondente 17	Existe um canal de relacionamento disponível, como um chat, mas que funciona apenas no âmbito da Biblioteca Central. Quanto às Bibliotecas Setoriais cabe apenas o contato através de e-mails.
Respondente 20	Somente elaboração de ficha catalográfica por e-mail. Sendo que esta já pode ser feita pelo aluno no sistema. Não dispomos de chat, nem de videoconferência.
Respondente 26	Em maior parte, por e-mail, às vezes por telefone
Respondente 28	Pretendemos implantar futuramente um chat no site
Respondente 29	Através de e-mail, site institucional (fale conosco), telefone, redes sociais.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Como as respostas deixam transparecer, o e-mail é o canal de comunicação mais utilizado para realização do SRV.

O rico cenário descrito pelo/a respondente 08 ainda é uma realidade distante para a maioria das BU analisadas. Inclusive em quatro das onze instituições que responderam ao questionário o SRV sequer é realizado. Deve-se frisar também a resposta fornecida pelo/a respondente 28, pois esta indica que, mesmo em um contexto de precarização (ou talvez justamente por isso) – os/as bibliotecários seguem planejando e buscando implementar melhorias nas atividades que desenvolvem.

A pergunta seguinte questionava que setor(es) eram os responsáveis pelo desenvolvimento das ações de SRV na instituição. Essa questão era de múltipla escolha e os dados coletados estão representados no Gráfico 14.

**Gráfico 14 - Setor responsável pelo desenvolvimento do SRV na IES**

**Fonte:** Dados da pesquisa.

O cenário encontrado no que tange a responsabilidade pela realização das atividades do SRV é diverso e equilibrado. Essa diversidade de estruturas já havia sido indicada na questão anterior quando, ao descreverem o funcionamento do SRV em suas instituições, alguns/mas respondentes optaram por explicar a estrutura que mantem seu funcionamento. Um exemplo disso foi a fala da respondente 08 presente no Quadro 23.

A última pergunta dessa categoria questionava como os/as participantes acreditam que o Serviço de Referência Virtual deveria funcionar em suas institucionais. As respostas que melhor caracterizam o cenário imaginado por esses/as profissionais aparecem no Quadro 24.

**Quadro 24** – Como SRV deve funcionar segundo respondentes

<b>CÓDIGO DO/A RESPONDENTE</b>	<b>TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA</b>
Respondente 01	Deve possuir um atendimento em que a resposta seja a mais imediata possível ao usuário da instituição.
Respondente 06	Com práticas, políticas e diretrizes próprias, abrangendo os recursos e suportes de informação necessários para o desenvolvimento das atividades.
Respondente 08	Deve procurar atender às demandas e necessidades potenciais dos usuários, seja através do atendimento direto quando da procura espontânea do usuário, seja através da produção de materiais e conteúdos que atendam as suas necessidades potenciais com base em estudos de usuários.
Respondente 15	Acreditamos que assim como em nossa instituição, as demais devem pautar seus serviços virtuais numa política de uso, para não se exceder ou trabalhar indevidamente no ambiente virtual.
Respondente 28	Deveria incluir atendimento de usuárias com bibliotecárias de forma virtual, disponibilização de acervos em bases de dados, envio de documentos de forma virtual, artigos etc.
Respondente 31	Deve ser auto explicativo, com tutoriais que facilitem a busca do usuário pela informação.

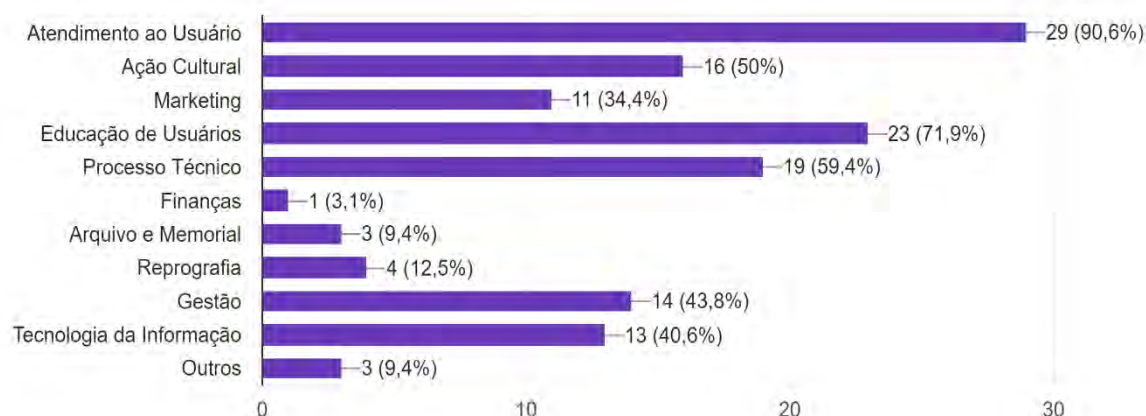
**Fonte:** Dados da pesquisa.

Nas respostas obtidas percebe-se, novamente, a multiplicidade de visões e possibilidades que o SRV congrega. Vê-se propostas ressaltando o tempo de atendimento, as possibilidades de atendimento síncrono e assíncrono, elaboração de documentos institucionais que apoiem essas ações e, também, frisando o incentivo a autonomia dos/as usuários/as.

### **5.2.7 Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária**

A categoria seguinte é composta por duas questões, ambas de múltipla escolha e buscava identificar as Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária. A primeira questão perguntava com quais setores o Serviço de Referência se relaciona nas instituições analisadas. O Gráfico 15 resume as respostas obtidas.



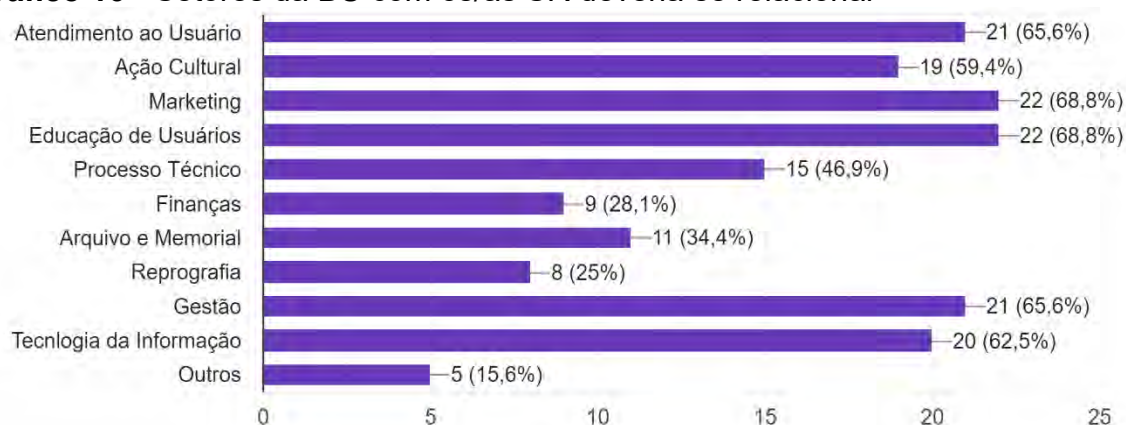
**Gráfico 15** - Setores da BU com os quais SR se relaciona

**Fonte:** Dados da pesquisa.

As respostas reforçam interpretações já colocadas anteriormente, especialmente aquelas que indicam a relação próxima entre SR e atendimento ao usuário e educação de usuários. Ademais os setores de Gestão, Tecnologia da Informação e Processo Técnico alcançaram significativa quantidade de menções indicando que o SR e os conhecimentos que ele possui acerca da comunidade já são percebidas como insumos importantes por setores da biblioteca que não gozam de relação tão próxima com público.

Importante mencionar que a categoria “Outros” foi usada para indicar que, tendo em vista que as instituições onde atuam não possuem uma divisão clara entre os setores isso acaba por fazer com que todos/as bibliotecários/as atuem em todos os setores biblioteca tornando difícil desvencilhar as influências de um setor sobre o outro.

A segunda questão desta categoria perguntava com setores os/as respondentes acreditam que o SR deveria se relacionar e as respostas obtidas aparecem no Gráfico 16.

**Gráfico 16 - Setores da BU com os/as SR deveria se relacionar**

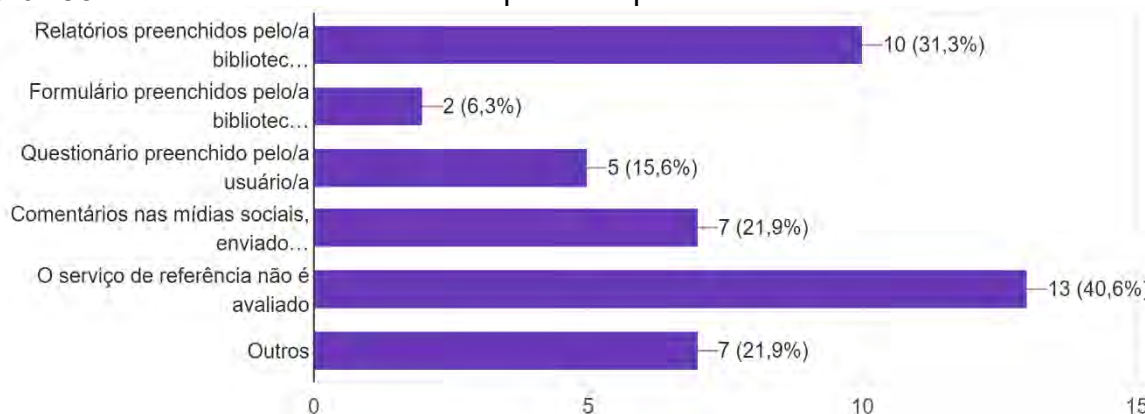
**Fonte:** Dados da pesquisa.

Aqui veem-se reforçadas parcerias já existentes entre o SR e setores como Educação e Atendimento ao usuário, Processo Técnico, Tecnologia da Informação e Gestão. Todavia, o ponto que chama atenção é que setores que foram indicados na questão anterior como possuindo pouca relação com SR passem a ter uma maior relação com ele. Esse movimento é fortemente destacado no caso dos setores de Finanças, Arquivo e Memorial.

Na opção “Outros” foram citados também coordenações e departamentos de cursos e um/a profissional afirmou que as relações existentes entre setores atualmente são suficientes.

### **5.2.8 Avaliação do Serviço de Referência**

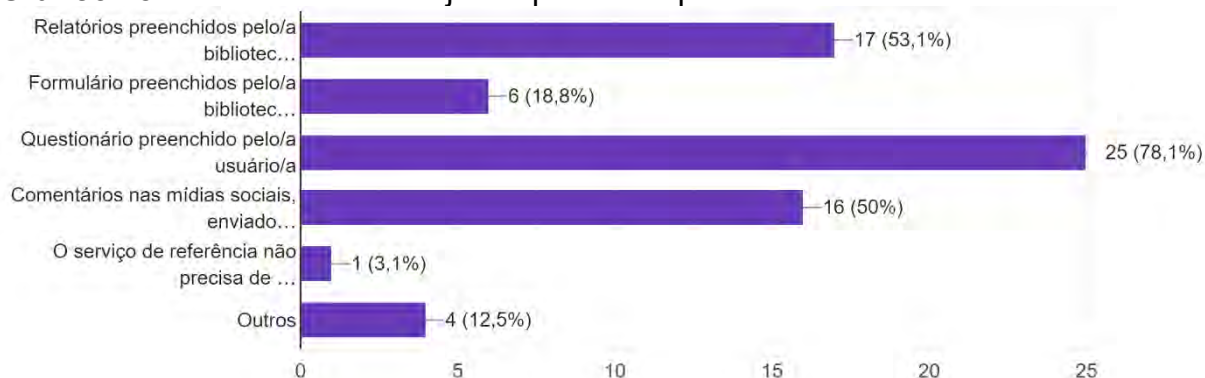
A última categoria a ser analisada é denominada Avaliação do Serviço de Referência e buscava identificar critérios de avaliação já existentes e quais são desejados pelos/as profissionais que atuam nesse setor. Nela foram realizadas duas perguntas de múltipla escolha. A primeira delas interrogava acerca dos instrumentos já utilizados para avaliar o SR. As respostas obtidas aparecem no Gráfico 17.

**Gráfico 17 - Instrumentos adotados pela IES para avaliar SR**

Fonte: Dados da pesquisa.

Há certo equilíbrio entre a existência ou não de instrumentos de avaliação para as atividades desempenhadas pelo SR. A maior parte das respostas indica a adoção de apenas um tipo de instrumento de avaliação. Os/As respondentes usaram a opção “Outros” para indicar instrumentos não contemplados nas demais alternativas. Foram citados a Ouvidoria, Contagem de usuários, Listas e Comissão Própria de Avaliação (CPA).

A segunda pergunta questionava como respondentes gostariam que a avaliação do SR fosse realizada. Os dados coletados (Gráfico 18) indicam que a maior parte dos/as respondentes gostaria que existissem instrumentos avaliativos específicos para as ações desenvolvidas pelo setor.

**Gráfico 18 - Instrumentos desejados pelas IES para avaliar SR**

Fonte: Dados da pesquisa.

As avaliações fornecidas pelos/as usuários/as mostraram-se a forma preferida de retorno quanto a qualidade do SR que bibliotecários/as gostariam de receber. Os relatórios preenchidos pelos/as próprios/as profissionais também são um formato desejado de avaliação. É interessante notar também a importância que os *feedbacks* fornecidos através das mídias sociais já adquiriram enquanto recurso avaliativo.

Na opção “Outros” foi citada, novamente, a Comissão Própria de Avaliação e uma das respostas mencionava a necessidade de que as avaliações desse serviço não ficassem restritas a aspectos quantitativos, mas que se voltassem também para os aspectos subjetivos e, portanto, qualitativos que, a depender do cenário em que o atendimento ocorreu, são os únicos capazes de captar adequadamente o impacto do SR realizado pelo/a bibliotecário/a.

### 5.2.9 Comentários finais dos/as respondentes

Finalizada a coleta referente as categorias de análise foi disponibilizado um espaço para comentários, cujo preenchimento era facultativo, para que os/as respondentes pudessem inserir qualquer informação relacionada a pesquisa que julgassem pertinente. O Quadro 25 apresenta algumas das respostas obtidas nessa questão.

**Quadro 25** – Comentários finais dos/as respondentes.

CÓDIGO DO/A RESPONDENTE	TRANSCRIÇÃO DA RESPOSTA
Respondente 03	Entendendo que o serviço de referência das bibliotecas universitárias são muitas vezes pautados nos tópicos abordados durante a graduação, eu espero que a biblioteconomia brasileira comece a desenvolver a disciplina de referência consolidando a perspectiva técnica sem esquecer, no entanto, a reflexão, a criatividade e a perspectiva didática necessárias para que este serviço de referência não se torna facilmente repetitivo e obsoleto
Respondente 16	O mundo mudou, as bibliotecas e os bibliotecários precisam acompanhar essas mudanças. O serviço de referência não pode mais se ater a meia dúzia de dicionários e enciclopédias empoeiradas e envelhecidas pelo tempo. A internet nos presenteia com a era do excesso de informação, elas estão espalhadas por aí em bases de dados ou nas diversas fontes de informação eletrônicas. Mas alguém, precisa mediar e dar conta desse emaranhado. Por essa razão o bibliotecário de referência precisa criar oportunidades, colaborar com os usuários, preparar os caminhos para o acesso a informação.

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Dentre os 14 comentários registrados destacam-se as falas reforçando a necessidade do SR acompanhar as mudanças tecnológicas e reiterado a carência de estrutura – física e humana – que essa atividade ainda enfrenta para ser desenvolvida. Respondentes reforçaram também o papel da criatividade para o adequado desempenho das atividades.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finda a análise dos dados alguns questionamentos, sínteses e proposições podem ser elaborados a partir do conteúdo exposto nas seções anteriores.

Primeiramente, os questionamentos. Chama atenção o resultado, ou melhor a não-resposta, obtida a partir das sucessivas tentativas de agendar entrevistas com gestores dos sistemas de bibliotecas analisados. Como interpretar esse silêncio? O que ele indica? Será que ele foi causado por uma sucessão de coincidências infelizes ou será que indica a opção por, deliberadamente, não se manifestar acerca da relação existente (ou não) entre Direção e Serviço de Referência?

Esse silêncio em relação ao convite para participar da pesquisa gerou um incomodo maior do que respostas negativas teriam causado, pois, nesse caso, o silêncio da esmagadora maioria dos convidados, em certo sentido, impediu um debate pautado numa maior diversidade de perspectivas. Se por um lado esse silêncio (deliberado ou não) teve impacto negativo na variedade de ângulos abordados no trabalho, por outro, ele corrobora impressões e entendimentos construídos a partir da análise documental realizada junto aos sites das bibliotecas.

Há ainda que se destacar que o silêncio ocorrido nas entrevistas também esteve presente nos questionários aplicados junto aos/as bibliotecários/as, pois, dentro do universo de dezoito instituições investigadas, não obteve-se nenhuma resposta via questionário em sete delas. Aqui aplicam-se os mesmos questionamentos suscitados pelo silêncio nas entrevistas.

Partindo do exposto até o momento tem-se a primeira síntese / correlação entre a coleta de dados, pois alguns dos sistemas de bibliotecas que não responderam aos questionários também evidenciaram lacunas sérias no que se refere a abordagem do SR nos seus documentos institucionais.

Avançando no terreno da síntese dos resultados obtidos, cabe voltar para a problemática que norteou a realização deste trabalho: Como é possível estruturar uma política para o desenvolvimento do Serviço de Referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro, através de uma abordagem sobre as realizações desse serviço?

Acredita-se que, diante dos dados obtidos, esse questionamento foi satisfatoriamente respondido e tal resposta, se verifica, especialmente, através do alcance dos objetivos específicos estabelecidos. O primeiro desses objetivos buscava

identificar as diretrizes existentes relacionadas a atuação do SR nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste.

Os dados coletados permitem concluir que inexistem diretrizes direcionadas para a atuação do serviço de referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste. Foi o material obtido e discutido ao longo de toda seção 5.1 que forneceu as primeiras indicações de que o SR, apesar de possuir variadas possibilidades de manifestação, é sub representado, quando não invisibilizado, dentro daquele que deve ser o espaço aglutinador de todas as informações sobre os produtos e serviços de uma biblioteca: seu site institucional.

Nos documentos coletados e no próprio site em si, pois ele também se caracteriza enquanto documento passível de análise, percebeu-se que existem instituições cujo apagamento do SR na documentação institucional é significativo, em alguns casos, chega a ser total.

O cenário identificado a partir da análise dos documentos levantados foi corroborado pelos dados obtidos através dos questionários eletrônicos. As respostas aos questionários também permitiram identificar uma série de desafios a serem enfrentados pelos profissionais que realizam o SR nas instituições. Dentre esses desafios encontram-se:

- Acúmulo de funções por parte dos/as profissionais. Situação essa que foi verificada em instituições em diferentes períodos de desenvolvimento;
- Ausência de literatura atualizada e em língua portuguesa sobre o tema;
- Percepção de que, embora apontado como o “cartão de visitas da biblioteca”, o SR e as discussões e práticas a ele relacionadas não gozam do esmo apoio e prestígio que outras realizadas pela área;
- Desvio da função do SR ao atribuir e restringir suas funções a atividades desvinculadas de seu escopo, tais como, a elaboração de fichas catalográficas;
- Dificuldade de diálogo com direção do sistema de bibliotecas e/ou outras instancias da universidade;
- Carência de estrutura (física, tecnológica, informacional e humana) para pleno desenvolvimento das atividades
- Carência de apoio a capacitação dos/as profissionais que atuam nessa atividade.

O segundo objetivo específico visava estabelecer parâmetros de atuação para o serviço de referência em bibliotecas universitárias. Esses parâmetros foram estabelecidos a partir da análise da literatura existente sobre SR e das respostas obtidas via questionário eletrônico. Foi a partir dessas respostas, por exemplo, que identificou-se que apesar da ausência de recursos que norteiam as atividades de referência há, por parte dos/as bibliotecários/as o desejo pela existência de dispositivos, tais como políticas, programas, diretrizes etc., que orientem o desenvolvimento do Serviço de Referência e subsidiem sua consolidação enquanto atividade chave da biblioteca universitária.

Os parâmetros identificados originaram as 7 categorias sobre as quais se desenvolve a Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias (PSR-BU) disponível no Apêndice D deste trabalho. A elaboração dessa política contempla o terceiro objetivo específico deste estudo que era propor uma política de desenvolvimento para o SR das bibliotecas das universidades federais do Nordeste.

O alcance deste objetivo em específico ilustra também uma maneira de estruturar uma política para o desenvolvimento do Serviço de Referência. Outras maneiras são possíveis, todavia, o formato adotado neste estudo constitui-se numa proposta que atende a necessidades de contextos diversos e que, a depender do objetivo da instituição implementadora, pode ser adotada parcialmente ou em sua completude e, ainda assim, trazer benefícios para o desenvolvimento das atividades de referência.

No tocante as duas hipóteses levantadas nas considerações iniciais deste trabalho, a saber: hipótese 1 - existem práticas de serviço de referência nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro e hipótese 2 - o serviço de referência carece de estratégias para seu desenvolvimento e dinamização.

Ambas as hipóteses foram ratificadas, pois a análise permite afirmar que os sistemas de biblioteca das universidades federais do Nordeste brasileiro, em sua maioria, realizam atividades de referência. Todavia, essas atividades ainda estão, majoritariamente, atreladas a práticas tradicionais e não há estrutura suficientemente adequada para o subsídio e dinamização das atividades de referência.

Embora os dados tenham indicado uma situação preocupante no que se refere a estrutura para desenvolvimento do SR há, por parte dos/as bibliotecários/as, o desejo que tais recursos sejam disponibilizados. Esse anseio vai ao encontro da



segunda parte da pergunta de pesquisa que questionava como seria possível dinamizar o desenvolvimento do SR por parte dessas instituições.

Essa percepção, agregada aos dados coletados junto a literatura da área e as experiências promovidas por outras instituições, levaram a elaboração da Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias (PSR-BU).

A PSR-BU surge enquanto um documento dinâmico passível de ser adaptado ao contexto de bibliotecas universitárias em diferentes estágios de desenvolvimento institucional. Essa flexibilidade se faz necessária a fim de atender, ainda que minimamente, as particularidades dos sistemas e permitir que eles a implementem conforme for mais oportuno.

Cabe frisar ainda que, mais importante que a quantidade de documentos que o sistema de bibliotecas possua tratando de SR, é a qualidade do conteúdo desses documentos. É por isso que adotar e adequar a PSR-BU para a estrutura da sua instituição pode trazer contribuições significativas não só para a referência em sim, mas para a BU como um todo.

Ademais, a PSR-BU, devido a sua estrutura, permite uma melhor visualização das interrelações, consolidadas e/ou potenciais, que o SR pode estabelecer tanto com setores internos quanto externos a biblioteca. A clareza no tocante a essas relações pode propiciar o estabelecimento de parcerias com outros setores, atualização de organogramas e fluxogramas administrativos, melhoria na condução de processos, implementação de novos produtos e serviços, ampliação da acessibilidade informacional, desenvolvimento de ações que permitam converter não-usuários em usuários dos serviços da biblioteca e, obviamente, melhoria quanti-qualitativa no atendimento as necessidades e demandas informacionais da comunidade.

Ademais das contribuições viabilizadas pela PSR-BU elencadas, acredita-se que este estudo contribui para visibilização e fortalecimento do Serviço de Referência como elemento fundamental para consolidação da BU enquanto instância chave para atendimento das necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Além disso, por se tratar de uma pesquisa acadêmica, foram identificadas, a partir dos dados discutidos, algumas possibilidades de estudos futuros sobre os temas aqui abordados. Algumas dessas possibilidades são:

- Construção de programas de capacitação e desenvolvimento dos recursos humanos que atuam no SR;
- Elaboração e atualização dos conceitos e discussões sobre SR direcionados

- para outras tipologias de biblioteca;
- Estudos sobre ergonomia e construção de espaços físicos destinados a realização de atividades de referência;
  - Pesquisas sobre uso e usabilidade de recursos digitais e virtuais nas atividades de referência;
  - Diretrizes para elaboração de materiais instrucionais adequados as necessidades das atividades de referência desenvolvidas pela BU;
  - Elaboração de proposta atualizada para realização de desenvolvimento de coleções de referência;
  - Contribuições do SR para a elaboração de tesouros e vocabulários controlados;
  - Estratégias de Marketing direcionadas para as atividades de referência.

Espera-se também que este trabalho seja apenas o primeiro de uma série de estudos que levem a atualização do conceito, das práticas e das dinâmicas relacionadas ao SR nas bibliotecas universitárias e em outros tipos de bibliotecas e unidades de informação e que mais bibliotecários/as possam, a partir do que foi exposto e discutido nessas páginas, dedicar-se a prática e pesquisa relacionadas ao Serviço de Referência.

## REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de filosofia**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

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

AGUILAR PINTO, Alejandra. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2017. cap. 10. p. 241-279. Disponível em:

[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf) Acesso em: 28 jan. 2019.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **ALA Divisions**. Chicago: ALA, 2018. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/divs> Acesso em: 09 nov. 2018.

ARAGON, Cláudia. **Gestão de redes de cooperação entre bibliotecas: análise dos casos REDARTE/RJ E CBIES/RJ**. 2017. 139 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Bens Culturais e Projetos Sociais) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em:

[https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/18508/CI%C3%A1udia\\_Aragon\\_Gest%C3%A3o%20de%20Redes%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o%20entre%20Bibliotecas\\_Disserta%C3%A7%C3%A3o%20%281%29.pdf](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/18508/CI%C3%A1udia_Aragon_Gest%C3%A3o%20de%20Redes%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o%20entre%20Bibliotecas_Disserta%C3%A7%C3%A3o%20%281%29.pdf) Acesso em: 28 jan. 2019.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries**. Chicago: ACRL, 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesinstruction> Acesso em: 09 nov. 2018.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students**. Chicago: ACRL, 2013. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate> Acesso em: 09 nov. 2018.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Standards for Libraries in Higher Education**. Chicago: ACRL, 2018. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries> Acesso em: 28 jan, 2019

BAPTISTA, Dulce Maria; SOUSA, Maria do Socorro Neri de; MANINI, Miriam Paula. Universidade, Biblioteca Universitária e preservação da memória institucional: revisão de literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – Online First**, São Paulo, 2019, 30 p. Disponível em:

<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1066> Acesso em: 26 fev. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2002.

BARRETO, Arnaldo Lyrio; FILGUEIRAS, Carlos A. L. Origens da Universidade Brasileira. **Química Nova**, São Paulo, v. 30, n. 7, p. 1780-1790, 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-40422007000700050](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-40422007000700050) Acesso em 14 nov. 2018.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília, 2003.

BENTES PINTO; Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: BENTES PINTO; Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (Org.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 15-34.

BOHRER, Iza N.; PUEHRINGER, Janaina Orso; SILVA, Daniele S.; NAIRD OF, Judith. A história das universidades: o despertar do conhecimento. *In*: JORNADA NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 14., 2008, Santa Maria. [Anais] Santa Maria, 2008. 10 p.

BORTOLANZA, Juarez. Trajetória do ensino superior brasileiro – uma busca da origem até a atualidade. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 17., 2017, Mar del Plata, Argentina. [Anais] Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2017. Disponível em: [http://150.162.242.35/bitstream/handle/123456789/181204/101\\_00125.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://150.162.242.35/bitstream/handle/123456789/181204/101_00125.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Acesso em: 14 nov. 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 42. ed. Brasília: Edições Câmara, 2014.

BRASIL. **Decreto nº 98.964, de 16 de fevereiro de 1990**. Institui o Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Brasília, 1990. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1990/decreto-98964-16-fevereiro-1990-328455-publicacaooriginal-1-pe.html> Acesso em: 01 fev. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 19.851, de 11 de abril de 1931**. Dispõe que o ensino superior no Brasil obedecerá, de preferencia, ao systema universitario, podendo ainda ser ministrado em institutos isolados, e que a organização technica e administrativa das universidades é instituida no presente Decreto, regendo-se os institutos isolados pelos respectivos regulamentos, observados os dispositivos do seguinte Estatuto das Universidades Brasileiras. Rio de Janeiro, 1931. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19851-11-abril-1931-505837-publicacaooriginal-1-pe.html> Acesso em: 29 jan. 2019.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 [Lei de Diretrizes e Bases da Educação]**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm) Acesso em 16 jan. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Ensino Superior. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras**. Brasília: Secretaria de Ensino Superior, 1994. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002072.pdf> Acesso em: 01 fev. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **Manual de verificação in loco das condições institucionais**. Brasília, 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Manual1.pdf> Acesso em: 01 fev. 2019.

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Divisão de Temas Educacionais. **Denominações das Instituições de Ensino Superior (IES)**. Brasília, [2017]. Disponível em: [http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura\\_cursos.html](http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura_cursos.html) Acesso em: 16 jan. 2019.

BRISOLA, Ana Cristina; ROMEIRO, Nathália Lima. A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 68-87, set./dez. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1054> Acesso em: 29 jan. 2019.

CAETANO, Ana Carolina de Souza. Políticas públicas para bibliotecas universitárias: um olhar sobre os resultados do PNBu (1986). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais [...]** Gramado: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. p. 2056-2066. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/70710> Acesso em: 15 nov. 2018.

CAJAS ROJAS, Antonio Ismael. **Historia de la Biblioteca Central de la Universidad de San Marcos: 1923 a 1966**. 2008. 168 f. Dissertação (Mestrado em História) – Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2008. Disponível em: [http://eprints.rclis.org/12536/1/Historia\\_Biblioteca\\_Central\\_de\\_la\\_UNMSM.pdf](http://eprints.rclis.org/12536/1/Historia_Biblioteca_Central_de_la_UNMSM.pdf) Acesso em: 26 mar 2019.

CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 179-191, jul. 2013. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-82202013000200003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202013000200003) Acesso em: 16 abr. 2019.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. Apresentação. In: LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EdUFBA, 2011. p. 9-10.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC; Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1981.

CATROGA, Fernando. Os modelos de universidade na Europa do século XIX. **Trajetos – Revista de História da UFC**, Fortaleza, v. 5, n. 9, p. 9-41, 2007.

Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/20017> Acesso em: 29 jan. 2019.

CHASTINET, Yone. Participação do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias-PNBU. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6., Belém, 1989. **Anais...** Belém: Universidade Federal do Pará, 1990. v. 2, p. 38-47. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me001651.pdf> Acesso em: 15 nov. 2018.

COMMISSION FOR HIGHER EDUCATION. **Standards and Guidelines for University Libraries in Kenya**. Nairóbi: Commission for Higher Education, 2012. Disponível em: <http://www.cue.or.ke/old/downloads/Published%20-%20Standards%20and%20Guidelines%20for%20University%20Libraries%20in%20Kenya.pdf> Acesso em: 28 jan. 2019.

CONNAWAY, Lynn Silipigni; FANIEL, Ixchel M. **Reordering Ranganathan**: shifting users behaviors, shifting priorities. Ohio, EUA: OCLC, 2014. Disponível em: <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2014/oclcresearch-reordering-ranganathan-2014.pdf> Acesso em: 27 jan. 2019.

CONSORTIUM OF ACADEMIC AND RESEARCH LIBRARIES IN ILLINOIS. **Public Services**: Instruction: Instruction Overview. Illinois: CARLI, [2019?]. Disponível em: <https://www.carli.illinois.edu/products-services/pub-serv/instruction> Acesso em: 28 jan. 2019.

CORDEIRO, Eliza Regina; SILVA, Flora Moritz da; SOUZA, Irineu Manoel de. Gestão das Universidades no Brasil. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 16., 2016, Arequipa, Peru. **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2016. 15 p. Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/172065/OK%20-%20101\\_00466%20OK.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/172065/OK%20-%20101_00466%20OK.pdf?sequence=1) Acesso em: 14 nov. 2018.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2009.

CORUJEIRA, Lindaura Alban. Congressos Brasileiros de Biblioteconomia e Documentação: Bibliografia. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 5, n. 1, jan./jun. 1977. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/16723> Acesso em: 18 nov. 2018.

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. **Principles and Guidelines for Australian Higher Education Libraries**. Camberra, 2016. Disponível em: <http://www.caul.edu.au/sites/default/files/documents/best-practice/principles-guidelines2016public.pdf> Acesso em: 28 jan. 2019.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 100–123, set./dez. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100>  
Acesso em: 15 nov. 2018.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2003.

DOTTA ORTEGA, Cristina. Do princípio monográfico à unidade documentária: exploração dos fundamentos da catalogação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos [...]** Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2010. 14 p. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/983> Acesso em: 23 out. 2018.

ÉSTHER, Angelo Brigato. Que Universidade? Reflexões sobre a trajetória, identidade e perspectivas da universidade pública brasileira. **Espacio, Tiempo y Educación**, Salamanca, v. 2, n. 2, p. 197-221, jul./dic. 2015. Disponível em: <http://www.espaciotiempoyeducacion.com/ojs/index.php/ete/article/view/57> Acesso em: 28 jan. 2019

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira; Brasília: Instituto Nacional do Livro, 1980.

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

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

FILGUEIRAS, Carlos A. L. Origens da ciência no Brasil. **Química Nova**, São Paulo, v. 13, n. 3, p. 222-229, 1990. Disponível em: [http://quimicanova.sbq.org.br/imagebank/pdf/Vol13No3\\_222\\_v13\\_n3\\_\(12\).pdf](http://quimicanova.sbq.org.br/imagebank/pdf/Vol13No3_222_v13_n3_(12).pdf)  
Acesso em: 29 jan. 2019.

FOSKETT, Douglas John. **Serviço de informação em bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. São Paulo: Polígono, 1969.

GARCIA, Maria Lúcia Andrade. **Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU)**: planejamento e permanência. Brasília: [s.n.], [1991]. 26 p. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/wp->

<content/uploads/2018/09/Avalia%C3%A7%C3%A3o-do-I-PNBU.pdf> Acesso em: 01 fev. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; RAMOS, Ieda Cristina Alves; RIQUINHO, Deise Lisboa; SANTOS, Daniel Labernarde dos. Unidade 4 – Estrutura do Projeto de Pesquisa. *In*: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 65-88.

GREENFIELD, Harry. **Manpower and the growth of producer services**. Nova Iorque: Columbia VP, 1966.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. As ciências sociais e as questões da informação. **Morpheus - Revista Eletrônica em Ciências Humanas**, Rio de Janeiro, ano 09, n. 14, 2012. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/morpheus/article/view/4832> Acesso em: 16 abr. 2019.

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

HAZALTINE, Mary Emogene. **Fundamentals of Reference Service**. Madison: [s.n.], 1922. Disponível em: <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=npj.32101074714054;view=1up;seq=1> Acesso em: 17 jan. 2019.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Diretoria de Estatísticas Educacionais. **Censo da Educação Superior: notas estatísticas 2017**. Brasília: INEP, [2018]. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2018/censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2017-notas\\_estatisticas2.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2018/censo_da_educacao_superior_2017-notas_estatisticas2.pdf) Acesso em: 13 jan. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinaes**. Brasília: INEP, 2015. Disponível em: <http://inep.gov.br/sinaes> Acesso em: 01 fev. 2019.

JAHODA, Gerald. **The process of answering reference questions: a test of a descriptive model: final report**. Washington, EUA: U.S. Department of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources, 1977. 2 v. Disponível em: <https://catalog.hathitrust.org/Record/000508184/Home> Acesso em: 10 dez. 2019.

JAHODA, Gerald; ROBINSON, Judith Schiek. **The librarian and reference queries: a systematic approach**. New York: Academic Press, 1980.

KEMPA, Kathy F. Why the ACRL framework for information literacy for higher education enhances information literacy instruction. **The Christian Librarian**, Ohio, v. 59, n. 2, p. 238-243, 2016. Disponível em:



[https://firescholars.seu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=seu\\_papers](https://firescholars.seu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=seu_papers)  
Acesso em: 28 jan. 2019.

KROEGER, Alice Bertha. **Guide to the study and use of reference books**. Chicago: American Library Association, 1908. Disponível em: <https://archive.org/details/kroegerreference00kroerich/page/n5> Acesso em: 17 jan. 2019.

KWON, Nahyun; GREGORY, Vicki L. The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services. **Reference & User Services Quarterly**, v. 47, n. 2, p. 137–148, 2007. Disponível em: <http://askaway.pbworks.com/f/rusqchatuser.pdf> Acesso em: 28 jan. 2019.

LANKES, David. Conclusion: an agenda for digital reference. *In*: LANKES, David; COLLINS, John; KASOWITZ, Abby (Ed.). **Digital reference service in the new millennium: planning, management and evaluation**. Nova York: Neal-Schuman Publishers, 2000. p. 219-222.

LANKES, David; COLLINS, John; KASOWITZ, Abby (Ed.). **Digital reference service in the new millennium: planning, management and evaluation**. Nova York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

LANKES, David. **Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo**. São Paulo: FEBAB, 2016.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 6. ed. São Paulo, Atlas, 2012.

LEACH, Erin. **Catálogo: o que falamos quando falamos de processamento técnico**. Tradução de Moreno Barros. 2015. Disponível em: <http://biblioo.info/catalogacao/> Acesso em: 09 nov. 2018.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 167-174. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/04/pdf\\_d41a265530\\_0016328.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/04/pdf_d41a265530_0016328.pdf) Acesso em 15 nov. 2018.

LESSICK, Susan. Transforming reference staffing for the digital library. *In*: LANKES, David; COLLINS, John; KASOWITZ, Abby (Ed.). **Digital reference service in the new millennium: planning, management and evaluation**. Nova York: Neal-Schuman Publishers, 2000. p. 25-35.

LIMA, Etelvina. A biblioteca no ensino superior. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 847-861, jul./dez. 1977. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/05/pdf\\_ce5f65a8f7\\_0016749.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/05/pdf_ce5f65a8f7_0016749.pdf) Acesso em: 15 nov. 2018.

LIMA, Juliana Soares; SANTOS, Izabel Lima dos; SANTOS, Francisco Edvander Pires. Google Classroom como ferramenta para treinamentos a distância: um relato de experiência em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp. CBBB, p. 1511-1535, 2017. Disponível em: <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1044> Acesso em: 28 jan. 2019.

LITTON, Gaston. **La biblioteca universitaria**. Buenos Aires: Bowker Editores, 1974.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

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. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366> Acesso em: 10 dez. 2019.

MARTÍNEZ LAYA, Jesús. **San Marcos: Testimonio histórico-documental (1551-1820)**. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Archivo Histórico Domingo Angulo, 2018. Disponível em: <http://fondoeditorial.unmsm.edu.pe/index.php/fondoeditorial/catalog/view/12/12/27-1> Acesso em: 26 mar. 2019.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Edições URGS, 1972.

MATTHEWS, Joseph. Evaluation of reference services. *In*: MATTHEWS, Joseph. **The evaluation and measurement of library services**. Connecticut: Libraries Unlimited, 2007.

MENDONÇA, Ana Waleska P.C. A universidade no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 14, p. 131-150, Maio/Ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n14/n14a08.pdf> Acesso em: 16 jan. 2019.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. 3. ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2013.

MIRANDA, Antonio. Apresentação. *In*: CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC; Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1981.

MIRANDA, Antonio. **Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática**. Niterói, 1978. 10 p. Apresentação realizada no 1º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Disponível em: <http://www.labtecgsc.udesc.br/tabd1/bitstream/handle/123456789/19479/u2.Pdf?sequence=1> Acesso em: 21 nov. 2018

MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Entendendo a classificação das IES no Brasil. *In*: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMERICA DEL SUR, 5, Mar del Plata. [Anais]. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata; Santa Catarina:

Universidade Federal de Santa Catarina, 2005. 17 p. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/97136/Vanessa%20Edy%20Agnoni%20Mondini.pdf?sequence=3> Acesso em: 16 jan. 2019.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432> Acesso em: 29 jan. 2019.

NIAGARA UNIVERSITY. Niagara University Library. **Faculty Guide to Library Instruction: Home**. Nova York: Niagara University Library, 2018. Disponível em: <https://niagara.libguides.com/NULibraryinstruction> Acesso em: 28 jan. 2019.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/0> Acesso em: 26 mar. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Nações Unidas no Brasil. **Informação é direito fundamental, destaca programa da ONU em fórum de direitos humanos**. 2013. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/informacao-e-direito-fundamental-destaca-programa-da-onu-em-forum-de-direitos-humanos/> Acesso em: 23 jan. 2019.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. 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.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf\\_eec75807df\\_0012687.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf) Acesso em: 28 dez. 2019.

PETER, Maria da Glória Arrais. Planejamento institucional e projeto pedagógico nas universidades federais brasileiras. 2007. 548 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/3579> Acesso em: 29 jan. 2019.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidades**. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99482/305133.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 03 ago. 2017.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T.A. Queiroz, 1992.

PUPO, Deise Tallarico. Laboratório de Acessibilidade. *In*: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: Universidade Estadual de Campinas: Biblioteca Central Cesar Lattes, 2006. Cap. 7, p. 51-61.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference Service**. Bombaim: Asia Publishing House, 1961. Disponível em: <http://arizona.openrepository.com/arizona/handle/10150/106346> Acesso em: 20 out. 2018.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Definitions of Reference**. Chicago: RUSA, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference> Acesso em: 28 já. 2019.

REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago: RUSA, 2013. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> Acesso em: 09 nov. 2018.

REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Guidelines for Cooperative Reference Services**. Chicago: RUSA, 2006. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative> Acesso em: 09 nov. 2018.

REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago: RUSA, 2017a. Disponível em: [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf) Acesso em: 09 nov. 2018.

REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Professional Competencies for Reference and User Services Librarians**. Chicago: RUSA, 2017b. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional> Acesso em: 09 nov. 2018.

REFERÊNCIA. *In*: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2008. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/refer%C3%A2ncia> Acesso em: 23 jan. 2019.

REITZ, Joan M. **Online Dictionary for Library and Information Science**. Califórnia: Libraries Unlimited, 2013. Disponível em: [https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_about.aspx](https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx) Acesso em: 19 out. 2018.

RIBEIRO, Fernanda. As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. *In*: BERNARDES, José Augusto Cardoso; MIGUÉIS, Ana Maria Eva; FERREIRA, Carla Alexandra Silva (Coord.). **A biblioteca da universidade**: permanências e metamorfoses. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2015. p. 147-162. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/82220/2/103577.pdf> Acesso em: 01 fev. 2019.

RISTOFF, Dilvo I. Introdução: Princípios do Programa de Avaliação Institucional. *In*: BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Ensino Superior. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras**. Brasília: Secretaria de Ensino Superior, 1994. p. 07-11. Originalmente apresentado como

Palestra no 1º Seminário Nacional do PAIUB, realizado na Universidade de Brasília, no período de 24 a 26 de agosto de 1994. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002072.pdf> Acesso em: 01 fev. 2019.

ROSSATO, Ricardo. **Universidade: nove séculos de História**. 2.ed. Passo Fundo: EdiUPF, 2005.

ROTHEN, José Carlos. A universidade brasileira na Reforma Francisco Campos de 1931. **Revista Brasileira de História da Educação**, Maringá, n. 17, p. 141-160, maio/ago. 2008. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/111551/mod\\_resource/content/4/aula%2015.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/111551/mod_resource/content/4/aula%2015.pdf) Acesso em: 01 fev. 2019.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SANTILLÁN ALDANA, Julio. Apuntes para la historia de la Biblioteca Central de la Universidad de San Marcos: derrotero de una antigua ilusión. **Biblios**, n. 2, [documento não paginado], 1999. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/5728/1/B2-02.pdf> Acesso em: 26 mar. 2019.

SANTOS, Izabel Lima dos. A informação e suas leis: um paralelo entre o pensamento de Ranganathan e o de Moody e Walsh. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 3, p. 469-479, set./dez. 2015. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8635792/8220> Acesso em: 27 jan. 2019.

SERRA, Liliana Giusti. **Livro digital e bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2014.

SERVIÇO. *In*: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2008. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/servi%C3%A7o> Acesso em: 18 out. 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Bibliotecas: possíveis significados na contemporaneidade. *In*: SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: Agência Biblioo, 2016. p. 33-38.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **IncID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656> Acesso em: 27 jan. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da

informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731> Acesso em: 27 jan. 2019.

SOUZA, Ieda Maria de; CHAGAS, Joseane; SILVA, Madja Garcia Pereira da; SOUZA, Artêmio Reinaldo de. **Biblioteca Universitária da UFSC: memória oral e documental**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/866?show=full> Acesso em: 01 fev. 2019.

SOTO, Suzana; FRÍAS, Mariela; NORES CABALLERO, Alicia. **Estándares para bibliotecas en instituciones de Educación Superior de la República Argentina: propuesta de trabajo**. Argentina: Red de Bibliotecas de Universidades Privadas, [2008?]. Disponível em: <https://home.udes.edu.ar/amicus/Est%C3%A1ndares-2008.pdf> Acesso em: 28 jan. 2019.

SZAFRANSKI, Sylvie. **Martin County Library System: staff guidelines for reference services**. Martin County, [2015]. Disponível em: <https://www.martin.fl.us/resources/reference-services-policy-pdf> Acesso em: 28 jan. 2019.

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA. **Nossos Campi**. Redenção, [2018?]. Disponível em: <http://www.unilab.edu.br/nossos-campi/> Acesso em: 05 dez. 2018.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Biblioteca Central. **Clube de Leitura**. Brasília, [2017]. Disponível em: <https://www.bce.unb.br/clubedeleitura/> Acesso em: 21 nov. 2018.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Produtos: Aplicativo Móvel do SIBiUSP**. 2016a. Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/produtos/app-bibliotecas-usp/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Apoio ao pesquisador**. 2016b. Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/apoio-pesquisador/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Manual de Redes Sociais Unesp**. 2018a. Disponível em: <https://www2.unesp.br/portal#!/aces/normas-e-padroes/manual-de-redes-sociais-unesp/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. **Plano de gestão de dados Unesp**. 2018b. Disponível em: <https://www2.unesp.br/portal#!/cgb/para-pesquisadores/gestao-de-dados/plano-de-gestao-de-dados-unesp/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Estatuto & Regimento Geral**. Salvador, 2010. Disponível em:

[https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/estatuto\\_regimento/index.html](https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/estatuto_regimento/index.html) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Sistema Universitário de Bibliotecas. **Apoio a comunidade EaD UFBA**. Salvador, [2016?]. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br/apoio-comunidade-ead-ufba> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Sistema Universitário de Bibliotecas. **Apresentação**. Salvador, 2016. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br/apresentacao> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Sistema Universitário de Bibliotecas. [**Site do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA**]. Salvador, 2016. Disponível em: <http://www.sibi.ufba.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca Central. **Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFPB**. João Pessoa, 2009. Disponível em: [http://www.ccs.ufpb.br/biblioteca/contents/documentos/reg\\_res.pdf/view](http://www.ccs.ufpb.br/biblioteca/contents/documentos/reg_res.pdf/view) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca Central. **Sistema de Bibliotecas**. João Pessoa, 2019a. Disponível em: [http://www.biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/menu/biblioteca-1/copy\\_of\\_sistemoteca](http://www.biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/menu/biblioteca-1/copy_of_sistemoteca) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca Central. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFPB**]. João Pessoa, 2019b. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufpb.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Biblioteca Central. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFAL**]. [2019]. Disponível em: <http://www.sibi.ufal.br/> Acesso em: 18 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Sistema de Bibliotecas. **Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFCG**. Campina Grande, 2009. Disponível em: [http://www.ufcg.edu.br/~biblioteca/images/conteudo-sistemoteca/REGULAMENTO\\_SISTEMOTECA\\_UFCG.pdf](http://www.ufcg.edu.br/~biblioteca/images/conteudo-sistemoteca/REGULAMENTO_SISTEMOTECA_UFCG.pdf) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Sistema de Bibliotecas. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFPB**]. Campina Grande, [2015?]. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/~biblioteca/index.php> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Sistema de Bibliotecas. **Sobre o Sistemoteca**. Campina Grande, [2015]. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/~biblioteca/index.php/2015-09-21-20-47-07> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. **Portaria Nº 002, de 06 de fevereiro de 2015**. Estabelece a política de desenvolvimento do

acervo bibliográfico para o Sistema de Bibliotecas da UFMG (SB/UFMG). [Belo Horizonte], 2015. Disponível em: [https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/2015\\_Politica\\_Desenvolvimento\\_do\\_Acervo.pdf](https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/2015_Politica_Desenvolvimento_do_Acervo.pdf) Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Estatuto do Sistema de Bibliotecas. **Boletim Oficial da Universidade Federal de Pernambuco**. Recife, v. 26, n. 5 – Edição Especial, p. 1-19, mar. 1991. Disponível em: [https://www.ufpe.br/documents/39058/594591/Estatuto\\_do\\_Sistema\\_de\\_Bibliotecas\\_da\\_UFPE\\_1991.pdf/3b19597e-349a-4836-b511-f9b8fb5cebd1](https://www.ufpe.br/documents/39058/594591/Estatuto_do_Sistema_de_Bibliotecas_da_UFPE_1991.pdf/3b19597e-349a-4836-b511-f9b8fb5cebd1) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. [Site do Sistema de Bibliotecas da UFPE]. Recife, [2019b]. Disponível em: <https://www.ufpe.br/sib> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Sobre**. Recife, [2019a]. Disponível em: <https://www.ufpe.br/sib/sobre> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Memória BU**. [Florianópolis], [2018]. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/historico/memoria-bu/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Sistema de Bibliotecas. **Missão**. Aracaju, [2019?a]. Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/736> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Sistema de Bibliotecas. [Site do Sistema da Bibliotecas da UFS]. Aracaju, [2019?b]. Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. **A UFCA**. Juazeiro do Norte, 2015. Disponível em: <https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca> Acesso em: 05 dez. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Sistema de Bibliotecas. **Plano de desenvolvimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri – PD SIBI 2019-2023**. Juazeiro do Norte, 2019b. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2019/11/PD-SIBI-2019-2023.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Sistema de Bibliotecas. **Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFCA**. Juazeiro do Norte, [2019]. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2019/11/Regimento-SIBI-UFCA.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Sistema de Bibliotecas. **Serviços**. Juazeiro do Norte, 2019a. Disponível em: <https://www.ufca.edu.br/instituicao/servicos/bibliotecas/servicos/> Acesso em: 28 dez. 2019.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Sistema de Bibliotecas. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFCA**]. Juazeiro do Norte, [2019]. Disponível em: <https://www.ufca.edu.br/instituicao/servicos/bibliotecas> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Normas Administrativas da UFC – Órgãos de Assessoramento do Reitor e Suplementares**. Fortaleza, [2016?]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2015/06/normas-adm-ufc-2016.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. Comissão de Serviços. **Diretrizes para utilização das mídias sociais pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza, 2015. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2015/06/diretriz-utilizacao-midia-social.pdf> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Divisão de Preservação do Acervo**. Fortaleza, [2017?]. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/enderecos-e-telefones/divisao-de-preservacao-e-restauracao-do-acervo/> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Histórico**. Fortaleza, [2017?]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/historico-do-sbu/> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Missão, Visão e Valores**. Fortaleza, [2019?]. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/sobre-a-biblioteca-universitaria/missao-visao-e-valores/> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Política de Indexação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza, 2016. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2015/06/politica-indexacao-bu-ufc-09-04-2016.pdf> Acesso em 21 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. [**Site da Biblioteca Universitária da UFC**]. Fortaleza, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Núcleo Integrado de Bibliotecas. **Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA**. São Luís, 2019b. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/icJHCSNUis8s2Bf.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Núcleo Integrado de Bibliotecas. **Relatório Anual de Atividades - 2017**. São Luís, 2018. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/lxpA4HAS0LP1vmz.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Núcleo Integrado de Bibliotecas. **Relatório Anual de Atividades - 2018**. São Luís, 2019a. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/bUDiVUrEWJil4TI.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Núcleo Integrado de Bibliotecas. [Site da Diretoria Integrada de Bibliotecas da UFMA]. São Luiz, [2018 ou 2019]. Disponível em: <https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/> Acesso em: 18 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA. **Biblioteca**. Barreiras, [2018]. Disponível em: <https://www.ufob.edu.br/ensino/biblioteca> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Sistema de Bibliotecas. Biblioteca Central Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann. **Relatório de Gestão 2017**. Belém, 2018. Disponível em: <http://bc.ufpa.br/wp-content/uploads/2018/11/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-da-BC-2017.pdf> Acesso em: 03 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Sistema de Bibliotecas. **A biblioteca comunitária e o Sistema de Bibliotecas da UFPI**. Teresina, 2016a. Disponível em: <http://ufpi.br/biblioteca-bccb> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Sistema de Bibliotecas. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFPI**]. Teresina, 2016b. Disponível em: <http://ufpi.br/biblioteca> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO BAIANO. Sistema de Bibliotecas. [**Site do Sistema de Bibliotecas da UFRB**]. Cruz das Almas, [2019]. Disponível em: <https://ufrb.edu.br/portal/bibliotecas-e-acervos> Acesso em: 18 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Sistema de Bibliotecas. **Estrutura Organizacional**. Natal, [2018?]. Disponível em: [http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=e\\_organizacional#.XgIINO\\_x7nIU](http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=e_organizacional#.XgIINO_x7nIU). Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Sistema de Bibliotecas. **Histórico e Missão**. Natal, [2019]. Disponível em: [http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=historico#.XgIT9\\_x7nIU](http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=historico#.XgIT9_x7nIU) Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Sistema de Bibliotecas. **Regimento Interno da Biblioteca Central Zila Mamede**. Natal, 2013. Disponível em: <http://sisbi.ufrn.br/bczm/documento.php?id=262314532#.XgIHavx7nIU> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Sistema de Bibliotecas. **Serviços**. Natal, [2015]. Disponível em: <http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php?a=servicos> Acesso em: 21 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Sistema de Bibliotecas. **[Site do Sistema de Bibliotecas da UFRN]**. Natal, [2015?]. Disponível em: <http://sisbi.ufrn.br/bczm/pagina.php> Acesso em: 21 nov. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA. Sistema de Bibliotecas. **Apresentação**. Itabuna, 2019a. Disponível em: <https://www.ufsb.edu.br/biblioteca/apresentacao-biblioteca> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA. Sistema de Bibliotecas. **Documentos**. Itabuna, 2019b. Disponível em: <https://www.ufsb.edu.br/biblioteca/documentos-biblioteca> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA. Sistema de Bibliotecas. **Serviços**. Itabuna, 2019c. Disponível em: <https://www.ufsb.edu.br/biblioteca/servicos-biblioteca> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Apresentação**. Petrolina, 2019. Disponível em: <http://portais.univasf.edu.br/sibi/sibi-1/institucional> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **DRCM**. Petrolina, 2017. Disponível em: <http://portais.univasf.edu.br/sibi/descricao-setores/divisao-de-referencia-e-circulacao-de-materiais> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **[Site do Sistema Integrado de Bibliotecas da Univasf]**. Petrolina, [2015]. Disponível em: <http://portais.univasf.edu.br/sibi> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **Regimento Interno**. Recife, 2009. Disponível em: <http://www.sib.ufrpe.br/sites/sib.ufrpe.br/files/r91-09-estrutura-bc.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO. Biblioteca Central. **[Site do Sistema de Bibliotecas da UFRPE]**. Recife, [2019?]. Disponível em: <http://www.sib.ufrpe.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO. Sistema de Bibliotecas. **Estrutura Organizacional**. Mossoró, 2017a. Disponível em: <https://bibliotecas.ufersa.edu.br/sobre/estruturaorganizacional/> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO. Sistema de Bibliotecas. **Resolução SISBI versão atual CONSUNI**. Mossoró, 2016. Disponível em: <https://bibliotecas.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/21/2017/04/RESOLU%C3%87%C3%83O-SISBI-vers%C3%A3o-atual-CONSUNI.pdf> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO. Sistema de Bibliotecas. [**Site do Sistema de Bibliotecas da Ufersa**]. Mossoró, 2017b. Disponível em: <https://bibliotecas.ufersa.edu.br> Acesso em: 28 dez. 2019.

UNIVERSITÀ DI BOLOGNA. L'Università dal XII al XX secolo. Bolonha, [2019?]. Disponível em: <https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/la-nostra-storia/luniversita-dal-xii-al-xx-secolo> Acesso em: 29 jan. 2019.

UNIVERSITY OF ILLINOIS. University Library. **Reference Interview Training**. Illinois: University Library, [2018]. Disponível em: <http://guides.library.illinois.edu/c.php?g=854619&p=6120652> Acesso em: 28 jan. 2019.

UNIVERSITY OF WASHINGTON. Information School. **Professional Development & Portfolio**. Washigton: Information School, 2011. Disponível em: <https://courses.washington.edu/lis596/professionalStandards.shtml> Acesso em: 28 jan. 2019.

VALENTIM, Marta. **Métodos de pesquisa**: análise de conteúdo. Marília, c2008. 27 slides. Disponível em: <https://slideplayer.com.br/slide/9180200/> Acesso em: 16 abr. 2019.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**: princípios e técnicas. 3. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

VIEIRA, Sofia Lerche. **Ensino Superior**: o discurso do projeto da reforma de 1968. 1980. 167f. - Dissertação (Mestrado em Educação) – Departamento de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 1980. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/32186> Acesso em: 28 jan. 2019.

WILSON, Aubrey. **The marketing of professional services**. Londres: McGraw-Hill, 1972.

**APÊNDICE A - LISTA ALFABÉTICA DE DIRETRIZES EM VIGOR ELABORADAS  
PELA REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA)**

<b>TÍTULO DA DIRETRIZ</b>	<b>ANO DE PUBLICAÇÃO</b>
<i>Financial Literacy Education in Libraries: Guidelines and Best Practices for Service</i>	2014
<i>Guidelines for a Unit or Course of Instruction in Genealogical Research at Schools of Library and Information Science</i>	2007
<i>Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers</i>	2013
<i>Guidelines for Business Information Responses</i>	2013
<i>Guidelines for Cooperative Reference Services</i>	2006
<i>Guidelines for Developing a Core Genealogy Collection</i>	2007
<i>Guidelines for Establishing Local History Collections</i>	2012
<i>Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services</i>	2017
<i>Guidelines for Interlibrary Loan Operations Management</i> <sup>19</sup>	2012
<i>Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services</i>	2010
<i>Guidelines for Library Services to Older Adults</i>	2017
<i>Guidelines for Library Services to Spanish-Speaking Library Users</i>	2007
<i>Guidelines for Preparation of a Bibliography</i>	2010
<i>Guidelines for Resource-Sharing Response to Natural and Man-made Disasters</i>	2017
<i>Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services</i>	2007
<i>Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users</i>	2006
<i>Health and Medical Reference Guidelines</i>	2015

<sup>19</sup> Essa diretriz é complementada pelo documento intitulado *Interlibrary Loan Code for the United States Explanatory Supplement*, publicado em janeiro de 2016.

<i>Information Literacy Guidelines and Competencies for Undergraduate History Students</i>	2013
<i>New Definition of Reference</i>	2008
<i>Professional Competencies for Reference and User Services Librarians</i>	2017

**APÊNDICE B – LISTA ALFABÉTICA DE DIRETRIZES EM VIGOR ELABORADAS  
PELA ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES (ACRL)**

<b>TÍTULO DA DIRETRIZ</b>	<b>ANO DE PUBLICAÇÃO</b>
<i>ACRL Policy Statement Open Access to Scholarship by Academic Librarians</i>	2016
<i>ACRL Statement on Academic Freedom</i>	2015
<i>ACRL/RBMS Guidelines For Interlibrary And Exhibition Loan Of Special Collections Materials</i>	2012
<i>ALA-SAA Joint Statement on Access to Research Materials in Archives and Special Collections Libraries</i>	2009
<i>Characteristics of Programs of Information Literacy that Illustrate Best Practices: A Guideline</i>	2012
<i>Competencies for Special Collections Professionals</i>	2017
<i>Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries</i>	2012
<i>Framework for Academic Librarian Employment and Governance Systems</i>	2017
<i>Framework for Information Literacy for Higher Education</i>	2016
<i>Guideline for Appointment, Promotion and Tenure of Academic Librarians</i>	2010
<i>Guideline on Collective Bargaining</i>	2008
<i>Guidelines for Academic Librarians Without Faculty Status</i>	2011
<i>Guidelines for Curriculum Materials Centers</i>	2009
<i>Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries</i>	2011
<i>Guidelines for Media Resources in Academic Libraries</i>	2018
<i>Guidelines for Primary Source Literacy</i>	2018
<i>Guidelines for Recruiting Academic Librarians</i>	2017
<i>Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students</i>	2013
<i>Guidelines on the Selection and Transfer of Materials from General Collections to Special Collections</i>	2016
<i>Guidelines Regarding Security and Theft in Special Collections</i>	2009

<i>Information Literacy Competency Standards for Journalism Students and Professionals</i>	2011
<i>Information Literacy Competency Standards for Nursing</i>	2013
<i>Information Literacy Standards for Anthropology and Sociology Students</i>	2008
<i>Information Literacy Standards for Science and Technology</i>	2006
<i>Information Literacy Standards for Teacher Education</i>	2011
<i>Intellectual Freedom Principles for Academic Libraries: An Interpretation of the Library Bill of Rights</i>	1999
<i>Joint Statement on Faculty Status of College and University Librarians</i>	2018
<i>Objectives for Information Literacy Instruction: A Model Statement for Academic Librarians</i>	2001
<i>Political Science Research Competency Guidelines</i>	2008
<i>Proficiencies for Assessment Librarians and Coordinators</i>	2017
<i>Psychology Information Literacy Standards</i>	2010
<i>Research Competency Guidelines for Literatures in English</i>	2007
<i>Roles and Strengths of Teaching Librarians</i>	2017
<i>Standardized Statistical Measures and Metrics for Public Services in Archival Repositories and Special Collections Libraries</i>	2017
<i>Standards for Distance Learning Library Services</i>	2016
<i>Standards for Faculty Status for Academic Librarians</i>	2011
<i>Standards for Libraries in Higher Education</i>	2018
<i>Statement on the Certification &amp; Licensing of Academic Librarians</i>	2018
<i>Statement on the Terminal Professional Degree for Academic Librarians</i>	2018
<i>Visual Literacy Competency Standards for Higher Education</i>	2011



## **APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO JUNTO AS/AOS BIBLIOTECÁRIAS/OS QUE ATUAM NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DA REGIÃO NORDESTE**

### **Caracterização dos Sujeitos de Pesquisa**

- Instituição onde trabalha?
- Setor da biblioteca em que está lotado?
- Há quanto tempo é bibliotecária/o na instituição onde trabalha atualmente?  
(Múltipla escolha)
  - Menos de 1 ano
  - 1-3 anos
  - 4-6 anos
  - 7-9 anos
  - Mais de 10 anos

### **Aspectos conceituais do Serviço de Referência**

- Como você define Serviço de Referência?
- Numa escala de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente, como você avalia os seguintes aspectos relacionados ao Serviço de Referência?
  - Quantidade de literatura existente em língua portuguesa sobre Serviço de Referência
  - Quantidade de literatura estrangeira sobre Serviço de Referência
  - Qualidade da literatura sobre Serviço de Referência
  - Atualidade da literatura sobre Serviço de Referência
  - Densidade das discussões sobre Serviço de Referência
  - Valorização das discussões sobre Serviço de Referência

### **Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária**

- Tendo por base a instituição em que você trabalha, com que aspectos você

acredita que o SR contribui? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)

- Educação de Usuários
  - Editoração / Publicação Científica
  - Comunicação Científica
  - Atendimento ao Usuário
  - Marketing
  - Acessibilidade
  - Outros. Quais?
- Quais elementos são indispensáveis para que o SR funcione adequadamente? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
    - Espaço físico acessível e confortável
    - Bibliotecários/as capacitados
    - Apoio das instâncias superiores da instituição
    - Ampla e diversificada coleção de referência no formato físico
    - Ampla e diversificada coleção de referência no formato digital
    - Recursos Tecnológicos de ponta
    - Pleno conhecimento do acervo da biblioteca
    - Outros. Quais?

### **Serviço de Referência e Gestão**

- Como você enxerga o entendimento que a direção do Sistema de Bibliotecas no qual você trabalha tem em relação ao Serviço de Referência?
- Que tipo de apoio você gostaria que o Sistema de Bibliotecas no qual você trabalha dedicasse ao Serviço de Referência?

### **Práticas de Serviço de Referência**

- Quais dispositivos relacionados ao SR sua instituição disponibiliza? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Política para o Setor de Referência
  - Programa de ações para o Setor de Referência
  - Planejamento Anual do Sistema de Bibliotecas

- Planejamento Anual específico para o Setor de Referência
  - Diretrizes para o Setor de Referência
  - Nenhum
  - Outros. Quais?
- Quais artefatos relacionados ao SR sua instituição disponibiliza? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Site / espaço no site da biblioteca dedicado ao Serviço de Referência
  - Mídias Sociais
  - E-mail
  - Materiais instrucionais (guias, manuais, cartilhas etc.)
  - Outros. Quais?
- Quais dispositivos e artefatos relacionados ao Serviço de Referência você gostaria que sua instituição disponibilizasse? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Site / espaço no site da biblioteca dedicado ao Serviço de Referência
  - Mídias Sociais
  - E-mail
  - Materiais instrucionais (guias, manuais, cartilhas etc.)
  - Políticas
  - Projetos
  - Diretrizes
  - Nenhum
  - Outros. Quais?

### **Serviço de Referência Virtual**

- Como você define Serviço de Referência Virtual?
- Como o Serviço de Referência Virtual funciona em sua instituição?
- As ações de Serviço de Referência Virtual são desenvolvidas pelo sistema de bibliotecas como um todo ou por setores / bibliotecas isoladas? (Múltipla escolha)
  - Todo Sistema de Bibliotecas
  - Setor(es) específico(s)

- Bibliotecas específicas
  - Não é realizado Serviço de Referência Virtual
- Como você acredita que o Serviço de Referência Virtual deve funcionar?

### **Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária**

- No Sistema de Bibliotecas em que você trabalha, com quais outros setores o Serviço de Referência se relaciona? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Atendimento ao Usuário
  - Ação cultural
  - Marketing
  - Educação de Usuários
  - Processo Técnico
  - Finanças
  - Arquivo e Memorial
  - reprografia
  - Gestão
  - Tecnologia da Informação
  - Outros. Quais?
- Com quais setores você acredita que ele deveria se relacionar? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Atendimento ao Usuário
  - Ação cultural
  - Marketing
  - Educação de Usuários
  - Processo Técnico
  - Finanças
  - Arquivo e Memorial
  - reprografia
  - Gestão
  - Tecnologia da Informação
  - Outros. Quais?

### **Avaliação do Serviço de Referência**

- Quais instrumentos sua instituição utiliza para avaliar o Serviço de Referência?  
(Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Relatórios preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Formulário preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Questionário preenchido pelo/a usuário/a
  - Comentários nas mídias sociais, enviados por e-mail etc.
  - O serviço de referência não é avaliado
  - Outros. Quais?
- Como você gostaria que a avaliação do Serviço de Referência fosse realizada?  
(Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Relatórios preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Formulário preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Questionário preenchido pelo/a usuário/a
  - Comentários nas mídias sociais, enviados por e-mail etc.
  - O serviço de referência não precisa de avaliação específica
  - Outros. Quais?

### **Comentários Finais**

- Caso tenha algum comentário adicional a fazer, fique a vontade para utilizar o espaço abaixo (Pergunta com resposta não obrigatória)

**APÊNDICE D – POLÍTICA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS (PSR-BU)**

# Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias



Izabel Lima dos Santos  
Orcid: 0000-0003-0470-9781  
zbel.lima@gmail.com

---

Jonathas Luiz Carvalho Silva (Orientador)  
Orcid: 0000-0003-3036-0077  
jonathas.carvalho@ufca.edu.br

Juazeiro do Norte  
2020

# Ficha Técnica

## **Elaboração**

Izabel Lima dos Santos

## **Orientação**

Jonathas Luiz Carvalho Silva

## **Banca Examinadora**

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior  
Sueli Bortolin

## **Ferramenta de Edição**

Canva  
CMapTools

## **Fotografias**

Pixabay





# Sumário

Apresentação.....	2
Biblioteca Universitária.....	4
Serviço de Referência.....	6
Eixos para uma Política de Serviço de Referência.....	8
Eixo 1 - Aspectos conceituais do Serviço de Referência.....	9
Eixo 2 - Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária.....	9
Eixo 3 - Serviço de Referência e Gestão.....	11
Eixo 4 - Práticas de Serviço de Referência.....	13
Eixo 5 - Serviço de Referência Virtual.....	16
Eixo 6 - Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da biblioteca....	18
Eixo 7 - Avaliação do Serviço de Referência	21
Considerações Finais.....	22
Créditos das fotografias.....	23
Referências.....	24



# Apresentação

A Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias (PSR-BU) foi elaborada, enquanto produto de informação, no contexto da dissertação intitulada Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias: proposta de política aplicada as universidades federais do nordeste brasileiro defendida no Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (PPGB-UFCA). A PSR-BU foi elaborada e editada por Izabel Lima dos Santos, autora da referida dissertação, e orientada pelo Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva.

Esta publicação tem o objetivo de apoiar a implementação, consolidação e/ou melhoria das atividades realizadas pelo Serviço de Referência (SR) no âmbito das bibliotecas universitárias. Embora tenha sido elaborada a partir de dados coletados junto as bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro e tenha essas instituições como público alvo primário, o conteúdo desta publicação pode ser utilizado por bibliotecas universitárias de outras instituições e, mediante as devidas adaptações, pode ser adotado também por outros tipos de bibliotecas.

A PSR-BU surgiu a partir da hipótese de que mesmo sendo realizado, o SR ainda necessita de estratégias para seu desenvolvimento e dinamização. Neste sentido, a PSR-BU aqui apresentada tem o objetivo de propor estratégias para a dinamização do Serviço de Referência em suas múltiplas instâncias.

Este documento surge alinhado com a literatura de Biblioteconomia nacional e estrangeira dedicada a discutir SR e com diretrizes propostas pela Association of College & Research Libraries (ACRL) e pela Reference and User Service (RUSA), que são entidades referenciais nessa temática. Foram usadas também sugestões fornecidas por bibliotecários/as que atuam nos setores de referência de bibliotecas das universidades federais do Nordeste.



Acredita-se que essa combinação de fontes de dados e entendimentos sobre SR viabilizou a construção de uma política melhor alinhada tanto com as necessidades e anseios dos/as bibliotecários/as quanto com as necessidades e demandas da comunidade de usuários/as reais e potenciais dos serviços deste setor.

Essa variedade de referenciais foi coletada, analisada e estruturada tendo por base sete categorias de estudo. São elas:

- Aspectos conceituais do Serviço de Referência;
- Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária;
- Serviço de Referência e Gestão;
- Práticas de Serviço de Referência;
- Serviço de Referência Virtual;
- Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária;
- Avaliação do Serviço de Referência.

Cada uma dessas categorias deu origem a um eixo de ação cujo escopo de atuação e estratégias de implementação constituem o cerne da PDSRBU e são expostos mais adiante neste documento. Esses eixos buscam abarcar as múltiplas facetas de atuação e interação do SR indicando, assim, possibilidades de criação de práticas, diretrizes e documentos – de caráter orientativo ou não – para o setor de referência de bibliotecas universitárias.

Cabe frisar ainda que, mais importante que a quantidade de documentos que o sistema de bibliotecas possua tratando de SR, é a qualidade do conteúdo desses documentos. É por isso que adotar e adequar a política de SR para a estrutura da sua instituição é fundamental para que ela possa trazer contribuições significativas não só para a referência em si, mas para a BU como um todo.

A estrutura, os documentos normativos e orientativos e as práticas desempenhadas pelo SR devem possuir certa maleabilidade a fim de se adequarem a eventuais mudanças ocorridas no contexto da biblioteca, nas tecnologias e demais recursos disponíveis para uso e, principalmente, nas características da comunidade atendida.

Por tal razão, o conteúdo apresentado neste documento centra-se no estabelecimento de recomendações básicas, cabendo as instituições que forem utilizá-lo definirem se vão adotá-lo na íntegra ou parcialmente.

# Biblioteca Universitária



Este trabalho define Biblioteca Universitária (BU) como sendo um ambiente de informação centrado na organização (temática e espacial) dos documentos, na preservação (analógica, digital e virtual) dos dados e documentos e no atendimento as necessidades de informação da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos) e, eventualmente, da comunidade externa, fazendo uso das habilidades de sujeitos humanos (corpo técnico e parceiros externos a biblioteca) e do uso de entes tecnológicos (analógicos, digitais e virtuais) e cujas relações são, simultaneamente, globais e locais.

A BU, dependendo da instituição de ensino em que está inserida, possui características administrativas e estruturas organizacionais próprias. Essas estruturas podem ser centralizadas ou descentralizadas. Sendo que existem diferentes tipos de arranjo para esses dois modelos estruturais. Todavia, existem elementos comuns que, se não estão presentes em todas as bibliotecas, podem ser encontrados na maioria delas. A esses elementos denominamos Macrocategorias da Biblioteca Universitária.

Essas macrocategorias e suas divisões básicas podem ser visualizadas na imagem a seguir.



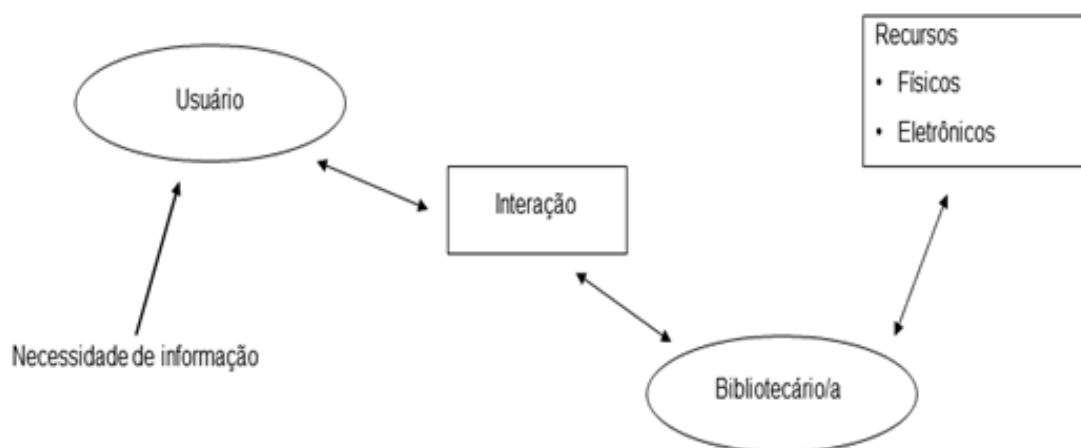
Apesar de cada macrocategoria possuir atribuições específicas e possuir certo nível de independência, nenhuma delas deve atuar de maneira isolada em relação as demais. As influências entre macrocategorias são mútuas e constantes e tal característica é indispensável para construção de práticas homogêneas e desenvolvimento coeso da biblioteca.

Bibliotecas Universitárias têm como seu principal objetivo atender as necessidades de informação da comunidade acadêmica a fim de facilitar a criação e compartilhamento de conhecimento. Esse processo – que deve, preferencialmente, ser construído com e para os/as usuários – de facilitação passa necessariamente pelas ações (serviços e produtos) desenvolvidos pelo serviço de referência.

# Serviço de Referência

O Serviço de Referência (SR) é uma das facetas mais recentes incorporadas as práticas bibliotecárias. Suas primeiras manifestações remontam aos Estados Unidos da América, no final do século XIX. De lá para cá, pesquisadores/as e bibliotecários/as de várias partes do mundo trataram de investigar e propor conceitos para essa atividade. Entretanto, alguns pontos são recorrentes nas definições de SR. São eles: referência como apoio ao usuário, referência como atividade estruturada e referência como setor específico da biblioteca.

Sendo unanimemente considerado um processo, ou melhor, uma série de processos que busca apoiar os sujeitos em suas buscas informacionais, o serviço de referência acaba por ser um agente que fomenta a aproximação e fortalece a relação entre os sujeitos humanos e os recursos documentais. Os elementos integrantes e a síntese dessa interação podem ser observados no diagrama abaixo elaborado por Matthews (2007, p. 165, tradução minha).



Como pode-se notar o SR deve transcender o espaço físico da biblioteca. Para tanto ele deve apropriar-se das Tecnologias de Informação e Comunicação nas suas mais variadas formas. Essas tecnologias, além de permitirem a presença do serviço de referência nos ambientes analógicos e digitais, viabilizam a ampliação de canais de diálogo com a comunidade, a ampliação dos formatos de oferta de atividades de educação de usuários, ampliação dos recursos de acessibilidade, a confecção de materiais instrucionais em formatos mais acessíveis e com menor custo de replicação, dentre outras vantagens.

Conforme sinalizado anteriormente, todos os setores da BU devem atuar de maneira conjunta a fim de viabilizar o pleno desenvolvimento da instituição. No que se refere ao SR alguns exemplos de relacionamento com outras instâncias da biblioteca são a atuação da referência em parceria com os setores de seleção e aquisição para garantir que as obras adquiridas estejam em consonância com as necessidades da comunidade; parceria entre referência e catalogação para identificar e suprir deficiências nas listas de cabeçalho de assunto; classificação atuando junto com a referência para escolha do formato de número de chamada mais adequado; dentre outras atividades possíveis (MARTINS; RIBEIRO, 1972).

Esse processo de mútua influência e retroalimentação é benéfico para todos os envolvidos e para fomentá-lo, dentre outras coisas, é preciso que os setores da BU sejam solidamente estruturados. Essa estruturação passa pelo estabelecimento de padrões de atuação e é nesse sentido que PSR-BU pretende contribuir com o Serviço de Referência: fornecendo direcionamentos para que – a partir de oito eixos básicos – o SR consiga se estruturar a fim de melhor desenvolver suas atividades, melhor interagir com os demais setores da BU e, principalmente, melhor atender as necessidades de informação da comunidade acadêmica.



# Eixos para uma Política de Serviço de Referência

Nesta seção se apresentam propostas de estruturação e ação para o desenvolvimento do SR. Cada eixo proposto corresponde a uma das categorias indicadas anteriormente e tem seu conteúdo formado por referencial, instrumentos e propostas de artefatos, dispositivos e/ou ações a serem utilizados pelo SR individualmente ou em parceria com a BU e/ou outras instâncias acadêmicas para construção de uma política de desenvolvimento para a referência.

São 7 os eixos abordados a seguir, a saber:

- Eixo 1 - Aspectos conceituais do Serviço de Referência
- Eixo 2 - Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária
- Eixo 3 - Serviço de Referência e Gestão
- Eixo 4 - Práticas de Serviço de Referência
- Eixo 5 - Serviço de Referência Virtual
- Eixo 6 - Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da biblioteca
- Eixo 7 - Avaliação do Serviço de Referência

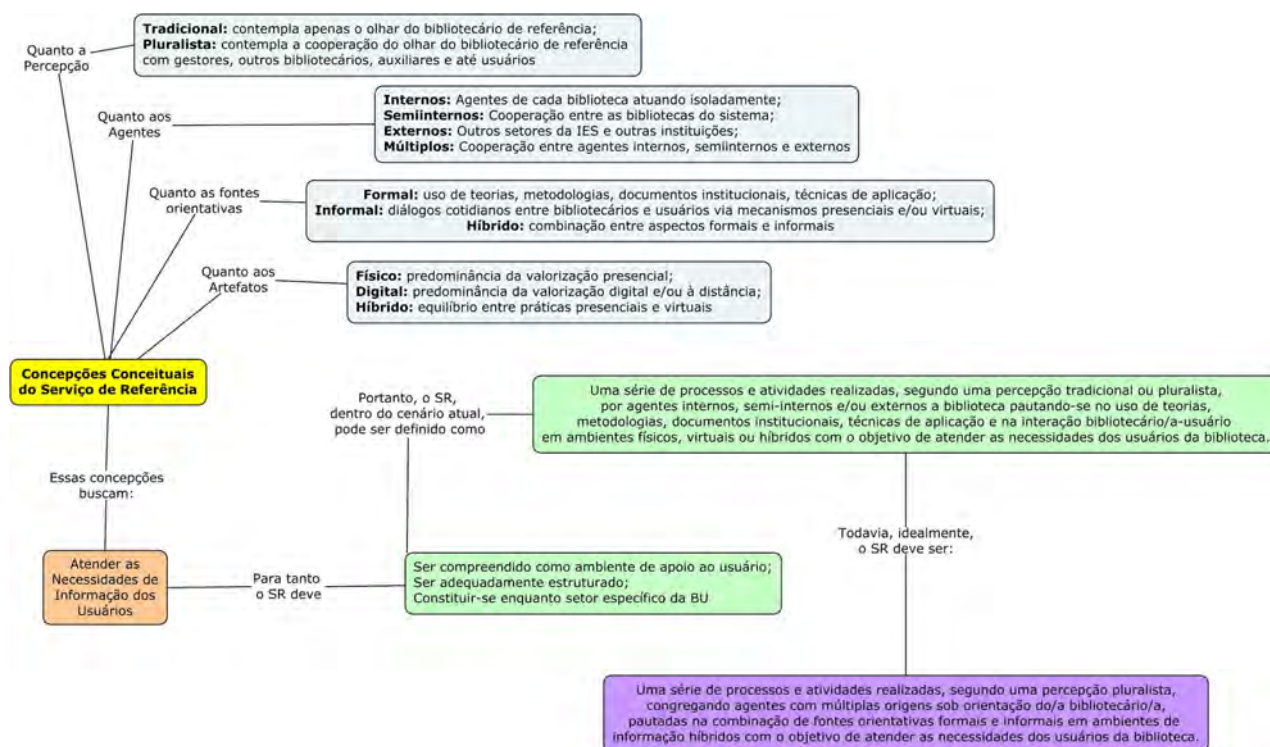
Esses eixos foram elaborados tendo por base os pressupostos teóricos, metodológicos e analíticos usados na dissertação mencionada na Apresentação da PSR-BU, havendo, portanto, ampla conexão entre a dissertação e esse produto informacional.





# Eixo 1 - Aspectos conceituais do Serviço de Referência

Os aspectos conceituais contemplam as configurações estratégicas que definem o SR. São apresentadas as concepções identificadas na literatura e nas entrevistas com profissionais atuantes na área. A partir desse material foi elaborada uma síntese conceitual que busca construir um conceito orientativo de SR para direcionar estrategicamente as ações e interrelações desse setor. As configurações conceituais presentes no SR são:



## Eixo 2 - Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária

Para funcionar adequadamente o SR precise ser encarado pela direção da BU como elemento fundamental de sua estrutura. Esta também deve viabilizar a construção de dispositivos de caráter estruturante para o SR e que norteiam as práticas e relações desse setor em seus desdobramentos possíveis.

Para viabilizar a adoção dessa estrutura o/a bibliotecário/a de referência e a direção do sistema de bibliotecas necessitam estabelecer laços com uma série de agentes extra biblioteca a fim de construir uma cadeia de suporte. Alguns dos agentes extra biblioteca que devem ser acionados para sustentar essa política da biblioteca são: coordenações, departamentos e centros; Pró-reitorias; Setores de comunicação e marketing, Tecnologia da Informação e Educação a Distância da IES; dentre outros.

Adotar o SR como uma política para a BU passa por compreendê-lo e permitir que ele se insira no ambiente da biblioteca enquanto prática transversal. Esse processo demanda que uma série de dispositivos seja idealizada tendo, cada um deles, objetivos, agentes e temporalidades próprias.

<p style="text-align: center;"><b>Plano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Linha de ação preestabelecida que orienta a ação em direção a missão que a instituição deseja cumprir (ALMEIDA, 2005)</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Global, Anual ou Específico</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável segundo tipologia do plano</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Política / Diretriz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> De caráter genérico, define as linhas mestras de atuação e oferecem estabilidade (ALMEIDA, 2005).</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Geral (para todo SR)</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Projeto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Esquema ou planejamento detalhado de ação que se pretende desenvolver.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Projeto para implementação de SRV, Projeto para suporte a editoração científica etc.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Programa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Complexo de metas, procedimentos, etapas e recursos para realização de algo (ALMEIDA, 2005)</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Global ou Específico</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Manual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Fornece orientações sobre procedimentos práticos específicos (SILBERGER, 1990).</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Manual para atendimento via chat.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência e Direção da Biblioteca.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Organograma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Representação da estrutura administrativa ou operacional de um dado contexto (WALTER, EIRÃO, REIS, 2010).</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Organograma do SR.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Fluxograma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Representação gráfica de uma sequência de trabalho (WALTER, EIRÃO, REIS, 2010).</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Evento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Acontecimento com propósitos específicos e realizado por profissionais especializados.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Seminário, Palestras, Exposições etc.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência com suporte da BU.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Calendário de Eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Listagem dos eventos promovidos pelo SR.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Anual ou Semestral</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Atos, de intangibilidade variável, que visam criar benefícios através da criação de mudanças naqueles que os e utilizam.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Sob demanda e/ou Oferta contínua.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Recursos tangíveis produzidos com objetivo de subsidiar ações desenvolvidas pelo SR.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Específico</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Tutoriais, Guias, Mídias sociais, Templates etc.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Cursos / Treinamentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Atividade de caráter formativo ofertada a comunidade de usuários.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Sob demanda e/ou Oferta contínua.</li> <li>• <b>Sazonalidade:</b> Variável</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definição:</b> Métricas, quantitativas e/ou qualitativas usadas para avaliar um produto e/ou serviço oferecido.</li> <li>• <b>Tipologia:</b> Quantitativo, Qualitativo ou Mistos.</li> <li>• <b>Exemplos:</b> Quantidade de frequentadores, Índice da satisfação, Comentários em mídias sociais etc.</li> <li>• <b>Agentes envolvidos:</b> Bibliotecário/a de Referência, Direção da Biblioteca e, caso envolva outras instâncias, seus respectivos representantes.</li> </ul>

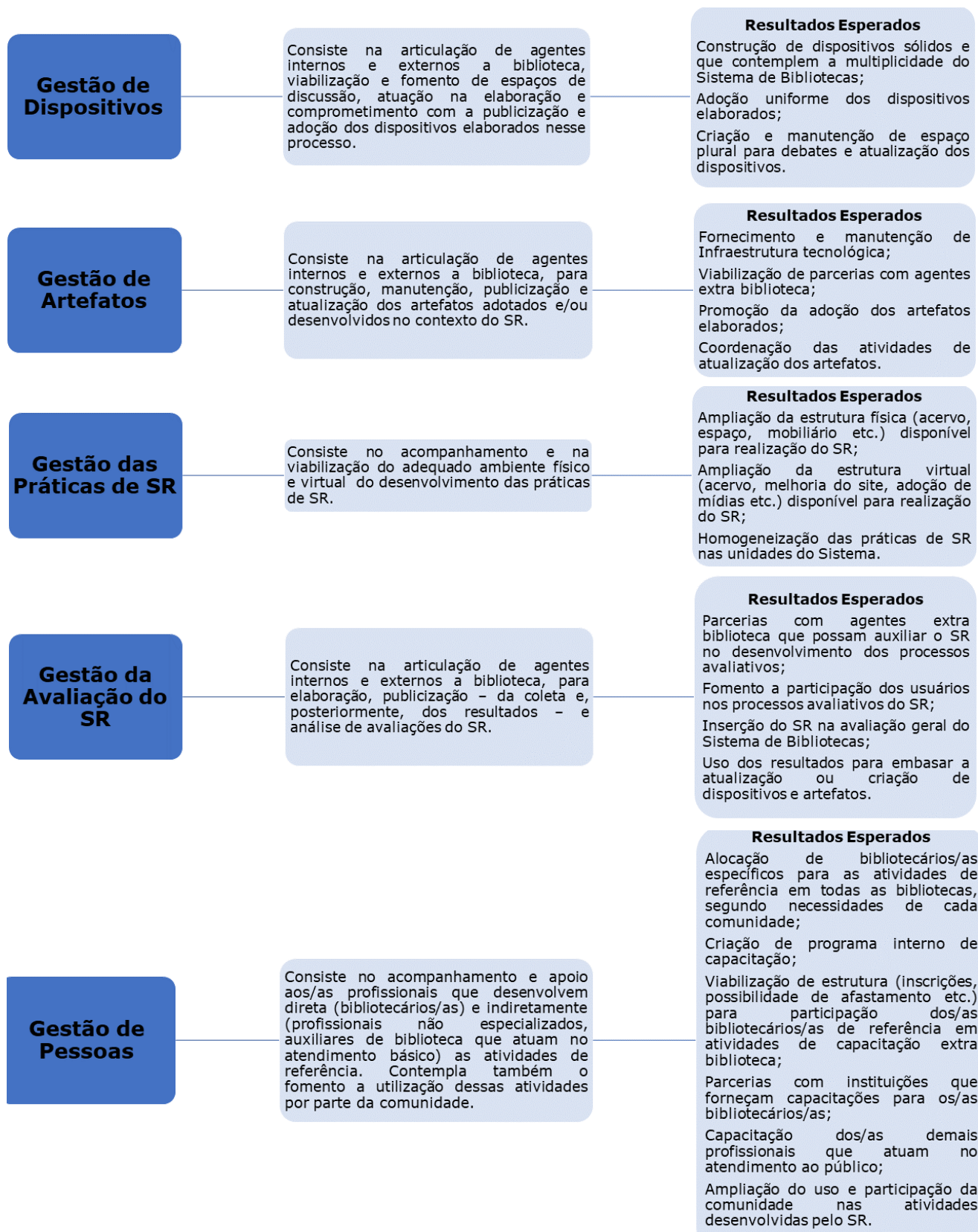
Cabe destacar que a lista de dispositivos aqui indicados tem caráter orientativo e que, a depender das particularidades institucionais, podem ser desenvolvidos e adotados pela instituição.

## Eixo 3 – Serviço de Referência e Gestão

A Direção do Sistema de Bibliotecas desempenha um papel muito importante no que se refere a realização do SR, pois é ela que atua de maneira direta e incisiva na captação de recursos financeiros, alocação de recursos humanos e tecnológicos, intermediação entre os/as bibliotecários/as de referência e outros setores da IES, intermediação entre os/as

bibliotecários/as de referência e outras instituições, suporte as atividades avaliativas, manutenção da estrutura de física e virtual onde se desenvolvem, parte, das atividades de referência.

São cinco os pontos focais de atuação da Direção do Sistema de Bibliotecas com vistas a apoiar adequadamente o desenvolvimento do SR.



## Eixo 4 - Práticas de Serviço de Referência

As práticas de SR dizem respeito a mediação, através dos artefatos e dispositivos, realizada pelo/a bibliotecário/a de referência. São elas que, efetivamente, representam a essência do SR. Essas práticas ocorrem tanto meio físico/analógico quanto no digital. As práticas de SR são complementares e possuem atributos que devem ser realizados a fim de que elas possam ser consideradas adequadamente desempenhadas.

	DISPOSITIVO	OBJETIVO	ATRIBUTOS
<b>D I S P O S I T I V O S</b>	Política / Diretriz	Estabelecer direcionamentos básicos para o SR de modo a subsidiar sua construção e desenvolvimento e a elaboração dos demais dispositivos e artefatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clareza nas definições;</li> <li>• Alinhada com documentos normativos da BU e da IES;</li> <li>• Elaborada através de parceria da Direção do Sistema de Bibliotecas com o SR;</li> <li>• Maleabilidade;</li> <li>• Unicidade.</li> </ul>
	Programa	Estabelecer procedimentos, etapas e recursos para a realização de um objetivo amplo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clareza;</li> <li>• Objetividade;</li> <li>• Alinhado com a Política de SR;</li> <li>• Possibilidade de existência de múltiplos programas simultaneamente;</li> <li>• Desenvolvido através de parceria da Direção do Sistema de Bibliotecas com o SR e agentes externos a BU</li> </ul>
	Planejamento	Visa estabelecimento e realização de metas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientado para ação;</li> <li>• Clareza;</li> <li>• Alinhado com a Política de SR;</li> <li>• Possui prazo de realização;</li> <li>• Pode ser dividido em etapas;</li> <li>• Pode existir um planejamento geral para o SR do Sistema e planejamentos específicos para as unidades desde que alinhados.</li> </ul>

DISPOSITIVOS	DISPOSITIVO	OBJETIVO	ATRIBUTOS
	Projeto	Detalhar ação a ser desenvolvida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculado ao Planejamento e /ou a um Programa;</li> <li>Clareza dos objetivos;</li> <li>Pode ser macro (BU + SR) ou micro (somente SR).</li> </ul>
	Fluxograma	Definir sequência de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alinhado com a Política de SR;</li> <li>Elaborado conforme estrutura de cada unidade;</li> <li>Bibliotecários/as e funcionários não especializados que atuam no SR devem participar de sua elaboração;</li> <li>Deve conter atribuições dos agentes.</li> </ul>
	Calendário de Eventos	Organizar e publicizar atividades de referência	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constante atualização;</li> <li>Pode haver versão de todo Sistema de Bibliotecas e versões de cada unidade;</li> <li>Deve conter, no mínimo, nome, data, horário, local, palestrante, público-alvo, carga horária e informações sobre inscrição para cada evento.</li> </ul>
ARTEFATOS	ARTEFATO	OBJETIVO	ATRIBUTOS
	Acervo	Contemplar as áreas e temas de estudo da comunidade atendida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conteúdo atualizado;</li> <li>Materiais nos formatos analógicos, digitais e virtuais;</li> <li>Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>Interdisciplinar;</li> <li>Alinhado com Programas de Disciplina.</li> </ul>
	Espaço Físico	Viabilizar atendimento presencial dos usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidade;</li> <li>Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>Possuir fácil acesso ao acervo analógico;</li> <li>Estrutura de acesso a internet.</li> </ul>

**A  
R  
T  
E  
F  
A  
T  
O  
S**

ARTEFATO	OBJETIVO	ATRIBUTOS
Site da Biblioteca	Comunicar de modo formal as atividades desenvolvidas pelo SR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>• Conteúdo atualizado;</li> <li>• Conter horários e opções de contato com SR;</li> <li>• Agrupar os materiais instrucionais;</li> <li>• Deve remeter a outras ferramentas usadas pelo SR.</li> </ul>
E-mail	Realizar comunicação formal com outros setores da BU, instituições ou usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endereço específico para SR;</li> <li>• Estabelecer tempo de resposta;</li> <li>• Acesso restrito a bibliotecários/as.</li> </ul>
Blog	Divulgar e agrupar conteúdo produzido pelo SR numa linguagem mais leve e informal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo atualizado;</li> <li>• Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>• Deve remeter a outras ferramentas usadas pelo SR.</li> </ul>
Mídias Sociais	Comunicar de maneira ágil os serviços e produtos oferecidos pelo SR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo atualizado;</li> <li>• Conteúdo adequado as particularidades de formato de cada mídia;</li> <li>• Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>• Linguagem leve e objetiva.</li> </ul>
Material Instrucional	Dar suporte as atividades de referência e educação de usuários e viabilizar apoio assíncrono a demandas pontuais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo atualizado;</li> <li>• Acessível para pessoas com deficiência;</li> <li>• Linguagem acessível e design agradável;</li> <li>• Fácil localização;</li> <li>• Clareza na indicação de fontes consultadas, responsabilidade pelo material e licença de distribuição;</li> <li>• Remeter a canais de contato direto com SR.</li> </ul>

# Eixo 5 - Serviço de Referência Virtual

O Serviço de Referência Virtual (SRV) se constitui numa faceta ainda pouco explorada pelas bibliotecárias universitárias brasileiras. Esse serviço pode ser realizado de variadas maneiras que, ao contrário de serem excludentes, se complementam e viabilizam formas variadas de atender a comunidade acadêmica.

Independente de sua amplitude, segundo Accart (2012) e Aguilar Pinto (2017) um SRV deve contemplar os seguintes aspectos para se desenvolver satisfatoriamente:

- Estabelecer e divulgar claramente os locais e período em que está disponível para o público;
- Definição de profissionais responsáveis pela realização do SRV, se necessário, deve ser criada uma subseção específica para prestação desse serviço;
- Por se tratar de instituições públicas, o SRV deve ser oferecido gratuitamente;
- Quando em funcionamento, os canais de contato com usuários devem fornecer respostas rápidas. Recomenda-se estabelecer e comunicar prazos de resposta para os usuários;
- Deve ser assegurada conectividade de alta velocidade com a internet para garantir estabilidade desses serviços;
- No caso de ferramentas de SRV que careçam de instalação, a hospedagem deve ser feita em um servidor da IES;
- Deve ser assegurada a segurança e sigilo no intercâmbio dos dados.

Tendo em vista alguns dos requisitos listados para realização do SRV, recomenda-se que o SR possua contato direto com equipe de Tecnologia da Informação do Sistema de Bibliotecas e/ou da própria IES a fim de construir, customizar e contornar eventuais problemas nas tecnologias adotadas.

Há que se destacar que, mais importante que a quantidade de recursos de SRV adotados por uma instituição é o alinhamento desses recursos com as características e necessidades de informação da comunidade atendida. Portanto, antes de lançar uma ferramenta de SRV, a biblioteca deve verificar as potencialidades de adesão aquele recurso.

A seguir, os principais recursos (artefatos) e como eles podem ser empregados para realização de SRV.



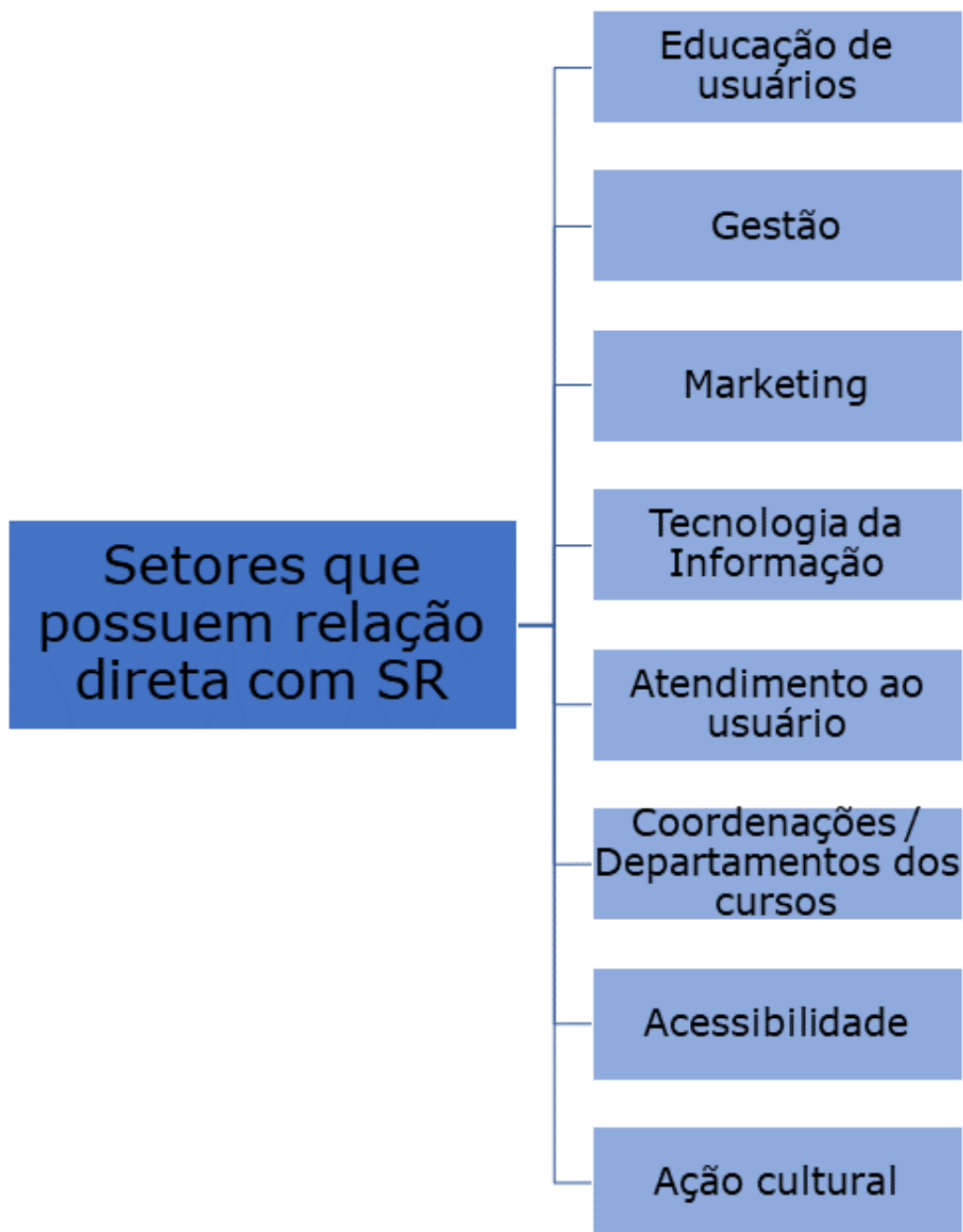
ARTEFATO	USOS POSSÍVEIS NO CONTEXTO DE SRV
Site da Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono;</li> <li>• Adotar RSS;</li> <li>• Disponibilizar contatos para acessar SRV;</li> <li>• Agrupar e disponibilizar material instrucional;</li> <li>• Disponibilizar <i>chatbot</i> com respostas automatizadas para as perguntas frequentes;</li> <li>• Disponibilizar chat para conversa ao vivo com bibliotecários/as de referência.</li> </ul>
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Recebimento de sugestões e <i>feedbacks</i> sobre atendimentos (presenciais ou virtuais) realizados.</li> </ul>
Formulário eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Recebimento de sugestões e <i>feedbacks</i> sobre atendimentos (presenciais ou virtuais) realizados.</li> </ul>
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento síncrono;</li> <li>• Agendamentos de atendimentos presenciais e/ou virtuais;</li> <li>• Resposta a dúvidas pontuais.</li> </ul>
Chat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento síncrono;</li> <li>• Hospedado no site da biblioteca ou criação de ferramenta específica para isso;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Recebimento de sugestões e <i>feedbacks</i> sobre atendimentos (presenciais ou virtuais) realizados.</li> </ul>
Aplicativos de mensagens instantâneas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento síncrono;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Recebimento de sugestões e <i>feedbacks</i> sobre atendimentos (presenciais ou virtuais) realizados.</li> <li>• Criação de canais e/ou grupos para divulgação de conteúdos específicos;</li> <li>• Realização de videoconferências.</li> </ul>
Mídias Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono e/ou síncrono;</li> <li>• Divulgação de artefatos disponíveis em outros canais;</li> <li>• Divulgação das atividades de referência;</li> <li>• Divulgação de materiais instrucionais;</li> <li>• Produção de material específico para cada mídia respondendo dúvidas pontuais e / ou apresentando recursos de informação;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Recebimento de sugestões e <i>feedbacks</i> sobre atendimentos (presenciais ou virtuais) realizados.</li> </ul>

ARTEFATO	USOS POSSÍVEIS NO CONTEXTO DE SRV
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono e síncrono;</li> <li>• Inserção do/a bibliotecário/a no AVA da IES para prestar suporte aos estudantes das modalidades semipresencial e Educação a distância;</li> <li>• Oferta de treinamentos e realização de entrevistas de referência nesse espaço.</li> </ul>
Material Instrucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento assíncrono;</li> <li>• Subsidiar atividades de referência e educação de usuários;</li> <li>• Elaborado para apresentar / orientar no uso de recursos de informação;</li> <li>• Agrupar dúvidas recorrentes.</li> </ul>
Ambientes Virtuais Tridimensionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento síncrono;</li> <li>• Replicação do ambiente da biblioteca nesse espaço visando fomentar familiaridade e senso de comunidade;</li> <li>• Criação de avatares para os/as bibliotecários/as de referência visando humanização no atendimento;</li> <li>• Recebimento de questionamentos dos/as usuários;</li> <li>• Realização de entrevistas de referência.</li> </ul>

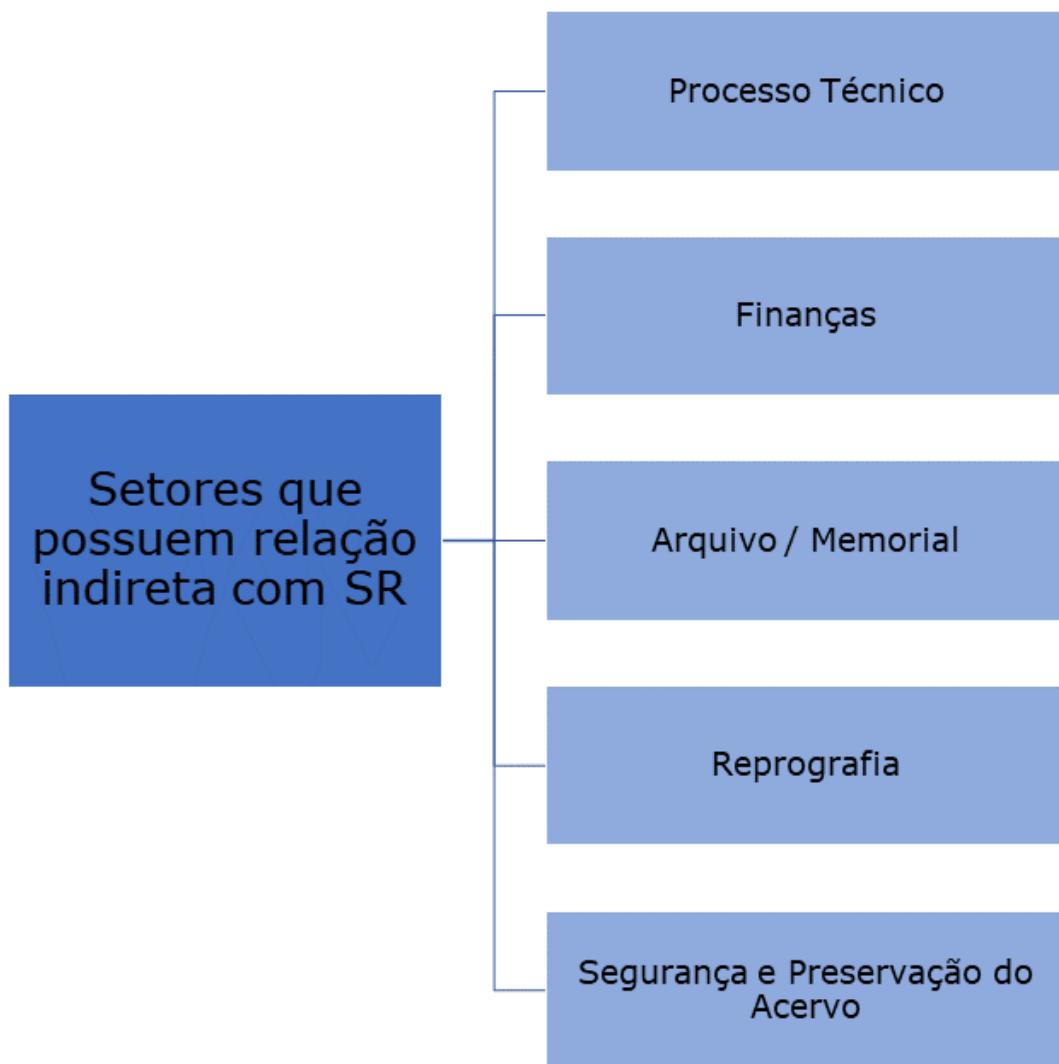
## Eixo 6 – Relações entre Serviço de Referência e outros setores da biblioteca

O Serviço de Referência precisa manter relações com uma série de setores a fim de atingir seus objetivos e cooperar com a realização das atividades acadêmicas. Essa relação ocorre em duas instâncias.

As relações primárias são aquelas que se alinham de maneira mais direta com a atividade principal do SR que é a de atendimento direto e personalizado das necessidades de informação da comunidade.



As relações secundárias são aquelas que se alinham de maneira indireta com a atividade principal do SR, pois contribuem para o fornecimento de meios e recursos para o desenvolvimento dessa atividade.



No que se refere as instâncias em que se dão as relações entre o SR e os demais setores da biblioteca, cabe salientar que elas não são estáticas. Ou seja, embora haja relações secundárias não significa dizer que estas não possam se estabelecer como primárias (e vice-versa) em algum momento a depender de como se gerencia a política.

O/A bibliotecário/a enquanto gestor do SR possui a capacidade de fundamentar aproximações do SR em todos os segmentos da BU como, por exemplo, mediar a relação do processo com usuários especialistas que podem contribuir para a construção de vocabulários controlados.

Sobre as relações primárias cabe também dizer que não é pelo fato de serem primárias que serão sempre levadas a cabo, pois seu desenvolvimento depende dos modos de ação da PSR-BU. Há aspectos que podem ser mais ou menos vinculados ao SR sendo que, essa gradação dependerá de como os/as profissionais selecionam as ações a serem realizadas, de acordo com as necessidades e demandas informacionais da comunidade. Para tanto, se faz pertinente que o SR estabeleça processos dialógicos com a comunidade a fim de definir os pontos de relação mais profícuos a serem explorados.

# Eixo 7 - Avaliação do Serviço de Referência

A avaliação é etapa crucial de qualquer atividade. Em se tratando de SR, existem múltiplas possibilidades de avaliação e múltiplos agentes envolvidos. Esses elementos são os seguintes:

Agentes	Tipos de participação	Estruturas	Sazonalidade
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores;</li> <li>• Bibliotecários/as;</li> <li>• Usuários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna;</li> <li>• Externa;</li> <li>• Mista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formal;</li> <li>• Informal;</li> <li>• Mista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de participar das atividades de SR;</li> <li>• Durante a participação das atividades de SR;</li> <li>• Depois da participação das atividades de SR;</li> <li>• Mista</li> </ul>

Essas avaliações não se excluem, pelo contrário, elas se complementam. As combinações delas com as técnicas de coleta podem se dar de muitas maneiras e os instrumentos adotados para coleta e análise influenciam nas combinações possíveis.

Técnicas Documentais	Análise de Conteúdo	Participam gestores e bibliotecários; pode ser formal ou informal e pode ocorrer antes e/ou durante e/ou depois das atividades de referência.
	Análise do Discurso	Participam gestores e bibliotecários; pode ser formal ou informal e pode ocorrer antes e/ou durante e/ou depois das atividades de referência.
Técnicas Quantitativas ou Quanti-Qualitativas	Questionário	Participam usuários, gestores e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
	Entrevista	Participam usuários, gestores e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
	Observação Participante	Participam usuários e bibliotecários; pode ser formal ou informal e pode ocorrer durante e/ou depois das atividades de referência.
	Comparação Estatística	Participam gestores e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
Técnicas Qualitativas	Grupo Focal	Participam usuários e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
	Survey	Participam usuários e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
	Estudo de Caso	Participam usuários e bibliotecários; formal e pode ocorrer antes e/ou depois das atividades de referência.
	Técnica de Delphi	Participam usuários e bibliotecários; formal e deve ser usada para prospectar futuras atividades de referência.
	História de Vida	Participam usuários e bibliotecários; informal ou formal e pode ser usada para mapear impacto das ações do SR na formação acadêmica.

# Considerações Finais

Embora de caráter amplo os direcionamentos contidos nesse documento podem servir de orientação inicial para que bibliotecários/as de BU construam políticas adequadas as necessidades específicas de suas respectivas bibliotecas.

Alguns dos benefícios que a adoção da PSR-BU pode trazer são:

- Embasar uma política local de SR-BU;
- Embasar, como política ou documento norteador, a atuação integrada do SR-BU;
- Fomentar, nas bibliotecas, uma postura mais sistematizada e transparente quanto as práticas de SR-BU;
- Estimular a criação e manutenção de artefatos que viabilizem uma melhor comunicação interna e externa;
- Conceber os eixos aqui propostos como integrados;
- Fomentar novas pesquisas sobre SR-BU;
- Fomentar a criação de produtos para a SR-BU, visando o aprimoramento das práticas com esse tipo de serviço;
- Contribuir para o entendimento da avaliação como prática recorrente para o aprimoramento do SR e das atividades da BU em geral.

Espera-se também que as orientações aqui contidas sirvam de estímulo para realização de estudos e construção em outros formatos de dispositivos direcionados ao Serviço de Referência tornando esse setor mais forte para desenvolver suas atividades e apoiar as atividades da Biblioteca Universitária.



# Créditos das Fotografias

DEUTSCH. **Pilha de livros**. 2017. 1 fotografia. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/livros-pilha-pilha-de-livro-2630076/> Acesso em: 19 jan. 2020.

JEN. **[Livros na] New York Public Library**. 2016. 1 fotografia. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/nova-iorque-biblioteca-p%C3%BAblica-1672951/> Acesso em: 19 jan. 2020.

LÜTHI, Edith. **[Biblioteca com piso verde espelhado]**. 2017. 1 fotografia. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/espelhamento-biblioteca-livros-2371854/> Acesso em: 19 jan. 2020.

MERGAN, Christiana. **[Referência]**. 2018. 1 imagem. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/illustrations/refer%C3%Aancia-neg%C3%B3cios-comunica%C3%A7%C3%A3o-3272324/> Acesso em: 19 jan. 2020.

STOCKSNAP. **Luz solar [na] prateleira**. 2017. 1 fotografia. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/luz-solar-prateleiras-livros-2569153/> Acesso em: 19 jan. 2020.

TAN, Andrew. **Biblioteca La Trobe**. 2016. 1 fotografia. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/photos/biblioteca-la-trobe-estudo-1400313/> Acesso em: 19 jan. 2020.



# Referências

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

AGUILAR PINTO, Alejandra. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2017. cap. 10. p. 241-279. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf) Acesso em: 28 jan. 2019.

ALMEIDA, Maria Chrisina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Edições URGs, 1972.

MATTHEWS, Joseph. Evaluation of reference services. *In*: MATTHEWS, Joseph. **The evaluation and measurement of library services**. Connecticut: Libraries Unlimited, 2007.

SILBERGER, Kathryn Kemp. **Obras de referência: subsídios para uma avaliação criteriosa**. Colaboração: Claudia Gonçalves de Sousa, Neide Caciatori Brighenti e Maria Del Carmen Rivera Bohn. Florianópolis: Editora da UFSC, 1990.

WALTER, Tereza Machado Teles; EIRÃO, Tiago Gomes; REIS, Luciana Araújo. **Regulamentos, orçamentos, etcétera: miniguia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.





---

A Política de Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias, de autoria de Izabel Lima dos Santos, está licenciado sob uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional.