UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PROCESSOS BIBLIOTECONÔMICOS (DEPB)
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA (EB)

ELIETE NASCIMENTO DE SOUZA CARVALHO

O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais

Rio de Janeiro
2014

ELIETE NASCIMENTO DE SOUZA CARVALHO

O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. MSc. Daniele Achilles Dutra da Rosa

Rio de Janeiro

2014

Carvalho, Eliete Nascimento de Souza.
C331 O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro : análise de suas atribuições atuais / Eliete Nascimento de Souza Carvalho, 2014.
75 f. ; 30 cm

Orientador: Daniele Achilles Dutra da Rosa.
Monografia apresentada à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro para obtenção do grau parcial de Bacharel em Biblioteconomia.

1. Bibliotecas universitárias – Serviço de referência. 2. Bibliotecários de referência - Atribuições. I. Rosa, Daniele Achilles Dutra da. II. Universidade Federal do Estado Rio de Janeiro. Centro de Ciências Humanas e Sociais. Escola de Biblioteconomia. III. Título.

CDD – 025.52

ELIETE NASCIMENTO DE SOUZA CARVALHO

O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. MSc. Daniele Achilles Dutra da Rosa

Aprovada em: ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

_____

Profa.: MSc. Daniele Achilles Dutra da Rosa (Orientadora)

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

_____

Prof.: Dr. Alberto Calil Elias Junior

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

_____

Profa.: MSc Bruna Silva do Nascimento

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Dedico este trabalho à minha mãe, que por força do destino não está presente nesse momento tão importante da minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus e a Santa Edwiges pela graça concedida.

Ao meu querido marido, companheiro e amigo, Sergio. Sem o seu apoio, incentivo e dedicação certamente esta conquista não seria possível. Agradeço a Deus por você existir em minha vida.

As minhas queridas filhas, Giselle e Amanda pela força e compreensão nos momentos difíceis, amo vocês!

Aos meus familiares, em especial meu pai, pelo apoio e compreensão à minha ausência em diversos momentos. Foi por um bom motivo!

A todos os meus queridos amigos, em especial à minha melhor amiga Janeth pela força, amizade, torcida e também pela compreensão de minha ausência.

A minha querida orientadora, Daniele Achilles Dutra da Rosa, pela valiosa ajuda na execução deste trabalho, incentivo e por estar sempre presente nos momentos em que precisei.

A todos os professores da Escola de Biblioteconomia da UNIRIO. Seus ensinamentos contribuíram para a realização de um grande sonho: ter uma profissão.

Aos professores Alberto Calil Junior e Bruna Silva do Nascimento por terem aceitado prontamente participarem da minha banca.

A minha querida amiga bibliotecária Elizabeth Soares pela elaboração da ficha catalográfica, pela atenção dispensada no período em que fiz estágio na Divisão de Processamento Documental (DPD), da Biblioteca Central da UNIRIO. Mas, sobretudo, ao seu carinho e incentivo que tanto me ajudaram.

E por último, mas não menos importante agradeço aos amigos que fiz na UNIRIO, em especial ao nosso grupo inseparável, Antônio, Alexandre, Filipe, Thereza e Adriana. Obrigada pela força e companheirismo. Adriana, sua célebre frase “calma, tudo vai dar certo no final” me ajudou em muitos momentos difíceis. Vocês estarão sempre no meu coração!

“Temos a obrigação de apoiar bibliotecas. De usar bibliotecas, de encorajar outras pessoas a utilizarem bibliotecas, de protestar contra o fechamento de bibliotecas. Se você não valoriza bibliotecas então você não valoriza informação ou cultura ou sabedoria. Você está silenciando as vozes do passado e você está prejudicando o futuro.” (GAIMAN, 2013)

RESUMO

Apresenta uma análise das atribuições desempenhadas atualmente pelos bibliotecários do serviço de referência das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro. Mostra um breve histórico do serviço de referência, bem como define e caracteriza o serviço de referência presencial e virtual. Aborda os conceitos de processo de referência, bibliotecário de referência e bibliotecas universitárias. Cita as normas e diretrizes internacionais da IFLA e da RUSA para o serviço de referência presencial e virtual. Utiliza como procedimento metodológico a revisão de literatura e um estudo de caso das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro que possuem o curso de Biblioteconomia. Os sujeitos desta pesquisa são os bibliotecários que atuam no setor de referência dessas bibliotecas. Utiliza como instrumento para a coleta de dados um questionário estruturado, com questões abertas e fechadas que foi enviado por *e-mail*. Apresenta também uma análise realizada a partir do mapeamento da literatura científica na base de dados (Brapci). Constata que algumas atribuições citadas na literatura como a divulgação ou promoção da biblioteca, a disseminação seletiva da informação (DSI) e o serviço de alerta não foram mencionadas como atribuições desempenhadas atualmente pelos bibliotecários nas bibliotecas pesquisadas. Aponta que algumas atribuições exigidas atualmente aos bibliotecários de referência encontram-se em estágio incipiente, como o gerenciamento das trocas de mensagens por *e-mail*, *chat* ou videoconferência, da organização de tutoriais *on-line*, dentre outras. Recomenda-se que o bibliotecário de referência de bibliotecas universitárias se conscientize de seu valor e da importância do desempenho adequado de suas atribuições e invista em ações de divulgação de suas atribuições, visto que ainda é muito pequena a ideia que o usuário tem sobre a contribuição que esse profissional pode lhe oferecer.

Palavras-chave: Bibliotecários de referência – Atribuições. Bibliotecas universitárias. Serviço de referência. Serviço de referência virtual.

ABSTRACT

It presents an analysis of the attributions currently performed by the reference service librarians of the national university libraries of the Rio de Janeiro State. It exhibits a brief background of the reference service, as well as it defines and characterizes present and virtual reference service. It approaches the concepts of reference process, reference librarian and university libraries. It mentions the international rules and standards of the IFLA and RUSA for the present and virtual reference service. To achieve this, the used methodological procedure was the review of literature and a study of cases of the national universities libraries of the Rio de Janeiro State that offer Library Science course. The subjects of this research are the librarians who work at the reference sector of these libraries. The used instrument for data collection was a structured questionnaire, with open and closed-ended questions, that was sent by e-mail. It also presents an analysis that began with a mapping of scientific literature of the database (Brapci). It observes that some attributions quoted in literature, as the library divulgation or promotion, the Selective Dissemination of Information (SDI) and the alert service, were not mentioned as attributions currently performed by the librarians at the researched libraries. It was also noticed that some attributions currently demanded from the reference librarians are at early stage, for example, the management of the messages sent by e-mail, chat or videoconference calls, of the online tutorials organization and others. It is recommended to the reference librarian of university libraries that he knowledge his value and of the importance of the appropriated performance of his attributions, and invest in ways of promoting his attributions, since the idea the user has of this professional contribution is still too little and this professional has many to offer to the user.

Keywords: Reference librarian – Assignments. University libraries. Reference service. Virtual reference service.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	As cinco linhas de atuação do SR em contraste com o SRV	24
Quadro 2	Atribuições dos bibliotecários de referência de acordo com Martins e Ribeiro (1972, p. 95)	37
Quadro 3	Funções dos bibliotecários de referência de acordo com Litton (1975, p. 7)	38
Quadro 4	Serviços a serem oferecidos pelo SRV	40
Quadro 5	Literatura científica recuperada na base de dados Brapci	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Gênero dos bibliotecários	49
Gráfico 2	Idade dos bibliotecários	50
Gráfico 3	Nível de qualificação profissional	51
Gráfico 4	Existência de espaço formal para o Serviço de Referência	52
Gráfico 5	Tipo de Serviço de Referência	53
Gráfico 6	Atribuições do bibliotecário de referência	54
Gráfico 7	Ferramentas que auxiliam no Serviço de Referência	58
Gráfico 8	Existência de capacitação para o uso das ferramentas auxiliares do Serviço de Referência	59
Gráfico 9	Tipo de capacitação para as ferramentas utilizadas no Serviço de Referência	59
Gráfico 10	As ferramentas são suficientes para o desempenho das atividades?	60
Gráfico 11	O Serviço de Referência segue alguma norma para o atendimento ao usuário?	61
Gráfico 12	Finalidade do Serviço de Referência	62
Gráfico 13	Importância do Serviço de Referência	63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALA	American Library Association
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
COMUT	Comutação bibliográfica
DSI	Disseminação seletiva da informação
FAQ’s	Frequently Asked Questions
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Científica e Tecnológica
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	International Federation of Library Association
ISO	International Organization for Standardization
PISA	Programme for International Student Assessment
RUSA	Reference and User Services Association
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SR	Serviço de Referência
SRI	Serviço de Referência e Informação
SRV	Serviço de Referência Virtual
TIC’s	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UI	Unidade de informação
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**……	14
1.1	**Problema**……..	14
1.2	**Objetivos**.....	15
1.2.1	Objetivo geral.....	15
1.2.2	Objetivos específicos.....	15
1.3	**Justificativa**.....	16
2	**SERVIÇO DE REFERÊNCIA: BREVE HISTÓRICO**.....	17
2.1	**Serviço de referência presencial: definição e características**.....	19
2.2	**Serviço de referência virtual: definição e características**.....	22
2.3	**Normas e diretrizes internacionais para o serviço de referência presencial e virtual**.....	26
2.4	**Processo de referência**……..	28
2.5	**Bibliotecário de referência**.....	32
2.5.1	Atribuições dos bibliotecários de referência presentes na literatura.....	36
2.5.2	O bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias.....	42
3	**PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**.....	45
3.1	**Mapeamento da literatura científica**.....	46
3.2	**Estudo de caso das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro**.....	48
3.3	**Apresentação e análise dos resultados obtidos**.....	49
4	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**.....	65

REFERÊNCIAS..... 69

APÊNDICE A – E-MAIL PARA APRESENTAÇÃO DA PESQUISA AOS BIBLIOTECÁRIOS..... 74

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA A COLETA DE DADOS..... 75

1 INTRODUÇÃO

O tema escolhido como foco desta pesquisa são as atribuições desempenhadas atualmente pelos profissionais bibliotecários do serviço de referência das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro. As bibliotecas universitárias funcionam com o objetivo principal de dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Nesse sentido, exercem um papel fundamental para o desenvolvimento da pesquisa científica e consequentemente para geração de novos conhecimentos. Nesse contexto, o bibliotecário de referência se torna um elemento indispensável para o acesso e a disponibilização de informações relevantes, úteis e acima de tudo confiáveis, além de dar apoio na educação de seus usuários, que no caso da biblioteca universitária compõem-se de alunos, professores, pesquisadores e a comunidade acadêmica em geral.

De acordo com Accart (2012), o serviço de referência consiste de três atividades principais, a saber: informar, pesquisar informações e capacitar usuários. No entanto, essas atividades se desdobram em inúmeras outras segundo os autores pesquisados e que no decorrer do tempo acabaram se modificando devido às mudanças ocasionadas pelo incremento das novas tecnologias nas bibliotecas.

A relevância dessa pesquisa está em mostrar quais atribuições são verdadeiramente desenvolvidas atualmente pelos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias e pretende contribuir, ainda que de forma limitada, para futuras discussões e reflexões acerca dessas atribuições, bem como pretende mostrar a importância da divulgação dessas atribuições pelos bibliotecários de referência, para que dessa forma, os usuários de bibliotecas universitárias as conheçam e as utilizem.

Para facilitar a compreensão do tema da pesquisa a seguir são abordados: o problema de pesquisa, o objetivo geral e objetivos específicos, a justificativa, um breve histórico do serviço de referência, os serviços de referência presenciais e virtuais, suas definições e características, as normas e diretrizes internacionais para o serviço de referência presencial e virtual, o processo de referência, o bibliotecário de referência e suas atribuições, o serviço de referência em bibliotecas universitárias, os procedimentos metodológicos, o mapeamento da literatura científica, o estudo de caso, a análise dos dados e, por fim, apresentam-se as considerações finais.

1.1 Problema

São inúmeras as atribuições do profissional do setor de serviço de referência existentes na literatura, dentre elas pode-se destacar a de orientar e dar assistência ao usuário, da melhor maneira possível, em suas necessidades informacionais. Além disso, a divulgação dos serviços da biblioteca, com o intuito de captar novos usuários e, o que é mais importante, manter o interesse desses usuários em continuar frequentando a biblioteca.

Com as mudanças que vem ocorrendo constantemente com a introdução das novas tecnologias nas bibliotecas novas atribuições foram exigidas aos profissionais bibliotecários, principalmente os do serviço de referência, como por exemplo, o gerenciamento das trocas de mensagens por *e-mail*, *chat* ou videoconferências, a organização de tutoriais *on-line*, dentre outros. Diante de tais considerações levantou-se a seguinte questão-problema: Quais atribuições são desempenhadas atualmente pelos bibliotecários do serviço de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro?

1.2 Objetivos

Apresenta-se a seguir os objetivos geral e específicos desse trabalho de conclusão de curso.

1.2.1 Objetivo geral

Com o intuito de responder a questão-problema definiu-se como objetivo geral analisar as atribuições atuais do bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro para demonstrar a importância do profissional desse setor em bibliotecas universitárias.

1.2.2 Objetivos específicos

Para alcançar este objetivo geral os seguintes objetivos específicos foram formulados:

a) Definir e caracterizar o serviço de referência presencial e virtual;
b) Identificar as atribuições do bibliotecário de referência presentes na literatura;
c) Mostrar a importância do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias;
d) Verificar as principais atribuições desempenhadas atualmente pelos bibliotecários do serviço de referência das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro;
e) Comparar as atribuições presentes na literatura com a situação real do serviço de referência;

f) Investigar se existem normas/diretrizes que orientem o serviço de referência nas bibliotecas investigadas;
g) Fazer um mapeamento da literatura científica na base de dados da área da Ciência da Informação (Brapci).

1.3 Justificativa

A escolha do tema, atribuições do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias para o desenvolvimento desse trabalho de conclusão de curso deu-se pelo fato de considerar tal serviço um dos mais importantes em uma biblioteca, e que no caso da biblioteca universitária se torna indiscutível. Isso porque o bibliotecário de referência desempenha um importante papel não só porque mantém contato direto com os usuários, mas porque lida com o processo de busca e recuperação da informação demandada pelo usuário pesquisador, neste caso os discentes da graduação e da pós-graduação, bem como os docentes envolvidos nas atividades do ensino, pesquisa e extensão.

Por esse motivo, a reflexão sobre as atividades desempenhadas pelo bibliotecário de referência torna-se essencial, uma vez que eles exercem um papel de fundamental importância para a sociedade como coadjuvante no processo de uso e produção de novos conhecimentos.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: BREVE HISTÓRICO

A primeira menção ao termo Serviço de Referência (SR) aparece na literatura em fins do século XIX. Enquanto que na Antiguidade algumas pessoas eram capazes, segundo Grogan (1995, p. 7) "de abarcar todo o saber", o mesmo já não era mais possível no final da Idade Média. O homem já não era mais capaz de administrar todo o conhecimento produzido e registrado. Com o objetivo de facilitar a ordenação e o acesso a esses registros, Milanesi (2013, p. 12) explica que "os homens, as cidades e os países, durante séculos de história, consideraram melhor juntá-los em um único lugar, formando as coleções e criando serviços a elas vinculados".

Segundo Pessoa e Cunha (2007), a formação das sociedades científicas, resultado do extraordinário crescimento ocorrido entre os séculos XVIII e XIX, deu início a um enorme volume de publicações, o que exigiu a criação de mais bibliotecas, a fim de reunir, organizar e armazenar esse material produzido. Com isso, de acordo com os autores, os serviços de informação em bibliotecas se desenvolveram e deram início aos serviços formais de auxílio aos leitores.

Além do crescimento das publicações periódicas, outro fator contribuiu para o desenvolvimento desse serviço. A variedade de assuntos contidos nos artigos dessas publicações levou os leitores a buscar a ajuda dos bibliotecários, fato ainda não observado em bibliografias constituídas de monografias, Grogan (1995).

Dessa forma surge o SR nos últimos anos do século XIX, no mesmo período em que nasce a biblioteca pública, esta última motivada principalmente pelas mudanças que aconteceram na sociedade em decorrência do desenvolvimento industrial e urbano, no período anteriormente indicado (MUELLER, 1984). Para a referida autora, os serviços oferecidos aos usuários tiveram início de forma organizada e sistemática com o advento das bibliotecas públicas. Na Europa e nos Estados Unidos, essas bibliotecas foram defendidas e promovidas mais ou menos na mesma época, ou seja, nas últimas décadas do século XIX, porém, com diferentes visões e argumentos.

Na Europa, a biblioteca pública é defendida em função da manutenção da ordem pública, ou seja, como meio de entretenimento a fim de manter os trabalhadores afastados de quaisquer desordens. Já nos Estados Unidos ela é defendida em função da manutenção da democracia, pois, ao promover a educação, a biblioteca pública resolveria os problemas sociais ao colocar os recursos do país ao alcance de todos (MULLER, 1984).

O surgimento da biblioteca pública ocorreu por diversos motivos, inclusive, segundo Almeida Junior (2013) existe uma controvérsia entre os estudiosos do assunto quanto aos motivos que levaram ao seu surgimento. De qualquer maneira, a democratização do acesso às bibliotecas fez com que ocorressem mudanças em seu funcionamento, bem como nos serviços oferecidos.

Para Almeida Júnior (2013), além do advento da biblioteca pública, outros fatores influenciaram no aparecimento do SR em fins do século XIX, como o espírito associativo dos profissionais com a criação da ALA (*American Library Association*), a ordenação sistemática permitida pela CDD (*Dewey Decimal Classification*), o arranjo relativo e as regras para o Catálogo Dicionário. Shera (apud FIGUEIREDO, 1992, p. 10) também identificou dois fatores para explicar a evolução do SR em bibliotecas "[...] Primeiramente, foi o crescente profissionalismo entre os bibliotecários". Além desse, ele menciona que a mudança nos padrões de conhecimentos, influenciados pela situação acadêmica vigente, também motivou o surgimento desse serviço.

Figueiredo (1992) afirma que, historicamente, a primeira alusão ao SR deu-se pelo bibliotecário Samuel Sweet Green, ao falar sobre o auxílio aos leitores, durante a célebre 1ª Conferência da American Library Association, em 1876. Entretanto, o termo *reference work* só aparece em 1891, segundo Almeida Júnior (2013), no índice da *Library Journal*. Martins e Ribeiro (1972, p. 9) ressaltam que tal designação foi "traduzida sem maiores cuidados quanto às conotações que poderia dar aos leitores e mesmo aos bibliotecários brasileiros". Ainda segundo esse autor, desde que se estabeleceu o primeiro contato entre um usuário que procura por uma informação e um bibliotecário que o auxilia em suas necessidades, ocorreu o SR.

No entanto, esse serviço foi assimilado muito lentamente pelas bibliotecas de todo o mundo. Fato este confirmado por Ranganathan que, segundo Martins e Ribeiro (1972, p. 11) verificou em 1924, na Inglaterra, que "o serviço de referência estava apenas em estágio incipiente nas bibliotecas públicas e que nas bibliotecas universitárias, a situação parecia ser ainda pior".

No Brasil, a situação não ocorreu de forma diferente. Martins e Ribeiro (1972) mostram que, das obras arroladas pela Bibliografia Brasileira de Documentação, editada pelo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) em 1960, e publicadas no período de 1811 a 1960, 44 delas traziam entradas sob catalogação e apenas 07 sob serviço de referência. Na visão de Almeida Júnior essa situação não é muito diferente atualmente:

> Boa parte das bibliotecas não dispõe de um Serviço de Referência organizado e estruturado [...] O que existem são arremedos de um serviço voltado aos usuários,

> atuando, quase que invariavelmente, sem uma política de trabalho definida, sem planejamento e oferecendo ao seu público meras cópias de atividades e trabalhos desenvolvidos em outros locais [...] Na grande maioria das biblioteca brasileiras, o atendimento é realizado e executado por funcionários sem qualificação, competência, formação e preparo nesse segmento específico da biblioteconomia. (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 46)

Dessa forma, pode-se inferir que os dados presentes na literatura sobre o tema SR, clarificam que a preocupação com o serviço de assistência ao público da biblioteca existe a mais de cem anos. Porém, com o crescimento vertiginoso dos processos de produção e disseminação da informação, em consequência dos avanços tecnológicos, a forma como esses serviços são prestados e desenvolvidos foram se alterando em decorrência dessas transformações.

2.1 Serviço de Referência Presencial: definição e características

O SR, assim como todos os outros serviços que compõem uma biblioteca, deve ter suas atividades voltadas ao atendimento das necessidades dos usuários. Para que ele se estabeleça é preciso que haja a interação entre o usuário em busca de informação e o bibliotecário que o orienta. Essa interação que acontece entre esses dois atores é a essência do SR. Nesse contexto, Accart (2012, p. 4) afirma que o SR "constitui o elo essencial entre o usuário e a informação".

Sendo assim, esse serviço é o primeiro canal de ligação da instituição com o usuário, além disso, é fundamental que essa interação aconteça da forma mais agradável possível, o que certamente motivará o retorno do usuário e influenciará de forma positiva na visibilidade da instituição, o SR "constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeito com as respostas oferecidas, o usuário voltará" (ACCART, 2012, p. xiii).

Ao considerar, inicialmente, o SR na forma presencial verifica-se que diversas foram as definições dadas a ele ao longo do tempo. Como precursor do conceito de serviço de referência, Samuel Sweet Green (1876, apud MACEDO; MODESTO, 1999, p. 42) o identificou,

> como uma relação pessoal, cheia de amor e empatia, a leitores de várias categorias que vêm à biblioteca com diferentes propósitos, tendo como objetivo ganhar respeito e confiança dos mesmos, conhecendo suas necessidades e promovendo a biblioteca para torná-la popular.

Martins e Ribeiro (1972) elencam as definições de alguns autores que escreveram sobre o assunto entre os anos de 1930 e 1961. Ao analisar essas definições é possível perceber as distintas interpretações recebidas pelo SR. Em algumas delas esse serviço é visto como uma parte da biblioteca que se ocupa do uso dos livros em seu interior, em outra ele aparece

como a ajuda prestada aos leitores em suas pesquisas, outras ainda o definem como o auxílio aos leitores no uso da biblioteca e de seus recursos.

Para Ranganathan (apud MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 13) o serviço de referência "é o processo de estabelecer contato direto entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal". Ainda que existam diferentes interpretações, a ajuda prestada pelo bibliotecário ao usuário aparece intrinsicamente em todas as definições. Grogan (1995) concorda com essa ideia quando diz que a assistência dada ao leitor de maneira individualizada é uma grande contribuição do SR. Essa ideia é corroborada também por Mangas (2007, p. 2) ao constatar que o contato pessoal, ou a 'dimensão humana', aparece na maior parte das definições de SR.

Essa assistência pessoal prestada aos usuários é vista por Macedo (1990), como o conceito de SR em sentido restrito, ela afirma isso ao indicar que:

> 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 por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição. (MACEDO, 1990, p. 12)

No entanto, os bibliotecários de referência se incumbem de diversas tarefas, que para Grogan (1995) não fazem parte da atividade de referência. Segundo ele, essas diferentes tarefas, também executadas por esse setor fariam parte do conceito de SR em seu sentido geral, ou seja, todas as tarefas executadas pelos departamentos de referência como, por exemplo, a compilação de bibliografias, os serviços de notificação corrente, empréstimo entre bibliotecas ou educação de usuários, dentre outras.

Na visão de Macedo (1990), esse sentido geral defendido por Grogan (1995), seria o SR em seu sentido amplo, dividido pela autora em dois sentidos para melhor compreensão:

> Serviço de Referência – interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação Bibliotecário/Usuário, é tipicamente o Processo de Referência.
> Serviço de Referência e Informação – um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar seu uso, por meio de linhas de atividade. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SR/Info, representa a Biblioteca funcionando na sua plenitude para o público. (MACEDO, 1990, p. 12)

Ao considerar as abordagens apresentadas, percebe-se que de alguma forma todas elas convergem para a finalidade principal do SR, ou seja, servir ao usuário. Outro indicativo relevante observado foi a inclusão, em seu sentido amplo, da palavra informação.

Almeida Júnior (2013) esclarece que o acréscimo do termo informação à denominação de SR se deu pelas transformações ocorridas nas bibliotecas entre as décadas de 1960 e 1970, fato este que exigiu mudanças consideráveis em vários aspectos da biblioteca. Fato apontado também por Macedo e Modesto (1999, p. 40) ao mencionarem que nessa época o material básico vinculado às bibliotecas desliga-se dos termos 'livro' e 'documento' para dar lugar à 'informação'. De acordo com os autores isso acarretou mudanças na biblioteca como um todo, das atividades do bibliotecário à gestão da unidade de informação. A partir de então o bibliotecário deixa de ser aquela pessoa que somente busca um documento armazenado no acervo e passa a ser considerado um mediador entre as fontes de informação e o usuário.

Ao designar o SR como Serviço de Referência e Informação (SRI), Macedo e Modesto (1999, p. 48) os caracterizam em dois pontos principais:

> a) Respostas a questões típicas de referência, no processo de interação: bibliotecário/usuário;
> b) Otimização do uso dos recursos da biblioteca, por meio de orientação formal e informal, atualização, capacitação contínua do usuário e dos próprios mediadores de informação; comunicação visual e gráfica, e sinalização dos espaços; promoção e divulgação da biblioteca; alerta e disseminação da informação.

Contudo, assim como todos os outros setores da biblioteca, o SR deve adequar seus objetivos aos da instituição e às necessidades de seus usuários. Para tanto, alguns autores afirmam ser necessário que cada biblioteca adote uma teoria adequada ao grau de auxílio na prestação de serviços aos seus usuários. Litton (1975) denomina essas teorias de conceito, a saber, conservador, moderado e liberal. Já, Martins e Ribeiro (1972) as descrevem como teoria: conservadora[1], moderada[2] e liberal[3].

Os dois autores sustentam, que na teoria conservadora não seria atribuição do bibliotecário de referência encontrar a resposta solicitada pelo usuário, mas sim organizar a coleção e contribuir para que o usuário se torne autossuficiente em suas pesquisas. Na teoria moderada, os dois autores enfatizam uma menor rigidez em relação à anterior, não excluem o treinamento aos usuários, nem a assistência dada ao leitor. Na teoria liberal os autores

[1] Teoria conservadora: admite como príncipio que a atribuição do serviço de referência é dispor e organizar o material de referência eficientemente, de modo a possibilitar resultados positivos à pesquisa e, ainda, orientar o leitor de modo a ele se desincumbir da sua tarefa por si mesmo, tornando-o auto-suficiente para o estudo e a pesquisa.

[2] Teoria moderada: admite que o serviço de referência propicie um pouco mais de assistência ao leitor. Isto não significa que a biblioteca se encarregue do fornecimento gratuito de cópias fotostáticas, tradução, compilação de bibliografias ou genealogias, organização de índices e resumos, etc.

[3] Teoria liberal: considera que a biblioteca deva prestar ilimitada ajuda aos consulentes: serviço total e não mera sugestão.

salientam que os serviços aos usuários devem ser prestados de forma abrangente, utilizando para isso, não só os recursos internos da biblioteca, mas também os de outras bibliotecas e tudo o que for possível para atendê-lo em suas solicitações.

Em suma, independente da teoria utilizada pela instituição, o usuário deve ser considerado a razão de ser dos serviços da biblioteca, sejam eles presenciais ou à distância.

2.2 Serviço de Referência Virtual: definição e características

A mudança é um processo natural que acontece em todos os setores da sociedade, fato este inerente à existência humana. A adequação a essas mudanças constantes é condição *sine qua non* para a evolução e desenvolvimento de qualquer segmento da sociedade. Todas as mudanças são importantes, mas algumas redefinem os paradigmas existentes, uma vez que existe a necessidade de repensar o que estava estabelecido.

Uma dessas mudanças aconteceu com o surgimento da Internet, possibilitada pelos avanços tecnológicos decorrentes das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's). Nesse contexto, encontra-se a biblioteca, uma instituição social, que no decorrer de sua existência passou por inúmeras mudanças. Para Cunha e Pessoa (2007), as bibliotecas e unidades de informação, pressionadas pelo mundo globalizado, modificam sua estrutura, seus processos, produtos e serviços. Mudam-se os papéis, as atividades e mesmo a forma de agir em todos os setores da biblioteca, fazendo com que a mesma e todos os envolvidos no processo informacional busquem se adequar a essas novas tendências.

Deste modo, surge o serviço de referência virtual (SRV), que ao integrar recursos tecnológicos ao SR presencial, amplia e dinamiza o atendimento aos usuários que não se encontram fisicamente presentes na biblioteca. Segundo Márdero Arellano (2001), o SRV surgiu no final da década de 1980 nos Estados Unidos, inicialmente utilizado por meio de correio eletrônico. Esse serviço, ainda de acordo com o autor, se inicia ao mesmo tempo em que as bibliotecas disponibilizam seus catálogos de forma automatizada.

A literatura apresenta diversas denominações para o SR prestado à distância utilizando-se de recursos digitais. Alves e Vidotti (2006) os apresentam como serviços avançados, e dizem que atualmente eles são descritos por vários termos: serviço de referência virtual, serviço de referência digital, referência virtual, referência digital, serviço de informação na Internet, referência em tempo real, serviço de referência *on-line*. Accart (2012) também cita várias denominações adotadas para esse serviço por alguns países, dentre elas, *electronic reference*, *online reference*, *digital reference*, *live reference* (com bate-papo ou videoconferência), *chat with a librarian* etc, na América do Norte; *renseignement à distance*

em ligne (informação à distância em linha), no Canadá e *service à distance, service question/responses à distance, guichet virtuel* etc, na França. O autor comenta ainda que existe uma heterogeneidade nessa terminologia, porém, todas com a intenção de atrair a atenção do usuário para o serviço de perguntas em linha com a assistência de um profissional.

Como pode ser visto inúmeras são as denominações encontradas na literatura, porém serviço de referência virtual (SRV) foi a denominação escolhida para esta pesquisa.

O SRV, em linhas gerais, é considerado um serviço de informação que, mediado pelo elemento humano e utilizando-se de recursos tecnológicos, permite a interação e o intercâmbio com os usuários que não estão presentes fisicamente na biblioteca. Na opinião de Accart (2012, p. 181), SRV é aquele que: "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".

Na busca por uma visão mais ampla, Accart (2012) apresenta algumas definições de autores que escreveram sobre o assunto. Catherine Jackson (2011 apud ACCART, 2012, p. 180), propõe a seguinte definição para o SRV: "um serviço de informação identificado; um quadro de pessoal para mediação humana; uma nova mídia; uma função de especialista; um funcionamento colaborativo; um contexto competitivo". Já para Susan McGlamery e Steve Coffman (2000 apud ACCART, 2012, p. 180), esse serviço consiste no "fornecimento de referência tradicional por intermédio de mídia eletrônica". Joanne Silverstein (2003 apud ACCART, p. 180) define a referência virtual como "rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha".

Conforme Cunha e Pessoa (2007, p. 70) a *Reference and User Services Association* (2004, p. 9) define a referência virtual como:

> um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.

A partir das definições apresentadas é possível perceber que nos dois tipos de SR – presencial e virtual – a característica básica continua a mesma: o atendimento das necessidades informacionais dos usuários, realizado por um profissional especializado. O que difere são os meios de proporcionar esse novo serviço com a introdução de ferramentas que facilitaram e agilizaram a comunicação entre o usuário e o bibliotecário. Com isso o usuário não precisa mais se deslocar até uma biblioteca para ter suas necessidades de informação

atendidas e em contrapartida, o bibliotecário pode atender a demanda dos usuários com maior rapidez. Outras características são elencadas por Alves e Vidotti (2006, p. 4) para os SRV:

> a) ser fundamentado em um planejamento bem estruturado baseado no levantamento das necessidades informacionais da comunidade que será atendida pelo serviço;
> b) ser sincronizado, realizado em tempo real, possibilitando o atendimento através de várias ferramentas disponíveis na Internet, como o e-mail, o *chat*, a videoconferência;
> c) possuir uma navegação simples, através de uma interface web facilitada, permitindo e indicando outros sites para melhor atender a questão exposta pelo usuário;
> d) elaborar respostas consistentes, objetivas, claras e relevantes e em tempo hábil, que possibilitem a construção de uma base de conhecimentos, utilizando-se dos recursos das TIC's [Tecnologia da Informação e da Comunicação] e da cooperação entre bibliotecas digitais, para a conexão com outras bases de dados e textos completos para deste modo otimizar o atendimento referencial ao usuário neste ambiente digital.

O SRV, de um modo geral, segue a mesma linha dos serviços de referência tradicionais, apesar de apresentarem particularidades, ou seja, por utilizarem recursos tecnológicos que os diferenciam dos serviços tradicionais. Nesse sentido, Macedo e Modesto (1999) redimensionam as cinco linhas de atuação desse serviço, linhas estas, inclusive, definidas e projetadas pela própria Macedo (1990). Este redimensionamento ocorre em contraste ao novo ambiente do SR, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 1 – As cinco linhas de atuação do SR em contraste com o SRV

Linhas de atuação	SR	SRV
1ª linha Serviço de Referência e Informação em si	O Serviço de Informação convencional representa o momento importante de interação humana, face-a-face, entre os três pilares do SRI: usuário-informação desejada-bibliotecário, caracterizado pela transação de questões-respostas genuínas de referência e pelos encaminhamentos a outros recursos informacionais fora da biblioteca.	As transações questão-resposta podem ser realizadas por *e-mail*, *chat* ou *softwares* especialistas que estabelecem a mediação entre o usuário e a informação desejada.
2ª linha Educação do usuário	No sistema convencional, temos a capacitação formal dos usuários para utilização extensiva e autônoma do sistema de informação, proporcionando oportunidade para cumprir com qualidade formas de atualização; tarefas de estudo, pesquisa ou profissionais, entre outras.	O uso ou consulta às informações disponibilizadas na rede através de arquivos eletrônicos, todavia, precisam ser acompanhados de orientações que permitem aos usuários executar, de forma autônoma, as operações necessárias para acesso às informações.

3ª linha Alerta e Disseminação da Informação	Compõe-se de um rol de produtos/serviços programados para atualizar e divulgar conhecimento, novidades e aspectos dos interesses expressos pelos vários segmentos de usuários, como Índices de Periódicos Correntes, Boletim de Alerta, Bibliografia Seletiva, DSI, entre outros.	Muda o processo de execução elaborado de forma impressa e circulação por correio ou meio tradicional, pelo uso de recursos tecnológicos, formato e distribuição eletrônica. DSI, Serviços e produtos de alerta serão produzidos digitalmente, a baixo custo, podendo ser disponibilizados em *sites* específicos da biblioteca.
4ª linha Divulgação e Comunicação Visual	Nas bibliotecas tradicionais, são programados guias, quadros de aviso, plantas localizadoras, representações gráficas, folhetos etc. para melhor facilidade de os usuários conhecerem organização/regimentos da biblioteca e, independentemente, circularem por suas várias seções e setores utilitários.	Na biblioteca do futuro, novos guias serão contemplados para familiarizar o usuário com o acesso da rede ao site de localização da biblioteca. Os folhetos passam a ser 'páginas clicantes' denominadas homepage. Um 'mapa do site' levará o usuário aos pontos de informação de seu interesse. Ferramentas de buscas vão permitir ao usuário proceder à pesquisa de assuntos desejados, retornando a links para os textos referentes a termos-chave procurados.
5ª linha Administração/Supervisão do SRI	Atenção é dada a este setor desde o momento do planejamento da biblioteca até a prestação de informações; locais de controle do acervo e manutenção dos catálogos do público, os postos de empréstimo e referência; supervisão do SRI, atividade administrativas, regimentais de empréstimo e consultas, de ordem interna do setor e das regulares avaliações do SRI.	Em ambientes de informações eletrônicas, a organização e administração de coleções digitais baseadas em recursos de mídia eletrônica e de conexões de acesso, estarão apoiando a pesquisa e a instrução ao uso dos sistemas. Identificar, acessar e utilizar materiais nas redes passa a ser vistos como extensões das finalidades do serviço de referência.

Fonte: Elaboração do autor baseado em Macedo (1990, p. 13) e Macedo e Modesto (1999, p. 66-70).

Ao contrapor o SR presencial ao SRV, percebe-se a importância do bibliotecário de referência em se adequar às inúmeras ferramentas proporcionadas por esse novo ambiente, sem esquecer, no entanto, que a interação humana é condição essencial ao processo de mediação usuário-bibliotecário-informação, até mesmo sem o usuário estar fisicamente presente na biblioteca.

Segundo Cunha e Pessoa (2007), com o surgimento da *Web* na década de 1990, esse processo de mediação passou a ser realizado por meio de ferramentas de comunicação como o correio eletrônico (*e-mail*), formulários via *Web*, videoconferência, *chat*, dentre outros. Segundo ele, existem duas opções para o contato entre o bibliotecário e o usuário por meio dessas ferramentas. A primeira permite uma interação assíncrona, ou seja, a interação não acontece em tempo real, como no caso do correio eletrônico (*e-mail*) e outra síncrona, na qual o usuário interage em tempo real com o bibliotecário, como no caso do *chat* e da videoconferência.

A utilização dessas tecnologias, sempre em constantes mudanças, exige aos profissionais da informação adaptação e atualização contínua a esses novos recursos, a fim de que desempenhem seu papel de mediadores entre as fontes de informação e o usuário da melhor maneira possível.

2.3 Normas e diretrizes internacionais para o serviço de referência presencial e virtual

Na visão de Almeida Junior (2013), como mostrada anteriormente, boa parte dos SR das bibliotecas brasileiras não se encontra estruturados e organizados de forma a prestar um serviço de qualidade aos usuários.

O SR, assim como todos os setores que compõem uma biblioteca, deve se pautar em políticas preestabelecidas, normas, padrão de qualidade, enfim algum documento orientador que norteie suas atividades para que dessa forma seus serviços sejam desempenhados "de maneira uniforme, consistente, padronizada, racionalizando e ordenando os trabalhos e, por conseguinte, propiciando maior eficácia do setor" (FIGUEIREDO, 1990, p 60).

Como uma forma de auxílio aos bibliotecários desse setor e um melhor desempenho do SR como um todo, foram desenvolvidos um conjunto de diretrizes que, segundo Mota e Nunes (2012, p. 8) "procuram dar resposta às necessidades das bibliotecas, independentemente do seu tipo, da sua dimensão e da sua localização, relativamente à planificação, organização e funcionamento do SR".

Trata-se das diretrizes estabelecidas pela IFLA (*International Federation of Library Association*) e pela RUSA/ALA (*Reference and User Services Association /American Library Association*).

Segundo Mota e Nunes (2012), o *RUSA Standards and Guidelines Committee* é um comitê responsável pela coordenação dos trabalhos de desenvolvimento das diretrizes relativas ao SR e que, de acordo com os autores elaboraram as seguintes normas e diretrizes:

a) as *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service* (RUSA, 2004b), procuram auxiliar as bibliotecas na implementação e gestão de um SRV, criando linhas orientadoras de organização e funcionamento passíveis de serem adoptadas por diferentes tipos de bibliotecas. Encontra-se organizado em cinco temáticas: definição de SRV; preparação para o SRV; disponibilização do serviço; organização do serviço e privacidade. Elaboradas em 2004, estas directrizes foram revistas em 2009, de forma a incluir experiências e conhecimentos adquiridos na área da referência desde a sua elaboração;
b) as Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers (RUSA, 2004ª), centra-se no desenvolvimento da relação entre o bibliotecário de referência e os utilizadores deste serviço, chamando a atenção para o impacto negativo ou positivo que esta interação pode ter no processo de referência e na importância que atitudes como a simpatia e o interesse têm no sucesso deste serviço. Foca cinco aspectos comportamentais, subdivididos em orientações gerais e específicas para o SRP e para o SRV: acessibilidade (*Approachability*), interesse (*Interest*); saber ouvir/interrogar (*Listening/Inquiring*); pesquisar (*Searching*); e acompanhamento (*Follow up*). Iniciou-se, em 2011, o processo de revisão destas diretrizes, cuja proposta foi já publicada de forma a serem recolhidas opiniões de quem trabalha na área;
c) as directrizes *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (RUSA, 2003), pretendem apontar um conjunto de competências essenciais ao bibliotecário de referência para o desempenho correcto das funções e dos requisitos do seu trabalho. Encontra-se organizada em cinco aspectos fundamentais relativos às funções pelo bibliotecário de referência e às competências necessárias para o seu desempenho: acesso à informação; conhecimentos básicos; marketing/percepção/informação; colaboração; e avaliação. Actualmente em fase de análise, está em curso a elaboração duma proposta de revisão.
d) as *Guidelines for Cooperative Reference Services* (RUSA, 2006) foram elaboradas pelo Cooperative Reference Service Committee da RUSA e visam apoiar as bibliotecas na organização e na avaliação de serviços de referência cooperativos, contribuindo para o desenvolvimento de politicas e procedimentos necessários. Criadas em 1998, estas directrizes são o resultado de uma primeira revisão, e encontram-se organizadas em quatro partes focando os seguintes conteúdos: objectivos do serviço; gestão; disponibilização; e avaliação. (MOTA; NUNES, 2012, p. 8)

Com relação as diretrizes específicas para o SRV, Mota e Nunes (2012, p. 9) mostram o "*Reference Service Committee* elaborou as *Digital Reference Guidelines* (IFLA, 2008), com base nas directrizes da RUSA, nas *Guidelines for behavioral performance of reference and information services providers*, em workshops e encontros profissionais". Segundo eles, essas directrizes são:

a) as Digital Reference Guidelines (IFLA, 2008) dirigem-se particularmente ao SRV, com o intuito de promover e apoiar os bibliotecários na sua planificação, gestão e funcionamento. Estão organizadas em duas secções, a primeira dirigida aos responsáveis das bibliotecas, abordando questões relativas aos procedimentos essenciais no processo de organização de um SR, nomeadamente planificação, política de referência, recursos humanos, formação, design da interface informática, aspectos legais, publicidade/promoção, avaliação e colaboração. A segunda secção aborda questões mais práticas no processo de funcionamento e disponibilização deste serviço, incluindo uma secção específica para a implementação e funcionamento de um SRV através de programas de chat. Os aspectos tratados são: objectivos do SR, tipologia ou modelos, recursos humanos,

> competências pessoais e profissionais e formação, espaço físico e espaço virtual, recursos tecnológicos, recursos documentais, horário de serviço, divulgação, avaliação, aspectos legais, funcionamento de SR chat. (MOTA E NUNES, 2012, p. 8)

Seja qual for o tipo de biblioteca, essas diretrizes podem auxiliar os administradores e profissionais que trabalham no setor de referência no planejamento e desenvolvimento de um serviço pautado em padrões de qualidade conforme o que está estabelecido nas mesmas. O conhecimento de tais diretrizes pode ajudar os bibliotecários de referência a prestarem um serviço de melhor qualidade a seus usuários.

2.4 Processo de Referência

No momento em que um usuário, efetivamente, busca a ajuda de um bibliotecário para solucionar uma lacuna informacional, acontece o processo de referência. Trata-se, no entanto, de um processo complexo, pois pode abranger desde uma consulta simples a uma consulta extremamente complexa. Além disso, por se tratar de um processo no qual ocorre uma interação humana, ele também se torna complexo por compreender uma série de variáveis. Segundo Ress (1966 apud Grogan, 1995, p. 50) esse processo envolve "não só a identificação e utilização do instrumental bibliográfico disponível, mas também a intervenção de variáveis psicológicas, sociológicas e ambientais que ainda não são perfeitamente compreendidas".

Grogan (1995, p. 50) afirma que a expressão 'processo de referência' denomina a "atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência". Para ele, esse processo compreende desde o reconhecimento da existência do problema pelo usuário, passa pela formulação da questão ao bibliotecário, busca da informação, entrega da resposta e finaliza com a solução do problema original. Grogan (1995, p. 51-54) divide esse processo em oito passos e traça uma sequência lógica de etapas, a saber:

a) o problema – apresentação de um problema pelo usuário que pode ser tanto decorrente de fonte interna, de origem psicológica ou cognitiva, como externa, originário do contexto social;
b) a necessidade de informação – necessidade de conhecer e compreender ou somente uma curiosidade do usuário. Nesta fase a necessidade de informação pode ser ainda vaga e imprecisa;
c) a questão inicial – pergunta feita pelo usuário e que, na falta de clareza, deverá ser formulada como uma questão;

d) a questão negociada – esclarecimentos e ajustes da questão inicial. Comparação com a terminologia utilizada nas fontes de informação, o que pode exigir redefinição ou reformulação da pergunta;
e) a estratégia de busca – decisões a serem tomadas com relação à forma de realização das buscas. Dividem-se em duas etapas, a primeira diz respeito à análise, identificação dos conceitos e suas relações com a finalidade de traduzi-los em enunciados apropriados à linguagem do acervo, a segunda diz respeito à escolha entre os vários caminhos possíveis. O conhecimento das fontes de informação, experiência em sua utilização e a intuição do bibliotecário poderá influenciar no êxito da pesquisa;
f) o processo de busca – realização efetiva da busca no acervo informacional. Recomenda-se uma estratégia de busca flexível, além do preparo de estratégias alternativas, caso seja preciso;
g) a resposta – apresentação do resultado da busca, que poderá ser positivo ou negativo. Caso tenha sido realizada de forma correta, seu resultado será igual ao enunciado de busca, caso contrário o resultado também deverá ser considerado como uma resposta;
h) a solução – avaliação conjunta do bibliotecário e o usuário sobre o resultado da pesquisa.

De acordo com Mangas (2007, p. 10), o processo de referência é denominado como a "sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores". Segundo ele, esse processo corresponde à necessidade de informação, que é levada ao conhecimento do bibliotecário, a qual pode se expandir ou não pela entrevista de referência, passa pela obtenção da resposta e finaliza com a sua entrega ao utilizador. Já para Mangas (2007, p. 10-17), a divisão do processo de referência se dá da seguinte maneira:

a) recepção e identificação da pergunta – identificação da tipologia das perguntas a fim de avaliar se será realizada ou não uma entrevista de referência;
b) entrevista de referência – diálogo entre o bibliotecário de referência e o utilizador para a obtenção de informações adicionais sobre a profundidade e objetivos da pesquisa a fim de deixar claro o conteúdo da pergunta;
c) estratégia de pesquisa e obtenção da resposta – extração e identificação dos conceitos pertinentes ao tema que se deseja informação e decisão sobre o tipo de instrumento que irá ser utilizado para a obtenção da resposta;

d) fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência – entrega da resposta ao utilizador e a verificação de que a resposta que foi obtida corresponde realmente à pergunta. No caso de não conseguir resultados, encaminhar o utilizador a outra biblioteca.

Conforme o que foi visto, pode-se inferir que a resposta dada a uma necessidade de informação é entendida como processo de referência. Esse processo é definido de forma bem parecida pelos dois autores citados anteriormente, o que difere é somente a quantidade de etapas nas quais se divide o processo de referência. É possível observar que Mangas (2007) condensa as oito etapas do processo de referência divididas por Grogan (1995), em quatro etapas, no entanto, seu conteúdo continua praticamente o mesmo.

Já ao analisar o que Accart (2012) escreveu sobre o SR percebe-se que, o processo pelo qual é fornecida uma resposta a uma necessidade de informação do usuário, não é mais chamado por ele de processo de referência. O autor utiliza 'pesquisa de informação' para descrever esse trabalho executado pelo SR, como pode ser visto a seguir:

> A pesquisa de informação constitui um dos pontos essenciais do trabalho de referência e é uma das finalidades da estrutura implantada. O bibliotecário de referência emprega, para isso, todas as informações de que dispõe:
>
> a) as fornecidas pelo usuário durante a entrevista de referência e que servem para delimitar o campo da pesquisa, formalizá-la numa estratégia de busca que combina vários termos entre si;
> b) as que resultam de sua própria experiência e de seu conhecimento das fontes de informação;
> c) as fornecidas pelos instrumentos de referência: obras de referência, bibliografias, catálogos, bases de dados ou outras fontes de informação. (ACCART, 2012, p. 138)

Com relação às etapas pelas quais o autor divide essa 'pesquisa de informação' ele as caracteriza como uma metodologia. Para o autor essa metodologia é na realidade uma estratégia que deve ser seguida e que reúne competências, técnicas e conhecimentos. Segundo ele:

> A busca de informações, vista do ângulo documental, recorre a técnicas específicas que reunimos geralmente sob a expressão 'metodologia da pesquisa de informação ou bibliográfica': trata-se realmente de um método a ser adotado, com etapas sucessivas que se encadeiam, e cujo objetivo final é responder a uma necessidade de informação. (ACCART, 2012, p. 140)

As etapas mencionadas por Accart (2012, p. 140) são divididas em quatro:

a) a necessidade de informação – compreensão do pedido de informação do usuário, o qual muitas vezes está impreciso e não explicita o enunciado, durante a entrevista de referência. Identificação do contexto e da finalidade da pesquisa;

b) os termos da busca e a estratégia de busca – análise da questão de diferentes ângulos para a retirada dos termos e conceitos mais precisos. Tradução dos termos para uma linguagem controlada. Utilização de operadores booleanos (E, OU, NÃO)[4] para construção da estratégia de busca;

c) os instrumentos da pesquisa – seleção dos instrumentos necessários à execução da pesquisa;

d) a pesquisa e os resultados – realização do trabalho de pesquisa. Reformulação da pesquisa caso o resultado obtido não corresponda à necessidade inicial de informação. Validação da informação por meio de norma[5], análise das fontes, opinião e reputação dos autores e recurso a especialistas.

A partir do exposto pode-se concluir que, mesmo ao utilizar uma nomenclatura diferenciada que os autores anteriormente citados, essa 'pesquisa de informação' defendida por Accart (2012) mantém, em linhas gerais, a mesma ideia presente nos processos de referência abordados por Grogan (1995) e Mangas (2007). O diferencial está na introdução das TIC's nos serviços oferecidos pela biblioteca, o que acarretou mudanças na forma de realização do trabalho.

Nesse sentido, Alves e Vidotti (2006, p. 5) esclarecem que:

> No SRID, as TIC's indicam a interface do processo, através de um software específico que realiza o processo de referência. A interação face-a-face é agora realizada via e-mail, formulário na web, FAQ's[6], chat ou videoconferência.

Tanto o SR como o SRV se utilizam dessas novas tecnologias para responder as questões colocadas pelos usuários. No caso, por exemplo, das estratégias de busca feitas para realizar uma pesquisa *on-line* será preciso, para refinar a busca, utilizar os operadores booleanos mencionados por Accart (2012).

Outra diferença se encontra na menção feita por Accart (2012) ao uso da norma ISO 8402 como padrão de qualidade para validar a informação fornecida ao usuário. A questão da avaliação dos SR já havia sido mencionada por Mangas (2007), mas não com o enfoque de validar a informação e sim de determinar a taxa de respostas corretas por meio da Norma ISO 11620.

---

[4] Interseção (operador E)
União (operador OU)
Exclusão (operador NÃO)

[5] "Norma ISO 8402 [Gestão da qualidade e garantia da qualidade] define validação como 'a confirmação, por exame e fornecimento de evidência objetiva, de que os requisitos específicos, para um uso pretendido, são atendidos'

[6] FAQ's – Frequently Asked Questions – perguntas feitas frequentemente.

Uma visão diferenciada desse processo é defendida por Almeida Junior (2013). O autor contrapõe à ideia de se seguir regras, técnicas rígidas e padrões que desconsideram as especificidades de cada biblioteca. Em sua opinião o processo de referência "deveria estar livre de esquemas pré-estabelecidos, permitindo a sua autonomia e adaptação aos interesses da comunidade a quem deve servir" (ALMEIDA JUNIOR, 2013, p.18).

Como foi visto, a finalidade principal do processo de referência é a resolução das questões informacionais dos usuários, para isso a busca de informação pode ser feita tanto de forma manual como informatizada, seu sucesso dependerá dos objetivos propostos pelo SR, mas, sobretudo do envolvimento, das aptidões e das habilidades que o bibliotecário de referência deve possuir para que essa tarefa seja executada de maneira satisfatória. Tarefa essa cada vez mais difícil em decorrência da quantidade de informação que é produzida.

Dessa forma, diante do advento das novas tecnologias e da crescente produção de informação, torna-se cada vez mais necessário formar profissionais capacitados, com competências informacionais e tecnológicas, a fim de oportunizar o acesso e a disponibilização de informação relevante e útil ao usuário.

2.5 Bibliotecário de referência

O bibliotecário de referência é o profissional encarregado de prestar assistência pessoal ao usuário que busca uma informação. De todos os outros profissionais que trabalham em uma biblioteca, ele é quem mantém o contato mais direto com o público. Daí a importância desse profissional, por ser o primeiro canal de comunicação entre o usuário e a instituição. Dessa forma, a qualidade dos serviços oferecidos pelo bibliotecário de referência irá refletir, negativa ou positivamente, na visibilidade da instituição.

Segundo Grogan (1995), a denominação 'bibliotecário de referência' foi empregada por volta de 1888, por Melvil Dewey, o que não significou necessariamente que a prestação desse serviço fosse prontamente aceita nas bibliotecas públicas. De acordo com o autor a assistência aos leitores quase não existiu até meados do século XX.

A ideia de existir um profissional para atender e orientar o usuário em suas necessidades informacionais se inicia nas bibliotecas públicas e chega até as bibliotecas universitárias (SILVA, 2006). A nova tendência do ensino superior, de acordo com Grogan (1995) colaborou para o desenvolvimento do SR nas bibliotecas universitárias, ao estimular 'o estudo pela pesquisa'. Com isso, os usuários dessas bibliotecas passaram a requerer mais tempo dos bibliotecários em função dessa nova realidade.

Esse fator também foi observado por Dewey, que segundo Ochôa (2005 apud SILVA, 2006, p. 48) destacou três aspectos do trabalho de referência:

> a) a constituição de uma nova tarefa, mais virada para os instrumentos de pesquisa, converte-se numa indagação das interações possíveis entre o valor da coleção documental e a eficácia das respostas aos utilizadores.
> b) assume importância fundamental a experiência do bibliotecário, que deve possuir um conhecimento ao mesmo tempo enciclopédico, objetivo e exaustivo das fontes de informação disponíveis, pensando já em cada utilizador e nas questões que coloca. Neste sentido, a experiência converte-se na competência mais relevante para ocupar as novas funções.
> c) finalmente, o bibliotecário deixaria de se centrar na organização dos fundos documentais, para se centrar numa nova categoria – o leitor que o procura.

O bibliotecário deixa, com isso, de se preocupar somente com a guarda e a preservação do acervo e passa a pensar também no usuário que procura a informação. Dessa forma, já no início do século XX,

> [...] este profissional deixa de ser encarado como um erudito que deve dominar todos os segredos contidos nos acervos de uma instituição do conhecimento, para se tornar um facilitador do acesso à informação (SILVEIRA, 2008, p. 88).

No entanto, para que este profissional desempenhe sua principal função, ou seja, de facilitador do acesso à informação para o usuário, é necessário que ele possua alguns requisitos. Além de uma formação básica e sólida, Accart (2012) salienta que para ser um profissional de referência competente é necessário também que ele possua cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos e disposição para enfrentar qualquer tarefa. Contudo, observa-se que outro requisito frequentemente apontado na literatura da área como básico para o exercício dessa função é a experiência.

Accart (2012, p. 79) diz que a função de referência "se aprende com o tempo e com a experiência". Essa questão é retratada desde os primórdios do SR. Grogan (1995, p. 1) destaca que William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College, em 1891, proferiu um texto em uma conferência no qual apontava que "as três primeiras qualificações indispensáveis aos bibliotecários de referência são: 1) experiência; 2) experiência; 3) experiência". Quase cem anos se passaram e em 1985, na avaliação do chefe do departamento de referência de uma universidade norte-americana, Fred Batt (apud GROGAN, 1995, p. 1) concluía que "um dos truísmos que identifico nos serviços de referência é que não existe substituto para a experiência".

A experiência é indiscutivelmente um fator importante na atuação do bibliotecário de referência. Para se tornar um profissional competente ele precisa além de conhecer bem a coleção de referência e a unidade onde atua (FARIAS; SOUZA, 2012), conhecer profundamente as fontes de informação, o que só se consegue com o tempo. O conhecimento

das fontes de informação torna-se imprescindível no momento em que o bibliotecário monta a estratégia de busca e inicia a busca da informação em si, pois nesse momento ele terá que escolher dentre as inúmeras fontes existentes a que melhor se adeque à busca do usuário.

Contudo, diante das transformações por que passa a sociedade atual e da quantidade imensurável de informação que é produzida é necessário que, além da experiência, esse "moderno profissional da informação" (SILVEIRA, 2008, p. 88) adquira novas habilidades, atitudes e conhecimentos para lidar não só com os novos usos das tecnologias de informação, mas também para atender a um novo perfil de usuários cada vez mais exigentes. Esses usuários, de acordo com Guimarães (2004, p. 89) são "mais conscientes de seus direitos e das potencialidades informativas dos distintos sistemas, passam a ter mais clareza em relação a suas próprias necessidades".

Accart (2012) também destaca esse novo perfil de usuário. Ele explica que as redes de informação nem sempre fornecem a resposta que esse usuário mais exigente deseja, principalmente quando se trata de pesquisas mais complexas. Nesse sentido, para atender a essa nova demanda são exigidas habilidades e competências dos bibliotecários, principalmente os de referência.

O referido autor diz que é possível reconhecer um profissional competente por meio de algumas qualidades particulares como curiosidade, empatia e receptividade aos outros. No entanto ressalta que segundo a pesquisa *PISA*[7] "o conceito de competência não se refere unicamente aos conhecimentos e aptidões técnicas, pois implica também a capacidade de responder a exigências complexas" (ACCART, 2012, p. 79). Segundo ele, a mesma pesquisa distingue três competências fundamentais:

> Competência 1: as pessoas devem ser capazes de utilizar uma ampla gama de instrumentos para que possam interagir de forma consciente com seu ambiente. Trata-se de instrumentos materiais, como os relativos às tecnologias da informação, e também instrumentos socioculturais, como a linguagem.
> Competência 2: num mundo interdependente, as pessoas devem poder travar relações com outrem. São capazes de interagir em mundos heterogêneos.
> Competência 3: assumem responsabilidades e se comportam de maneira autônoma. (ACCART, 2012, p. 80)

Tais competências não são específicas para o profissional bibliotecário, porém elas se aplicam ao contexto atual da função de referência, pois o mesmo exige um profissional mais flexível, capacitado no uso das novas tecnologias e com facilidade de comunicação oral e escrita para uma melhor interação com os diferentes usuários da biblioteca, sejam eles físicos

[7] PISA (Programme for International Student Assessment) [programa de avaliação internacional de estudantes] da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) publicada em 2005.

ou remotos. Além dessas, Accart (2012, p. 81) cita outras competências técnicas igualmente importantes como "preocupação com a ordem e o espírito metódico; sentido da precisão e espírito de síntese; capacidade de entender sob todos os aspectos um problema que lhe seja exposto; capacidade de traduzir o problema em função do sistema de informação utilizado".

Pode-se dizer que essas competências são essenciais ao bibliotecário de referência, mas somam-se a elas qualidades indispensáveis no exercício da função. Ainda de acordo com Accart (2012, p. 80) são exigidas qualidades intelectuais e comportamentais como "saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível; mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito e adaptabilidade".

Dessa forma, para se adequar ao mercado cada vez mais exigente é preciso que o bibliotecário de referência, mas não somente ele, todos os profissionais que lidam com a informação, mantenham-se em constante atualização. Para isso, cabe ao profissional "participar de um processo de educação continuada, partindo de seu curso de formação profissional, prosseguindo com cursos de especialização ou de curta duração" (BORGES, 2004, p. 65).

Porém, essa questão do aperfeiçoamento em cursos de curta duração é contestada por Pasquarelli (1987 apud SILVEIRA, 2009) com base em uma pesquisa realizada com 447 bibliotecários, na qual se verificou que os profissionais preferem cursos de extensão universitária em detrimento aos cursos de especialização, mestrado e doutorado. A autora ressalta ainda que tais cursos oferecem um nível baixo de aproveitamento, pois, de uma maneira geral, apresentam os assuntos de forma superficial.

Outra forma de atualização para o profissional, de acordo com Almeida Júnior (2013) seria a participação em eventos, leitura de livros e assinatura de periódicos da área. Todos esses elementos demonstram a mudança de perfil do bibliotecário e que o mesmo deve se manter em constante atualização para ser o profissional que esse novo mercado, em constante evolução, exige.

Nesse sentido, diante do contexto de mudanças no qual a informação tornou-se fator decisivo, destacam-se novos papéis para os bibliotecários de referência. Conforme Silva (2005, p. 33),

> [...] juntamente à sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa.

Essa função educativa, na qual o bibliotecário capacita o usuário na busca e no uso da informação, é uma das diretrizes que foram elaboradas pela Seção de Habilidades em

Informação (INFOLIT), da Federação Internacional de Associações de Instituições Bibliotecárias (IFLA), com o intuito de aproveitar melhor o tempo do bibliotecário (LAU, 2008). De acordo com essas diretrizes,

> Os bibliotecários podem otimizar seu tempo ensinando aos alunos e ao pessoal docente como encontrar, avaliar e utilizar a informação. Devem redirecionar o seu trabalho para orientar os indivíduos na busca e no uso, em lugar apenas da localização de fontes de recuperação. Entretanto, o papel do facilitador impõe um desafio: os bibliotecários devem ser capacitados na busca das oportunidades para aprender ou melhorar suas habilidades como facilitadores de aprendizagem. (LAU, 2008, p. 33)

Como é possível observar, para se tornar um profissional capaz de ensinar os usuários a serem independentes na busca por informação e com isso 'otimizar seu tempo', como afirma Lau (2008) é preciso que esse profissional esteja em constante aprendizagem e leve em conta sempre as mudanças e os avanços que ocorrem a sua volta.

Sendo assim, nesse ambiente dinâmico, que a cada dia surgem novos recursos que o bibliotecário precisa conhecer e saber lidar, é de extrema importância a atualização constante desse profissional, mesmo porque, sua função hoje não se resume somente em mostrar onde encontrar a informação, mas também em instruir os usuários no uso desses novos recursos. Além disso, o bibliotecário deve ter consciência das suas atribuições, conforme serão apresentadas na subseção a seguir.

2.5.1 Atribuições dos bibliotecários de referência presentes na literatura

As atribuições desempenhadas pelos bibliotecários de referência estão diretamente ligadas ao tipo de biblioteca em que estão inseridos. Nesse sentido, os serviços prestados devem se adequar ao tipo de público ao qual a biblioteca atende. De acordo com Mangas (2007) a definição de objetivos é um fator fundamental na constituição de um SR, assim como indicar em um documento, acessível aos usuários, o que o serviço se propõe a oferecer, a que público e em que condições. Figueiredo (1992, p. 9) complementa essa ideia ao afirmar que,

> [...] os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos.

O SR pode ser entendido em seu sentido restrito quando o bibliotecário presta assistência pessoal ao usuário que está em busca de uma informação e, em seu sentido amplo, quando se trata de todas as tarefas que o setor de referência executa. De acordo com o que se propõe a presente pesquisa, serão analisadas as atribuições do bibliotecário de referência como um todo, isto é, as desempenhadas em sentido restrito e amplo.

Conforme a revisão de literatura observou-se que os autores que escreveram sobre o assunto utilizaram diferentes termos para se referir as atividades desempenhadas pelo SR e consequentemente pelos bibliotecários de referência, dentre eles podem-se destacar os termos atividade, tarefa, atribuição, função, trabalho, serviço etc.

Com intuito de não causar nenhum equívoco em decorrência de diferentes terminologias e apenas a título de uniformização optou-se por utilizar nessa pesquisa, como equivalência dos termos referidos acima, o termo 'atribuição'. Esse vocábulo é definido por Ferreira (2010, p. 239) como:

> 1.Ato ou efeito de atribuir; 2. Prerrogativa; 3. Faculdade inerente a um cargo. Atribuição profissional. Tipo de atividade que uma determinada categoria profissional pode desenvolver, levando em consideração a formação técnico-científica dos seus integrantes, a resolução dos órgãos de classe e a legislação específica existente. (FERREIRA, 2010, p. 239)

A seguir são apresentadas, as atribuições dos bibliotecários de referência segundo levantamento bibliográfico realizado em livros, dissertação e artigos. Ressalta-se, porém, a dificuldade de encontrar, em trabalhos atuais, a descrição de tais atribuições. Essas atribuições serão apresentadas em ordem cronológica a partir da década de 1970, para que seja possível uma compreensão mais completa do termo.

Martins e Ribeiro (1972) elencam as atribuições dos bibliotecários de referência dividindo-as em: trabalhos de rotina e serviços especiais, estas se dividem ainda em: referência e assistência aos leitores e são exemplificadas de acordo com o quadro a seguir:

Quadro 2 – Atribuições dos bibliotecários de referência de acordo com Martins e Ribeiro (1972, p. 95)

	Trabalhos de rotina	**Serviços especiais**
De Referência	Responder questões de referência	Estabelecer a política da seção de referência
	Instruir em fontes e métodos de referência	Fazer índices especiais
	Compilar bibliografias	Contribuir para projetos bibliográficos
	Organizar e manter arquivos de informação	
	Verificar dados bibliográficos para empréstimos entre bibliotecas	
De assistência aos leitores	Explicar aos leitores o arranjo e recursos da biblioteca	Redigir resumos (abstracts) de material impresso
	Auxiliar leitores a localizar e selecionar livros	Conduzir atividades em grupo
	Auxiliar leitores a usar fichários	Cooperar com grupos

	Fornecer informações sobre obras, autores, editores.	Realizar palestras sobre livros e leituras
	Informar leitores sobre obras relacionadas com seus interesses especiais	Planejar e conduzir hora do conto
	Compilar e distribuir listas de leituras recomendadas	Estabelecer horários e conduzir classes na biblioteca
	Manter quadros de avisos e jornais murais	Coordenar a biblioteca com o programa educacional
		Planejar mostras de documentos

Fonte: Elaboração do autor baseado em Martins e Ribeiro (1972, p. 95)

Já para Litton (1975) as funções realizadas pelo bibliotecário de referência são variadas e importantes. Elas são descritas de acordo com o quadro a seguir:

Quadro 3 – Funções dos bibliotecários de referência de acordo com Litton (1975, p. 7)

Funções	**Descrição**
Responder a perguntas	Procura dar uma resposta para cada pergunta, seja diretamente, seja proporcionando ao leitor as fontes de informação para que ele mesmo procure e encontre a resposta desejada.
Localizar dados	Procura proporcionar os dados necessários para resolver suas necessidades de informação; estas justificam a ajuda que a biblioteca deve prestar.
Estimular o estudo e a pesquisa	Cada biblioteca escolar ou universitária deve contar com os serviços de um bibliotecário profissional que se encarregará de completar, com os livros, o trabalho docente iniciado na aula.
Ensinar	Ensina o uso do catálogo, explica o significado especial dos livros de referência e indica os diferentes passos a serem seguidos em uma pesquisa.
Aconselhar	Esta tarefa de procurar o leitor de maneira atuante para orientá-lo é um traço característico da biblioteca moderna.

Fonte: Elaboração do autor baseado em Litton (1975, p. 7)

Conforme Merlo Vega (2000 apud SILVA, 2006, p, 47) os principais serviços realizados pelos bibliotecários de referência são:

a) Consultas de resposta rápida;
b) Consultas bibliográficas;
c) Acesso ao documento;
d) Informação sobre novidades;

e) Difusão seletiva da informação;
f) Orientação bibliográfica e documental;
g) Assessoramento técnico;
h) Formação de usuários.

As atribuições vinculadas ao setor de referência e que estão consequentemente sob a responsabilidade do bibliotecário de referência, são as seguintes de acordo com Romani; Borszcz (2006, p. 70):

a) Prestar assistência aos leitores;
b) Manter organizada a coleção de obras de referência;
c) Planejar mostras de documentos;
d) Realizar levantamentos bibliográficos e pesquisa na internet;
e) Prestar orientações sobre normalização técnica de documentos;
f) Prestar serviços de divulgação da UI[8];
g) Promover treinamento de usuários;
h) Participar de grupos responsáveis pela organização de eventos.

Na visão de Accart (2012, p. 113) a função de referência abrange as seguintes atividades:

a) Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
b) Serviço de perguntas/respostas;
c) Pesquisa de informações;
d) Execução e encaminhamento da pesquisa de informações;
e) Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
f) Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
g) Empréstimos de documentos, empréstimos entre bibliotecas;
h) Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

A partir do exposto pode-se inferir que existe uma variedade de atribuições vinculadas ao cargo de bibliotecário de referência. No entanto, o tipo de biblioteca e o seu público alvo irão determinar o que cada serviço deverá oferecer. Segundo Mangas (2007) os usuários de uma biblioteca pública são diferentes dos usuários de uma biblioteca universitária, no caso desta última, por exemplo, seus estudantes procuram a biblioteca para realizar trabalhos e estudar para as disciplinas. Já os docentes e pesquisadores requerem um trabalho mais demorado e complexo, eles exigirão "um grau de pertinência, de especificidade e de exaustividade da informação solicitada muito superior à dos alunos de um curso de licenciatura" (MANGAS, 2007, p. 3).

Até o momento foram apresentadas as atribuições do bibliotecário de referência no ambiente do SR presencial, porém a função de referência evoluiu juntamente com a evolução do SR. Segundo Accart (2012) o SRV é um prolongamento do SR presencial e pode variar do mais simples aos mais elaborados dependendo do tipo de público, dos recursos técnicos e da

[8] UI - Unidade de Informação

possibilidade de investimentos de cada instituição. De uma maneira geral, o autor descreve os SRV como:

> [...] balcões de informação em linha, complementares ou independentes dos balcões presenciais, que oferecem possibilidade de diálogo e intercâmbio com o usuário, empregando tecnologias atuais (do bate-papo ao blogue e à lista de discussão), passando pelo telefone celular e serviços de mensagens curtas (sms), acrescentando uma base de dados de perguntas/respostas pesquisáveis em linha ou um diretório de vínculos ou uma lista de perguntas mais frequentes (FAQ). (ACCART, 2012, p. 164)

As atribuições dos bibliotecários de referência no ambiente virtual dependerão do tipo de serviço que a instituição disponibiliza. Para Macieira e Paiva (2007) a necessidade atual é oferecer ao usuário do SRV a mesma qualidade dispensada ao SR presencial. A seguir são apresentados os serviços oferecidos pelo SRV conforme (MARCONDES; MENDONÇA E CARVALHO, 2005, p. 4 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 5). A partir dos serviços apresentados por esses autores pode se ter ideia das novas atribuições dos bibliotecários de referência no ambiente virtual:

Quadro 4 – Serviços a serem oferecidos pelo SRV

1 Provisão de documento
Pesquisa *on-line* do acervo da biblioteca: a partir da conexão à Internet o usuário poderá ter acesso à biblioteca;
Comutação bibliográfica *on-line*: por meio de formulários *on-line*, direcionamento ao *site* do IBICT, ou direcionamento aos *sites* de comutação bibliográfica;
Fornecimento de cópias *on-line*: a partir da criação de *Links* de Anais, teses, dissertações e periódicos eletrônicos, respeitando sempre os direitos autorais;
Empréstimos entre bibliotecas: disponibilizando formulários *on-line* para que os usuários possam consultar documentos existentes em outras bibliotecas;
Entrega de material: a partir da solicitação de uma informação a biblioteca enviará o resultado da pesquisa usando de algum canal de comunicação;
Preparação de traduções: Criar *links* com tradutores on-line.
2 Provisão de Auxílio Bibliográfico
Questões de referência simples e questões de referência complexas: a biblioteca colocará a disposição do usuário ferramentas para que esse possa realizar suas questões;
Localização de material: caberá ao bibliotecário localizar o documento desejado e enviar o documento ou sua referência ao usuário;
Levantamento bibliográfico em assuntos especializados: disponibilizar formulários destinados à solicitação de levantamentos bibliográficos.
3 Serviços de Alerta Eletrônico
Informais: através de boletins informativos *on-line* ou alertas eletrônicos, a biblioteca fará a

divulgação de seus produtos e serviços;
Formais: lista de novas aquisições *on-line*, lista de duplicatas e formulários para aquisição.
4 Orientação ao usuário
Orientação e normalização bibliográfica via WEB: poderá disponibilizar tutoriais e manuais explicativos sobre interpretação de normas;
Vocabulário controlado: a fim de agilizar a recuperação da informação**,** disponibilizar uma lista de terminologias, ou termos técnicos utilizados na unidade de informação.

Fonte: Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005, p. 4 apud MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 5).

Das inúmeras atribuições desempenhadas pelo bibliotecário de referência, a assistência pessoal dada ao usuário é certamente a atribuição fundamental, a que legitima sua profissão. Accart (2012) afirma que o atendimento do bibliotecário de referência é fundamental, pois é por meio dele que o usuário conhece os serviços da biblioteca, sua classificação, a utilização dos catálogos e, atualmente, todos os recursos tecnológicos que a biblioteca dispõe.

A introdução das TIC's nas bibliotecas modificou a forma com que os usuários procuram e acessam a informação, consequentemente isso acarretou mudanças também na forma como são desempenhadas algumas das atribuições dos bibliotecários de referência. O treinamento de usuários é um bom exemplo da evolução das atribuições desses profissionais. Rodrigues e Crespo (2006, p. 3) concordam com isso ao afirmar que:

> [...] O treinamento de usuários é uma atribuição do bibliotecário que, denominava-se, anteriormente, 'treinamento em recursos bibliográficos', modificando-se com a evolução para o meio eletrônico, para treinamento em recursos *online*, especialmente na busca e recuperação de informação.

Outro exemplo observado pela facilidade proporcionada pelas TIC's são que as dúvidas dos usuários podem ser sanadas independentemente do lugar onde estejam. A interação bibliotecário/usuário agora é também realizada via *e-mail, chat*, videoconferência ou por mensagem de texto.

Dessa forma, em decorrência da grande quantidade de informação disponibilizada e da diversidade de recursos informacionais existentes é fundamental que o bibliotecário de referência alie às suas atribuições a função de educador, a fim de tornar os usuários autônomos na busca por informação. Essa função se torna emergencial quando se tratam de bibliotecas universitárias pela quantidade e características de seus usuários e, principalmente, por seu principal objetivo, ou seja, de dar apoio as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Com isso, a biblioteca universitária se torna uma extensão do ensino formal e o bibliotecário de referência um profissional de fundamental importância para a formação de indivíduos mais críticos e capazes de participar ativamente da sociedade.

2.5.2 O bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias funcionam como subsistemas indispensáveis para o perfeito desempenho das Instituições de Ensino Superior (IES). Elas fornecem suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão em todos os campos de atuação das IES às quais estão subordinadas. Nesse sentido, exercem um papel fundamental para o desenvolvimento da pesquisa científica e consequentemente para geração de novos conhecimentos.

Conforme salienta Figueiredo (1979) não foi verificada na Lei 5.540/68, que tratou da reforma do ensino superior, nenhuma menção às bibliotecas, seus objetivos ou ao papel a ser desempenhado perante as universidades. Por esse motivo, a autora considera como os objetivos da biblioteca universitária os defendidos por especialistas da área, como os seguintes, estabelecidos por Fonseca (1967 apud FIGUEIREDO, 1979, p. 19):

> a) cooperar com os programas escolares, satisfazendo as necessidades de professores e alunos;
> b) orientar os professores e alunos no uso esclarecido e proveitoso dos recursos bibliográficos e áudio-visuais da universidade e de outras bibliotecas;
> c) cooperar com os professores na seleção e emprego de todos os tipos de materiais que sirvam aos programas de ensino;
> d) orientar professores e alunos na utilização das instituições de pesquisa e das fontes de informação do país e do estrangeiro;
> e) participar com os diretores e professores na elaboração de programas que visem o constante aperfeiçoamento profissional e cultural do pessoal docente;
> f) cooperar com outras bibliotecas e agências de serviço social no planejamento e execução de um programa bibliotecário para toda a comunidade ou zona em que encontre a universidade. (FONSECA, 1967 apud FIGUEIREDO, 1979, p. 19)

A biblioteca universitária contribui para o processo de ensino-aprendizagem de alunos, professores, pesquisadores e a comunidade acadêmica em geral. De acordo com Fujita (2005) a universidade é o lugar onde o conhecimento é gerado e transmitido e as funções básicas da biblioteca universitária se derivam dessa dinâmica. Segundo ela essas funções são:

> a) armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
> b) organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
> c) acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos. (FUJITA, 2005, p. 100)

Nesse sentido, a integração entre todos os setores que compõe a biblioteca universitária são fundamentais para o pleno exercício dessas funções. Seus departamentos e/ou setores, como os de seleção, aquisição, processamento técnico e atendimento aos usuários, mesmo com características próprias, precisam estar em constante interação entre si e

com a universidade a qual está inserida. Além disso, e, sobretudo, a biblioteca universitária deve manter sempre o foco no usuário, pois ele é a razão de ser de seus serviços.

No entanto, com o aumento da oferta de informação disponibilizada pela Internet, de forma prática e rápida torna-se essencial a divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, para que a mesma não corra o risco de se tornar obsoleta. Uma análise feita por Milne (1999 apud RODRIGUES; CRESPO, 2006) aponta uma redução no número de visitas à biblioteca em face das buscas ocorrerem por meio de recursos eletrônicos fora do ambiente físico da biblioteca.

Se por um lado as novas TIC's beneficiam as bibliotecas em todos os seus processos, por outro elas se tornam 'concorrentes de peso' como aponta Resende (2011), ao constatar que muitos alunos terminam a faculdade sem nunca terem utilizado a biblioteca, pois encontravam tudo o que precisavam no Google. Além disso, há outro fator que contribui para o desconhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca, principalmente os serviços oferecidos pelo SR. A precariedade da educação no Brasil, faz com que muitos alunos tenham o primeiro contato com a biblioteca quando ingressam na universidade (RESENDE, 2011).

Diante de tais fatores, torna-se emergencial que o bibliotecário de referência de bibliotecas universitárias assuma uma posição proativa e divulgue os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, pois do contrário "[...] dificilmente será derrubada a barreira de preconceitos formada por anos de ignorância sobre a função do bibliotecário na sociedade." (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 101)".

Sobretudo, o bibliotecário de referência de bibliotecas universitárias deve procurar estabelecer uma relação de confiança com seus usuários, sejam eles estudantes, professores, pesquisadores ou qualquer usuário da comunidade a que atende. Uma das atribuições mais mencionadas na literatura pesquisada foi à assistência individualizada dada ao usuário e nesse sentido o acolhimento quando o usuário chega à biblioteca é primordial para que ele sinta confiança em explicitar as suas dúvidas.

Esse atendimento de qualidade deve ser estendido também ao SRV nas bibliotecas universitárias. Em função da escassez de tempo do usuário, muitas vezes ele se encontra impossibilitado de ir até a biblioteca. Dessa forma, o uso de e-mail, *chats,* tutoriais explicativos nos web sites, dependendo da estrutura de cada biblioteca é claro, deve ser entendido também como uma maneira de estabelecer uma relação mais direta com o usuário.

Enfim, o bibliotecário de referência de uma biblioteca universitária exerce um papel fundamental na socialização do conhecimento, pois ele ao auxiliar e facilitar o acesso à

informação estimula os usuários em suas pesquisas, o que contribui na produção de conhecimento e na retroalimentação de todo o sistema de comunicação científica.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para a construção desse trabalho de conclusão de curso foi a revisão de literatura nos campos da Biblioteconomia e Ciência da Informação e teve apoio em levantamento bibliográfico feito a partir da busca de artigos, teses e dissertações nas bases de dados BRAPCI e BDTD, bem como de livros e obras de referência nos catálogos das bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Além disso, foram consultados também os planos de ensino da disciplina Teoria e Prática do Serviço de Referência ministrada nos dois últimos semestres, aplicada nos cursos de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Dos autores que se destacam na literatura da área utilizou-se como fonte de pesquisa as obras de Jean-Philippe Accart (2012), Denis Grogan (1995), Nice Menezes de Figueiredo (1992), M. G. de Martins e M. L. G. Ribeiro (1972), dentre outros.

Optou-se nesse trabalho de conclusão de curso delimitar como campo de pesquisa as bibliotecas universitárias de universidades federais do Estado do Rio de Janeiro que possuem o curso de Biblioteconomia e que totalizam um número de 77 bibliotecas. Desse universo foram selecionadas como amostra dezesseis bibliotecas, as quais foram escolhidas por possuírem acervo nas áreas de Ciências Sociais aplicadas, de acordo com a tabela de áreas da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Foram definidos como sujeitos da pesquisa os bibliotecários que atuam no setor de referência dessas bibliotecas.

A partir daí foi feito o levantamento dos *e-mails* nos *sites* das bibliotecas e após isso foram realizadas ligações telefônicas para a conferência dos mesmos. Após esse processo foram enviados *e-mails* de apresentação da pesquisa aos bibliotecários com a solicitação de concordância para o envio do questionário (Apêndice – A). Dos dezesseis *e-mails* enviados, dez responderam com a devida autorização para o envio do questionário. Os questionários enviados continham questões abertas e fechadas e serviram como instrumentos para a coleta dos dados.

Dos dez *e-mails* enviados com o questionário, apenas seis retornaram o questionário respondido. Foi dado um prazo de trinta dias para que os bibliotecários respondessem os questionários. Todo o processo de levantamento dos dados ocorreu entre os meses de agosto e setembro de 2014.

Após a coleta dos dados levantados com a aplicação dos questionários, com base nos resultados, foi realizada a análise e interpretação dos dados com a finalidade de organizar e possibilitar o fornecimento de respostas condizentes com o objetivo proposto.

A pesquisa deste trabalho de conclusão de curso é considerada uma pesquisa teórica porque se dedica "a reconstruir teoria, conceitos, idéias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos" (DEMO, 2000, p. 20 apud COSTA; COSTA, 2012, p. 36). Mas, por se tratar de uma investigação junto aos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias, a pesquisa também pode ser classificada como um estudo de caso, visto que se trata também de "um estudo limitado a um ou poucas unidades, que podem ser pessoa, uma família, um produto, uma instituição, uma comunidade ou mesmo um país" (YIN, 2010; GIL, 2009 apud COSTA; COSTA, 2012, p. 36).

A partir do uso das metodologias apresentadas, essa pesquisa se caracteriza por uma abordagem quantitativa, uma vez que busca demonstrar as características do grupo estudado. A variável quantitativa é utilizada como forma de garantir medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística sem distorções. Ademais, a pesquisa também se caracteriza por uma abordagem qualitativa, uma vez que busca a compreensão dos significados e pressupostos teóricos sobre o serviço de referência em bibliotecas universitárias. Sendo assim, pode-se dizer que essa pesquisa tem uma abordagem qualitativo-quantitativa.

O levantamento bibliográfico realizado teve como objetivo fornecer o embasamento teórico necessário aos assuntos dessa pesquisa. Para realizar essa busca optou-se por utilizar os seguintes descritores: "serviço de referência", "serviço de referência virtual", "bibliotecário de referência", "atribuições do bibliotecário de referência", "bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias". No entanto, ressalta-se a dificuldade de encontrar, em trabalhos atuais, artigos que abordam os assuntos pesquisados. Ao constatar tal carência, foi realizado um mapeamento da literatura na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) a fim de verificar o que foi publicado na área sobre os assuntos referentes a essa pesquisa.

A seguir são apresentados os resultados desse mapeamento.

3.1 Mapeamento da literatura científica

O mapeamento da literatura científica fornece uma visão geral do que foi publicado em uma área ou assunto, em um determinado período. Além disso, permite a compreensão de como essa área se constitui. Em função da escassez de tempo, o presente mapeamento se deu somente na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação

(Brapci). Tal escolha foi feita por se tratar de uma base de dados que indexa artigos específicos da área de Biblioteconomia e de Ciência da Informação.

Esse mapeamento visa mostrar o que foi publicado sobre os assuntos escolhidos como descritores para esta pesquisa de conclusão de curso, a saber, “serviço de referência”, “serviço de referência virtual”, “bibliotecário de referência”, “Atribuições do bibliotecário de referência” e “bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias”.

Quadro 5 – Literatura científica recuperada na base de dados Brapci

Descritor	Literatura recuperada	Literatura que aborda de fato o assunto pesquisado	Data de publicação
Serviço de Referência	45 artigos	32 artigos	1977 - 2012
Serviço de Referência Virtual	8 artigos	8 artigos	2005 - 2013
Bibliotecário de referência	14 artigos	11 artigos	1977 - 2012
Atribuições do bibliotecário de referência	1 artigo	1 artigo	2012
Bibliotecário de referência and bibliotecas universitárias	9 artigos	5 artigos	1996 - 2011

Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Os resultados levantados mostram, de acordo com o quadro 5, que foram recuperados 45 artigos que falam sobre “serviço de referência”. Destes, 32 (71%), abordam de fato o assunto pesquisado. Esse resultado demonstra um índice elevado de resultados que abordam o assunto “serviço de referência”. Ao observar a data inicial (1977) e final (2012) de suas publicações, percebe-se um espaço de 35 anos. Ao dividir os 32 artigos relevantes recuperados pelos 35 anos, observa-se uma média de (1,09) artigos publicados por ano, sobre o assunto em questão.

Sobre o “serviço de referência virtual” foram recuperados 8 artigos. Destes, 8 (100%), abordam o assunto pesquisado. O espaço de tempo decorridos da publicação do primeiro

artigo recuperado (2005) e do último (2013), corresponde a 8 anos, o que demonstra uma média de 1 artigo publicado por ano.

Com relação ao descritor "bibliotecário de referência" foram recuperados 14 artigos. Destes, 11 (79%) tratam de fato o assunto pesquisado. Ao observar a data da publicação do primeiro artigo recuperado (1977) e do último (2012) percebe-se que há um espaço de tempo decorrido de 35 anos, o que corresponde a uma média de 0,32 artigos publicados por ano sobre o assunto.

Conforme os resultados levantados sobre "atribuições do bibliotecário de referência", verifica-se uma recuperação de somente 1 artigo, o qual aborda de fato o assunto em questão, publicado no ano de 2012.

Pode-se verificar com relação ao assunto "bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias", que foram recuperados 9 artigos. Destes 5 (56%) abordam de fato o assunto pesquisado. Esses artigos foram publicados entre os anos de 1996 e 2011, o que demonstra uma média de 0,6 artigos publicados por ano.

Ao observar esses resultados pode-se inferir que a média anual de artigos publicados sobre os assuntos pesquisados é muita baixa, principalmente se comparados ao número de artigos indexados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), que disponibiliza 8.303 textos publicados em 37 periódicos nacionais, impressos e eletrônicos na área de Ciência da Informação. Trata-se de uma média pouco significativa de artigos publicados em face da importância do tema "serviço de referência", visto que os profissionais que atuam nesse setor precisam estar constantemente atualizados sobre o assunto.

A relação do mapeamento realizado com a investigação feita junto aos bibliotecários por via dos questionários possibilita duas análises importantes: a primeira que sugere a verificação das atribuições dos bibliotecários de referência e a relação dos mesmos com a área; e a segunda nos permite supor que o tema "serviço de referência" não é tão pesquisado por bibliotecários e pesquisadores, o que sugere uma carência nesse tema e que pode refletir na falta de consciência dos profissionais de referência diante de suas atribuições.

3.2 Estudo de caso das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro

Para atender aos objetivos deste trabalho de conclusão de curso delimitou-se como campo de pesquisa as bibliotecas de universidades federais do Estado do Rio de Janeiro que possuem o curso de Biblioteconomia e que totalizam um número de 77 bibliotecas. Desse universo foram selecionadas como amostra dezesseis bibliotecas, as quais foram escolhidas

por possuírem acervo nas áreas de Ciências Humanas e Sociais aplicadas, de acordo com a tabela de áreas da Capes. Foram definidos como sujeitos da pesquisa os bibliotecários que atuam no setor de referência dessas bibliotecas.

A partir daí foi feito o levantamento dos *e-mails* nos *sites* das bibliotecas e após isso foram realizadas ligações telefônicas para a conferência dos mesmos. Após esse processo foram enviados *e-mails* de apresentação da pesquisa aos bibliotecários com a solicitação de concordância para o envio do questionário (Apêndice – A). Esse processo ocorreu entre os meses de agosto e setembro de 2014.

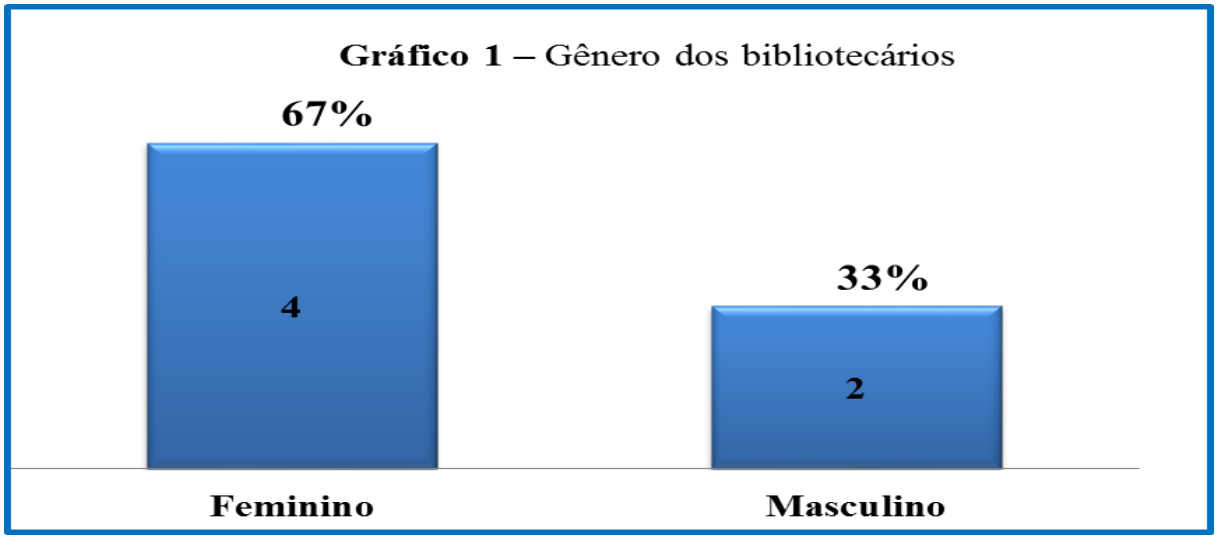
3.3 Apresentação e análise dos resultados obtidos

Conforme o que foi descrito nos procedimentos metodológicos desse trabalho de conclusão de curso, foram enviados, por *e-mail*, dezesseis questionários, destes somente seis retornaram o *e-mail* com o questionário respondido, o que significa 37,5% do total. A tabulação dos dados foi realizada por meio do *software* de planilha eletrônica *Excel* da *Microsoft* e segue a ordem das perguntas feitas no questionário (Apêndice – B).

As perguntas formuladas de 1 a 3 tiveram a intenção de apresentar o perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas escolhidas.

Pergunta 1 – Gênero

Como é possível observar no gráfico 1, mais da metade dos bibliotecários da amostra são do gênero feminino 67% (4), enquanto o gênero masculino corresponde a 33% (2).



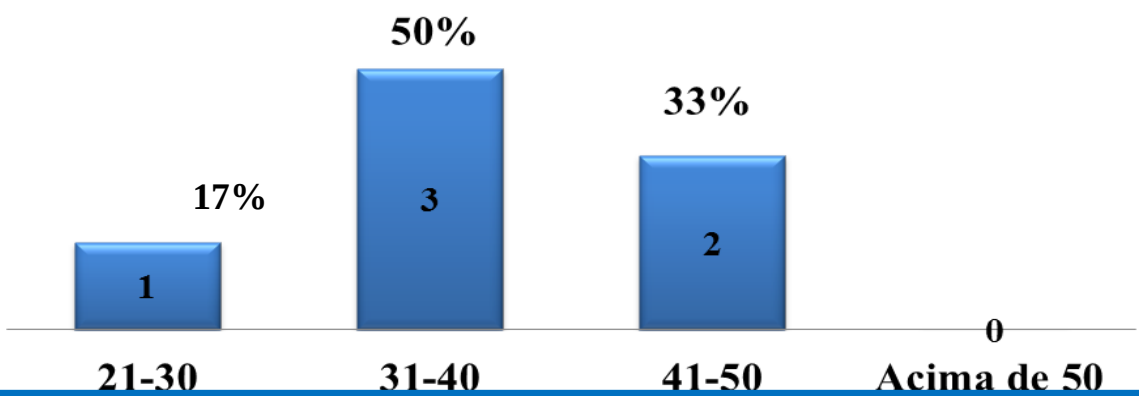
Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Essa tendência já havia sido verificada por autores como Grogan (1995), que destacou a predominância feminina na profissão. Em uma pesquisa realizada por Miranda e Solino (2006) essa tendência também foi confirmada. As autoras afirmam também que esse fato já havia sido confirmado por meio de listas de aprovação no vestibular para o curso de biblioteconomia, bem como comprovado pelo número de participantes feminino em eventos da área.

Pergunta 2 – Faixa etária

Com relação a idade dos bibliotecários verificou-se, por meio do gráfico 2, que um bibliotecário se encontra na faixa de 21-30 anos, o que representa 17%, três bibliotecários estão na faixa 31-40, correspondendo a 50%, dois estão na faixa de 41-50, 33% e nenhum se encontra acima de 50 anos.

Gráfico 2 – Idade dos bibliotecários

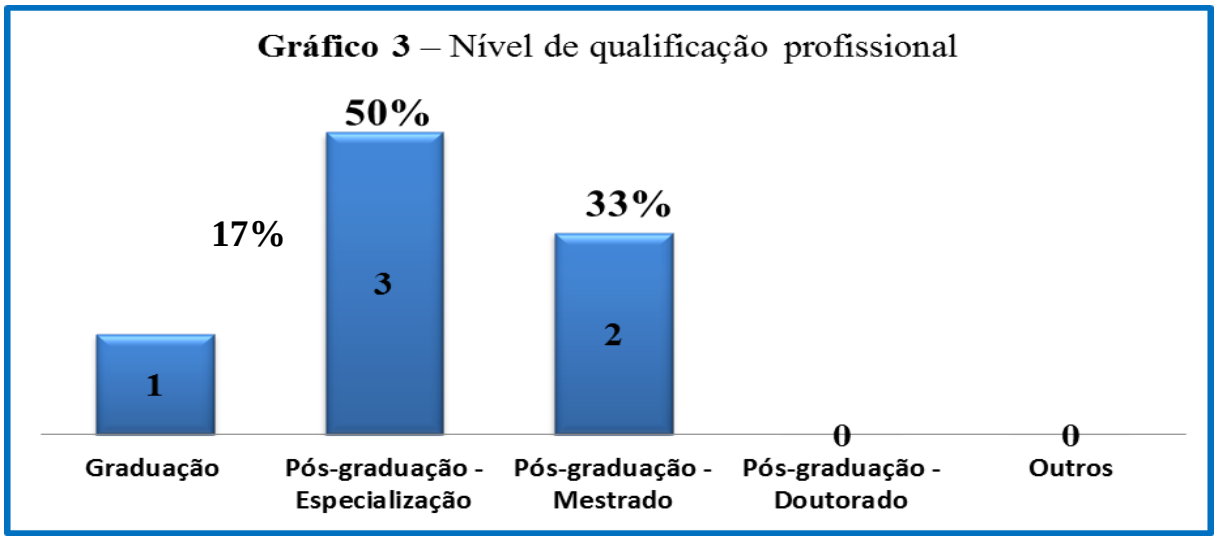


Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Essa amostra demonstra uma grande concentração de profissionais do SR com idades entre 31-40 anos, o que poderia de certa forma, evidenciar uma maior experiência. No entanto, pode-se questionar se necessariamente os mais experientes seriam os mais atualizados e conscientes de suas atribuições.

Pergunta 3 – Nível de escolaridade

O gráfico 3 demonstra que um profissional do SR, o que corresponde a 17%, possui apenas graduação, três profissionais, 50% da amostra, possuem pós-graduação (especialização) e dois profissionais, 33% possuem pós-graduação (mestrado).



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

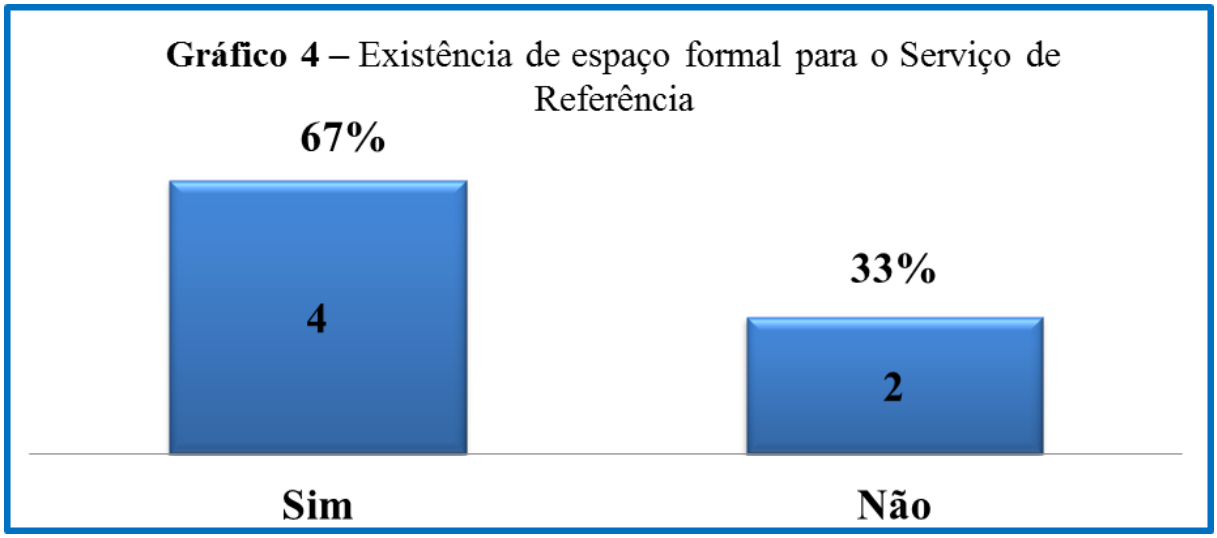
A busca pela educação continuada é fundamental para o profissional que lida com a informação, haja vista, como citado por Silva (2006) tratar-se de um mercado em constante mudança. Ao analisar o gráfico 3, verifica-se o interesse desses profissionais com a qualificação profissional, pois juntas, a pós-graduação (especialização e mestrado) somam 88%, o que corresponde a cinco profissionais. Uma visão interessante com relação à educação continuada de bibliotecários que trabalham em bibliotecas universitárias é de Santana (1989 apud SILVEIRA, 2009, p. 131) na qual ressalta que,

> "[...] a universidade necessita assumir uma postura mais efetiva com relação a programas de capacitação e aperfeiçoamento contínuo do bibliotecário, para que ele tenha condições de implementar serviços de informação científica e tecnológica mais adequados às demandas e necessidades da comunidade."

Nesse sentido, cabe ao gestor da biblioteca juntamente com a universidade incentivar e apoiar esses profissionais, para que eles se mantenham em constante atualização.

Pergunta 4 – A biblioteca reserva em sua estrutura, um espaço próprio para o serviço de referência?

Buscou-se verificar com essa pergunta a existência de um espaço próprio para a realização da atividade de referência em si, ou seja, o atendimento pessoal prestado ao usuário em busca de informação. De acordo com o gráfico 4, 67% das bibliotecas universitárias pesquisadas (4) possuem um espaço formal para o SR, enquanto 33% (2) responderam que não havia esse espaço.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Contudo, esses resultados mostram uma realidade diferente com relação ao espaço reservado para esse setor nas bibliotecas, pois, conforme Martins e Ribeiro (1972, p. 228) "[...] Nem todas as bibliotecas possuem uma seção de referência estruturada [...]". Almeida Junior (2013, p. 53) também ressalta a falta de um SR organizado em muitas bibliotecas, ao afirmar que,

> Boa parte das bibliotecas brasileiras não dispõe de um Serviço de Referência organizado e estruturado [...] inclusive nas bibliotecas universitárias, cuja estrutura não pode prescindir de um serviço formalizado de atendimento ao usuário.

De acordo com Accart (2012, p. 55) o setor de referência é o "ponto central do atendimento oferecido pela biblioteca [...] é visto como um elemento-chave da orientação voltada para o usuário". Apesar de pequena, a amostra revela um crescimento no número de bibliotecas que reservam um espaço para esse setor.

Pergunta 5 – Caso a resposta seja negativa, o atendimento ao usuário, que solicita uma pesquisa, é feito no balcão de empréstimo?

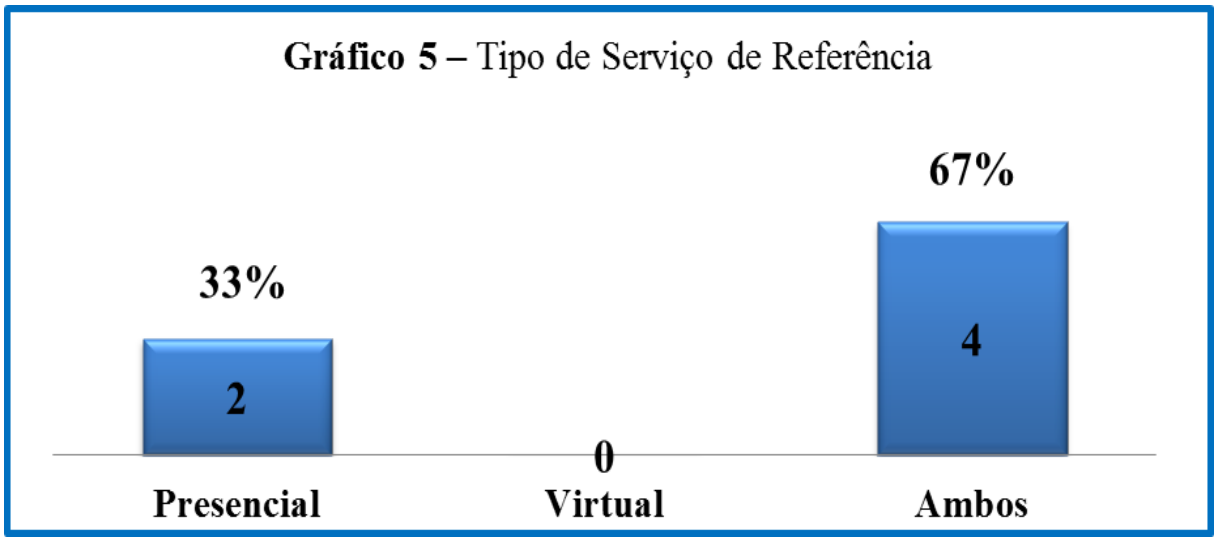
O balcão de empréstimo não é o lugar mais adequado para a realização do atendimento ao usuário que busca uma orientação para uma pesquisa, no entanto, muitas bibliotecas não possuem um espaço próprio para realizar o SR e acumulam as funções no balcão de atendimento, como afirma Accart (2012, p. xiv) "O serviço de referência designa um lugar físico (o balcão de referência, a mesa de atendimento) [...] Ele se diferencia do serviço de empréstimo e respectivo balcão, embora algumas bibliotecas juntem os dois [...]".

Com essa pergunta pretendeu-se saber, caso não existisse um SR formal, se o atendimento ao usuário, que solicitasse uma pesquisa era realizado no balcão de empréstimo.

Essa pergunta dependia da resposta dada na pergunta 4, gráfico 4. Com isso verificou-se que dois bibliotecários responderam que não existia um espaço reservado para o SR, ou seja, 33% responderam que a solicitação de pesquisa era realizada no balcão de empréstimo.

Pergunta 6 – O serviço de referência em sua unidade é:

De acordo com o gráfico 5, verifica-se que 33% das bibliotecas pesquisadas (2), possuem apenas o SR na forma presencial, 67%, ou seja, (4) bibliotecas possuem o SR tanto na forma presencial como virtual e nenhuma possui somente o SR virtual.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Como foi possível observar no gráfico 5, mais da metade das bibliotecas pesquisadas, quatro (67%) já possuem o SRV. No caso da biblioteca universitária, objeto da pesquisa, esse serviço é um excelente meio de dinamizar o atendimento aos usuários que não se encontram fisicamente presentes na biblioteca. Além disso, de acordo com Accart (2012, p. 200) esse serviço "representa um estímulo para que sejam utilizados os recursos de informação e as competências dos profissionais de referência no auxílio às suas diversas atividades". Assim como, segundo o autor, o SRV é um excelente meio para a divulgação dos serviços da biblioteca universitária.

Dessa forma, com o SRV, o usuário não precisa mais se deslocar até a biblioteca para ter suas necessidades de informação atendidas e em contrapartida, o bibliotecário pode atender a demanda dos usuários com maior rapidez.

Pergunta 7 – Quais atribuições ou atividades você desempenha, atualmente, no serviço de referência? Por gentileza, especifique todas.

Com esta pergunta pretendeu-se verificar que atribuições o profissional do serviço de referência desempenha, atualmente, em bibliotecas universitárias.

Trata-se, no entanto, de uma pergunta aberta, onde os bibliotecários puderam relacionar livremente todas as atividades que desempenham nesse setor. Por esse motivo, o resultado foi uma lista variada de atribuições. Essas atribuições serão apresentadas de acordo com a ordem em que aparecem no gráfico 6. No entanto, cabe ressaltar que as atribuições citadas pelos respondentes aparecem em ordem de freqüência, porém as três últimas foram colocadas no final, pois, normalmente, não são consideradas como atribuições desse setor.

Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Os resultados levantados mostram, conforme o gráfico 6, que a atribuição mais citada pelos bibliotecários foi o **auxílio à pesquisa para o usuário,** com cinco citações. Esse resultado é bem interessante, pois vai de encontro com a finalidade do SR. Segundo Whitaker

(apud Grogan, 1995, p. 8), “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”.

Nesse sentido, Accart (2012, p. 138) também ressalta a importância dessa finalidade do SR. Assim, de acordo com o referido autor “ A pesquisa de informação constitui um dos pontos essenciais do trabalho de referência e é uma das finalidades da estrutura implantada”.

O bibliotecário de referência é a peça fundamental para que essa mediação, entre as fontes de informação e o usuário, aconteça da forma mais adequada possível.

A **orientação na localização de livros** foi citada por três bibliotecários. A criação de sistemas de classificação foi fundamental para que o usuário localizasse uma obra em acervos de livre acesso. Mesmo assim, muitos usuários ainda têm dificuldade em localizá-las. Uma justificativa para essa orientação é mostrada por Grogan (1195, p. 8) ao afirmar que “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, tem melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”. Isso confirma a importância dessa atribuição, pois de acordo com Ranganathan (apud Grogan, 1995, p. 8) “os livros são para usar”.

A atribuição de **treinamento de usuários** foi citada por três bibliotecários. Essa é uma função muito importante em bibliotecas universitárias pelo fato da maioria de seus usuários serem alunos, professores e pesquisadores. Segundo Accart (2012) essa função é de responsabilidade do bibliotecário de referência e pode ser organizada de forma individual ou em grupo.

A capacitação desses usuários torna-se fundamental para que eles adquiram autonomia em suas pesquisas e saibam utilizar todos os recursos disponíveis de maneira efetiva.

A **organização do acervo** foi citada por dois bibliotecários. Dos autores citados nessa pesquisa, conforme a subseção 2.5.1, que aborda a questão das atribuições do bibliotecário de referência, nenhum mencionou essa atribuição como atividade do bibliotecário de referência. No entanto, vale salientar, que as autoras, Romani e Borszcz (2006) consideram a **organização da coleção de obras de referência** como atribuição do bibliotecário de referência. Não foi verificado na literatura, a quem cabe a responsabilidade por essa atribuição, de qualquer forma um acervo bem organizado possibilita responder com maior rapidez as perguntas do usuário.

A **apresentação da biblioteca e visita guiada** foi citada por dois bibliotecários. De acordo com Resende (2011) muitos alunos ingressam em uma universidade sem conhecerem uma biblioteca. Essa atribuição do bibliotecário de referência é de extrema importância para

divulgar os serviços e produtos da biblioteca, assim como mostrar aos alunos iniciantes todo o seu funcionamento.

A **Comutação bibliográfica – COMUT** foi citada por dois bibliotecários como uma das atribuições desempenhadas. De acordo com Silva (2005, p. 34) esse serviço permite que "qualquer pessoa possa solicitar e receber, através de uma biblioteca, cópia de artigos publicados em revistas, jornais, boletins, teses e anais de congresso existentes em qualquer biblioteca". Esse serviço mantido e supervisionado pelo IBICT[9], disponibiliza os documentos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas nacionais e alguns serviços de informação internacionais o que facilita a disseminação da informação.

O **Empréstimo entre bibliotecas** foi citado por dois bibliotecários. Segundo Accart (2012, p. 119), "se a informação desejada pelo usuário não for identificada no acervo local, o profissional o encaminhará para uma instituição ou pessoa adequada". Essa orientação é muito importante, pois demonstra o interesse do bibliotecário em ajudar o usuário em suas buscas por informação.

O **Controle de avisos e murais** foi citado por apenas um bibliotecário como atribuição do bibliotecário de referência. De acordo com Melo Filho e Silva (2010) essa é uma das ferramentas de *marketing* que as bibliotecas dispõem para divulgar seus produtos e serviços e dessa forma fazer frente aos avanços tecnológicos que afastam cada vez mais os usuários das bibliotecas. Trata-se de um recurso importante que a biblioteca dispõe para, além de divulgar seus produtos e serviços, manter seus usuários atualizados sobre todos os acontecimentos presentes e futuros, assim como, promover sua utilização para seus usuários reais e potenciais.

O **Empréstimo e devolução de livros** foram citados como atribuição do bibliotecário de referência por apenas por um bibliotecário. Romani e Borszcz (2006) consideram essas atribuições como tarefa do setor de circulação e não do setor de referência. Accart (2012) salienta que dependendo da instituição essa atribuição pode ser ou não de incumbência do SR. Além de livros, esse serviço poderá disponibilizar outros tipos de documentos como CDs, DVDs, livros eletrônicos, etc.

A **Normalização de trabalhos acadêmicos** foi citada por apenas um bibliotecário. Ela consiste, segundo Romani e Borszcz (2006, p. 69) "em fornecer orientações sobre normalização técnica de documentos e publicações visando à padronização". O bibliotecário

[9] IBICT – Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica

de referência deverá estar capacitado para ajudar os alunos na normalização de seus trabalhos acadêmicos.

A **Referência bibliográfica** também foi citada por apenas um bibliotecário. Após a realização de pesquisa para o usuário uma lista de referências é gerada. De acordo com Accart (2012, p. 143) esses resultados podem ser gerados na "forma de referência de documentos ou dos próprios documentos". Ele menciona ainda alguns aplicativos como o *EndNote, Reference Manager, RefWorks*, dentre outros que possibilitam ao usuário o gerenciamento de suas referências.

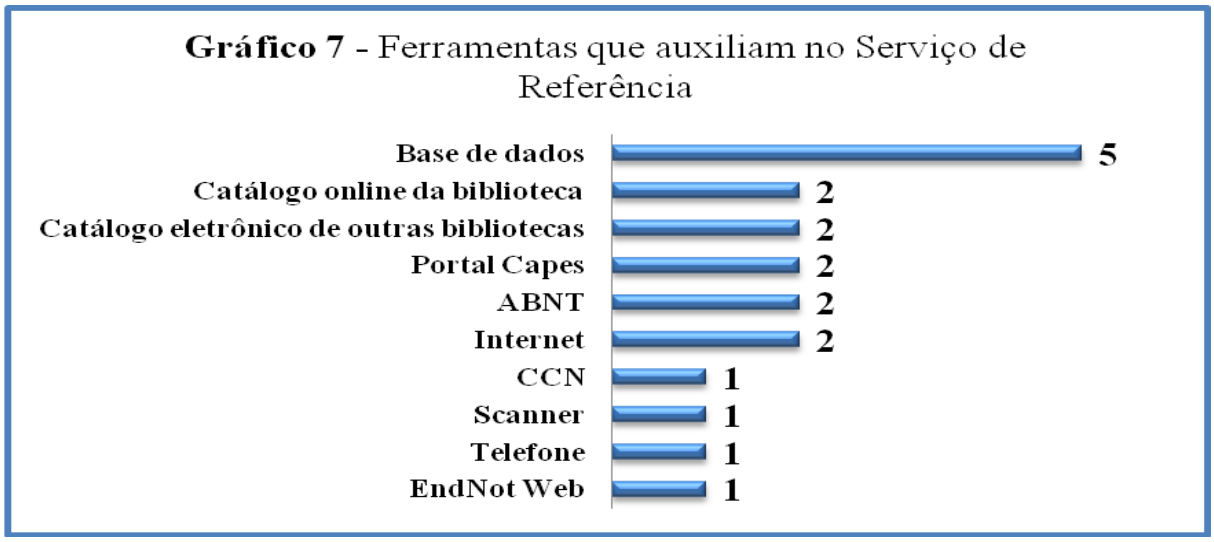
Vale ressaltar que as atribuições descritas até aqui foram citadas pelos autores pesquisados como atribuições do bibliotecário de referência. No entanto, algumas atribuições mencionadas pelos respondentes da pesquisa não constam da literatura investigada. Trata-se das seguintes atribuições: **Estudos de usuários; Reserva de bibliografias para professores; Gestão do Facebook[10] da biblioteca; Coordenação da equipe do setor; Preparação de materiais para encadernação; Classificação/catalogação e Elaboração de fichas catalográficas.** Mesmo não tendo sido verificado na literatura, algumas dessas atribuições são de fundamental importância para o setor de referência, como os estudos de usuários, por exemplo. Por meio deles é possível diagnosticar as necessidades e as demandas dos usuários a fim de disponibilizar produtos e serviços de acordo com os interesses dos mesmos. A reserva de bibliografias para professores é outra atribuição muito importante, pois a biblioteca universitária oferece apoio aos conteúdos ministrados nos currículos dos cursos das IES. A gestão do Facebook da biblioteca é uma das atribuições decorrentes da introdução das novas tecnologias nas bibliotecas, no entanto, ela foi citada por apenas um bibliotecário. A atribuição de coordenar a equipe do setor de SR é extremamente importante, pois uma equipe bem organizada e entrosada proporciona um melhor desempenho do setor, o que certamente irá refletir em um melhor atendimento ao usuário.

As outras atribuições mencionadas são normalmente consideradas como atribuições do setor de processamento técnico. No entanto, devido ao pequeno número de bibliotecários em algumas bibliotecas essas atribuições são muitas vezes realizadas pelo bibliotecário do setor de referência.

[10] Um dos respondentes identificou a Gestão do Facebook da biblioteca como uma atribuição própria do serviço de referência, mas chamo a atenção aqui que tal atribuição é considerada como uma ação de marketing em bibliotecas.

Pergunta 8 – Que ferramentas você utiliza como auxílio ao serviço de referência em sua unidade?

Com essa pergunta buscou-se verificar que ferramentas o bibliotecário de referência utiliza como suporte às suas atribuições no setor de referência.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

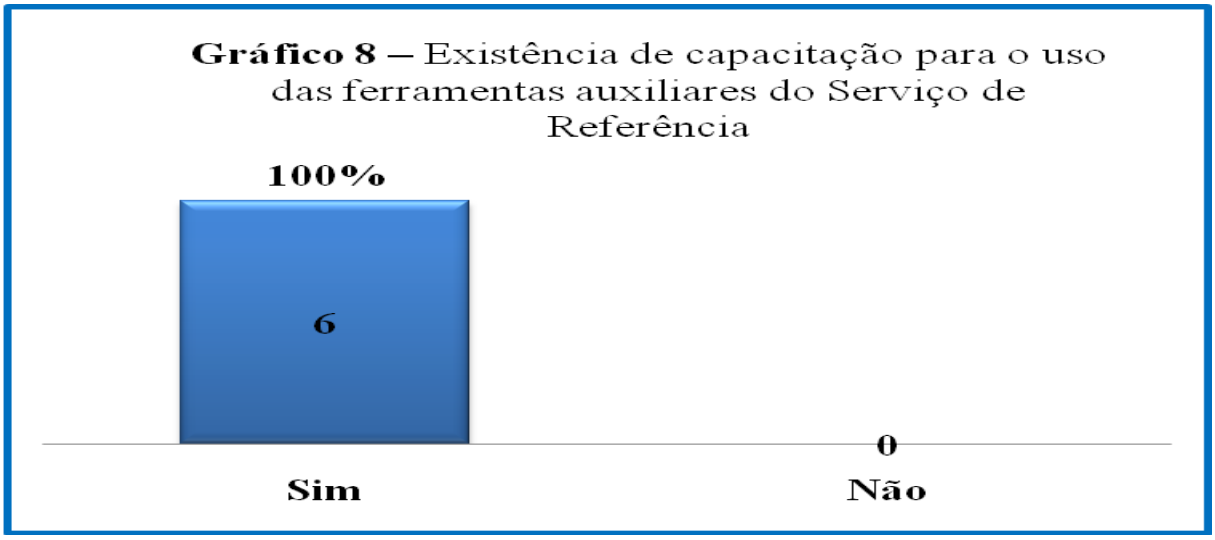
De acordo com o gráfico 7, cinco bibliotecários citaram **base de dados** como uma das ferramentas utilizadas como suporte em seu trabalho. O **catálogo *online* da biblioteca** foi citado por dois bibliotecários. O **catálogo eletrônico de outras bibliotecas** foi citado por dois bibliotecários. O **portal de periódicos da Capes** recebeu duas citações. As **normas da ABNT** foram mencionadas por dois bibliotecários e a **Internet** foi citada por dois bibliotecários. O **Catálogo Coletivo Nacional (CCN), Scanner, Telefone e EndNot Web** não foram muito citados, correspondendo uma citação por cada bibliotecário.

Os resultados levantados, conforme demonstra o gráfico 7, mostram que o maior número de citações foi com relação à ferramenta **base de dados,** que foi mencionada por cinco bibliotecários. De acordo com Rodrigues e Crespo (2006, p. 7) elas "[...] são recursos que apresentam muitos modos de se pesquisar, com diversos pontos de acesso, possibilitando a busca por campos específicos [...]". As bases de dados são fontes de informação eletrônica e são muito utilizados atualmente por permitirem uma busca mais eficiente que os índices impressos.

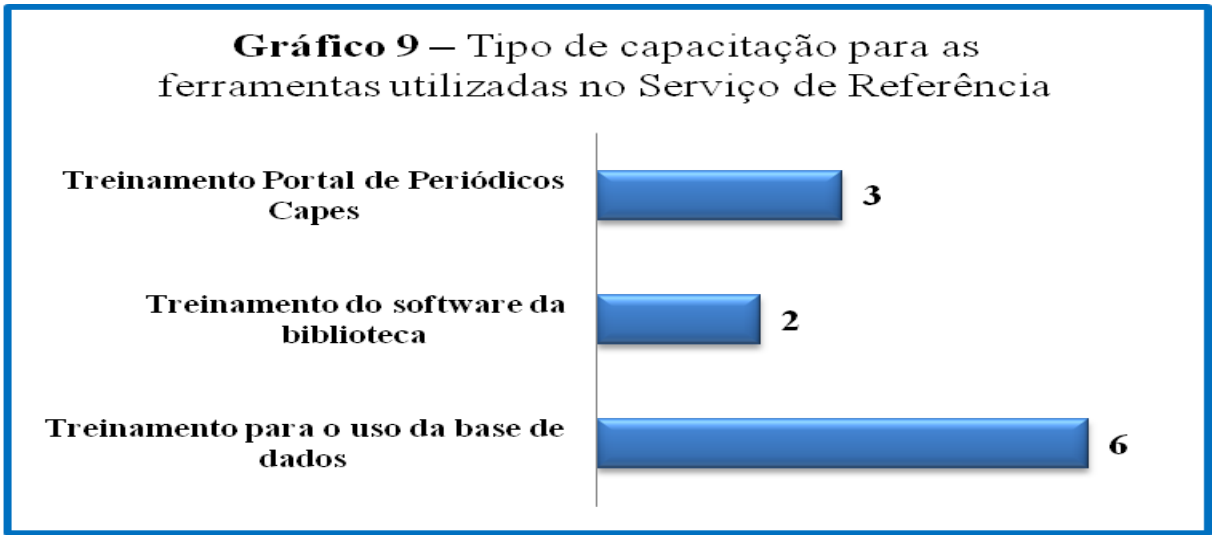
Pode-se verificar que a maioria das ferramentas tem seu uso possibilitado devido aos avanços tecnológicos, isso reforça a ideia que o aprimoramento constante é essencial ao bibliotecário para que o mesmo se mantenha sempre atualizado no uso desses recursos.

Pergunta 9 – Existe algum tipo de capacitação dos bibliotecários no uso dessas ferramentas?

Com a pergunta 9 buscou-se verificar se existia capacitação a fim de que bibliotecário de referência utilizasse as ferramentas descritas no gráfico 7 de forma adequada, bem como saber que tipo de capacitação ele recebia, conforme o gráfico 9.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados



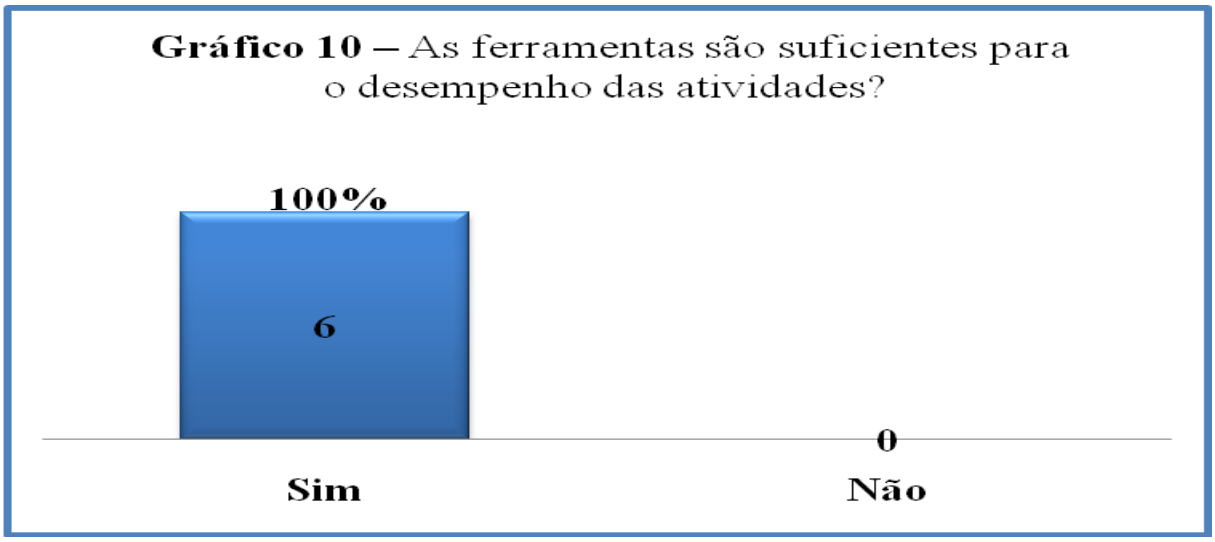
Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Como pode ser observado no gráfico 8, 100% dos bibliotecários mencionaram a existência de algum tipo de capacitação para o uso dessas ferramentas. Já no gráfico 9, os bibliotecários responderam o tipo de capacitação que recebiam para utilizarem essas ferramentas. Com isso, pôde-se verificar que o **Treinamento para o uso da base de dados** foi citado por seis bibliotecários. O **Treinamento do Portal de Periódicos Capes** por dois e, dois bibliotecários citaram o **Treinamento do software da biblioteca**. O bibliotecário de

referência desempenha um papel essencial em uma biblioteca universitária, devido sua importância como geradora de novos conhecimentos. Dessa forma, o bibliotecário deve participar de cursos de capacitação para se tornar seguros quanto ao uso das ferramentas com o intuito de orientar, da melhor forma possível, o usuário.

Pergunta 10 – Essas ferramentas são suficientes para o desempenho de suas atividades

Na pergunta 10 procurou-se saber se as ferramentas citadas pelos bibliotecários, no gráfico 7, eram suficientes para o desempenho de suas atividades.

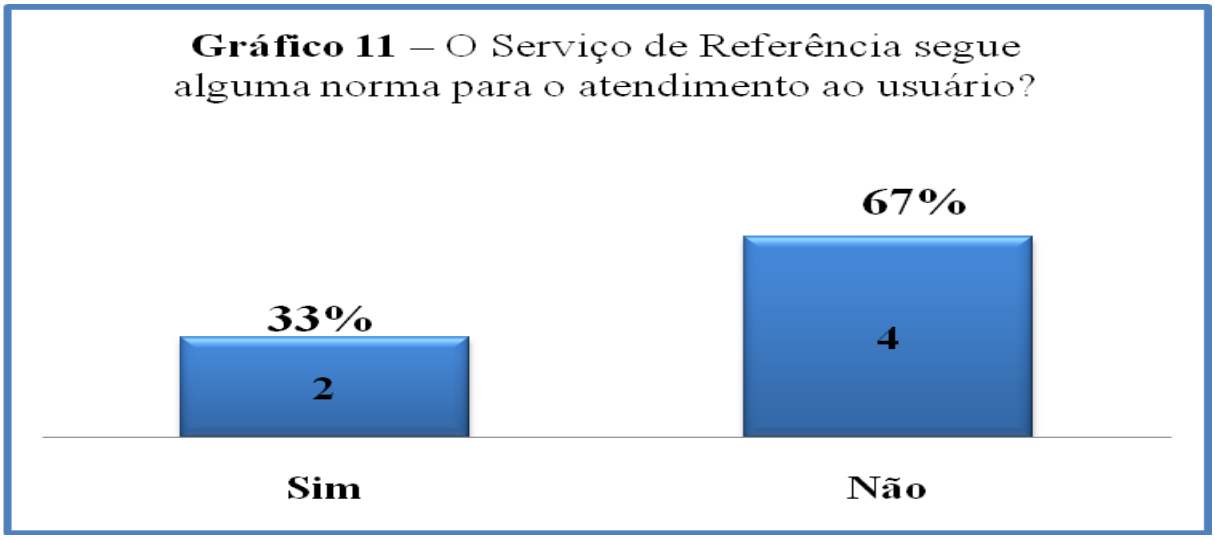


Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

De acordo com o gráfico 10, verifica-se que 100% dos bibliotecários (6) confirmaram serem suficientes as ferramentas disponíveis para o seu trabalho.

Pergunta 11 – Existe algum regulamento interno, política, código ou padrão de qualidade seguido pelo serviço de referência para o atendimento ao usuário?

Com essa pergunta buscou-se verificar se os bibliotecários de referência utilizavam algum documento que os apoiassem na orientação ou funcionamento do SR.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Pode-se perceber, conforme o gráfico 11, que 67% (4) dos respondentes disseram não seguir nenhum documento de apoio para o atendimento ao usuário. Os dois bibliotecários que responderam (sim) na pergunta 11, gráfico 11, especificaram o tipo de norma utilizada pelo SR. São elas: "Manual de circulação e referência e a política interna de referência" e "manuais para algumas ações". Os resultados analisados mostram que mesmo entre os que especificaram o tipo de documento, não houve menção a nenhuma norma internacional orientadora do SR como as definidas pela IFLA e pela RUSA. Esse é um fato preocupante,

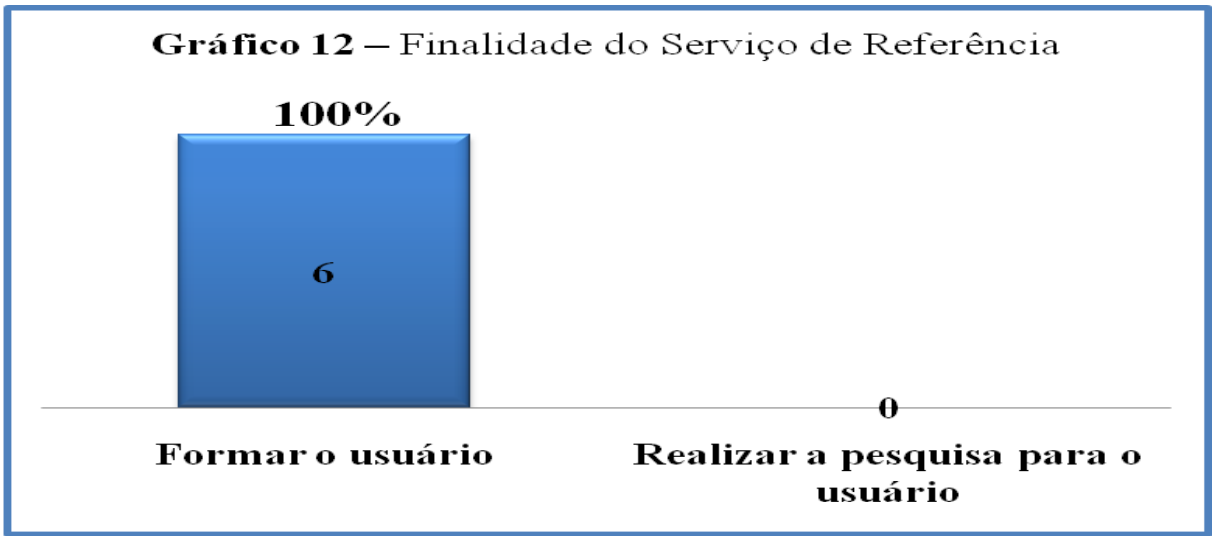
> [...] Tendo em consideração que estes documentos são desenvolvidos com base em anos de experiência, reflexão e estudo, [e] podem significar uma orientação valiosa para a organização e implementação de qualquer tipo de SR, incluindo a superação de algumas dificuldades que condicionam a sua criação e desenvolvimento. (MOTA; NUNES, 2012, p. 8)

A partir do exposto, salienta-se a importância da utilização de documentos orientadores, para que haja uma prestação de serviço de melhor qualidade por parte do bibliotecário de referência.

Pergunta 12 – Com relação à finalidade do serviço de referência, em uma biblioteca universitária, como você considera sua função?

A finalidade principal do SR é servir o usuário em suas necessidades informacionais. Isso parece simples, mas segundo Accart (2012, p. 105) não o é. De acordo com o autor essa questão vem sendo debatida entre os profissionais da área: "É preciso oferecer a resposta integral ou os meios de responder a uma consulta?".

Com a Pergunta 12 procurou-se saber como os bibliotecários estão agindo em relação a essa questão.



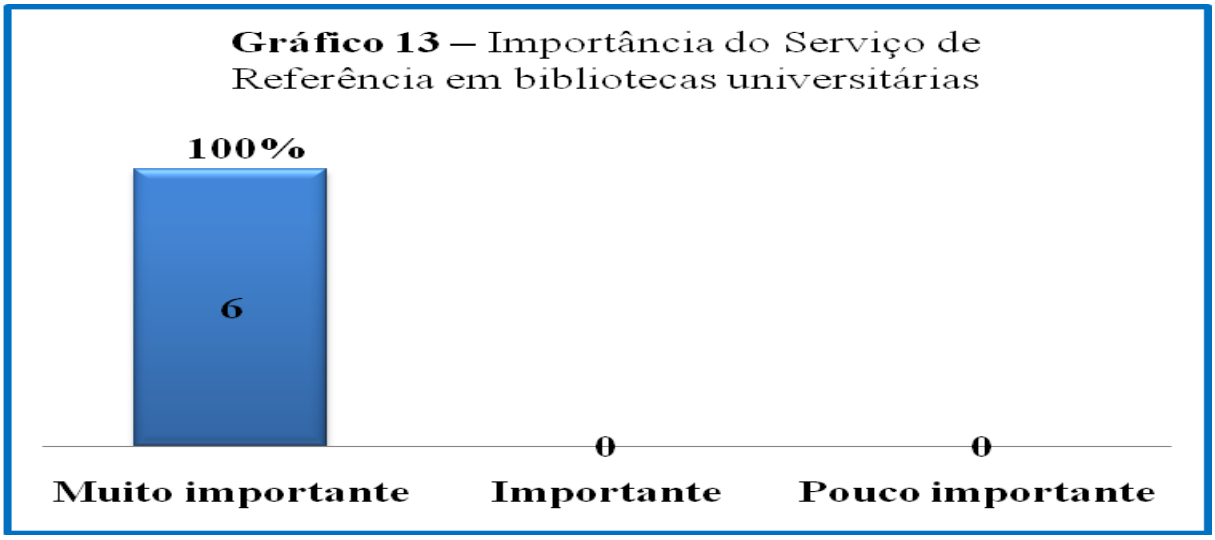
Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Sobre esse assunto percebe-se, de acordo com o gráfico 12, que 100% dos bibliotecários (6), consideram que a finalidade do SR é formar o usuário e não realizar a pesquisa para ele. Accart (2012, p. 105) diz que alguns profissionais de bibliotecas universitárias têm essa visão, ou seja, de "formar o usuário sobre o uso dos instrumentos de pesquisa, a fim de que ele próprio encontre a resposta procurada". O autor afirma ainda que, excluindo as bibliotecas universitárias, na maioria dos SR o bibliotecário realiza a pesquisa e a entrega pronta ao usuário. Essa é uma questão que deve ser debatida e deve estar explícita em uma política de serviço do setor.

No caso das bibliotecas pesquisadas, os resultados levantados apontam que a formação do usuário é considerada a finalidade principal de sua função. Além da autonomia do usuário em relação aos recursos informacionais, outra explicação para esse resultado seria a impossibilidade dos bibliotecários de referência na execução da pesquisa, devido ao grande número de alunos e professores que frequentam a biblioteca universitária em contraposição ao pequeno número de bibliotecários que trabalham no setor.

Pergunta 13 – Como você classificaria a importância do serviço de referência em uma biblioteca universitária?

Trata-se de uma pergunta aberta onde os bibliotecários puderam responder livremente sobre o assunto. Dessa forma, obteve-se uma lista de respostas variadas, conforme mostra o gráfico abaixo.



Fonte: Elaborado pelo autor mediante dados coletados

Respostas:

Pode-se verificar, de acordo com o gráfico 13, que 100% dos bibliotecários (6) responderam que consideram o SR em bibliotecas universitárias '**muito importante**'. Destes, cinco bibliotecários relataram o porquê consideram esse serviço muito importante. Apenas um bibliotecário não escreveu o porquê. Seguem abaixo as respostas obtidas:

Respostas:

1 – "Porque o serviço de referência deve acolher o usuário em suas necessidades informacionais, subsidiando suas pesquisas para que ele se interesse pelo uso da biblioteca e adquira autonomia em suas buscas bibliográficas".

2 – "Quando a biblioteca possui os recursos físicos e humanos necessários, acho que seja indispensável o serviço de referência, pois é uma forma de orientar e auxiliar os alunos nas suas diversas demandas e treiná-los no uso das mais diversas fontes e condicioná-los a serem competentes em informação".

3 – "Porque os usuários de uma biblioteca universitária precisam realizar pesquisas durante toda a sua trajetória na instituição. Para tanto, é fundamental utilizar ferramentas de pesquisa que esses usuários, em geral, não estão familiarizados. O bibliotecário de referência é, portanto, um intermediário entre as fontes de informação e os usuários que delas necessitam".

4 – "Entendo a finalidade do serviço de referência como formadora do usuário no uso dos instrumentos disponíveis para que ele próprio encontre o que procura, logo essa é uma atividade fundamental e muito importante nas bibliotecas".

5 – "Porque prepara o aluno para a pesquisa, tanto como uma disciplina do currículo".

6 – Não respondeu.

Ao analisar as respostas, pode-se perceber que a maioria dos bibliotecários relaciona a importância do serviço de referência à assistência prestada aos usuários em suas necessidades informacionais e ao treinamento do usuário para que ele adquira autonomia em suas pesquisas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a avalanche de informações que assolam as pessoas diariamente, saber distinguir uma informação relevante e útil torna-se cada vez mais difícil. Nesse sentido, o bibliotecário de referência de uma biblioteca universitária pode auxiliar seus usuários, na busca e recuperação de informações relevantes e úteis, o que certamente contribuirá na produção de novos conhecimentos. Ademais, como conhecedor de fontes confiáveis e das melhores estratégias de busca e recuperação dessa informação, esse profissional tem o dever de acolher, orientar, bem como treinar o usuário, para que dessa forma ele nunca deixe a biblioteca sem ter suas necessidades informacionais atendidas.

Conforme o exposto percebe-se a importância do profissional desse setor em bibliotecas universitárias. Com o intuito de demonstrar tal importância, esse trabalho de conclusão de curso teve como finalidade analisar as atribuições que estes profissionais desempenham atualmente. Para isso, foi realizado um estudo de caso com os bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias federais do Estado do Rio de Janeiro.

Além disso, com a revisão da literatura realizada verificou-se que a assistência ao público da biblioteca existe a mais de cem anos. Porém, com as transformações decorrentes dos avanços tecnológicos a forma como esse serviço e as demais tarefas que fazem parte da atividade de referência se modificaram ao longo do tempo.

Diversas foram as definições encontradas na literatura sobre SR, no entanto, a ajuda prestada pelo bibliotecário ao usuário apareceu intrinsicamente em todas elas. O SR é o primeiro canal de ligação da instituição com o usuário, dessa forma, a imagem que ele terá da instituição dependerá do atendimento recebido.

Mostrou-se também que avanços tecnológicos decorrentes das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) possibilitaram o surgimento do SRV, o que ampliou e dinamizou o atendimento aos usuários que não se encontravam presentes fisicamente na biblioteca.

Como uma maneira de prestar auxílio aos bibliotecários do setor de referência, tanto na forma presencial como na virtual, foram mostradas as diretrizes internacionais desenvolvidas pela IFLA e pela RUSA. Tais diretrizes visam ajudar os bibliotecários de referência a prestarem um serviço de melhor qualidade a seus usuários.

No momento em que esse serviço é de fato executado, ou seja, quando o bibliotecário ajuda a solucionar uma lacuna informacional do usuário, acontece o processo de referência. Tal processo pode ocorrer tanto de forma manual como informatizada, para isso é necessário

que esse profissional possua técnicas, aptidões, habilidades e que se mantenha em constante atualização.

Aliado à função de orientador, o bibliotecário de referência de bibliotecas universitárias também atua como educador de seus usuários no uso dos recursos da biblioteca. Para desempenhar essa função educativa, cabe ao bibliotecário buscar uma educação continuada e querer aprender sempre.

De todas as atribuições desempenhadas pelo bibliotecário de referência presentes nesta revisão de literatura, a assistência pessoal dada ao usuário é certamente a atribuição fundamental, a que legitima sua profissão. No entanto, a introdução das novas tecnologias nas bibliotecas, modificou a forma como os usuários procuram e acessam a informação, o que acarretou mudanças na forma como são desempenhadas algumas das atribuições dos bibliotecários de referência. O treinamento de usuários é um exemplo disso. Antes, esse treinamento era feito nos recursos bibliográficos impressos, atualmente é realizado para busca e recuperação de informações em meios eletrônicos. Outro exemplo são as dúvidas dos usuários que atualmente podem ser sanadas por meio de mensagens de texto, *e-mail*, *chat* ou videoconferências.

Contudo, pode-se verificar que nas bibliotecas universitárias, além de todas as atribuições presentes na literatura, a função de educador torna-se emergencial para o bibliotecário de referência, o que contribuiu para tornar o usuário autônomo na busca por informação.

Com relação aos resultados levantados nessa pesquisa, cabe ressaltar que eles representam as respostas de apenas seis bibliotecários de um universo composto por setenta e sete bibliotecas. Desse modo, por seu número reduzido de respondentes, seus resultados não devem ser generalizados.

Outro fator que vale a pena destacar é com relação à receptividade da pesquisa pelos bibliotecários do SR das bibliotecas pesquisadas. Dos dezesseis *e-mails* enviados, e todos eles devidamente confirmados pelo telefone, somente dez retornaram o *e-mail* e, desses dez, somente seis responderam o questionário. Por se tratar do setor que deveria orientar os usuários e oferecer respostas às suas questões, seja de forma presencial ou à distância, esse serviço precisa ser repensado, para que a biblioteca como um todo, não venha a perder seu espaço na sociedade.

Os resultados levantados demonstram que dentre as várias atribuições citadas, a mais expressiva foi a de auxílio à pesquisa para o usuário. No contexto da biblioteca universitária

essa é uma atribuição fundamental em função do seu objetivo principal, ou seja, o de dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A orientação na localização de livros foi mencionada pela maioria dos respondentes como atribuição do bibliotecário de referência. Mesmo com a facilidade proporcionada pelos sistemas de classificação, muitos usuários se sentem confusos ao procurar uma obra na estante. O bibliotecário poderia aproveitar esse momento para criar uma relação de confiança com o usuário e, dessa forma, em uma próxima consulta o usuário certamente se sentirá mais à vontade em consultá-lo.

A formação do usuário foi considerada a finalidade principal do SR por todos os respondentes, no entanto, foi mencionada somente pela metade dos bibliotecários como uma atribuição desempenhada atualmente. Trata-se de uma atribuição muito importante em bibliotecas universitárias pelo fato do grande número de usuários que frequentam a biblioteca e também pela maioria de seus usuários serem alunos, professores e pesquisadores. Em função disso, a capacitação desses usuários torna-se fundamental para que eles adquiram autonomia em suas pesquisas.

Os resultados levantados mostram que, com relação às novas atribuições exigidas aos profissionais do SR em função da introdução das novas tecnologias nas bibliotecas, como o gerenciamento das trocas de mensagens por *e-mail*, *chat* ou videoconferências, da organização de tutoriais *on-line*, dentre outras, não foram mencionadas por nenhum dos respondentes. Apenas um dos respondentes citou a gestão do Facebook como uma de suas atribuições. Esse resultado demonstra que, mesmo a maioria dos respondentes (67%), afirmando possuir em sua unidade um SRV, efetivamente eles não desempenham tais atribuições ou o seu desempenho encontra-se ainda muito incipiente nas bibliotecas analisadas. O SRV é uma forma de otimizar o atendimento aos usuários que não se encontram fisicamente presentes na biblioteca.

Conforme constatado nesta pesquisa, 67% dos respondentes disseram não seguir nenhum documento de apoio para o atendimento ao usuário. Os resultados analisados demonstram que mesmo entre os que especificaram o tipo de documento, nenhum mencionou as diretrizes internacionais definidas pela IFLA e pela RUSA. O conhecimento e a utilização dessas diretrizes podem fazer com que haja uma prestação de serviço de melhor qualidade por parte do bibliotecário de referência.

Com relação à pergunta feita aos bibliotecários sobre a importância do serviço de referência foi possível verificar que a maioria dos bibliotecários relaciona a importância do serviço de referência em bibliotecas universitárias à assistência prestada aos usuários em suas

necessidades informacionais e ao treinamento do usuário para que ele adquira autonomia em suas pesquisas. Esse resultado vai de encontro ao que foi exposto por diversos autores da área.

Notou-se ainda que algumas atribuições citadas na literatura, como por exemplo, a divulgação ou promoção da biblioteca, a disseminação seletiva da informação (DSI) e o serviço de alerta não foram citadas como atribuições desempenhadas atualmente pelos bibliotecários nas bibliotecas pesquisadas. Logo, espera-se que os bibliotecários de referência se conscientizem da importância da divulgação, pois ela é uma forma eficaz de promover os serviços e produtos que a biblioteca disponibiliza. A disseminação seletiva da informação é um serviço personalizado que o bibliotecário de referência pode oferecer aos seus usuários como uma forma de notificação de informações relevantes, assim como o serviço de alerta difunde informações específicas do assunto pesquisado pelo usuário. Sendo assim, essas atribuições são muito importantes em bibliotecas universitárias por se tratar de uma ótima estratégia de auxílio aos usuários pesquisadores.

A partir dos resultados observados com o mapeamento da literatura científica sobre os assuntos pesquisados para esse trabalho de conclusão de curso verificou-se a falta de pesquisadores que abordam tais assuntos. Assim como se observou, em função da baixa média de artigos publicados, a não recorrência de estudos sobre o tema serviço de referência. A pesquisa científica é de fundamental importância na transferência da informação, além disso, a comunicação dos resultados das pesquisas realizadas é um fator decisivo para o aperfeiçoamento e desenvolvimento de qualquer área. Nesse sentido, torna-se emergencial que os bibliotecários envolvidos nessa área produzam e disseminem novas pesquisas a fim de que os profissionais do setor se mantenham sempre atualizados.

Diante do exposto, recomenda-se que o bibliotecário de referência de bibliotecas universitárias se conscientize de seu valor, e da importância do desempenho adequado de suas atribuições. Porém, esse profissional, muitas vezes passa despercebido pelos usuários da biblioteca. Uns porque realmente não sabem que atribuições são desempenhadas pelos bibliotecários de referência, outros porque não acreditam que suas dúvidas sejam realmente importantes a ponto de incomodá-los. Como uma forma de amenizar esses problemas, promover e ampliar o uso do SR das bibliotecas universitárias é fundamental que o bibliotecário de referência invista em ações de divulgação de suas atribuições, visto que ainda é muito pequena a ideia que o usuário tem sobre a contribuição que esse profissional pode lhe oferecer.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: < http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/611>. Acesso em: 15 set. 2014.

ANJOS, Cláudia Regina dos; CALIXTO, Ana Paula da Cruz; MARTINS, Robson Dias. Reflexões sobre o papel do bibliotecário de referência na transferência da comunicação científica. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 12-18, 2012. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011947&dd1=fb4df>. Acesso em: 15 out. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 55-69.

CORTES, Márcia Della Flora; LOPES, Marilisa Leite. As bibliotecas universitárias federais brasileiras e a acessibilidade das informações em seus websites. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 117-129, jan./jun. 2008. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008012&dd1=6d4f9>. Acesso em: 18 jun. 2014.

COSTA, Suzana Queiroga da. et al. Biblioteca universitária: atribuições requeridas aos bibliotecários na Cidade de João Pessoa – PB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 280-289, 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/14207/8112>. Acesso em: 08 jun. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009513&dd1=1a0ff>. Acesso em: 18 jun. 2104.

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

Disponível em: <http:// www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em 06 jun. 2014.

FARIAS, Gabriela Belmont de; SOUZA, Maria Naires Alves de. O bibliotecário de referência: estudo do desenvolvimento profissional nas bibliotecas da UECE e UFC. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 13., Rio de Janeiro, 2012. **Anais**... Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: < http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1825>. Acesso em: 3 out. 2014

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2010.

FERREIRA, Rubens da Silva. Transpondo muros, construindo relações: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. Rev. **Digit. Bibl. Ciênc. Inf**., Campinas, v. 9, n. 2, p.75-88, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011685&dd1=c16a4>. Acesso em: 08 jun. 2014.

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

FUJITA, Mariângela S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Inf. & Soc**.: Est., João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/33/1514>. Acesso em 16 jul. 2014.

GAIMAN, Neil. Por que nosso futuro depende de bibliotecas, de leitura e de sonhar acordado. **The Guardian**, Londres, 14 dez. 2013. Disponível em: <http://indexadora.wordpress.com/2013/10/17/neil-gaiman-por-que-nosso-futuro-depende-de-bibliotecas-de-leitura-e-de-sonhar-acordado/>. Acesso em: 28 out. 2014.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Profissionais da informação: desafios e perspectivas para sua formação. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 87-104.

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

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Tradução de Regina Célia Baptista Belluzo. São Paulo, 2008. Disponível em: < http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 13 set. 2014.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e Reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 09-37, jan./dez., 1990. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002800&dd1=7d070>. Acesso em: 09 set. 2014.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: Parte I – do serviço de referência convencional. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, Nova Série, v. 1, n.1, p. 38-54, 1999. Disponível em: < www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18135>. Acesso em 15 set. 2014.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: Parte II – de novos ambientes informacionais mediados por redes digitais em bibliotecas. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, Nova Série, v. 1, n.1, p. 55-72, 1999. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003651&dd1=cb1e0>. Acesso em: 15 set. 2014.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras, **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009239&dd1=eaa05>. Acesso em 18 jun. 2014.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. [**Anais eletrônicos...**] Florianópolis, 2000. Disponível em: < http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>. Acesso em: 16 jul. 2104.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: < http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>. Acesso em 20 ago. 2014.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: < http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/181>. Acesso em: 13 set. 2014.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1972.

MELO FILHO, Edilson Targino de; SILVA, Alzira Karla Araújo da. O uso de ferramentas de marketing na biblioteca do Instituto Felipe Kumamoto: o foco nos clientes potenciais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, Paraíba. [**Anais eletrônicos...**] Paraíba, 2010. Disponível em: <http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/110/120>. Acesso em: 2 nov. 2014.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Ateliê Editorial, 2013.

MOTA, Ana Sofia Sousa Machado; NUNES, Manuela Barreto. O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA. In: ACTAS CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS**,** 11., 2012, Lisboa. **Anais eletrônicos**... Lisboa: BAD, 2012. Disponível em: <

http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/413>. Acesso em: 16 nov. 2014.

MUELLER, Susana P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **R. Esc. de Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc**.: Est., João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: < http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/836/1587>. Acesso em: 21set. 2014.

RESENDE, Erica dos Santos. O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24.,2011, Maceió. [**Anais eletrônicos...**] Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: < http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/470>. Acesso em: 12 fev. 2013.

RODRIGUES, Ana Vera; CRESPO, Isabel. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação,** Campinas, v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003906&dd1=9e22d>. Acesso em 21 out. 2014.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Nova Série**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006206&dd1=f5124>. Acesso em: 20 jun. 2014.

SCHWEITZER, Fernanda. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 80-88, jul./dez. 2007. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004897&dd1=db7e3>. Acesso em: 18 jun. 2014.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 1996. 114f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação)- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidade e recursos informacionais, Brasília, DF: Thesaurus, 2005.

SILVA, Kelly dos Reis. et al. Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 72-86, dez. 2012. Disponível em: < http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6159/4791>. Acesso em: 09 jun. 2014.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do "humanista" ao "moderno profissional da informação". **Inf. & Soc: Est**., João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94, set./dez. 2008.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n.2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005452&dd1=1a1d3>. Acesso em: 10 out. 2014.

APÊNDICE A – E-mail para apresentação da pesquisa aos bibliotecários

Prezado(a) bibliotecário(a),

Meu nome é Eliete Nascimento de Souza Carvalho, sou aluna do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e gostaria de poder contar com sua colaboração para a realização do meu Trabalho de Conclusão de Curso, que está sendo orientado pela Profª. MSc. Daniele Achilles Dutra da Rosa. O trabalho tem como objetivo analisar as atribuições atuais do bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do Rio de Janeiro e também demonstrar a importância do profissional desse setor em bibliotecas universitárias. Para isso, faz-se necessário a aplicação de um breve questionário que será enviado por e-mail, caso concorde.

Atenciosamente,

Eliete Nascimento de Souza Carvalho
Graduanda em Biblioteconomia

APÊNDICE B – Questionário para a coleta de dados

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO
Centro de Ciências Humanas – CCH
Escola de Biblioteconomia - EB
Aluna: Eliete Nascimento de Souza Carvalho
Orientadora: Profª. MSc. Daniele Achilles Dutra da Rosa

QUESTIONÁRIO

1 – GÊNERO

( ) Feminino ( ) Masculino

2 – FAIXA ETÁRIA

( ) 21 a 30 anos

( ) 31 a 40 anos

( ) 41 a 50 anos

( ) Acima de 50 anos

3 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE

( ) Graduação

( ) Pós-graduação – Especialização

( ) Pós-graduação – Mestrado

( ) Pós-graduação – Doutorado

( ) Outros

---

4 – A BIBLIOTECA RESERVA EM SUA ESTRUTURA, UM ESPAÇO PRÓPRIO PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA?

( ) Sim ( ) Não

5 – CASO A RESPOSTA SEJA NEGATIVA, O ATENDIMENTO AO USUÁRIO, QUE SOLICITA UMA PESQUISA, É FEITO NO BALCÃO DE EMPRÉSTIMO?

( ) Sim ( ) Não

6 – O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM SUA UNIDADE É:

( ) Presencial
( ) Virtual
( ) Ambos

7 – QUAIS ATRIBUIÇÕES OU ATIVIDADES VOCÊ DESEMPENHA, ATUALMENTE, NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA? POR GENTILEZA, ESPECIFIQUE TODAS.

8 – QUE FERRAMENTAS VOCÊ UTILIZA COMO AUXÍLIO AO SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM SUA UNIDADE?

9 – EXISTE ALGUM TIPO DE CAPACITAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS NO USO DESSAS FERRAMENTAS?

( ) Sim
( ) Não

Quais?

10 – ESSAS FERRAMENTAS SÃO SUFICIENTES PARA O DESEMPENHO DE SUAS ATIVIDADES?

( ) Sim
( ) Não

Caso a resposta seja negativa, que ferramentas poderiam melhorar o desempenho de suas atividades?

11 – EXISTE ALGUM REGULAMENTO INTERNO, POLÍTICA, CÓDIGO OU PADRÃO DE QUALIDADE SEGUIDO PELO SERVIÇO DE REFERÊNCIA PARA O ATENDIMENTO AO USUÁRIO?

( ) Sim
( ) Não

Especifique:

_____

_____

_____

12 – COM RELAÇÃO À FINALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA, EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, COMO VOCÊ CONSIDERA SUA FUNÇÃO:

( ) Formar o usuário no uso dos instrumentos disponíveis para que ele próprio encontre o que procura.

( ) Realizar a pesquisa e entregá-la completa ao usuário.

Outros

_____

_____

_____

13 – COMO VOCÊ CLASSIFICARIA A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA?
( ) Muito importante
( ) Importante
( ) Pouco importante

Por quê?

_____

_____

_____