



UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS - CCH

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA- PPGB

PRISCILA GONÇALVES SOARES

DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE UMA POLÍTICA PARA O SERVIÇO DE

REFERÊNCIA: UMA PROPOSTA PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

RIO DE JANEIRO

2021

PRISCILA GONÇALVES SOARES

**DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE UMA POLÍTICA PARA O SERVIÇO DE
REFERÊNCIA: UMA PROPOSTA PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (MPB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia.

Linha de Pesquisa: Biblioteconomia, Cultura e Sociedade

Orientadora: Simone Borges Paiva Okuzono

RIO DE JANEIRO, RJ

2021

PRISCILA GONÇALVES SOARES

**DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE UMA POLÍTICA PARA O SERVIÇO DE
REFERÊNCIA: UMA PROPOSTA PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (MPB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia

Aprovado em: de de .

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Simone Borges Paiva Okuzono - Presidente
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Prof^ª. Dr^ª. Bruna Silva do Nascimento - Titular Interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Prof^ª. Dr^ª. Rosângela Formentini Caldas - Titular Externo
Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Prof^ª. Dr^ª. Kelly Castelo Branco da Silva Melo - Suplente Interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Prof^ª. Dr^ª. Angélica Conceição Dias Miranda - Suplente Externo –
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

S676

Soares, Priscila Gonçalves.

Diretrizes para elaboração de uma política para o serviço de referência: uma proposta para bibliotecas universitárias / Priscila Gonçalves Soares. – 2021.
133 f.; 31 cm.

Orientadora: Simone Borges Paiva Okuzono.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, 2021.

Bibliografia: f. 86-98.

1. Serviço de referência. 2. Diretrizes. 3. Política. 4. Biblioteca universitária.
I. Okuzono, Simone Borges Paiva, orient. II. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. III. Título.

CDD 025.5

Dedico esse trabalho a meus pais, Valdete e Gildo, ao meu padrinho Gilson e as minhas tias Gilsea e Arlete. Eles sempre foram os meus maiores fãs e incentivadores ao longo dessa jornada. Também dedico esta pesquisa à Biblioteconomia, que foi a área que me acolheu e que me abriu tantas oportunidades de desenvolvimento e aprendizado, à Biblioteca Eugênio Gudín (BEG) que foi onde surgiu a ideia para dissertação e todo incentivo para continuar estudando e entrar para o Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB), à Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) à qual eu tenho imensa gratidão por todo ensinamento que aprendi na graduação e no mestrado e à Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) que é o local onde tenho orgulho em dizer que trabalho e me proporcionou explorar toda minha potencialidade enquanto bibliotecária.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus.

Em segundo lugar, agradeço à minha orientadora Simone Borges Paiva Okuzono que fez a trajetória da escrita da dissertação ser uma experiência maravilhosa. Simone muitas vezes foi além da orientação, ela fez o papel de psicóloga, me escutava quando eu precisava botar tudo pra fora, fez o papel de amiga me aconselhando e me blindando de todas as situações que poderiam mexer com o meu emocional, fez o papel de mãe me abrindo os olhos para quando eu me desviava da pesquisa e me punha nos trilhos novamente e também fez o papel de professora sendo a pessoa com quem eu mais aprendi ao longo desses 2 anos. Ela foi a pessoa que segurou na minha mão até o final e eu na dela. Agradeço ao destino, por ter nos juntados rumo a essa jornada desafiadora, porém de muito aprendizado e evolução.

“Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la”. (GROGAN, 1995, p. 1)

RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral identificar, em bases específicas da área de Biblioteconomia, quais são as diretrizes que devem orientar a construção de uma política a ser aplicada no serviço de referência de bibliotecas universitárias. Como objetivos específicos, propõe-se a mapear, na literatura especializada, os princípios relacionados à prestação de serviços diferenciando-a de produtos; compreender o surgimento do serviço de referência dentro do contexto biblioteconômico e fomentar discussões acerca dos resultados encontrados na literatura. Ele justifica-se a partir de ser um elemento agregador para os serviços de referência que atuam com o público universitário e se propõe a ser mais uma contribuição para o campo científico, profissional e para a comunidade – é uma temática que interessa à área, como objeto científico e objeto prático, pois auxilia no desenvolvimento profissional de bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias e para o serviço em si. A pesquisa inicia-se entendendo qual o lugar que o serviço de referência ocupa dentro da área dos serviços e quais são suas especificidades e particularidades. A partir de então, é necessário entendê-lo em sua história e evolução na área biblioteconômica, qual o papel que este serviço ocupa dentro da biblioteca universitária, quem é o bibliotecário referencista e quem são seus usuários. Para além desta reflexão, é importante também entender o porquê da proposição de diretrizes para uma política no serviço de referência. Na seção de percurso metodológico, é apresentada a caracterização da pesquisa que é descritiva e exploratória, ao mesmo tempo. Em relação à abordagem, ela apresenta-se como qualitativa. Quanto ao fim, caracteriza-se como uma pesquisa aplicada que visa produzir um conhecimento que possa ser efetivamente aplicado na prática. Em relação ao meio, será realizada uma pesquisa bibliográfica. O método utilizado é análise de conteúdo temática, sendo realizadas análises em 27 (vinte e sete) artigos técnicos-científicos e, a partir das pré-análises, foram identificados 17 (dezessete) códigos. Na seção de resultados e discussões, foram identificados os trechos referentes a cada código identificado nos artigos e foram tecidas discussões acerca de cada tema identificado. Como conclusão, ressalta-se os aspectos centrais do texto e é tecida uma reflexão do que é o serviço de referência para esta autora.

Palavras-chave: serviço de referência; diretrizes; política.

ABSTRACT

The general objective of this study is to identify, on specific bases in the area of Librarianship, which are the guidelines that should guide the construction of a policy to be applied in the reference service of university libraries. As specific objectives, it is planned to map, in the specialized literature, the principles related to the provision of services for the provision of services; understand the context of the reference service within librarianship and encourage discussions of the results found. It justifies itself to be an element for the services of thematic reference aggregated with the university and proposes to be more public a contribution to the professional scientific field and to the community - it is one that interests the area, as from one that interests the area practical object and practical object, as it assists in the professional development of reference librarians in university libraries and for the service itself The research begins by understanding what place the reference service occupies within the area of services and which are its specificities and peculiarities. From then on, it is necessary to understand it in its history and evolution in the librarianship area, what role this service occupies within the university library, who is the reference librarian and who are the users. In addition to this reflection, it is also important to understand the reason for proposing guidelines for a policy in the reference service. In the methodological course section, a characterization research that is descriptive and exploratory at the same time is presented. Regarding the approach, it presents itself as qualitative. As for the end, it is characterized as an applied research that aims to produce knowledge that can be applied in practice. Regarding the medium, a bibliographic research will be carried out. The method used is used in content analysis, being applied and studied in 27 articles (technical-scientific and, the pathetically analyzed, were identified from the thematic pre-analyses¹⁷ (sixteen) codes. In the results and discussions section, the excerpts were identified mentioned and each code identified in the articles about each identified topic was identified. In conclusion, the central areas of the text are highlighted and a reflection of what the reference service is for this author.

Keywords: reference service; guidelines; politics.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Etapas da codificação indutiva	66
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenciação entre produtos e serviços.....	19
Quadro 2 - Definição de Serviço de Referência: mudanças nas definições ao longo dos anos	287
Quadro 3 - Resultado total dos documentos após a busca.....	63
Quadro 4 - Resultado total dos documentos sem duplicidade.....	64
Quadro 5 – Códigos que serão identificados nos resultados	67

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
ARL	Association of Research Libraries
BEG	Biblioteca Eugênio Gudin
BN	Biblioteca Nacional
BU	Biblioteca Universitária
BU's	Bibliotecas Universitárias
CCJE	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
SIBI	Sistema de Bibliotecas e Informação
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	SERVIÇOS	16
2.1	DIFERENCIAÇÃO, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS E NÍVEIS DE CONTATO DOS SERVIÇOS	19
3	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA	23
3.1	HISTÓRICO.....	23
3.2	EVOLUÇÃO	25
3.3	TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES.....	27
4	O BIBLIOTECÁRIO REFERENCISTA	32
5	DIRETRIZES PARA UMA POLÍTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	36
5.1	FORMALIZAÇÃO DOS PROCESSOS	38
5.2	POLÍTICA PARA QUÊ?	39
6	A UNIVERSIDADE E A FORMAÇÃO DE SUAS BIBLIOTECAS	42
6.1	A CONSTITUIÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	50
7	USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DEFINIÇÃO, CARACTERIZAÇÃO E EXPECTATIVAS	53
8	PERCURSO METODOLÓGICO	59
8.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	59
8.2	O MÉTODO	60
8.3	COLETA DE DADOS	60
8.3.1	Pré-análise	61
8.3.2	Codificação	65
8.3.2.1	<i>Codificação indutiva</i>	66
8.3.2.2	<i>Unidade de registro</i>	65
9	RESULTADOS E DISCUSSÕES	69
9.1	OBJETIVOS.....	69
9.2	LOCALIZAÇÃO.....	70
9.3	USUÁRIOS	70
9.4	COMITÊ.....	71
9.5	DEFINIÇÃO E NÍVEL DO SERVIÇO	71

9.6	HORÁRIO DE ATENDIMENTO.....	72
9.7	FLEXIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA	73
9.8	CONFIDENCIALIDADE	73
9.9	ÉTICA E IMPARCIALIDADE.....	74
9.10	AVALIAÇÃO	74
9.11	ENTREVISTA DE REFERÊNCIA	75
9.12	TEMPO DE RESOLUÇÃO/RESPOSTA	77
9.13	PRIORIZAÇÃO DAS DEMANDAS.....	78
9.14	COMUNICAÇÃO	79
9.15	HABILIDADES DE PESQUISA	81
9.16	COOPERAÇÃO	81
9.17	ENCAMINHAMENTO EXTERNO.....	82
	REFERÊNCIAS	86
	APÊNDICE A – GRAVAÇÃO DE TELA DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA....	99
	APÊNDICE B - RESULTADO TOTAL DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA.....	100
	APÊNDICE C – DOCUMENTOS QUE FORAM ANALISADOS	125
	ANEXO A - DIRETRIZES PARA O ESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: PRINCIPAIS PONTOS	130

1 INTRODUÇÃO

Para aqueles que passaram suas carreiras trabalhando em serviços de referência, pode parecer que ele tem sido um componente básico das bibliotecas desde o seu início. À medida que os bibliotecários respondem às perguntas do usuário, os ensinam a pesquisar em uma base de dados ou sugerem leituras, parece que essa interação entre o usuário e o bibliotecário sempre foi natural e parte integrante do papel da biblioteca. No entanto, o serviço de referência é de fato um dos conceitos mais jovens no campo da Biblioteconomia, tendo sido introduzido há pouco mais de um século.

Na virada do século XX para o século XXI, os serviços de referência, vinculado a diferentes categorias de bibliotecas, introduziram práticas e orientações profissionais para a recepção e o atendimento dos usuários, das suas demandas e necessidades, relacionadas ou não à informação. Essa decisão de contemplar a perspectiva do sujeito no desenvolvimento das bibliotecas e dos serviços de informação reorganizou os métodos e as práticas empreendidas pelos profissionais e, também, reafirmou o sujeito enquanto elemento norteador para a definição de serviços e políticas institucionais.

A inclusão desse serviço no universo material e simbólico das bibliotecas oportunizou o desenvolvimento de práticas relacionadas à promoção de recursos e serviços e à recepção, o atendimento e a instrução dos usuários e das comunidades atendidas. Essa perspectiva orientada para o usuário mantém-se no discurso técnico e científico da área e as reflexões sobre este tópico estão em constante crescimento.

Na evolução das práticas biblioteconômicas, o atendimento ao usuário se formalizou inicialmente no trabalho de referência, tornando mais explícita a função educativa da biblioteca. O trabalho de referência designa o processo de assistência direta e pessoal do bibliotecário ao leitor que busca informação, pressupondo, portanto, intervenção ativa desse profissional no processo de busca de informação, distinta da ação de adquirir, selecionar, organizar e colocar o acervo à disposição dos usuários (CAMPELLO, 2009).

Cada biblioteca construiu-se e constrói-se a partir de princípios internos e de instruções normativas elaboradas por entidades profissionais nacionais e internacionais, processos e procedimentos voltados à organização e ao desenvolvimento deste serviço que é percebido por muitos como “porta de entrada” para a biblioteca. A elaboração de diretrizes para o serviço de referência de bibliotecas universitárias brasileiras pode ser uma tarefa desafiadora, porém a literatura especializada internacional retrata experiências de sucesso e aquelas desafiadoras, enfrentadas por bibliotecas e bibliotecários, na oferta de serviços de referência. Interessa, no

contexto desta pesquisa, o serviço de referência ofertado pelas bibliotecas universitárias brasileiras, suas rotinas, proposições e normativas estabelecidas para o funcionamento destes setores. É objeto de questionamento, portanto, se os processos e procedimentos instituídos por estas bibliotecas seriam suficientes para atender aos interesses dos usuários e se, adicionalmente, a proposição de uma política para o serviço de referência (SR) não se configuraria como um dispositivo necessário ao planejamento, desenvolvimento e atualização destes serviços. Tais questionamentos surgem a partir desta problemática, ou seja, da construção de um serviço de referência que dialoga com os contextos simbólicos, materiais e pragmáticos experienciados nas bibliotecas universitárias brasileiras.

A partir do exposto, o presente trabalho tem como objetivo geral de **analisar em bases específicas da área de Biblioteconomia, quais são as diretrizes que orientam a construção de uma política a ser aplicada no serviço de referência em bibliotecas universitárias.**

Como objetivos específicos pretende-se:

- a. Mapear, na literatura especializada, os princípios relacionados à prestação de serviços diferindo-o de produtos entregues pelo serviço de referência;
- b. Compreender o surgimento do serviço de referência dentro do contexto biblioteconômico;
- c. Apresentar as diretrizes de uma política para o serviço de referência em bibliotecas universitárias existentes na literatura especializada internacional e
- d. Fomentar discussões acerca dos resultados encontrados na literatura

Tendo como ponto de partida os objetivos declarados acima, a presente pesquisa justifica-se, primeiramente, como uma relevante contribuição para o campo científico, profissional e para a comunidade – é uma temática que interessa à área, como objeto científico e objeto prático, pois auxilia no desenvolvimento profissional de bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias e para o serviço em si.

A principal contribuição deste trabalho é a proposição de diretrizes para uma política para o serviço de referência em bibliotecas universitárias, porém ele também versa sobre a elaboração de uma política de referência que dialogue não apenas com as definições propostas para os serviços de referência, mas que articule conceitos, elementos e identidades na definição de uma política ajustada ao perfil da instituição e da comunidade que ela atende.

A reflexão sobre a práxis oportuniza a ressignificação do serviço, podendo favorecer a relação entre sujeitos, bibliotecas e comunidades. Finalmente, também justifica-se em razão da importância que esse setor vem ocupando nas bibliotecas universitárias em relação aos outros

setores da unidade de informação. Desta forma, torna-se importante investigar as diretrizes para o serviço de referência a serem utilizadas em bibliotecas universitárias.

A organização da investigação aqui proposta inicia-se na seção de introdução, em que foram apresentados os objetivos da pesquisa, o problema de pesquisa e a justificativa; na seção subsequente, serão estabelecidos conceitos acerca do que constitui um serviço e como os conceitos de outras áreas do conhecimento podem ser transpostos para a área biblioteconômica. Na seção seguinte, serão abordadas as definições de biblioteca universitária, suas especificidades e o setor de referência, revivendo suas origens e transformações ao longo das décadas até o estabelecimento do serviço que é oferecido hoje pelas bibliotecas; em seguida, na seção de percurso metodológico, serão expressos de forma sistemática todo percurso que será feito para coleta e análise dos dados. Por fim, serão propostos os códigos encontrados, assim como serão apresentados os resultados da pesquisa e as discussões em torno deles. Nas considerações finais, serão ressaltados os elementos centrais da dissertação, além da proposição de uma definição sobre serviço de referência para esta autora.

2 SERVIÇOS

Nesta seção, serão tecidas reflexões acerca do que é um serviço, sob a perspectiva conceitual e etimológica, e qual sua diferença para produtos e bens manufaturados. O serviço será discutido a partir de uma perspectiva generalista, em um primeiro momento, e posteriormente ele será analisado a partir de uma perspectiva biblioteconômica: serviço de biblioteca. Dessa maneira, poderá ser feita a especificação sob qual perspectiva ele será estudado, tendo como base os diferentes pontos de vista existentes na literatura.

Em função de um conjunto de transformações sociais, culturais e econômicas ocorridas nas últimas décadas, os serviços tomaram o centro da atividade econômica mundial. Caleiro (2015) publicou dados do aumento na participação dos serviços na economia dos países. Nos Estados Unidos da América (EUA), por exemplo, os serviços constituíam 79,7% do PIB (a média global era de 63,6%), enquanto a agricultura respondia por 1,12% e a indústria por 19,1% (comparados com as médias globais de 5,9% e 30,5%, respectivamente). No Brasil, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Romani e Quintino (2019) afirmam que o setor de serviços foi o grande carro-chefe do Produto Interno Bruto (PIB) do ano de 2018, com alta de 1,3%. Hoffman e Bateson (2003) afirmam que essa nova era de serviços se caracteriza por:

- Predomínio dos serviços nos indicadores da economia;
- Maior envolvimento do usuário nas decisões estratégicas de negócios;
- Produtos mais adaptados à necessidade do mercado em mutação;
- Avanço de tecnologias que auxiliam na prestação de serviços;
- Maior autonomia para os funcionários desenvolverem soluções para os problemas dos usuários de imediato e
- Surgimento de novas empresas especializadas apenas em serviços e suas características.

Etimologicamente, o verbo servir, de acordo com Cunha (2012, p. 592), significa “viver ou trabalhar como servo”; “prestar serviço”; “auxiliar, ajudar”. Ela deriva do latim *servire*, assim como a palavra serviço e servidor, respectivamente, *sĕrvītiume sĕrvītor*. Portanto, servir é um verbo que propõe uma ação, e o substantivo que o deriva – serviço – tem a mesma finalidade.

O debate sobre o significado de serviço vem desde os anos 1960, do século passado, a partir da definição publicada pela *American Marketing Association*. Essa definição propunha

que serviços são “atividades, benefícios ou satisfações que são colocados à venda ou proporcionados em conexão com a venda de bens” (AMERICAN MARKETING ASSOCIATION, 1960 apud DELENER, 2012, p. 4). De lá para cá, juntamente com o protagonismo econômico da indústria de serviços, o termo ganhou grande destaque nos meios acadêmicos e de negócios.

Existe uma infinidade de definições para serviço e, embora se tenha investido muita energia na definição e caracterização, ainda não há consenso, justamente por se tratar de um fenômeno complexo com vários significados. Lovelock e Wright (2002, p. 5) apresentam uma definição que, segundo eles, captura a essência dos serviços:

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

De acordo com o entendimento dos autores Zeitha e Bitner (2003, p. 28), “de maneira simplificada, serviços são ações, processos e atuações”. Já os autores Kotler e Keller (2006, p. 397) apresentam uma definição semelhante à de Lovelock e Wright (2002), esclarecendo que, na visão deles, serviço “é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”. Visando diminuir esse problema, os autores Ponsignon, Smart e Maull (2017) apresentam o termo serviço não como conceito único, mas agrupado em perspectivas distintas. Nesta pesquisa, o serviço será estudado a partir da perspectiva deste como um resultado.

Segundo a Escola Nacional de Administração Pública (2020), um serviço como um resultado diz respeito àquilo que o cliente¹ deseja. Nessa perspectiva, historicamente, os estudos têm concordado que os serviços compartilham de atributos ou características específicas que os distinguem dos produtos ou bens manufaturados. Esses atributos são comumente designados pela sigla IHIP (do inglês: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability of production and consumption, e Perishability*). Essas características são assim definidas:

Intangibilidade: Os serviços são em grande parte abstratos e intangíveis (não são coisas palpáveis, não tem aparência, nem consistência física, não pode ser tocado ou sentido);

Heterogeneidade: Os serviços são altamente variáveis e não uniformes (não são padronizáveis, já que são executados por pessoas sujeitas a diversas variáveis ao longo do tempo);

¹O que está sendo discutido é uma relação de serviço que tem elementos de ordem comercial, logo, torna-se pertinente a utilização do termo “cliente” nesta seção.

Inseparabilidade: Os serviços normalmente são produzidos e consumidos ao mesmo tempo, com a participação do cliente² no processo (produção, oferta e consumo são inseparáveis) e

Percibilidade: Os serviços não são passíveis de armazenamento (não duram após o consumo e não são estocáveis nem pelo prestador nem pelos usuários) (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2020, p. 9, grifo nosso).

Assim, os serviços são entendidos como processos, ou seja, uma série de interações entre participantes, processos e elementos físicos. Os processos de serviço geralmente envolvem contato e/ou participação do cliente. Essas últimas características, que pesquisadores chamaram de “influência do cliente”, frequentemente, são consideradas as diferenças mais proeminentes entre as operações de manufatura e serviço.

No campo biblioteconômico há uma variedade de conceitos para os serviços que são prestados pela biblioteca: serviços de informação, serviços ao público, serviço de assistência ao usuário, serviço bibliotecário, dentre outros. Neves e Melo (1986, p. 40) descrevem que “os serviços ao público, das bibliotecas, devem ser entendidos como alguma coisa a mais que um simples apoio à educação formal. Eles são básicos, têm valor e função em si mesmos.”. Curiosamente, quando retratados, os serviços dentro do campo da Biblioteconomia são comumente associados ao serviço de referência.

Entende-se que a atividade desempenhada no serviço de referência de uma biblioteca universitária é uma atividade social, e não econômica, que visa o desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão, de acordo com os pressupostos universitários. Neste sentido, o bibliotecário atuante em universidade contribui para o desenvolvimento do país, visto que ele fornece subsídios (tangíveis ou não) para que seus usuários se desenvolvam e revertam esse conhecimento para o benefício social. Assim, a ALA Glossary of Library and Information Science traz a seguinte definição para serviço de biblioteca: “um termo genérico para todas as atividades realizadas e programas oferecidos pela biblioteca no atendimento às necessidades de informação de seu público-alvo.” (LEVINE-CLARK; CARTER, 2013, p. 154, tradução nossa)

² Nesta seção, todas as vezes que o termo cliente for utilizado refere-se a uma escolha terminológica do autor(a) que está sendo citado. É necessário afirmar que a opção terminológica usuário é a escolha preferencial da autora desta dissertação para determinar os sujeitos que serão atendidos em bibliotecas como será visto na seção 7 na página 55.

2.1 DIFERENCIAÇÃO, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS E NÍVEIS DE CONTATO DOS SERVIÇOS

Para além da compreensão do que foi exposto, faz-se necessário entender também quais são as características e os objetivos dos serviços e observar suas diferenças em relação aos produtos e bens manufaturados. Assim, os serviços possuem características específicas que os fazem se diferenciar dos bens manufaturados. Lovelock e Wright (2002, p. 17) apresentam 8 (oito) características:

- a. os clientes não obtêm propriedade sobre os serviços;
- b. os produtos dos serviços são realizações intangíveis;
- c. há maior envolvimento dos clientes no processo de produção;
- d. outras pessoas podem fazer parte da produção;
- e. há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais;
- f. muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes;
- g. normalmente há uma ausência de estoques;
- h. o fator tempo é relativamente mais importante.

Os autores Lovelock e Wright (2002) estabeleceram essas características que dizem respeito a um contexto e um universo de serviços específicos em uma época específica, entretanto, é preciso que se problematize de acordo com o tipo de serviço que será prestado.

Neste sentido, a sua diferenciação em relação aos produtos são, classicamente, encarados como elementos distintos. Em definição, um produto é “qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para atenção, aquisição, uso ou consumo, e que possa satisfazer a um desejo ou necessidade” (KOTLER; ARMSTRONG, 2008, p. 190). Por outro lado, serviços não são coisas, mas sim atividades, com características peculiares – como a intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade – mediadas por humanos, máquinas ou por ambos, que entregam valor, facilitam o atingimento dos resultados que os clientes desejam e podem ser oferecidos gratuitamente, vendidos ou permutados.

Quadro 1 - Diferenciação entre produtos e serviços

PRODUTOS	SERVIÇOS
Tangível	Intangível
Homogêneo	Heterogêneo
Produção e distribuição separadas do consumo (podem ser feitas em locais diferentes)	Produção e distribuição e consumo são processos simultâneos (no mesmo local e momento)
Algo físico e palpável	Uma atividade ou processo

Valor principal produzido em fábricas	Valor principal produzido nas interações entre vendedor e cliente
Clientes não participam do processo de produção	Clientes participam do processo de produção
Pode ser mantido em estoque	Não pode ser mantido em estoque
Tranfer-se a propriedade ou posse	Não se tranfer a propriedade ou posse
Pode ser revendido	Não pode ser revendido
Pode ser demonstrado	Não pode ser demonstrado
Pode ser transportado	Não pode ser transportado (apenas os fornecedores do serviço)
Quem produz não necessita contato direto com o cliente	Necessita contato direto com o cliente
Estabilidade	Volatilidade
Massificado	Customizado
Avaliação delongada	Avaliação instantânea
Distinção entre as funções de produção e marketing	Indissociabilidade entre as funções de produção e marketing

Fonte: Fitzsimmons, J.; Fitzsimmons, M., 2005.

Segundo levantamento explicitado por Pintro (2012, p. 40), as características dos serviços são apontadas por Schmenner (1999), Grönroos (2003), Corrêa e Caon (2008), Gianesi e Corrêa (2014), Fitzsimmons J. e Fitzsimmons M. (2010), os quais identificam que os serviços possuem as seguintes características principais:

Intangibilidade: está relacionada às experiências vivenciadas pelo cliente, havendo dificuldade para avaliar seus resultados e sua qualidade. O serviço não pode ser tocado ou sentido e, apesar de poder estar associado a algo físico, o que o cliente busca é algo intangível. Consiste em atividades em vez de coisas;

Presença e participação do cliente: para que um serviço seja produzido, é necessária a presença do cliente, ou seja, o processo é executado onde se encontra o cliente, sendo este uma parte ativa do processo e o elemento disparador da operação. O conhecimento, a experiência e a motivação do cliente podem afetar diretamente no desempenho do serviço; e

Produção e consumo simultâneos: não é possível estocar os serviços, visto que eles são produzidos e consumidos simultaneamente. Isso pode afetar a qualidade criada durante o contato que ocorre entre o cliente e o funcionário. A não estocabilidade impede que se usem os estoques para absorver variações na demanda, como ocorre na manufatura, impactando nos serviços.

A partir da análise das características de um serviço, se faz necessário refletir sobre seu

fim. Neste sentido, os serviços objetivam atender às expectativas dos demandantes, de acordo com suas necessidades. Muitas vezes, para atender a essas necessidades é preciso utilizar serviços substitutos, que são diferentes daqueles prestados pela empresa. Esses serviços são caracterizados por componentes que formam um pacote, visando atender às necessidades dos consumidores (GIANESI; CORRÊA, 2009).

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 45), “o pacote de serviços é definido como um conjunto de mercadorias e serviços que são fornecidos em um ambiente”. Os componentes do pacote de serviços são notados pelo usuário do serviço e são a base para sua percepção. Esses componentes são (GIANESI; CORRÊA, 2009; FITZSIMMONS J.; FITZSIMMONS M., 2010 apud PINTRO, 2012, p. 40):

- a. Instalações de apoio: são os recursos físicos, as instalações e os equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- b. Bens facilitadores: relacionados ao material consumido, adquirido ou fornecido ao consumidor durante a prestação do serviço;
- c. Serviços explícitos: são os benefícios prontamente percebidos pelo consumidor, sendo considerados características essenciais ou intrínsecas do serviço;
- d. Serviços implícitos: são os benefícios psicológicos sentidos vagamente pelo consumidor, sendo considerados características acessórias ou extrínsecas do serviço;
- e. Informações: dados de operações ou informações fornecidas pelo consumidor para a prestação eficiente e customizada do serviço.

Em um serviço de referência, todos os componentes deste pacote de serviços devem ser utilizados e percebidos pelo usuário que se apresenta para que o bibliotecário realize o atendimento.

Fitzsimmons J. e Fitzsimmons M. (2010) destacam que, em se tratando de serviços, há uma diferença entre insumos e recursos, ou seja, os insumos são os próprios consumidores, enquanto os recursos são os bens facilitadores, o capital e a mão de obra. Dessa forma, para que o sistema de serviços funcione, é preciso interação com os clientes como participantes do processo de serviço.

Existem diferentes níveis de contato e interação do cliente com o processo produtivo durante a execução das atividades, variando entre alto contato e sem contato (CORRÊA; CAON, 2008). Nas operações de alto contato, há mais incerteza e variabilidade devido à presença do cliente, sendo mais difícil o controle da operação. Já nas operações de baixo ou nenhum contato, há semelhança com as operações de manufatura, havendo maior padronização e controle da produtividade (GIANESI; CORRÊA, 2009).

Para Corrêa e Caon (2008, p. 66),

As atividades de alto contato também são chamadas de atividades de ‘linha de frente’ ou de *‘front office’*. As atividades que ocorrem sem contato com o

cliente são chamadas de atividades de ‘retaguarda’ ou de ‘*back office*’.

A atividade que um bibliotecário desenvolve no serviço de referência é popularmente chamada de “atividade de linha de frente”, pois é nesse setor que o usuário terá o primeiro contato com a biblioteca. O funcionário que o recepcionar será o “rosto” da instituição, e o serviço prestado por ele, seja uma orientação espacial, uma dúvida sobre como chegar ao banheiro ou o desenvolvimento de uma estratégia de busca, irá pautar toda a concepção que aquele usuário terá da unidade de informação.

Nas atividades de linha de frente encontram-se as maiores complexidades dos serviços, o grau de intensidade e extensão do contato é maior e há um menor grau de objetivação na avaliação de desempenho, visto que as atividades estão ligadas à percepção da experiência do serviço. Já nas atividades de retaguarda, há um maior grau de estocabilidade, com menor grau de interação e contato com o cliente, possibilitando maior objetivação na avaliação de desempenho (CORRÊA; CAON, 2008).

Grönroos (2003) esclarece que uma característica muito importante dos serviços é sua natureza de processo, que consiste em uma série de atividades nas quais são utilizados diferentes tipos de recursos, em muitos casos com interações diretas com o consultante para se chegar à solução de um problema. Neste sentido, para dar o devido suporte aos serviços que são desenvolvidos no setor de referência ou para analisar os processos de serviços já existentes, é preciso entendê-los como processos.

Houve uma percepção, nesta seção, que conceitos importados de outras áreas do conhecimento não podem ser transpostos sem ressalvas para áreas distintas. A biblioteca universitária não é uma organização baseada em ganhos financeiros, e a atuação do bibliotecário de referência é, no sentido lato, “auxiliar; ajudar” o desenvolvimento social em sentido macro.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência é o setor por meio do qual pode ser observada qualquer disritmia que possa haver nos outros setores ou até mesmo sob o ponto de vista do planejamento organizacional. O livro que foi indexado de maneira equivocada e que não permite que o usuário o encontre, as novas edições de livros mais atuais para compor o acervo, as reclamações a respeito da utilização da biblioteca ou das classificações atribuídas pelo bibliotecário, a catalogação com erros, etc. Conseqüentemente, estas disritmias que compõem o todo atingirão em cheio o profissional que estará na linha de frente em contato com o público: o bibliotecário de referência, que estará sujeito a receber toda a carga emotiva do usuário. Com isto posto, fica nítido que o SR não é algo independente, sendo um serviço-fim, ele então representa o sistema como um todo, funcionando na sua plenitude, ou seja, fornecendo a informação. Segundo Macedo (1984, p. 64), “é como se fosse o porta-voz de um discurso elaborado por pessoas diferentes, porém com ideias comuns e propósitos similares para alcançar o mesmo alvo.”.

3.1 HISTÓRICO

Parece haver consenso dos autores desta área que o artigo de Samuel Swett Green, denominado “Personal Relations between Librarians and Readers”³ e publicado em 1876, foi a proposta inicial para o estabelecimento formal do serviço de referência. Historicamente, de acordo com Figueiredo (1992), este artigo foi a primeira menção ao serviço de referência ou serviço de auxílio ao leitor e ocorreu durante a 1ª Conferência da *American Library Association* (ALA), porém, de acordo com Silva (2006), foram decorridos 10 (dez) anos até que essa denominação começasse a ser efetivamente utilizada.

Nesta conferência, Green declarou 4 (quatro) motivos principais para o desenvolvimento de serviços de referência, cada um dos quais constituindo uma justificativa e

³Segundo Tyckoson (2003), dois aspectos de seu artigo original são frequentemente esquecidos. Primeiro, o artigo de Green (1876) era mais um apelo do que um relatório de prática existente. A referência estava longe de ser bem estabelecida quando ele falou sobre suas possibilidades na I Conferência da *American Library Association*. Muitos de seus colegas, incluindo notáveis como Charles Cutter e Justin Winsor, eram altamente céticos em relação a essa nova ideia. Em segundo lugar, Green (1876) dá grande ênfase às “relações pessoais” entre bibliotecários e leitores, porém o fato de o bibliotecário estar pessoalmente envolvido em cada uma dessas funções - e personalizá-las para cada leitor - foi a chave para o sucesso do programa de Green (1876). Sem o serviço pessoal, o trabalho de referência provavelmente não teria se tornado uma função padrão das bibliotecas.

um componente do serviço geral. Na linguagem da época, Tyckson (1997, p. 6, tradução nossa) afirma que essas quatro funções eram:

1. Instrua o leitor sobre os hábitos da biblioteca.
2. Auxilie os leitores a resolver suas dúvidas.
3. Ajude o leitor na seleção de boas obras.
4. Promova a biblioteca na comunidade.

De acordo com Tyckson (1997) aos olhos de Green, o bibliotecário serviria como anfitrião, professor, distribuidor de informações, consultor literário e especialista em relações públicas. O bibliotecário ajudaria os leitores a aprender como usar a biblioteca e, ao mesmo tempo, responderia às suas perguntas, orientando-os para livros de alta qualidade moral e promovendo a biblioteca como uma instituição essencial dentro da comunidade. Seu artigo é geralmente considerado como o ponto de partida do serviço de referência na Biblioteconomia, entretanto, é preciso salientar que o serviço de referência, a partir de sua historicidade e dos autores aqui citados, tem sua origem nas bibliotecas públicas.

Antes de meados de 1800, e o ensino público ser difundido com o movimento de educação pública norte-americana, a maioria das pessoas era analfabeta. No século XIX, implementou-se uma política pública educacional nos Estados Unidos da América (EUA), amparada por circunstâncias favoráveis tanto econômica quanto politicamente. Estas políticas tinham como objetivo ampliar os índices de alfabetização e de instrução profissional dos cidadãos. De acordo com Brinkley (2009) os EUA alcançaram um excelente progresso em sua educação básica, comparativamente com outros países. Segundo o autor, em 1865, o país orgulhava-se de ter alfabetizado 94% de sua população branca nos estados do norte e 86% do sul do país.

À medida que a população daquela época se tornava mais alfabetizada e procurava se tornar mais culta, o estabelecimento de uma biblioteca foi usado como meio de ganhar certo respeito na sociedade. Tyckson (1997) conta que as bibliotecas se tornaram centros intelectuais e sociais para a elite intelectual da comunidade e uma grande fonte de orgulho cívico, porém o objetivo do sistema educacional para as massas não era a formação de “sujeitos cultos”, essa condição permanecia restrita às famílias tradicionais e emergentes detentoras do poder econômico, político e social. Para as massas, bastaria alfabetizá-las para conhecimento de leis e normas que regiam o cotidiano e para a aprendizagem de uma profissão com o objetivo de atuarem no crescente parque industrial.

Como consequência, a educação pública elevou o número de usuários da biblioteca pública. Segundo Tyckson (1997, p. 5, tradução nossa):

Enquanto os fundadores do movimento das bibliotecas foram intelectuais da velha guarda que cresceram com livros e leitura, os recém-chegados viam a biblioteca pública como seu elo com o mundo do conhecimento. Enquanto a velha guarda usava a biblioteca como extensão de suas coleções pessoais de livros, para os recém-chegados a biblioteca pública era sua coleção de livros. E enquanto a velha guarda havia sido ensinada a usar livros e bibliotecas por seus tutores e professores individuais, os recém-chegados iam à biblioteca sem qualquer experiência em seu uso. Simplesmente, o movimento de educação pública havia criado uma nova geração de leitores alfabetizados famintos por conhecimento, mas cujo único acesso aos livros era por meio da biblioteca pública - uma instituição que eles não sabiam usar.

A biblioteca, portanto, deu os primeiros passos rumo à democratização do conhecimento e inclusão social. Desta maneira, nasceu a necessidade de um serviço de referência para ajudar os leitores a usar a biblioteca. Segundo Deng (2014), a evolução dos serviços de referência nos EUA ocorreu em um ritmo acelerado a partir de 1876. Sabendo disso, também é relevante acompanhar como se deu esse processo.

3.2 EVOLUÇÃO

Segundo esclarece Rothstein (1953, p. 13, tradução nossa), a partir do momento da implementação do serviço de referência nas bibliotecas norte-americanas, houve uma mudança de paradigma, visto que o usuário passou a ocupar figura central e para isso era necessária mão de obra qualificada:

A primeira etapa foi a afirmação da conveniência de assistência pessoal, refletida na prática pela disposição de oferecer orientação aos leitores individuais, embora essa ajuda fosse um tanto intermitente e casual. A etapa seguinte foi distinguida pelo reconhecimento de uma necessidade sentida de provisão de assistência pessoal, mesmo que apenas para complementar os outros meios de atender às necessidades dos leitores. Mais e mais bibliotecas estavam oferecendo ajuda pessoal como um complemento útil para as outras "ajudas aos leitores". Com a crescente preocupação com o papel da biblioteca como instituição de ensino, o atendimento pessoal passou a ser visto não como periférico, mas como central nas responsabilidades da biblioteca, serviço que exigiria pessoal com formação especial e expressamente designado para a tarefa de interpretar os recursos da biblioteca. À medida que a assistência pessoal passou a ser reconhecida como uma característica distinta e necessária do serviço de biblioteca, adquiriu um nome distinto – "serviço de referência" – e rapidamente ganhou aceitação geral.

A biblioteca passou a ser vista realmente como uma instituição de ensino, onde o bibliotecário referencista era incumbido de educar o usuário para que ele sozinho pudesse utilizar os recursos da biblioteca. A assistência pessoal deixa de ser um complemento e passa a ser figura central do serviço, exigindo formação específica na interpretação dos recursos da biblioteca. Antes a assistência pessoal era encarada como uma conveniência, posteriormente houve o reconhecimento de que era extremamente necessária, passando a ser a essência do

serviço de referência. A evolução do serviço de referência ocorreu também a partir do desenvolvimento de pesquisas cada vez mais especializadas. Este serviço, entretanto, só foi devidamente caracterizado com um nome por volta dos anos 1970, ao menos em relação a todo o tempo em que os leitores e bibliotecários se entenderam pessoalmente para a busca de informação. Mesmo nos países em que as bibliotecas atingiram grande desenvolvimento, somente nas últimas décadas do século XIX teve início, de forma regular, o serviço de assistência aos leitores (MARTINS; RIBEIRO, 1979). Shera (1966, p. 22) explica o desenvolvimento do serviço de referência nas bibliotecas:

[...] acho que posso identificar dois motivos para o desenvolvimento do serviço de referência, como nós o conhecemos hoje. Primeiramente, foi o crescente profissionalismo entre os bibliotecários [...] que recebeu seu maior impulso na famosa Conferência de 1876. [...] O serviço de referência foi também impulsionado, pelo menos em parte, creio eu, pela mudança nos padrões de conhecimentos. Essa influência, naturalmente, refere-se principalmente à situação acadêmica.

Rothstein (1990, p. 161, 162, 163, tradução nossa) declara um contraponto interessante, uma perspectiva crítica, que retira um pouco o caráter de aleatoriedade em relação ao início e evolução do SR em solo americano:

Devo lembrar que nos Estados Unidos, há menos de um século, a biblioteca ainda não assumia qualquer responsabilidade pelo fornecimento de assistência pessoal a seus usuários. Claro, houve muitos casos de ajuda pessoal por parte dos bibliotecários, mas estes foram feitos mais como uma questão de cortesia do que de responsabilidade [...] por uma geração depois disso, os bibliotecários americanos debateram o valor do novo serviço. Embora houvesse apoiadores o suficiente para o que chamavam de "acesso a bibliotecários", muitas bibliotecas ainda estavam inclinadas a duvidar da praticabilidade e do valor da assistência pessoal [...] Se nos Estados Unidos e em algumas outras partes do mundo ele também se comprometeu a fornecer assistência pessoal de forma organizada, isso não aconteceu por acaso. Temos serviço de referência porque já foi uma "causa" - uma causa a ser propagandeada, uma ideia a ser formulada, desenvolvida e concretizada! [...] o serviço de referência representa uma nova dimensão na biblioteconomia e que seu estabelecimento é o produto de uma decisão mais ou menos deliberada.

O autor destaca o aspecto de não normatização da prática referencial, ou seja, de uma atuação que se dá na prática sem inseri-la em um pressuposto, em um projeto de oferta de serviço, algo que demandaria responsabilidade. A implantação do serviço de referência, a partir da perspectiva do autor, resulta de uma causa a ser divulgada. Figueiredo (1974, p. 180) corrobora com essa concepção e ainda destaca que:

O serviço de referência surgiu da percepção da necessidade de assistir os leitores no uso dos recursos da biblioteca. Isso ocorreu, portanto, sem qualquer estudo teórico, sem quaisquer métodos estabelecidos de desempenho ou procedimentos padronizados para medida e avaliação da eficiência dos serviços proporcionados.

A partir do início do século XX, era sugerido que o bibliotecário conversasse com o

usuário a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca de informação (GROGAN, 1995). Diante desta ideia, a referência passa a ser vista como a função primordial da biblioteca. Ranganathan (1961, p. 31) verificou, em 1924, que na Inglaterra “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, segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 11):

o atual prédio da Biblioteca Nacional (BN) do Rio de Janeiro foi inaugurado em 1910, mas a Seção de Referência, tal como é hoje, só foi organizada em 1944. No que diz respeito à formação do bibliotecário brasileiro, enquanto Bibliografia constituía matéria obrigatória para provimento de cargo de oficial da BN, desde concurso realizado em 1879, a matéria Referência só entrou no currículo dos cursos da BN em 1944, e, ainda assim, como apêndice da matéria Bibliografia. Em São Paulo, no Mackenzie, constituía-se em cadeira independente desde 1931.

Com o passar dos anos, as bibliotecas se diversificaram por motivos variados, acompanhando as mudanças da sociedade. Por exemplo, o desenvolvimento do conhecimento e da tecnologia causando o aumento da literatura impressa; o aparecimento de novas formas de documentos e de meios de comunicação da informação mudando a feição das bibliotecas e ampliando seu conceito e formas de tratamento da informação. Essas mudanças têm exigido cada vez mais destes ambientes informacionais um posicionamento quanto ao desenvolvimento de atividades e política de atendimento aos seus públicos específicos. Em sua evolução, o serviço de referência nas unidades de informação passou por grandes modificações, a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Além da continuidade de atividades historicamente desempenhadas nessa área, como localização de material, levantamentos bibliográficos, entre outros, surgem novas formas de desenvolver os serviços e de atender ao usuário com a utilização de modernos formatos de documentos, novas fontes de informação e meios de comunicação. O serviço de referência foi ressignificado à luz dessas mudanças que impuseram reflexões sobre o serviço em si e suas representações, algo que será tratado na seção seguinte, quando apresentaremos a terminologia e definições relacionadas a este serviço.

3.3 TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

As definições de alguns autores de trabalhos sobre Serviço de Referência podem fornecer uma visão da mudança pelo qual foi passando o conceito na literatura internacional. Seguem abaixo algumas definições encontradas para serviço de referência:

Quadro 2 - Definição de Serviço de Referência: mudanças nas definições ao longo dos anos

Autor	Definição
Richardson apud Wyer (1930, p. 4)	A parte da atividade da Biblioteca que diz respeito ao uso dos livros no recinto do edifício, e que difere do uso do livro em casa.
Hazaltine apud Wyer (1930, p. 4)	A ajuda do bibliotecário a alguém empenhado na pesquisa ou qualquer espécie de consulta.
Bishop apud Wyer (1930, p. 4)	É o esforço organizado, por parte da Biblioteca, no sentido do mais rápido e frutífero uso dos seus livros.
Kroeger apud Wyer (1930, p. 4)	A parte administrativa da Biblioteca, que diz respeito à assistência dada aos leitores no uso das fontes da Biblioteca.
Hostetter apud Wyer (1930, p. 4)	O aspecto do trabalho de Biblioteca, diretamente relacionado com a informação suplementar, bem como a ajuda aos leitores empenhados em alguma forma de estudo ou pesquisa.
Wyer (1930, p. 4)	Auxílio pessoal, cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa da biblioteca.
Mudge (1936, p. 1)	É a parte do sistema que se encarrega especialmente de auxiliar os leitores no uso da Biblioteca, particularmente no uso dos recursos e livros dentro do recinto da Biblioteca, diferente do empréstimo para leitura a domicílio.
Hutchins (1944, p. 11)	Inclui o auxílio pessoal e direto, dentro da Biblioteca, para pessoa em busca de informação para quaisquer fins, e também várias atividades bibliotecárias especialmente dirigidas para tornar as informações o mais acessível possível.

Ranganathan (1961, p. 53)	É o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal.
American Library Association (1943, p. 112, 113, 116 e 122)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aquela fase do serviço da biblioteca diretamente interessada na assistência aos leitores, garantindo informações e utilizando as fontes da biblioteca em estudo e pesquisa. 2. O serviço de um departamento de referência. 3. Parte do sistema de uma biblioteca especialmente encarregada da tarefa de auxiliar os leitores na consulta e pesquisa de obras, principalmente das existentes na própria biblioteca. Encarregam-se dos trabalhos os bibliotecários de referência, pessoas que, além de conhecerem a coleção da biblioteca, possuem atributos capazes de assegurar relações eficientes entre leitores e livros.

Fonte: Martins e Ribeiro (1979, p. 11, 12 e 13).

Percebe-se que as definições anteriormente citadas demonstram a princípio um serviço de referência voltado aos leitores e à circulação de livros no ambiente da biblioteca. Posteriormente o conceito foi sendo desenvolvido e a assistência pessoal passou a fazer parte do discurso dos estudiosos. São muitas as contribuições de autores na Biblioteconomia que pontuam suas concepções sobre o serviço de referência, entre elas evidencia-se também a de Alves e Vidotti (2006, p. 1) os quais argumentam que o serviço de referência “é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam às necessidades informacionais dos usuários”. Ferreira (2004, p. 3) descreve o serviço de referência como “o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações. Essas definições dialogam com a perspectiva do usuário e da sua centralidade em relação ao sistema de informação o qual está inserido.

Segundo Shera (1966, p. 21), “o serviço de referência abrange todo o espectro que inclui

desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado”. Neste caso, destaca-se a função do serviço, ou seja, o auxílio ao leitor para que o mesmo interaja com um sistema de informação adequado ou não ao usuário. Já Ranganathan (1961, p. 53) não materializa o serviço dando a ele a possibilidade de existir em qualquer contexto e defende que o serviço de referência “é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”.

Katz (1978, p. 3) argumenta que o serviço de referência pode ser definido como “a capacidade do bibliotecário para traduzir a pergunta formulada pelo usuário em termos que possam ser encontrados em determinadas fontes de referência”, colocando a ênfase do serviço em quem o oferece, ou seja, o bibliotecário no momento da entrevista de referência. Macedo (1984, p. 64) também destaca a atuação do bibliotecário e inclui os possíveis usos para a informação fornecida ao usuário, estabelecendo o que é o SR e caracterizando-o, em princípio, como “a assistência pessoal, especializada, dada pelo bibliotecário ao usuário que deseja obter uma informação específica para propósitos que envolvem, entre outras coisas, o estudo e a pesquisa”. Porém a autora estabelece reflexões acerca da palavra “referência” e afirma que esta palavra promove ruídos na sua compreensão, porque, sendo emprestada de vocabulário norte-americano, nada significa aos ouvidos do brasileiro. Entretanto, segundo Macedo (1984, p. 64), a causa da falta de sensibilidade e/ou reconhecimento à palavra pode ser outra:

os usuários de bibliotecas brasileiras, não tendo tido oportunidade de receber assistência especializada nas suas buscas de informação, pelas precariedades do SR em si, dificilmente podem fazer analogia da palavra “Referência” com os tipos de atividades que esse Serviço pode e deve prestar.

No Brasil, a expressão serviço de referência foi adotada para designar a prestação de serviços de informação e assistência aos leitores na biblioteca. Essa designação também foi adotada pelos países de origem espanhola, ainda que hoje seja considerada como inadequada. Desta maneira, ainda que sendo uma expressão “emprestada”, a designação serviço de referência permanece, se não no vocabulário comum dos usuários, ao menos no jargão dos bibliotecários.

O verbo referir, de origem latina, *referre*, inclui entre outros significados, os seguintes: responder, repetir, indicar e informar. Segundo Martins e Ribeiro (1979, p. 10):

desde que se estabeleceu o primeiro contato entre consultante x bibliotecário: o primeiro tentando encontrar uma obra ou uma informação nela contida e o segundo facilitando e provendo o cliente do material e dos dados necessitados, houve serviço de referência.

Silva e Müller (2005) indicam que a expressão “serviço de referência” é traduzida do inglês *reference work* e tem como raiz a palavra de origem latina, *referentia*, que serve para designar a ação de referir, contar e relatar.

Pode-se considerar, a partir do que foi exposto nesta seção, que o surgimento do serviço de referência ocorreu a partir do bibliotecário Samuel Sweet Green, responsável por propor outros aspectos que devem ser observados durante a atuação neste setor. Viu-se como essa área da Biblioteconomia se desenvolveu e se consolidou como uma disciplina e objeto de estudo. Hoje, a temática ainda está em desenvolvimento, mas ainda carece de boas pesquisas para seu pleno desenvolvimento. Por fim, entende-se que o SR é um serviço extremamente especializado, dotado de muita complexidade e deve ser desenvolvido por bibliotecários que não tenham somente o olhar para a coleção, mas sim para quem faz uso dela. Na próxima seção, será apresentado o responsável por esse serviço especializado de prestar assistência aos usuários que procuram a biblioteca para suprir alguma demanda informacional: o bibliotecário referencista.

4 O BIBLIOTECÁRIO REFERENCISTA

Segundo Cunha (2000), já houve muita especulação sobre o provável desaparecimento do bibliotecário de referência, principalmente pela possibilidade de o próprio usuário acessar toda a imensidão de informações digitais. No entanto, o autor considera os mecanismos de busca na internet ainda muito precários para a recuperação de informações que tenham realmente relevância e também que o bibliotecário, nesse sentido, tem muito o que contribuir. Green (1876) enfatiza que o trabalho do bibliotecário referencista é muito mais complexo do que fornecer acesso a catálogos de bibliotecas e materiais de referência.

A verdadeira missão do bibliotecário é, de acordo com o autor, garantir que as necessidades de informação do usuário sejam totalmente atendidas. Green (1876, não paginado, tradução nossa) destaca os benefícios que provêm das relações interpessoais entre bibliotecários e usuários:

Primeiro. Você deve ganhar o respeito e a confiança dos leitores, e eles descobrirão que você é fácil de falar e agradável para conversar, grandes oportunidades são oferecidas para estimular o amor pelo estudo e direcionar os pesquisadores às melhores fontes de informação.

Segundo. Você descobre de quais livros os usuários reais da biblioteca precisam e seu julgamento melhora em relação ao tipo de livro que é mais adequado para adicionar a ela. Você vê quais assuntos o grupo constituinte da instituição está interessado e qual é o grau de simplicidade que eles exigem na apresentação do conhecimento.

Terceiro. Um dos melhores meios de popularizar uma biblioteca é interagir livremente com seus usuários e ajudá-los em todos os sentidos. Quando essa política é seguida por uma série de anos em qualquer cidade, grande parte dos cidadãos recebe respostas às perguntas, e se espalha pela comunidade a convicção de que a biblioteca é uma instituição de influências tão benéficas que não pode ser dispensada.

Quarto. As coleções de livros que constituem o conteúdo dos departamentos circulantes de nossas bibliotecas foram fornecidas para o uso de pessoas de diferentes graus de refinamento e suscetibilidade.

Em suma, o discurso de Green (1876) mostra que existem alguns aspectos envolvidos no serviço de referência e sua prestação que são altamente relevantes para seu bom desempenho e desenvolvimento junto à comunidade a qual atende. O autor enfatiza a importância do estabelecimento de uma relação, um vínculo alicerçado em respeito e confiança, entre o bibliotecário e o usuário que está relacionado à própria formação do sujeito; afinal, somos todos sujeitos relacionais. Em um momento posterior, Green (1876) destaca que a escolha dos livros tem sua importância - o bibliotecário que conhece o seu leitor, a ponto de indicar-lhe sugestões de leitura, necessita de conhecimento do acervo e do usuário. Somente depois de todas essas etapas cumpridas, é que a biblioteca passa a ser percebida pela comunidade como um espaço significativo, fruto do trabalho do bibliotecário.

Figueiredo (1991) defende que em todas as ocasiões em que um usuário apresentar um problema ou uma questão informacional a um bibliotecário, este, para encontrar a informação requerida, deverá contar com dois tipos de habilidades: habilidade técnica e habilidade humana. A habilidade técnica se refere à capacidade de usar conhecimentos, técnicas, métodos e equipamentos na recuperação de informações e é adquirida pela formação do bibliotecário, por treinamentos e por sua experiência. Essa habilidade servirá para responder a todas as questões de referência, desde as mais simples até as mais complexas. A habilidade humana está relacionada à capacidade do bibliotecário em lidar com as pessoas, as quais possuem diferentes comportamentos e diferentes níveis intelectuais. Segundo Figueiredo (1991, p. 48):

A ênfase para uma prestação eficiente de serviço de referência está na habilidade humana, pois o emprego apenas de habilidades técnicas não dará resultados satisfatórios. A premissa básica do serviço de referência/informação é que a tarefa do bibliotecário de encontrar a informação requerida pelo usuário ocorra entre seres humanos (usuário e bibliotecário como indivíduos). Assim sendo, a interação usuário-bibliotecário deve ser abordada sob o prisma do comportamento humano.

Grogan (1995, p. 60) também considera importante o bibliotecário ter habilidades humanas para realizar as atividades no serviço de referência:

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais.

Embora cada bibliotecário possa desenvolver técnicas e abordagens individuais para responder a questões de referência, Figueiredo (1990) aponta que existem características comuns que são identificadas pela análise do processo de referência. Assim, enquanto os serviços de referência podem variar de biblioteca para biblioteca, o protocolo de satisfazer às necessidades específicas de informação dos usuários provavelmente permanece o mesmo em relação às necessidades informacionais dos usuários. Em outras palavras, quer respondendo a questões para um estudante de ensino médio, quer para um cientista, o processo executado pelo bibliotecário é semelhante. Porém é preciso salientar que antes de atender à necessidade de informação, o processo de cativar o usuário pode ser a ação mais urgente a ser desenvolvida pelo bibliotecário, adaptando todo protocolo técnico para atender aquele sujeito em especial.

A interação usuário-bibliotecário e muitos fatores humanos ou variáveis de diversos tipos estão envolvidos no processo de referência. Estas variáveis têm que ser levadas em

consideração pelo bibliotecário ao executar o processo, procurando entender a psicologia/comportamento do usuário. Atualmente a literatura já contempla 5 (cinco) estados psicológicos identificados, nos quais um usuário pode ser classificado quando confronta o bibliotecário com uma questão. O conhecimento destes estados psicológicos pode auxiliar o bibliotecário de referência no estabelecimento do relacionamento adequado com o usuário.

Também se faz necessária uma reflexão a respeito das transformações contínuas pelo qual o bibliotecário de referência teve de passar ao longo dos anos perante o avanço exponencial das tecnologias. É evidente que o desenvolvimento do campo tecnológico impactou o serviço de referência: a mecanização e virtualização do trabalho, a ampliação dos tipos de suporte tecnológico e o próprio valor da informação enquanto produto a ser disponibilizado pela biblioteca; exemplos disso são os movimentos de substituição dos nomes das bibliotecas por centros de informação. No Brasil, temos o caso do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP), hoje Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica (ÁGUIA). Além disso, na perspectiva humana e social, o perfil populacional também foi alterado, havendo a intensificação da presença das pessoas nos grandes centros, resultando na ampliação do acesso ao sistema educacional de ensino. No caso da biblioteca universitária, essa mudança foi sentida com a ampliação da oferta de vagas no ensino superior público e privado.

Enquanto o bibliotecário da época de Green dependia de canetas e lápis e servia ao público com livros e jornais, o bibliotecário de referência contemporâneo usa muitas tecnologias diferentes. Cada uma dessas tecnologias transformou a biblioteca, abrindo caminhos totalmente novos para o desenvolvimento, sendo o impacto de todas essas tecnologias cumulativo. Os livros e os lápis da época de Green não foram substituídos, no entanto, o bibliotecário de hoje também precisa saber como utilizar o teclado, a impressora, utilizar bases de dados remotamente, realizar pesquisas booleanas, etc. Ou seja, cada uma dessas novas atividades foi adicionada às expectativas de desempenho do bibliotecário contemporâneo, sem eliminar a necessidade de qualquer uma das habilidades mais antigas. Essas expectativas também chegaram aos usuários. Como a biblioteca se tornou cada vez mais dependente da tecnologia, as maneiras de apresentar essa tecnologia aos usuários também tiveram que se desenvolver. A saber, o fardo de adaptar e implementar novas tecnologias de informação pesa muito sobre os bibliotecários de referência que têm a responsabilidade primária de seus usuários em seu uso. Em contrapartida, alguns problemas enfrentados pelos bibliotecários de referência são atemporais, ou seja, ainda que as condições materiais e os contextos sejam outros,

permanece o desafio de conectar-se ao usuário, conquistá-lo e só depois apresentar o que a biblioteca poderá fazer por ele.

De forma geral, o serviço de referência é onde se reúne uma série de funções, características e atribuições, sendo o bibliotecário de referência o profissional que mantém o contato mais próximo com os usuários na biblioteca. Apesar do crescente avanço tecnológico, as principais atribuições do bibliotecário não mudaram, pois seu trabalho continua sendo o de agente. Dessa forma, segundo Souza e Farias (2011), para realização do seu trabalho, o bibliotecário precisa dominar a coleção disponível em sua biblioteca, ter aptidão para relações humanas e comunicacionais, além das habilidades técnicas. Porém, a adaptabilidade é, sobretudo, o aspecto mais relevante, pois ainda que todas as questões materiais estejam encaminhadas, a instabilidade das relações pode por o serviço à prova. O SR é um setor que precisa aprender com a regularidade e as irregularidades de seu funcionamento e isso só se adquire com experiência profissional. Ou seja, nessa aparelhagem, a peça-chave é o bibliotecário de referência. Por mais excepcional que seja a coleção de uma biblioteca e por mais organizados que estejam os livros, o serviço de referência não pode prescindir do seu bibliotecário. Seria como se quiséssemos ouvir uma sinfonia sem que a orquestra contasse com o maestro.

Entende-se, portanto, que a imagem do bibliotecário de referência faz alusão à figura de um anfitrião. É ele quem recebe, convida e mantém relações com o público. É ele que espelha a instituição a que serve, sendo a compensação de todos seus esforços tornar as informações cada vez mais utilizadas e a comunidade cada vez mais desenvolvida. Com o avanço da ciência e das pesquisas em diversas áreas do saber, o acervo pode ter deixado de ser um atrativo em muitas bibliotecas universitárias, dando-se foco ao serviço prestado pelo bibliotecário e a ajuda que ele pode oferecer à comunidade acadêmica. Em um mundo que ainda vivencia a pandemia, com a necessidade de trabalho remoto e isolamento social, mais do que nunca as habilidades do bibliotecário de referência e seu valor têm sido colocadas à prova.

Os bibliotecários continuarão a servir como pessoas-recurso e consultores em disciplinas cada vez mais especializadas, mas sua função de instruir os usuários finais na seleção e uso das ferramentas disponíveis é cada vez mais complicada, pois a tecnologia impulsiona uma enxurrada de ferramentas de informação. Nesse novo ambiente, o bibliotecário de referência torna-se uma figura importante já que ele pode fornecer a experiência e a perspectiva necessárias para fazer conexões significativas e agilizar o processo de pesquisa para pesquisadores, alunos e professores.

5 DIRETRIZES PARA UMA POLÍTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Percebe-se que o SR tardou a fazer parte da literatura científica enquanto objeto de estudo dentro da Biblioteconomia⁴. Isso se refletiu também na tardia publicação de trabalhos científicos e no desenvolvimento dela dentro do âmbito profissional tanto nas bibliotecas estrangeiras quanto nas brasileiras. O desenvolvimento das pesquisas leva em consideração diferentes aspectos do servir referencial, ora enfatizando questões relacionais, ora enfatizando questões instrucionais e de atendimento às necessidades do usuário, o que indica que a área está em crescimento e em organização dos seus instrumentos, por isso, na prática, precisa de uma política que norteie seus fazeres.

Para Tyckoson (1997), o trabalho de Green (1876) evidenciava as funções para as quais os serviços de referência deveriam ser criados para, por um lado, instruir, assistir, ajudar o leitor e, adicionalmente, promover a biblioteca. Tem-se, portanto, ações basilares para a oferta do serviço de referência, sendo necessário, circunscrevê-las à Biblioteca, suas políticas, de modo a institucionalizar o serviço referencial. É preciso então que haja a articulação entre esses referencias que permanecem norteando o trabalho dos serviços de referência, incorporando a eles outras necessidades, especialmente aquelas desencadeadas pelo aperfeiçoamento dos sistemas de informação, pelo desenvolvimento das TIC'S, pela diversificação dos recursos informacionais e pela complexificação das relações entre os usuários e as bibliotecas.

As bibliotecas devem comunicar o que seu serviço de referência e informação abrange: a finalidade, o escopo e os parâmetros devem ser definidos e disponibilizados ao público. Essas políticas aumentam o valor e a visibilidade do serviço e influenciam as expectativas do usuário, portanto, conduzindo idealmente à satisfação do cliente. Concorda-se com Figueiredo (1990) quando a autora elucida que o SR é confrontado com diversos tipos e níveis de questões cotidianamente. É necessário, portanto, ao estabelecer os serviços que devem ser oferecidos, determinar os tipos e níveis de prestação destes serviços, a quem podem ser fornecidos, a que preço, quanto tempo dispender para cada questão, e assim por diante. Tal preocupação e estabelecimento da respectiva política devem ser estendidos às demais atividades do setor.

⁴Em 1897, o *Library Journal*, General Index, v.1-22, apresenta sete artigos sobre serviço de referência, todos eles editados depois de 1891 (para 206 sobre catalogação). No Brasil, a Bibliografia Brasileira de Documentação, editada pelo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) em 1960, que arrola as obras publicadas no período de 1811 a 1960, traz 44 entradas sobre catalogação e apenas 7 sobre serviço de referência, sendo que das quatorze entradas em assistência aos leitores (CDU 028) nenhuma é escrita por bibliotecário profissional, mas por professores e/ou escritores (MARTINS; RIBEIRO, 1979).

Primeiramente, é preciso fazer uma reflexão sobre o que são diretrizes e tomar como base o que já existe. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 128) definem diretriz como “um conjunto de instruções a serem seguidas para que sejam alcançados os objetivos de uma organização”. Já segundo a *American Library Association* (1979 apud MACEDO, 1984, p. 67):

Diretrizes são delineamentos e instruções básicas para o estabelecimento de um tronco comum de um SR e Info. Trata-se de "Guidelines" para compor-se um documento onde se estabeleçam objetivos, marcos, política de serviço de informação sobre os componentes do sistema. Não há preocupação com números e medidas como acontece com os Padrões.

A ALA cria em 1969 os "Standards Committeto Reference and Adult Services Division" (RASD). Louis Shores, em 1968, fica incumbido de realizar estudos de campo a fim de que seja possível delinear as diretrizes, porém somente em 1976 a ALA emitiu as "Guidelines" para o Serviço de Referência e Informação⁵, que se apresentam como delineamentos básicos institucionais para o estabelecimento de uma base-comum ao SR. De acordo com Macedo (1984, p. 67), “para delinear diretrizes é preciso que se realizem estudos de campo para obter dados consensuais sobre o SR e Info.”. Nesse aspecto, mostra-se importante o surgimento de iniciativas na área de tal gênero, sendo este o propósito desta pesquisa.

As diretrizes consideram um padrão básico de prestação de serviços como sugestão para o atendimento das necessidades de usuários. Elas são destinadas a todos aqueles que agem em provimento do serviço de informação e referência. Ao prestar serviços, eles deverão considerar as necessidades e os interesses de todos os usuários, incluindo os usuários em potencial. As políticas ou diretrizes são planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade à organização.

Para Koontz et al. (1987 apud ALMEIDA, 2005), as políticas permitem decidir questões previamente, evitando repetição de análises e ajudam a dar uma estrutura unificada a outros tipos de planos e delegar autoridade sem perda de controle. Em uma mesma organização, existem políticas nas diferentes instâncias e com abrangências e abordagens diversas. Por isso, precisam ser coerentes e integradas para serem eficazes, contribuindo, assim, para a consecução dos objetivos da organização. Em bibliotecas e serviços de informação, encontramos políticas gerais e políticas específicas relativas às diversas áreas de atuação, são elas: políticas de formação e desenvolvimento de coleções, políticas de conservação de acervo, políticas de indexação, políticas de treinamento, políticas de atendimento, políticas de publicações, etc.; porém não é comum, sobretudo em território brasileiro, políticas para o serviço de referência,

⁵No Brasil, em 1983, essas diretrizes foram traduzidas para o português e encontram-se no anexo A desta dissertação.

evidenciando a necessidade de discussões e pesquisas científicas referentes à temática.

5.1 FORMALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Segundo Vergueiro (2000), muitas bibliotecas universitárias brasileiras ainda não realizaram a incorporação de padrões de atendimento aos clientes como elemento básico de sua estratégia de atuação no serviço de referência. Na prática, geralmente, caracteriza-se como um fazer desprovido de instruções estabelecidas pela instituição, sobre as quais o sujeito aprende no contexto da universidade, ou mesmo nas atividades de formação continuada das quais participa. Além destas, as sugestões dos colegas, as experiências do dia a dia, ou mesmo a máxima das ações desenvolvidas a partir de tentativa e erro constituem a prática referencial. O atendimento a demandas é baseado em atitudes empíricas ou intuitivas dos profissionais, ou seja, no *feeling*, na sensibilidade e no bom-senso de cada um quanto às necessidades do público a que servem. Desta forma, os usuários ficam sujeitos a fatores mais ou menos subjetivos e pouco controláveis por eles, como a gentileza e a aptidão para o trato com pessoas por parte daqueles que os estão servindo. É importante ressaltar que esta prática da aprendizagem e experiência adquirida à medida em que se pratica é algo que pode ser observado em muitas outras atividades profissionais, não nas restritas à Biblioteconomia, pois são importantes pontos de partida para organização do trabalho, mas devem avançar no sentido de refletir sobre o que se faz e oferece para que seja alcançada a plenitude do serviço.

A resposta às demandas pontuais é uma das tarefas da equipe que compõe o serviço de referência. No entanto, as ações do dia a dia não são um fim em si mesmas, mas dialogam com um princípio maior que rege e orienta aquele serviço. Cada solicitação de assistência neste setor é um problema individual, porém as diretrizes gerais para lidar com vários tipos de consultas podem ser muito úteis para o bibliotecário na linha de frente. Obviamente, uma declaração de política detalhada é útil para novos funcionários em um departamento, mas também é útil para funcionários experientes que ocasionalmente precisam refletir sobre melhores práticas e maneiras que melhorem sua atuação. Além disso, o próprio ato de redigir uma política de serviço e mantê-la atualizada força os bibliotecários de referência a pensar sistematicamente sobre o que estão fazendo, algo para o qual é difícil encontrar tempo quando um departamento de referência está ocupado oferecendo o máximo de serviço possível para o público. A redação de uma declaração de política pode revelar que o padrão de serviço do departamento de referência não tem sido consistente.

A resposta à mudança costuma ser lenta, ao passo que a adesão às velhas maneiras de fazer as coisas é tenaz, mas não insuperável. Logo, é evidente que alguma formalização dos processos administrativos em serviços de informação voltados para o ambiente universitário é sempre necessária, pois visa garantir que as atividades não fujam totalmente ao controle daqueles que são por elas responsáveis. Da mesma forma, o estabelecimento de regras para a utilização desses serviços garante que não ocorram exageros ou sejam gerados prejuízos para a instituição universitária e para os clientes em geral, possibilitando uma convivência pacífica e ordeira entre todos os interessados. A política, no entanto, deve ser encarada como uma diretriz para atuação, não como barreira intransponível.

5.2 POLÍTICA PARA QUÊ?

De acordo com Bio (1985, p. 53), as políticas institucionais são guias de raciocínio que servem como diretrizes para alinhar as atividades realizadas pelos colaboradores. Ainda segundo o autor, políticas são: “ ‘decisões futuras’, ou ‘orientações preestabelecidas para a tomada de decisões no sentido dos objetivos’, ou, ainda, ‘são guias de raciocínio planejados para a tomada de decisões repetitivas no sentido dos objetivos’”. O emprego de políticas institucionais fica restrito às atividades repetitivas realizadas em uma organização, as quais recebem determinações semelhantes diariamente, não se estendendo aos casos específicos que requerem análise individualizada. Ao aproximar esse conceito do serviço de referência, teremos o que Easley (1985, p. 80, tradução nossa) propõe:

uma política de serviço de referência estabelece padrões de serviço; auxilia no treinamento de novos funcionários; estabelece níveis de serviço aos usuários, incluindo limites de serviço; estabelece prioridades de serviço; e descreve procedimentos práticos que respondem a questões práticas.

Uma política de serviço escrita, implantada, institucionalizada e em ação muda o serviço de referência de uma arte para algo mensurável. Ela tem o propósito de contemplar todos os elementos que a tornam possível.

Segundo Easley (1985), a primeira razão para instituir uma política é estabelecer padrões de serviço. Os padrões são um meio de medir a eficácia e eficiência do desempenho. Eles definem o nível de realização que é razoável esperar em um determinado momento. Uma segunda razão para o estabelecimento de uma política de serviço de referência é a produção de um documento que será útil no treinamento de novos funcionários. Uma política de serviço não é consultada com frequência por bibliotecários de referência experientes, porque eles estão familiarizados com seu conteúdo. O novo bibliotecário, entretanto, precisa ter orientação e

limites e deve conhecer as prioridades da instituição para a qual trabalha. É de suma importância que cada funcionário tenha uma compreensão clara das políticas deste serviço. Em situações de estabilidade, naqueles lugares onde há oferta de equipes trabalhando com regularidade e com perspectivas de reposição de pessoal, as possibilidades de manutenção dos padrões de atendimento e de oferta do serviço de referência são maiores, porém, a renovação do quadro de funcionários que atuam na referência pode ser irregular em diversas bibliotecas universitárias, por razões diversas. Nessa situação, a tradição oral, por vezes praticada pelos bibliotecários de referência mais antigos, passa a não ser mais suficiente, e então uma política de serviço deve ser desenvolvida como um meio de treinamento. À medida que o número de bibliotecários em um departamento se amplia e o cronograma de referência aumenta, torna-se cada vez mais essencial desenvolver uma política de serviço de referência. A terceira razão para uma política de serviço de referência é estabelecer níveis de serviço aos usuários, incluindo os limites dos serviços oferecidos. A quarta razão seria estabelecer prioridades de serviço. Finalmente, uma política de serviço de referência torna possível reunir em um só lugar todos os procedimentos que um bibliotecário de referência pode precisar (EASLEY, 1985).

Figueiredo (1990) entende que a política auxilia no treinamento dos novos membros da equipe e compartilha do mesmo pensamento de Easley (1985) ao assegurar que a política estabelece níveis de prestação de serviços aos diferentes usuários, incluindo limites e prioridades. Ainda de acordo com a autora, uma política para o SR possibilita a realização das atividades de maneira uniforme, consistente, padronizada, racionalizando e ordenando os trabalhos e, conseqüentemente, propicia maior eficácia do setor. Figueiredo (1990, p. 60) também determina o que deve estar obrigatoriamente presente nesta política:

Deve fazer parte desta política o incentivo da administração para que o pessoal mantenha contato com os usuários de maneira bastante ativa, quer na própria biblioteca e/ou sala de leitura/referência, quer indo ao encontro dos usuários em seus próprios ambientes de trabalho, participando de reuniões de grupos, conselhos, colegiados etc. [...] Deve também fazer parte da política uma declaração de que o usuário jamais deve deixar a biblioteca sem a informação desejada, mesmo que seja só um dado referencial; também pode estar na política que o pessoal de referência deve ter acesso fácil aos outros setores do sistema, particularmente na aquisição, processos técnicos e circulação, bem como qualquer outro setor para bem atender ao usuário.

Lynch (1972, p. 222, tradução nossa) entende que a política para o serviço de referência deve ser definida a partir do tipo de serviço que será oferecido e a quem:

este documento deveria responder a questões filosóficas e práticas. Deve cobrir questões básicas como: encontramos informações ou mostramos aos outros como encontrá-las? Estamos preocupados apenas com as necessidades curriculares ou consideramos as necessidades extracurriculares de nossos clientes? Qual é a nossa responsabilidade para com as pessoas não

formalmente filiadas à universidade? Também abrangeria questões práticas como: como você decide se deve ou não deixar um cliente pedir emprestado um livro de referência? O que você faz quando um usuário pede que você recomende um dicionário ou enciclopédia para compra? Por quanto tempo você manterá uma linha telefônica aberta enquanto busca as informações solicitadas por um usuário?

As políticas institucionais aplicadas aos processos do SR das bibliotecas universitárias decorrem do planejamento prévio e do entendimento do que é este serviço. Ou seja, desse modo, elas visam a otimização do tempo dos bibliotecários, eliminando a necessidade de determinar novas soluções para questões cotidianas, deixando-os então disponíveis para buscar alternativas para questionamentos inéditos. Elas servem igualmente de diretrizes para alinhar as atividades realizadas pelos colaboradores aos objetivos planejados pelos gestores, de modo a determinar uma direção a ser seguida e os limites que devem ser respeitados.

No entanto, para Bio (1985), as políticas não podem ser consideradas como decisões findadas, pois são diretrizes administrativas que exclusivamente auxiliam os colaboradores a tomarem decisões para realizar as ações, devendo cada colaborador aplicar seus julgamentos a cada caso com bom-senso e clareza.

Apesar de seu valor, em pesquisa realizada por DeMiller (1994) sobre políticas de serviço de referência enviada a 119 (cento e dezenove) membros da *Association of Research Libraries* (ARL), menos da metade das bibliotecas respondentes declararam que possuem uma política de referência escrita. Das que têm, pelo menos 20% têm políticas antigas e que precisam de revisão.

6 A UNIVERSIDADE E A FORMAÇÃO DE SUAS BIBLIOTECAS

É preciso entender em que contexto está inserido o SR que faz parte da biblioteca universitária e, em seguida, prosseguir com a discussão a respeito das diretrizes para elaboração de uma política para ele. Compreender como as Bibliotecas Universitárias (BU's) estão estruturadas, sua constituição e definições se faz fundamental para posteriormente entender o que seria este SR que nasce no âmago dessas bibliotecas. Nesse contexto, entender a evolução dessas instituições contribui para aprofundar as discussões em torno do papel das bibliotecas universitárias no âmbito das instituições de ensino superior, destacando sua importância, sua evolução e suas contribuições para a formação crítica e ética de indivíduos capazes de exercer com êxito seu protagonismo social.

Segundo enfatizam Nunes e Carvalho (2016), as bibliotecas universitárias ocupam lugar de destaque na sociedade. Sua abrangência e o papel que desempenham em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social estão diretamente relacionados à função da universidade na sociedade como agente catalizador e difusor do conhecimento científico, advindo das contribuições dos pesquisadores, docentes e discentes. Sendo espaços de difusão do conhecimento por excelência, as bibliotecas universitárias, assim como todas as demais unidades de informação, têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender não somente às necessidades de informação dos usuários, como também no sentido de acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação e ainda as mudanças de nível comportamental dos usuários, que estão cada vez mais conectados.

A compreensão de Targino (2009, p. 40) é precisa ao argumentar que “a biblioteca é, fundamentalmente, instituição social. Como tal, está sujeita a todo e qualquer processo de transmutação que atravessa a sociedade.”. Ao longo da sua história, as bibliotecas foram evoluindo e adaptando-se às mudanças que estabeleceram suas atuais características e seu papel social. Elas estão ligadas historicamente ao desenvolvimento humano e social e, neste sentido, também exercem uma importante tarefa para a mediação da informação, acompanhando não apenas a evolução da produção escrita e da circulação do conhecimento, mas também a evolução tecnológica que favorece o processo comunicacional.

A Idade Média é a época em que ocorrem as primeiras experiências no sentido da formação das primeiras universidades. Agregadas a essas instituições surgem também suas bibliotecas. Mesmo ainda resultando de uma tradição monacal tendo em vista o grande número de bibliotecas vinculadas aos mosteiros e às congregações religiosas, as bibliotecas

universitárias atendem diretamente às necessidades de bibliografia descrita nos currículos dos cursos superiores. Essa necessidade por leitura e leitura impressa marca também a evolução bibliográfica vista a partir do Século XV, superando tradições e barreiras relativas ao objeto livro e à fidelidade de seus conteúdos (NUNES; CARVALHO, 2016).

Considerando-se que as primeiras universidades têm forte influência religiosa das ordens eclesiásticas, é a partir do século XV que as universidades e suas bibliotecas universitárias começam um processo de laicização, como nas bibliotecas da Universidade de Oxford e de Paris⁶. Martins (1996, p. 91) narra que “é, pois, já nos alhores da Renascença que a biblioteca começa a adquirir o seu sentido moderno, a sua verdadeira natureza, como é também nessa época que surge, junto ao livro, a figura do bibliotecário”. É também no referido século, em decorrência do aumento das riquezas materiais das universidades, que as bibliotecas universitárias evoluem em termos de estrutura física e também de pessoal, como informa Martins (1996, p. 91):

Encontram-se por toda parte importantes bibliotecas universitárias: Órleans possui uma biblioteca jurídica, Paris uma biblioteca médica; Avignon recebe, com essa finalidade um importante legado; Poitiers constrói um edifício especial; Caen, Angers, empregam bibliotecários, Nantes possui até sub-bibliotecários (clérigos) e encadernadores. Fora da França, bibliotecas universitárias são criadas nessa mesma época; a de Cambridge foi fundada em 1444, a de Oxford quase ao mesmo tempo.

A partir de então, uma nova classe começa a se fortalecer no âmbito das bibliotecas universitárias e posteriormente nas bibliotecas públicas: o bibliotecário. Martins (1996) apresenta o bibliotecário em dois momentos fundamentais: como um profissional contratado por instituições particulares logo após o Renascimento e até meados do século XIX; e a partir do século XIX quando o Estado passa a reconhecer o bibliotecário como um profissional no contexto da sociedade. Segundo o autor, na primeira fase profissional, o bibliotecário é reconhecido como erudito, só passando a ter uma formação mais específica para atuar nas bibliotecas a partir da segunda fase, já no século XIX (NUNES; CARVALHO, 2016).

Nunes e Carvalho (2016) explicam que essa nova fase para as bibliotecas universitárias, a partir do século XV, apresenta-se como um reflexo da corrente humanista que invade a Europa, e que ocorre em paralelo à explosão bibliográfica promovida pela invenção da imprensa feita por Gutenberg em 1453. Assim, o Renascimento, como movimento de oposição ao

⁶Nos estatutos dessa instituição encontram-se descritos detalhes tais como os referentes ao acesso, permitido somente aos membros da universidade, ou às pessoas “recomendáveis e instruídas”, desde que acompanhadas de um funcionário. O acesso é negado às crianças e aos iletrados, e é exigido cuidado no manuseio das obras, de maneira a assegurar um ambiente propício à leitura e à perfeita conservação do acervo. Só adentrava a biblioteca quem estivesse devidamente paramentado com beca e boné (MARTINS, 1996).

domínio religioso que fundamenta o conhecimento difundido nas universidades criadas na Europa ao longo de toda a Idade Média fortemente apoiadas pela Igreja Católica, também conhecido como movimento Humanista, pretende, ao se fortalecer, criticar a orientação escolástica que vinha das instituições universitárias, pautando sua atuação na transmissão do conhecimento. A aproximação com a fase Renascentista marca sobremaneira a biblioteca universitária, visto que os acervos de títulos em códice crescem não apenas quantitativamente, mas também qualitativamente, à medida que crescem também as universidades (BATTLES, 2003).

O período que se seguiu é marcado pela Revolução Industrial e o surgimento de uma nova corrente de pensamento baseada no lucro do capital. Por outro lado, a produção em massa de livros promovida não apenas pelo baixo custo do papel, mas também pela mecanização do processo editorial, eleva sobremaneira o quantitativo de livros em circulação. Aliada a uma nova preocupação com a formação do povo e à necessidade de fornecer os meios para que essa formação acontecesse de modo completo, as instituições mais beneficiadas nesse período são as bibliotecas universitárias (NUNES; CARVALHO, 2016).

As autoras Nunes e Carvalho (2016) indentificam que no Brasil, as bibliotecas universitárias começam a ser criadas a partir do período colonial nos colégios dos jesuítas. Com efeito, é com a chegada das ordens religiosas dos jesuítas, franciscanos, carmelitas e beneditinos que se inicia no Brasil o que se pode chamar de processo de instrução. Segundo Moraes (2006, p. 9), essas bibliotecas não eram restritas aos membros dos colégios, mas eram abertas “para qualquer um que fizesse o pedido competente”. A intenção era equipará-las aos cursos dos colégios das universidades de Évora e de Coimbra.

Ao longo do Século XX, várias outras iniciativas surgiram visando elevar o nível educacional brasileiro, como um dos projetos da Nova República que se instala em 1889. Assim, empreendem-se reformas educacionais com o objetivo de aumentar o nível de instrução da população e para isso criam-se as primeiras universidades⁷, a exemplo da Universidade do

⁷A iniciativa de fundar a primeira delas coube ao príncipe regente D. João, que criou por meio de carta régia de 18 de fevereiro de 1808, a Escola de Cirurgia da Bahia, no antigo Hospital Militar da Cidade de Salvador, então situado no prédio do Colégio dos Jesuítas, atual Faculdade de Medicina da Bahia, hoje integrada à Universidade Federal da Bahia. Em 5 de novembro de 1908, após sua chegada ao Rio de Janeiro, D. João criou, por meio de carta régia de 5 de novembro de 1808, a Escola de Anatomia, Medicina e Cirurgia, instalando-a no Hospital Militar do Morro do Castelo. Depois de inúmeras denominações ao longo dos anos, tornou-se a atual Faculdade de Medicina da UFRJ. Já no Primeiro Império, instituiu-se, por intermédio da lei imperial de 11 de agosto de 1827, a Faculdade de Direito de São Paulo, posteriormente incorporada à USP, quando de sua fundação em 1934. A formação de sua biblioteca foi descrita em seguida à passagem sobre a construção da Igreja de São Francisco de Assis e de São Domingos (ERMAKOFF, 2015, p. 75).

Rio de Janeiro, em 1920, a qual passa a denominar-se Universidade do Brasil, em 1937, e a Universidade da Bahia, em 1946, e com elas a criação das bibliotecas universitárias (NUNES; CARVALHO, 2016).

Influenciadas pelo advento da internet na década de 1990, do século XX, e a inserção das tecnologias de informação e comunicação nas universidades e na sociedade de uma maneira geral, as bibliotecas universitárias buscam também sua modernização e as experiências passam a priorizar o uso dessas tecnologias no gerenciamento das bibliotecas e na elaboração e disponibilização de catálogos on-line, motivados pelas diretrizes lançadas pela *The International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) no fim do século XX (NUNES; CARVALHO, 2016).

As bibliotecas do século XXI começam a surgir muito diferentes daquelas da era de Green. Várias forças têm trabalhado para transformar a biblioteca de uma pequena coleção de livros e jornais em um sistema abrangente de distribuição de informações. Em vez de salas pequenas e silenciosas com pessoas lendo livros, as bibliotecas agora são frequentemente locais barulhentos e ativos com pessoas usando computadores, assistindo a vídeos, ouvindo programas, ouvindo música, procurando emprego e uma série de outras atividades, incluindo leitura de livros e jornais. Na seção anterior, apresentamos o serviço de referência, sua história, constituição e evolução, na presente seção, as reflexões serão circunscritas ao contexto da referência em bibliotecas universitárias.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) propõe em seu capítulo IV, ao tratar dos objetivos, modalidades e critérios relativos ao ensino superior, que a universidade deve “encorajar o trabalho de pesquisa e investigação científica visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e a criação e difusão da cultura, e assim desenvolver uma compreensão de homem e do meio onde ele vive” (BRASIL, 1996, não paginado). Para atender a esse objetivo, dentre outros, os estabelecimentos de ensino superior, públicos e privados, devem organizar suas bibliotecas, mantendo-as à disposição da comunidade acadêmica, e, por isso, a contribuição da biblioteca para a missão da universidade coloca-se em ordem de relação direta. Assim, observa-se que as bibliotecas universitárias têm um papel importante na difusão do conhecimento, na ampliação do acesso à informação e no apoio à promoção do ensino e da pesquisa.

Neste contexto, as bibliotecas são instituições sociais que servem à sociedade, sendo elas um dos mais antigos sistemas de informação do mundo. No processo de servir a sua comunidade, segundo Tyckoson (2003, p. 13, tradução nossa), as bibliotecas executam 3 (três)

funções básicas. Embora cada uma dessas funções seja de natureza altamente complexa, virtualmente todas as operações de uma biblioteca podem ser reduzidas a uma das seguintes:

Seleção e coleta de informações: historicamente, o primeiro recurso da biblioteca era selecionar as informações que seriam adicionadas às suas coleções. Começando com as bibliotecas mais antigas, o papel do bibliotecário tem sido determinar quais documentos seriam adicionados à coleção da biblioteca - e, portanto, preservados para as gerações futuras. Uma vez que nenhuma biblioteca pode conter todas as informações produzidas por sua sociedade, o bibliotecário deve relacionar cada documento às necessidades de sua comunidade de origem e selecionar apenas aqueles que são de maior interesse para essa comunidade. Esse processo, que agora chamamos de desenvolvimento de coleções, remonta à antiguidade.

Organização de informações: Do ponto de vista histórico, a segunda função da biblioteca era organizar as informações que ela coletava. À medida que as bibliotecas obtinham cada vez mais informações, ficava difícil encontrar documentos individuais nas coleções em crescimento. Para resolver esse problema, os bibliotecários desenvolveram ferramentas organizacionais para ajudá-los a recuperar as informações necessárias para a comunidade. Embora originalmente projetados para uso pelos bibliotecários, eles foram posteriormente aprimorados e estendidos para ajudar os usuários a encontrar informações por conta própria. Catálogos de dicionário, regras de Panizzi, o registro MARC e metadados são todos exemplos da evolução das tentativas de organizar as informações. As bibliotecas organizam formalmente as informações há pelo menos 500 anos.

Atender usuários: A mais nova função da biblioteca tem ajudado os usuários a encontrar as informações de que precisam. A história do serviço de referência foi bem documentada, com o primeiro relato publicado creditado a Samuel Swett Green. Antes de meados de 1800, apenas a elite da sociedade estava interessada e poderia aproveitar o conhecimento que a biblioteca continha. À medida que os conceitos de educação pública e democracia se espalhavam pelos EUA e pelo mundo, cada vez mais membros de cada comunidade adquiriam as habilidades básicas necessárias para usar a biblioteca. À medida que os membros da comunidade começaram a usar a biblioteca, a biblioteca desenvolveu serviços para ajudá-los a ensinar o que uma biblioteca oferece e como usá-la. Foi esse o nascimento do serviço de referência.

Segundo Santos, Gomes e Duarte (2014, não paginado), a biblioteca pode ser vista como um espaço de interação, próprio para o desenvolvimento intelectual dos membros da comunidade acadêmica na medida em que:

favorece o processo dialógico entre sujeitos, seja em um mesmo momento histórico, com os debates e trocas de informações que podem ocorrer em seus espaços físicos e/ou virtuais, ou ainda em tempos históricos distintos, quando os usuários da informação têm acesso aos conhecimentos registrados.

Nessa perspectiva, as bibliotecas universitárias favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes que ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem.

Santos (2012, p. 22) destaca que as bibliotecas universitárias funcionam mais do que simples espaços de busca de informação, mas em todas as etapas de sua atividade está implícito o objetivo de “favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos.” Dessa forma, seja através da organização, representação, disseminação e uso da informação, as bibliotecas universitárias facilitam o acesso à informação e contribuem para que os sujeitos que a buscam possam se apropriar dos recursos informacionais que ela gerencia.

Como parte integrante da universidade, a biblioteca universitária pode ser definida, conforme Silveira (1992, p. 95), como “uma biblioteca dedicada ao fornecimento de suportes informacionais às instituições de ensino superior para desempenhar suas atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária”. A autora, ao falar sobre a biblioteca universitária, destaca os aspectos relacionais entre esta unidade e a instituição de ensino superior à qual está ligada. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) em consonância com Silveira (1992) enfatizam que a biblioteca universitária é “a que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão”. Os autores Silveira (1992), Cunha e Cavalcanti (2008) destacam a relação entre a Biblioteca Universitária e a sua mantenedora, a Universidade. Nesse sentido, é esperado que a Biblioteca Universitária forneça, atenda e apoie a Universidade à qual está inserida, fornecendo mecanismos informacionais.

Esta unidade atua em um contexto acadêmico, desempenhando um papel importante para o desenvolvimento do país. Como destacam Silva, Conceição e Braga (2004, p. 135),

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Silva, Conceição e Braga (2004) destacam a existência de um vínculo direto entre a biblioteca universitária e o ensino superior, ou seja, a biblioteca universitária está vinculada ao sistema de educação em nível superior para auxiliar, atender e suprir. Resumidamente, em relação à Universidade, a Biblioteca Universitária:

- a. Fornece suportes informacionais;
- b. Supre as necessidades informacionais;
- c. Atende ao público; e
- d. Auxilia processos.

Tem-se a dimensão, a partir dos relatos anteriores, que a biblioteca universitária (BU), funciona em muitas frentes de atuação dentro do ambiente universitário. Ela compõe a

engrenagem que impulsiona a Universidade para o desenvolvimento. Seu valor, conforme Woodsworth (1989), não será mensurado pelo tamanho, profundidade ou amplitude das coleções que possui, mas pela sua capacidade de prover acesso à informação em todos os formatos possíveis. Já Miranda (2007, p. 4) pontua que:

O principal papel da biblioteca universitária é atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico-administrativo), direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade na qual se encontra inserida.

Neste sentido, pode-se entender que Miranda (2007) recupera aspectos indicados pelos demais autores e apresenta elementos que integram a biblioteca e que se ajustam aos princípios da Universidade. Pinto (1993) entende que bibliotecas universitárias são como bibliotecas de instituições de ensino superior, que objetivam atender às demandas de usuários dessas instituições, dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Geralmente atendem a alunos de graduação, docentes e alunos de pós-graduação, mas sua função principal é atender às necessidades informacionais da comunidade em geral. Mata (2012) ressalta que as bibliotecas universitárias também devem acompanhar sempre as necessidades sociais dos usuários.

Conforme Anzolim e Sermann (2006, p. 7), a biblioteca universitária é um órgão que atua em instituições de ensino superior com a finalidade de oferecer “suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica”. Cada biblioteca universitária, seja pública ou privada, organiza-se usando como parâmetro os critérios de avaliação institucional definidos pelo Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES) criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Trata-se de um sistema responsável pela avaliação das instituições, cursos e estudantes do ensino superior, considerando os aspectos que giram em torno de eixos principais, tais como o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações. Ele avalia as bibliotecas universitárias, onde são observados critérios como recursos humanos, política de coleções, estrutura física, recursos de informação e comunicação, serviços aos usuários, dentre outros aspectos.

Segundo Farias e Soares (2016, p. 4), “a biblioteca universitária contribui para a formação cognitiva, social e cultural do usuário, propiciando subsídios para que os estudantes tenham suas necessidades informacionais satisfeitas durante todo o período em que ele estiver na universidade”. Desta forma, é necessário que a BU tenha um serviço de referência estruturado e baseado em princípios qualitativos que norteiam sua prática. É preciso, portanto,

entender de que forma foi concebido esse serviço, sua origem, sua evolução ao longo dos anos e as habilidades que são exigidas do profissional atuante nesse setor.

Em publicações internacionais, as BU's são chamadas de bibliotecas acadêmicas, mas não se diferenciam das definições apresentadas por autores brasileiros, como podemos observar a partir da definição das autoras Crummet e Perrault (2008, p. 718, tradução nossa), que conceituam a biblioteca acadêmica/universitária como “um local designado, físico ou digital, reservado para abrigar materiais de pesquisa acadêmica e materiais de apoio à comunidade acadêmica, universitária e/ou ao currículo”. Para o autor Mncube (2020, p. 311, tradução nossa), que propõe uma definição mais atual, nota-se que conceitualmente elas são definidas como “as bibliotecas no domínio das universidades que fornecem suporte as atividades de pesquisa e educacionais e qualquer gerenciamento de dados da universidade”.

As definições apresentadas se ajustam aos períodos históricos, aos repertórios e suportes informacionais disponíveis e que as Bibliotecas Universitárias, como as demais bibliotecas, incorporam esses elementos aos seus acervos para atender a uma comunidade de usuários com características, necessidades e expectativas informacionais de diferentes ordens. A biblioteca universitária é objeto de constante reinvenção, pois, além dos serviços biblioteconômicos já oferecidos, promove eventos, disponibiliza seu espaço para palestras e encontros, divulga os produtos e serviços que estão sendo oferecidos na universidade, dá visibilidade a pesquisas e a pesquisadores da instituição e promove ações culturais e sociais, fomentando, assim, um novo paradigma.

Idealmente, o trabalho da biblioteca universitária precisa ser da autoria de todos (bibliotecários, professores e alunos) e não apenas de alguns (bibliotecários), isto é, não se deve permitir que o usuário ocupe o lugar de um mero depósito de informações/dados. Tais possibilidades conferem à biblioteca universitária características para que ela se torne um espaço aberto, onde possam fluir desejos voltados para a produção de novos conhecimentos, onde ocorra “um sentimento de excitação pela descoberta [...] que resulte um sentimento de autoconfiança quanto às próprias necessidades” (BRUNER, 1978, p. 2).

Cunha (2000), um dos pesquisadores que tem se dedicado ao estudo das bibliotecas universitárias brasileiras, traça na virada do Século XX os principais desafios para essas instituições, prevendo seu futuro em 2010. Segundo o autor, as mudanças nas bibliotecas universitárias estão diretamente ligadas às alterações nas universidades brasileiras, com suas implicações a respeito dos perfis de estudantes e docentes, da produção científica e do uso da tecnologia no âmbito universitário. Essa mudança tem implicações, por exemplo, na

redistribuição do pessoal da biblioteca, com um maior quantitativo voltado para o atendimento ao usuário (NUNES; CARVALHO, 2016)

Se os fatores ambientais são decisivos para a evolução e configuração das instituições sociais, eles também são responsáveis pela evolução das bibliotecas universitárias ao longo do tempo. Por isso, essas unidades de informação tiveram que acompanhar uma série de mudanças a fim de atender aos interesses de seus usuários, e ainda continuam a contribuir para que a universidade forme profissionais conscientes de seu papel na sociedade. Tudo isso exige que as ações dessas bibliotecas sejam conduzidas por profissionais da informação que tenham consciência do seu papel nesse processo de formação de identidades locais, regionais e globais e que também desenvolvam, eles mesmos, as competências essenciais para atuar muito mais do que com a tecnologia, mas lidar com o outro, contribuindo nas ações de mediação e apropriação da informação.

A práxis revela que as bibliotecas universitárias continuam sendo instituições flexíveis, adaptáveis e de constantes mudanças. Mostra-se desafiador encontrar na literatura acadêmica uma definição que abarque toda a sua complexidade, já que ela extrapola os assuntos técnico-científicos e poderá colaborar nas outras necessidades informacionais diárias de sua clientela, ultrapassando o ambiente acadêmico. Portanto, entende-se que pensar a Biblioteca Universitária é pensar também seus setores, e, nesse sentido, o atendimento aos sujeitos e a busca e organização dos registros informacionais; daí a importância de pensar o setor de referência.

As bibliotecas universitárias pertencem às instituições de ensino superior e estão voltadas para atender às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, e estão inseridas em um processo dinâmico, em que cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade.

6.1 A CONSTITUIÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

É difícil determinar uma data precisa para o surgimento do serviço de referência nas BU's, porém Rothstein (1953) argumenta que foi demorada a inserção deste serviço como uma prática nas bibliotecas universitárias americanas. Especula-se por que este serviço, que é tão presente em bibliotecas universitárias de todo o mundo, teve tão pouco efeito na organização

das bibliotecas da época. A resposta para esse questionamento parece estar no fato de que a biblioteca universitária ainda se encontrava relegada dentro do ambiente universitário. Ela encontrava-se aberta apenas algumas horas por semana e sua gestão era repassada a pessoas não treinadas. De acordo com o que disserta Rothstein (1953, p. 3, tradução nossa):

Talvez um fator ainda mais importante para atrasar o desenvolvimento da ideia de trabalho de referência em bibliotecas universitárias foi a ênfase contemporânea na função de custódia do bibliotecário. O principal dever do bibliotecário universitário era preservar do mal os livros confiados aos seus cuidados. Escalado no papel de guardião dos livros, ele estava naturalmente disposto a considerar as necessidades do leitor com indiferença, senão hostilidade.

Nesta época, o autor citado acima enfatizava um descompasso entre a biblioteca universitária existente e a biblioteca universitária necessária para os usuários. Neste caso, o bibliotecário patrimonialista não percebia o usuário como uma prioridade no seu fazer biblioteconômico.

O serviço de referência surgiu, segundo Figueiredo (1974, p. 176), "um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico", e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas, adotando a conhecida técnica de "bater e fugir", que significa utilizar na pesquisa um livro ou outra fonte de informação, cuja existência o leitor desconhece. O comentário de Figueiredo (1974) volta-se para o serviço de referência no geral, mas que a partir dele é possível entender ou especular que o mesmo ocorreu no contexto das BU's.

Todavia, no curso da evolução do serviço de referência, à medida que as bibliotecas e as informações tornaram-se mais especializadas, a técnica de "bater e fugir" deixou de ser suficiente. Naturalmente, isso foi de início percebido pelas bibliotecas universitárias (FIGUEIREDO, 1974).

Essa evolução, transição ou orientação para a qual tende o serviço de referência constitui, na realidade, o auxílio de profissionais à pesquisa bibliográfica, algo que envolve gastos de tempo, esforço e conhecimento daquilo que o leitor necessita. Portanto, enquanto as bibliotecas públicas tinham que reforçar seus programas de atendimento ao público, a fim de proporcionar a informação certa para quem realmente dela necessitava e da forma que melhor lhe conviesse, as bibliotecas universitárias e especializadas, por outro lado, tinham que fortalecer seus quadros com pessoal qualificado, os chamados especialistas ou técnicos em informação, para fornecer a sua clientela serviços especializados de referência de alto nível (FIGUEIREDO, 1974).

Com o passar dos anos, há um aumento na especialização das bibliotecas. Uma única biblioteca universitária não atende mais a todas as necessidades da comunidade. Cada uma

dessas unidades separadas atende a uma microcomunidade - porção mais segmentada da comunidade geral. E cada biblioteca trabalha para fornecer as melhores coleções, produtos e serviços para seu grupo de usuários específico. As bibliotecas não conseguem acompanhar todo o conhecimento humano, então este é subdividido em pedaços cada vez menores de áreas do conhecimento. Desta forma, a biblioteca universitária não tem a pretensão de prover acesso a tudo que é produzido, e sim auxiliar o usuário a localizar toda a extensão de pontos de acesso onde a informação que ele deseja pode estar.

Os futuristas anunciam a chegada de um futuro virtual no qual a informação em rede suplanta as estruturas e coleções tradicionais das bibliotecas. Essa visão atraente não é adequada, porque a mudança tecnológica não está substituindo os meios tradicionais, ela os está complementando. A biblioteca integra esse conjunto de instituições que virtualizaram suas práticas em razão do desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação, ela dialoga com seus contextos e é afetada por eles. A biblioteca universitária foi um destes atores que precisou atualizar suas práticas à luz das demandas impostas pelo desenvolvimento tecnológico, respeitando seus princípios, ressignificando suas práticas e incorporando novos fazeres que se fizeram necessários.

O periódico acadêmico revisado por pares continua sendo o principal meio de comunicação dos resultados da pesquisa. O processo tradicional de posse e promoção ainda requer formatos tradicionais, então as bibliotecas devem abrigar o antigo e o novo e fornecer o equipamento necessário para sua utilização. Os serviços de referência hoje se deparam com demandas e expectativas crescentes de uma clientela com conhecimentos de tecnologia que está muito familiarizada com estes mecanismos, mas tem pouca compreensão do uso e organização dos recursos de informação. Poucos usuários têm a noção de como usar os serviços e produtos de informação existentes de maneira eficaz.

Outros fatores também prejudicam as noções tradicionais sobre bibliotecas acadêmicas como as mudanças nos padrões de pesquisa e investigação que são cada vez mais incongruentes com os padrões tradicionais da biblioteca. O crescimento da pesquisa interdisciplinar e multidisciplinar nas comunidades acadêmicas está tendo um forte impacto nas coleções e serviços das bibliotecas. Os desafios da biblioteca universitária frente ao desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação não se restringia aos casos particulares, como a pesquisa e a comunicação da pesquisa por meio dos periódicos. As bibliotecas universitárias como instituições flexíveis, precisam se ajustar à mudança da universidade, das práticas científicas sejam elas de produção de ciência ou de comunicação de ciência, entre especialistas

ou não. Hoje, as informações têm escopo global e o acesso eletrônico está substituindo a propriedade tradicional. O compartilhamento de recursos e os acordos de rede ampliam a capacidade de bibliotecas individuais de fornecer materiais, além disso, a publicação de novos títulos interdisciplinares em formato eletrônico e papel e a proliferação de serviços e ferramentas secundários continuam a aumentar à medida que novos campos de estudo são definidos; e as bibliotecas universitárias acomodam cada vez mais materiais não tradicionais, não publicados e não impressos em um esforço para atender às demandas dos usuários pesquisadores dessas disciplinas emergentes.

Estes desafios da biblioteca universitária e seu serviço de referência devem buscar o equilíbrio entre o tradicional e o virtual, ou seja, há que se equilibrar a manutenção das práticas mais rotineiras até a adoção de práticas predominantemente tecnológicas tendo em vista a diversidade de usuário e seus perfis e das equipes que integram o serviço de referência em biblioteca.

7 USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: DEFINIÇÃO, CARACTERIZAÇÃO E EXPECTATIVAS

É absolutamente necessário, antes do estabelecimento de produtos e serviços aos usuários, conhecer, com segurança, quem são esses usuários e de que tipos, níveis, quantidade de informação necessitam para apoiar as diferentes atividades do SR. É fato sabido que, conforme o caráter da atividade exercida por uma pessoa (professor, aluno, pesquisador), variam as suas necessidades de informação em tipo, nível e quantidade. Logo, o SR deve estar pronto para atender, de maneira eficaz, a todas estas situações diferenciadas e mutáveis. Figueiredo (1991) argumenta que, para alguns autores, há necessidade de que a biblioteca se concentre de início em usuários que precisam e se utilizam da informação oferecida e que melhore os serviços para aqueles que utilizam o sistema, para só após algum tempo procurar atingir os não usuários, os usuários potenciais.

Procurando apoio em um referencial teórico, se constata que esta temática se origina das ciências sociais que, sob diferentes pontos de vista e abordagens, têm como objeto de estudo aspectos ligados ao indivíduo e seus relacionamentos do ponto de vista social. Logo, compreende-se que o termo usuário, de acordo com Rabello (1981), trata de um indivíduo ou conjunto de indivíduos que vive em uma determinada sociedade e que se relaciona com uma instituição social: a biblioteca. Corrêa (2014, p. 24) caracteriza a figura do usuário como “a razão de ser de todos os esforços para organização e disponibilização da informação”. Contudo, de acordo com Costa, Silva e Ramalho (2009, sem paginação):

Usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações socioculturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações socioculturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito.

O elemento principal de análise desta seção será o próprio usuário que faz uso diretamente do SR que, entre os vários tipos de usuário, pode ser situado dentro da categoria usuário de informação. Porém tratá-lo como usuário da informação implica considerá-lo sob um aspecto amplo. É necessário, portanto, limitá-lo dentro do escopo usuário de biblioteca. Ao designá-lo como usuário de biblioteca não se pode desvinculá-lo do total de usuários, pois, na realidade, não é senão, segundo Beneyto (1979), um caso particular desse conjunto de consumidores, variando somente o produto desejado e o que se oferece. O usuário, portanto, deixa de ser a unidade de análise do campo para tornar-se seu elemento de delimitação. O objeto de estudo “usuário” deve ser entendido através do seu comportamento sob diferentes perspectivas. Comportamento, segundo Todorov (1970), refere-se a tudo aquilo que se faz, logo o comportamento implica ação. Esta ação pode ser observável ou inferida, sendo, portanto, um

conceito implícito inserido no conceito de comportamento. Assim, o sujeito (usuário de biblioteca) só existe na medida em que o seu desejo de saber se aflora. De onde se concluiu que sem desejo, não há sujeito, e sem sujeito, não há saber.

Diretamente relacionada à ideia de ação está a de interação, entendida como uma ação que é exercida reciprocamente entre duas ou mais coisas, ou duas ou mais pessoas. De acordo com Ferreira (1975), a interação pode ser entendida como uma ação conjunta. Já a ação é motivada pelo desejo de atender a uma necessidade, à obtenção de satisfação. Gahagan (1975) mostra que todo comportamento é uma tentativa de satisfazer alguma necessidade ou uma reação à frustração de uma necessidade. Pode-se concluir, portanto, que ação e interação são termos que se completam.

De acordo com Corrêa (2014), os indivíduos que frequentam e utilizam os serviços prestados pelas bibliotecas não são agentes passivos, mas agentes que interagem com as unidades e seus respectivos profissionais. O campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca tem como seu objeto a interação do usuário com a biblioteca, mas com ênfase no usuário. A ação do usuário ou o seu comportamento diante da biblioteca resulta em determinada necessidade, seja ela qual for. A ação da biblioteca, por sua vez, desenvolve-se em torno do atendimento a essas necessidades. Logo, há uma relação mútua de ações entre ambos – a interação. Podem ser encontradas várias interações que acontecem na biblioteca, são elas: interação usuário/bibliotecário, usuário/recursos, usuário/informação, entre outras. Neste estudo, pretende-se trabalhar somente a relação do usuário com o que é oferecido no serviço de referência, sendo assim: usuário/serviço de referência.

Interessa discutir aspectos particulares relativos à transformação do indivíduo em usuário e não em cliente. Assim, o estudo proposto pretende tratar o usuário em seu duplo aspecto: do ponto de vista interno e externo, uma visão micro e macro. Do ponto de vista interno, o usuário procura o SR para alguns tipos de uso (uma informação, uma fonte de informação, um recurso, etc) e se satisfaz ou não. Sob esse aspecto ele é um elemento interno, como também a coleção e o bibliotecário. Do ponto de vista externo, o usuário é parte e fator do ambiente influenciando o SR. Como tal, é um indivíduo ou grupo vivendo numa sociedade e cultura, com determinadas necessidades, motivações, valores, atitudes, com uma perspectiva pessoal que o influenciará enquanto usuário de biblioteca. Tendo em vista esses aspectos, é necessário mostrar definições dos dois conceitos – usuário e cliente – para que possa ser delimitada a preferência semântica ou terminológica que será abordada na dissertação em questão.

De acordo com os dicionários técnicos das áreas:

Cliente/Client

1. Usuário que deve pagar diretamente pelos serviços ou produtos da unidade de informação (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 87).
2. Uma pessoa que usa os serviços de um especialista treinado profissionalmente ou de uma organização ou instituição profissional, geralmente em troca do pagamento de uma taxa. Bibliotecários empregados em bibliotecas públicas e acadêmicas geralmente se referem às pessoas a quem servem como usuários ou patrocinadores porque as bibliotecas tradicionalmente fornecem a maioria dos serviços gratuitamente (REITZ, 2004, p. 148, tradução nossa).

Usuário/Patron/Library user

1. Pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada; utente (CUNHA E CAVALCANTI, 2008, p. 373).
2. Qualquer pessoa que usa os recursos e serviços de uma biblioteca, não necessariamente uma pessoa registrada (REITZ, 2004, p. 527, tradução nossa).
3. Usuário da biblioteca: uma pessoa que usa materiais ou serviços da biblioteca (LEVINE-CLARK; CARTER, 2013, p. 155, tradução nossa).

Nota-se que as definições encontradas nos dicionários técnicos de Biblioteconomia diferem nas concepções do termo usuário e cliente. Na definição de cliente nota-se uma ótica comercial atrelada ao conceito, o que o difere dos serviços praticados na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras nas quais não se aceita pagamento monetário pela utilização de produtos ou serviços. Essa dinâmica ocorre especialmente fora do Brasil, onde bibliotecas cobram por serviços, havendo uma interação comercial explícita.

Em contrapartida, as definições encontradas do termo usuário se aproximam muito da persona que frequenta ambientes informacionais mais conhecidos dos bibliotecários brasileiros. Na área de Biblioteconomia, Correa (2014, p. 27) define usuário como “aquele que usa a biblioteca, seus recursos de informação ou quaisquer que sejam os serviços que estiverem disponíveis nesse ambiente”. Já Buonacore (1976, apud LUNARDELLI, 2007, não paginado) expõe uma definição análoga:

com referência a uma biblioteca, entendemos que os usuários são aqueles que habitualmente utilizam um ou mais de seus serviços [...] usuário seria a pessoa que utiliza intensamente e assiduamente não somente os serviços de leitura, como também dos outros que as bibliotecas proporcionam como fotocópia, traduções, resumos analíticos, bibliografias especializadas etc.

É possível assegurar que não existe um termo correto ou incorreto para nomear aquele indivíduo que frequenta bibliotecas, e sim uma maior adequação de um termo em detrimento a outro. Optou-se, neste estudo, pela utilização da terminologia usuário, que será o termo norteador do trabalho, já que é o termo mais utilizado tanto na literatura nacional quando na internacional e, dessa maneira, consolidado pela área biblioteconômica para se referir àquele que é atendido pelo SR. Porém, é necessário salientar também que existem experiências as quais escapam dessa classificação para além da dimensão do uso, entretanto, não serão foco de discussão no estudo aqui proposto. Estas experiências devem ser reconhecidas e nomeadas como tais.

Na realidade das bibliotecas universitárias, que muitas vezes também têm características de bibliotecas públicas, o sujeito que atua como usuário dos serviços e produtos destas unidades é diverso. Em se tratando de usuários de bibliotecas universitárias, podemos observar uma mudança no perfil, que acompanha a mudança ocorrida no âmbito dos ingressantes no ensino superior brasileiro. Brito (2018) informa que as cotas foram uma revolução silenciosa no Brasil e mostra os seguintes dados: em 2011 apenas 11% do total de 8 milhões de matrículas foram feitas por alunos pretos ou pardos, em 2016 o percentual de negros matriculados já era de 30%, de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep); e em 2018 de 50,3%, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Também ocorreram mudanças no número de estudantes negros que conseguem terminar a universidade e conquistar o diploma universitário. Nos anos 2000, antes de qualquer tipo de política afirmativa, apenas 2,2% dos estudantes negros concluíam uma graduação. Em 2017, o número já era de 9,3%. A Lei 12.711, de 29 de agosto de 2012, mais conhecida como Lei de Cotas, foi um contributo para tornar o ingresso universitário mais igualitário.

É importante destacar que o sistema de cotas, no geral, atendeu e ainda atende sujeitos hipossuficientes, ou seja, pessoas que sobrevivem com poucos recursos econômicos, oriundos de escolas públicas. Nesse sentido, é possível que a biblioteca universitária seja a primeira unidade informacional dedicada e disponível ao desenvolvimento acadêmico destes estudantes que estão ingressando. Ele demandará desta unidade não apenas indicações informativas, mas também programas de formação e instrução para uso efetivo de fontes de informação. Há ainda pesquisadores com perfis de uso e de consumo de informação altamente especializados e para

os quais a biblioteca deve atuar de modo a contribuir com o avanço das suas pesquisas, estes são alguns exemplos dos perfis de usuário. É sobre essa pluralidade de usuários que a política do SR deve se debruçar para alcançar uma padronização e uma melhor compreensão do que esse serviço pode e/ou deve oferecer e a quem.

8 PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta seção, detalha-se o percurso metodológico que foi adotado nesta pesquisa. Serão especificados o tipo de estudo que será desenvolvido, a abordagem que será utilizada, os instrumentos de coleta de dados, o método, a coleta e análise dos dados. No universo deste estudo, a escolha de método e técnicas para a análise de dados objetivam proporcionar um olhar multifacetado sobre a totalidade dos dados recolhidos.

8.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Com relação aos objetivos, esta pesquisa é descritiva, pois possui a função de descrever, analisar e interpretar o objeto em estudo (TAQUETTE; BORGES, 2020), tendo como objetivo principal “a descrição das características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2019, p. 27). Também se caracteriza como exploratória, pois tem como propósito “reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior. Esse tipo de pesquisa não tem o objetivo de testar uma hipótese, mas de procurar padrões” (BRAGA, 2007, p. 25).

Como complemento, Gil (2019) especifica que este tipo de estudo proporciona uma visão geral, de tipo aproximativa acerca de determinado fato. As pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. O produto final deste processo passa a ser um problema mais esclarecido, passível de investigação mediante procedimentos mais sistematizados. As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente os pesquisadores sociais, preocupados com a atuação prática, utilizam.

Do ponto de vista de Taquette e Borges (2020), as pesquisas também podem ser divididas quanto à abordagem, aos fins, aos objetivos e aos meios. Seguindo suas classificações, em relação à abordagem, a pesquisa mostra-se qualitativa, não podendo ser medida com números. Segundo Taquette e Borges (2020, p. 50):

ele trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes que não são captáveis ou perceptíveis exclusivamente por variáveis matemáticas [...] o material de pesquisa qualitativa não é coletado e sim produzido na relação com o pesquisador.

Segundo Sarapione (2000), os métodos qualitativos são muito úteis nos estudos de objetos pouco conhecidos, pois têm a capacidade de observá-los por ângulos não possíveis de serem explorados pelos métodos quantitativos. Elas se distinguem das quantitativas em

decorrência, principalmente, da adoção do enfoque interpretativista, que se distingue do enfoque positivista tradicionalmente adotado como fundamento das pesquisas quantitativas (GIL, 2019).

Quanto ao fim, caracteriza-se como uma pesquisa aplicada que visa produzir um conhecimento que possa ser efetivamente aplicado na vida real, ajudando a alterar o fenômeno identificado. Em relação ao meio, será realizada uma pesquisa bibliográfica que consiste na coleta de informações a partir de textos, livros, artigos e demais materiais de caráter científico. Tem como foco analisar os diversos ângulos de um mesmo problema, a partir dos pontos de vista de variados autores (TAQUETTE; BORGES, 2020).

O pesquisador, no campo das Ciências Sociais Aplicadas, deve participar sobre o que estuda e estimular seus pares a aprofundarem a visão para o benefício da classe. Com seu trabalho, deve recriar, de dentro para fora, formas concretas que possibilitem às pessoas, aos grupos e às classes participarem do direito de produzir e pensar os usos de seus saberes a respeito de si próprios e seus fazeres.

8.2 O MÉTODO

A fim de cumprir com o objetivo de pesquisa proposto, optou-se pela utilização da análise de conteúdo podendo ser definida, de acordo com Bardin (2011, p. 48), como:

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

Segundo Valetim (2005), é possível entender que fazem parte do domínio da análise de conteúdo as iniciativas que apresentam a explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e a expressão deste conteúdo. Para Bardin (2011), a análise de conteúdo trabalha a palavra, leva em consideração as significações (conteúdo) e procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça, ou seja, é uma busca de outras realidades através das mensagens. Ainda segundo a autora, “visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica etc., por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares.” (BARDIN, 2011, p. 50)

8.3 COLETA DE DADOS⁸

⁸A coleta de dados nas bases pode ser vista em formato vídeo no Apêndice A, a fim de facilitar a replicabilidade da pesquisa.

A coleta de dados foi executada através de uma revisão bibliográfica/documental que, segundo Taquette e Borges (2020), tem por objetivo conhecer o “estado da arte” sobre o tema, ou seja, o conjunto de conhecimentos já existentes sobre o que se está pesquisando. Tem a finalidade de produzir uma análise ampla e aprofundada sobre um determinado tema e apresentar uma síntese comentada do conhecimento sobre a questão que suscitou a pesquisa.

O pesquisador tem um papel fundamental por buscar compreender a vivência do fenômeno e evidenciar suas particularidades. O investigador é parte da pesquisa e precisa estar atento ao impacto de sua presença no campo de estudo, às suas experiências anteriores e a sua capacidade de reflexão (FLICK, 2009). Essa descrição detalhada auxilia a avaliação do processo de pesquisa (GIL, 2019), aumentando o rigor científico empregado, refletindo sobre a ética e evidenciando a relevância das atividades planejadas (FLICK, 2009).

8.3.1 Pré-análise

A partir deste ponto serão descritos os procedimentos adotados para coleta de dados com base na análise de conteúdo, iniciado com o processo de pré-análise que, segundo Bardin (2011), é a fase de organização propriamente dita. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise.

A pré-análise é composta por atividades não estruturadas, “abertas”, em oposição à exploração sistemática dos documentos. Esta primeira etapa da análise de conteúdo possui três objetivos, que não se sucedem, obrigatoriamente, segundo uma ordem cronológica pré-estabelecida: a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final.

A **primeira etapa** da pré-análise tem início com o processo de leitura flutuante que consiste em estabelecer contato com os documentos que possivelmente serão analisados e em conhecer os textos, deixando-se invadir por impressões e orientações. A **segunda etapa** da pré-análise, intitulada análise de conteúdo, é onde há duas opções para o processo de escolha dos documentos que pode ser feito a *priori*⁹ ou a *posteriori*. Neste estudo, optou-se pela escolha dos documentos a *posteriori* que convém escolher o universo de documentos suscetíveis de fornecer informações sobre o problema levantado posteriormente (após a definição do objetivo da

⁹ Os documentos são escolhidos junto com a definição do objetivo.

pesquisa) (BARDIN, 2011).

Como o trabalho aqui apresentado institui-se como próprio da área de Biblioteconomia¹⁰, não fazendo sentido fora desta, optou-se pela realização da escolha dos documentos em bases de dados específicas desta área do conhecimento que pudessem ser acessadas pelo Portal de Periódicos da Capes tendo como resultado a escolha das duas únicas bases de dados possíveis: a *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text* (LISTA)¹¹ e *Information Science & Technology Abstracts* (ISTA)¹². Segundo Biblioteca da Escola de Comunicação e Artes (2021, não paginado):

as duas oferecem os serviços tradicionais das boas bases de dados: diversos filtros para refinar o resultado da busca, acesso ao texto dos artigos em pdf, geração automática e referências, possibilidade de escolher a forma de exibição dos registros (data, fonte, autor ou relevância), pasta virtual para armazenar referências, exportação para gerenciadores de referências, histórico de busca, criação de alertas. A base traz um tesouro, ferramenta muito útil para descobrir os termos mais adequados para nossa busca.

Primeiramente, para o ingresso nas bases, é necessário fazer o acesso remoto por meio da Comunidade Acadêmica Federada (CAFe), em seguida, é preciso que seja utilizada a “busca base” onde digita-se o nome de uma das duas bases e o Portal Capes faz o direcionamento ao conteúdo que pode ser acessado. A escolha de uma ou outra é indiferente no Portal Capes, pois dentro da Plataforma EBSCOhost¹³ será possível escolher as duas bases simultaneamente como pode ser aferido no Apêndice A.

¹⁰A base brasileira BRAPCI, que também é uma base intrínseca da área de Biblioteconomia, não foi utilizada, pois o interesse da pesquisa voltou-se para publicações internacionais. Trabalhos futuros terão como objeto as experiências brasileiras.

¹¹*Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text* indexa mais de 560 periódicos centrais, quase 50 periódicos prioritários e quase 125 periódicos seletivos, além de livros, relatórios de pesquisa e procedimentos. Este banco de dados também contém o texto completo de mais de 330 periódicos e quase 30 monografias de texto completo, incluindo *Handbook of Electronic & Digital Acquisitions* (2006), *Library / Vendor Relationships* (2006), *Journals of the Century*, etc. A cobertura de assuntos inclui biblioteconomia, classificação, catalogação, bibliometria, recuperação de informações online, gerenciamento de informações e muito mais. A cobertura do banco de dados remonta a meados da década de 1960. Os tesouros em *Bibliotecas, Ciência da Informação e Resumos de Tecnologia com Texto Completo* inclui 6.800 termos, 2.700 dos quais são termos preferenciais. Este banco de dados também inclui perfis de autor. Os clientes podem revisar informações sobre 5.000 dos autores frequentemente indexados, como quais termos de assunto são mais comumente aplicados a seus artigos e em quais publicações o autor foi publicado.

¹²*Information Science & Technology Abstracts* é um banco de dados líder nas áreas de Ciência da Informação. O ISTA indexa artigos de periódicos de mais de 450 publicações, além de livros, relatórios de pesquisa e anais de conferências e patentes, com cobertura abrangente contínua dos periódicos mais importantes neste campo. A cobertura data de meados dos anos 1960.

¹³ Plataforma da EBSCO por meio da qual é possível visualizar todas as bases da EBSCO que se tem acesso por meio do Portal de Periódicos da CAPES. Segundo CONHECENDO... (2019), a EBSCOhost é uma poderosa ferramenta de referência online que oferece uma variedade de bases de dados de texto completo e as mais populares bases de dados dos principais fornecedores de informação.

No interior da Plataforma EBSCOhost, com as duas bases já selecionadas, é o momento em que se inicia o processo de busca. Nesta fase da pré-análise procurou-se a observância do princípio da exaustividade o qual, de acordo com Lancaster (1996, p. 30), assegura que “quanto mais termos forem empregados por documento (isto é, maior for a exaustividade), maior será a probabilidade de ele ser recuperado e maior será o número de características que o distingam de outros documentos”. Depois de muitos testes feitos nas 2 (duas) bases, chegou-se ao melhor arranjo por meio da utilização de três estratégias de busca, a seguir:

Quadro 3 - Resultado total dos documentos após a busca

ESTRATÉGIA DE BUSCA	RESULTADOS¹⁴
reference service policy	38
reference service standard* OR reference service guideline*	123
reference service policy AND quality AND (academic librar* OR university librar*)	2
TOTAL	163

Fonte: A autora.

Foram encontrados 38 resultados para a primeira estratégia de busca “reference service policy” utilizando somente o filtro por tipos de documentos. A escolha da autora, para atender ao objetivo da pesquisa, limitou-se aos artigos científicos para realizar essa análise. Desta forma, os filtros “Revistas”¹⁵ e “Revistas Acadêmicas”¹⁶ foram aplicados, eliminando-se as duplicidades de documentos presentes nas duas bases¹⁷. Não houve filtro temporal por uma questão de escolha metodológica. Para as demais estratégias, utilizou-se os mesmos filtros e critérios, chegando a 123 e 2 resultados, respectivamente. Assim, eliminando-se o conteúdo duplicado para cada estratégia de busca chega-se à seguinte tabela final desta fase da etapa da

¹⁴ Dados retirados das bases no dia 22 de agosto de 2021.

¹⁵ Optou-se por não descartar esse filtro na hora da busca visto que algumas revistas científicas se encontram indexadas a esse filtro.

¹⁶ A plataforma entende o filtro “Periódico científico” e “Revista acadêmica” como sendo a mesma coisa, revelando sempre a mesma quantidade de resultados e os mesmo artigos. Dessa maneira, optou-se pela não aplicação do filtro “Periódicos científico” para este estudo.

¹⁷ A plataforma EBSCOhost faz a filtragem automaticamente dos conteúdos duplicado na base LISTA e ISTA, como pode ser visto no Apêndice A. As duas bases têm suas limitações e muitas vezes não é feita a retirada dos itens duplicados da lista de resultados de forma automática, o que implica em ter que insistir e realizar a mesma busca em dias e/ou horários diferentes até que o sistema faça esse crivo, pois não existe nenhum botão onde o usuário possa dar esse comando.

pré-análise de conteúdo:

Quadro 4 - Resultado total dos documentos sem duplicidade

ESTRATÉGIA DE BUSCA	RESULTADOS¹⁸
reference service policy	37
reference service standard* OR reference service guideline*	121
reference service policy AND quality AND (academic librar* OR university librar*)	1
TOTAL	159

Fonte: A autora.

Com o universo de documentos demarcados, é necessário proceder-se à **terceira fase** que é a constituição de um corpus: conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos. Se as diferentes operações da pré-análise forem concluídas, a fase de analítica propriamente dita não é mais do que a aplicação sistemática das decisões tomadas nesta etapa. Nesta terceira fase, o pesquisador deve deixar somente os documentos de interesse para o processo de codificação e categorização, com base em 4 (quatro) regras estabelecidas por Bardin (2011):

- Regra da exaustividade: uma vez definido o campo do *corpus*, é preciso ter-se em conta todos os elementos desse *corpus*;
- Regra da representatividade: a análise pode efetuar-se numa amostra desde que o material a isso se preste;
- Regra da homogeneidade: os documentos retidos devem ser homogêneos, isto é, devem obedecer a critérios precisos de escolha e não apresentar demasiada singularidade fora desses critérios e
- Regra de pertinência: os documentos retidos devem ser adequados, enquanto fonte de informação, de modo a corresponderem ao objetivo que suscita a análise.

Por essa razão, ao transpor essas regras para esta pesquisa, foram executadas ações de: excluir os documentos aos quais não se obteve acesso ao texto completo, que não têm proximidade em relação ao objetivo do trabalho e que estavam em outras línguas, que não o

¹⁸ Dados retirados das bases no dia 22 de agosto de 2021.

inglês e espanhol, resultando em um total de **27 documentos**¹⁹.

8.3.2 Codificação

A codificação é a segunda etapa da análise de conteúdo. Tratar o *corpus* documental constituído é codificá-lo. A codificação corresponde a uma transformação - executada segundo regras precisas - dos dados brutos do texto por recorte, agregação e enumeração, atingindo, então, uma representação do conteúdo ou da sua expressão (BARDIN, 2011). De acordo com Holsti (1969), a codificação é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo.

8.3.2.2 Unidade de registro

A análise de conteúdo é uma metodologia de análise sistemática da informação e segue critérios estabelecidos. Desta forma, a unidade de registro, conforme elucida Bardin (2011), compreende o que deverá ser destacado dos 27 (vinte e sete) textos escolhidos para se proceder a análise: quais os elementos do texto a ter em conta? Como recortar o texto em elementos completos? A escolha da unidade de registro deve responder de maneira pertinente a estas indagações. Neste sentido, a unidade de registro é caracterizada, segundo Bardin (2011, p. 134), como:

unidade de significação codificada e corresponde ao segmento de conteúdo considerado unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial. A unidade de registro pode ser de natureza e de dimensões muito variáveis. Reina certa ambiguidade no que diz respeito aos critérios de distinção das unidades de registro. Efetivamente, executam-se certos recortes a nível semântico, por exemplo, o “tema”.

De fato, o critério de recorte na análise de conteúdo é sempre de ordem semântica, assim, ao longo deste estudo, foi executada uma análise de conteúdo temática visto que a unidade de registro escolhida pela autora para se proceder à análise dos dados foi o tema. De acordo com Berelson (1971), o tema pode ser definido como uma afirmação acerca de um assunto: uma

¹⁹ No apêndice C, foram apresentados todos os metadados dos artigos escolhidos para análise de conteúdo. Os artigos em que não foi possível obter o texto completo em pdf na plataforma EBSCO Host puderam ser acessados por meio de cooperação com outras instituições através do grupo COOPERA, uma iniciativa da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), que se constitui em um ambiente dedicado a um serviço de integração e cooperação interinstitucional entre as bibliotecas, com propósito fundamental de contribuir para que a comunidade acadêmica e científica brasileira tenha acesso a serviços bibliotecários de qualidade.

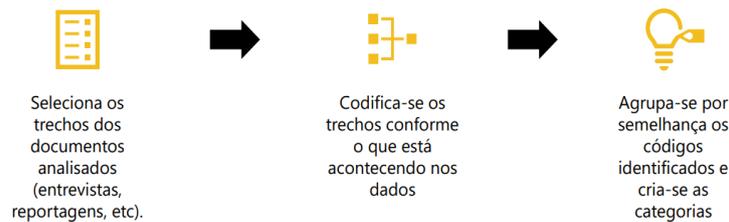
frase, ou uma frase composta, habitualmente um resumo ou uma frase condensada, por influência da qual pode ser afetado um vasto conjunto de formulações singulares.

Fazer uma análise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição, podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido. O tema, enquanto unidade de registro, corresponde a uma regra de recorte (BARDIN, 2011).

8.3.2.1 Codificação indutiva

Uma das funções da análise qualitativa é encontrar padrões e reproduzir explicações. A lógica estabelecida para este estudo é a lógica indutiva que seguirá as etapas da Figura 1.

Figura 1 - Etapas da codificação indutiva



Fonte: Acadêmica Club (2021).

Amberscript (2020) esclarece que caso se tenha um grupo de ideias e hipóteses para iniciar uma pesquisa, é possível criar categorias preliminares de códigos e procurar por eles nos dados dos documentos ou entrevistas. Neste caso, o pesquisador estaria testando uma teoria e, portanto, usaria um método de codificação dedutivo. Por outro lado, caso a pesquisa se inicie sem essas hipóteses construídas e pretenda identificar temas recorrentes para criar a teoria, o pesquisador deverá usar o método de codificação *indutivo*. Segundo Gibbs (2009, p. 20):

grande parte da pesquisa qualitativa tenta explicitamente gerar novas teorias e novas explicações. Neste sentido, a lógica subjacente a ela é indutiva. Em vez de começar com algumas teorias e conceitos que devem ser testados e examinados, essa pesquisa privilegia uma abordagem na qual eles são desenvolvidos junto com a coleta de dados, para produzir e justificar novas generalizações e, assim, criar novos conhecimentos e visões.

Corbin e Strauss (1990) dizem que a codificação indutiva refere-se a um processo de

análise de dados por meio do qual o pesquisador lê e interpreta dados textuais brutos para desenvolver conceitos, temas ou um modelo de processo por meio de interpretações baseadas em dados. O raciocínio indutivo é um processo lógico no qual várias premissas, todas consideradas verdadeiras ou consideradas verdadeiras na maioria das vezes, são combinadas para obter uma conclusão específica. A pesquisa indutiva de uma abordagem que está preocupada com a geração de uma nova teoria com base nos dados.

Desse modo, a indução é a produção e a justificativa de uma explicação geral com base no acúmulo de grandes quantidades de circunstâncias específicas e semelhantes (GIBBS, 2009). Segundo Lando (202-, não paginado)

A análise indutiva parte do olhar micro onde o pesquisador elevará os achados ao macro. Essa análise é aquela onde o pesquisador não possui categorias prévias. Essas vão emergir dos dados e serão parte integrante do desenvolvimento das conclusões. Se você não tem categorias e conceitos estabelecidos na sua revisão de literatura [...] você fará uma análise Indutiva.

A próxima etapa da análise de conteúdo seria o processo de categorização, porém, segundo Bardin (2011, p. 147), “a divisão dos componentes das mensagens analisadas em rubricas ou categorias não é uma etapa obrigatória de toda e qualquer análise de conteúdo”. Logo, não se julgou necessário para este estudo a aplicação desta etapa separando somente os códigos identificados nos artigos que sofreram o processo de análise (Quadro 5) e, em seguida, serão exploradas as diretrizes que foram identificadas a partir destes códigos na próxima seção.

Quadro 5 – Códigos que serão identificados nos resultados

CÓDIGOS
Objetivos
Localização
Usuários
Comitê responsável
Definição e nível do serviço
Horário de atendimento
Flexibilização da política
Confidencialidade
Ética e Imparcialidade
Avaliação do serviço
Entrevista de referência

Tempo máximo de resolução/resposta
Priorização das demandas
Comunicação
Habilidade de pesquisa
Cooperação
Encaminhamento externo

Fonte: A autora

Um código pode ser qualquer classificação (números, figuras, símbolos, palavras e frases) que você atribui a uma parte do texto para representar um certo tópico. Em geral, um código deve ser específico e resumir uma ideia por trás de um determinado tema. Codificar os dados ajuda a identificar os pontos de interesse nos documentos analisados na sua pesquisa. (AMBERSRIPT, 2021)

O quadro 5 refere-se a todos os códigos que puderam ser encontrados nos 27 artigos científicos que tem o serviço de referência como objeto de análise e que tecem reflexões acerca deste serviço. A partir das reflexões apresentadas pelos autores, a seguir, será identificados elementos que podem compor as diretrizes necessárias para uma política no serviço de referência. Por se tratar de uma pesquisa qualitativa não será objeto deste estudo ponderar quais códigos apareceram mais ou menos nos documentos, nem os que tem mais importância ou menos. O objetivo é pontuar, apresentar citações a fim de corroborar a análise de conteúdo e discutí-los na próxima seção.

9 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo, são descritos os principais resultados obtidos após a fase de coleta e a análise de dados. As diretrizes descritas, a seguir, foram retiradas de todos os textos escolhidos para a análise de conteúdo em formato de citação direta e indireta para que fosse comprovada a presença das mesmas no conteúdo analisado. As evidências serão apresentadas em formato de citações diretas e indiretas visando reforçar os argumentos.

9.1 OBJETIVOS

Os objetivos de uma política para o serviço de referência devem estar explícitos, pois tudo o que será elencado no documento, a *posteriori*, deve estar de acordo com estes objetivos. O artigo de Easley (1985, p. 79, tradução nossa) descreve que a política do serviço de referência busca “alcançar o nível desejado de qualidade, consistência e continuidade no serviço aos usuários da biblioteca”. Mais adiante, neste mesmo texto, Easley (1985, p. 80, tradução nossa) afirma que

uma política que define o serviço de referência disponível em uma biblioteca específica deve ser baseada nas metas e objetivos dessa biblioteca. Por exemplo, se a primeira prioridade de uma biblioteca é atender seus usuários principais (como usuários no campus, funcionários da empresa ou residentes na cidade), a política expressa do departamento de referência deve refletir essa prioridade.

Aqui são aspectos distintos relacionados aos objetivos: se, por um lado, reforça a necessidade de definição da razão do serviço - seu objetivo -, por outro, sinaliza que os objetivos do serviço de referência deveriam ser a melhoria dos níveis de eficácia. O que importa é a clareza dos objetivos estabelecidos para o serviço, dentre eles a melhoria e o aperfeiçoamento podem estar contemplados. Conforme sugere a RUSA (2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125), as políticas de serviço e diretrizes devem ter como objetivo melhorar os níveis de eficácia do serviço de referência. De acordo com Schwartz e Trott (2014), um outro objetivo a que se destina uma política é atingir o nível uniforme de conhecimento das diretrizes entre os funcionários.

Para o serviço de atendimento virtual também é preciso que esteja descrito o objetivo desse serviço. Por exemplo, no caso do estabelecimento do serviço de *chat*, um dos objetivos do serviço pode ser um ponto de triagem de perguntas simples e complexas (DEMPSEY, 2021).

9.2 LOCALIZAÇÃO

Também deve estar previsto em uma política de que forma será realizado o serviço de referência: presencial, virtual ou uma oferta que articule as duas modalidades. Além da oferta diversificada, os textos também sugerem estratégias de arquitetura da informação nos sites das bibliotecas, que podem auxiliar no processo de localização da informação pelos usuários. Ou seja, o serviço de referência deve fornecer as condições necessárias para a localização física ou virtual do usuário. Isso inclui ter o serviço de referência em um local altamente visível e usar sinalização adequada (na biblioteca e no site da biblioteca) para indicar a localização (RUSA, 2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125). Este mesmo artigo propõe, como exemplo, que o serviço esteja localizado a 2 (duas) páginas da página inicial do site da biblioteca, no caso de serviço de referência virtual, para acesso ao formulário de solicitações de referência ou endereço de *e-mail*.

A divulgação da política no site da biblioteca ou em outros locais é imprescindível para que os usuários entendam as diretrizes do serviço que será prestado (RUSA, 2004). Edgar e Harrick (1982, p. 56, tradução nossa) também defendem a forma de acesso e elucidam que 3 (três) perguntas devem ser respondidas “onde essa política deve ser encontrada? Como é acessado? Como é que alguém sabe que existe?”.

9.3 USUÁRIOS

Segundo Rusa (2004) é necessário que a política defina claramente quem será o público-alvo do serviço de referência. Os dados coletados estão em conformidade com o que foi destacado pelos autores Costa, Silva e Ramalho (2009) e Farias e Soares (2016), os quais constituíram a base referencial desta pesquisa. É necessário que esteja claro para quem a biblioteca fornece o serviço de referência: ele é destinado a todos ou somente ao público que tem vínculo institucional? Se é destinado a todos, tudo que constitui o serviço de referência será disponibilizado, ou haverá ressalvas de utilização para o público externo? Quais seriam os usuários reais e os usuários potenciais? Que instrumentos existem que podem possibilitar o estudo dos usuários? É necessário que essas questões sejam pensadas e estejam disponíveis no site da instituição ou da biblioteca (RUSA, 2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125).

9.4 COMITÊ

O estabelecimento de um comitê responsável pelo desenvolvimento e manutenção da política é fundamental para auxiliar na análise e revisão da política, porém curiosamente não é explicitado em nenhum dos textos analisados que o bibliotecário é figura obrigatória neste comitê. Além disso, considera-se que o comitê não pode ser pequeno a ponto de não representar a biblioteca e não ter profundidade nem informação apropriada, mas também não deve ser de grande porte, ou seja, formado por mais de 5 (cinco) integrantes, o que não é recomendado (EDGAR; HARRICK, 1982). Nos textos analisados nesta dissertação não são estabelecidos um número preciso de integrantes para formação deste comitê, portanto, essa questão na literatura ainda carece de maior precisão.

9.5 DEFINIÇÃO E NÍVEL DO SERVIÇO

Com relação à definição e limitações do SR, a literatura indica que seja apresentada na política, em formato de lista, sobre o que é esse serviço, de forma que fique claro aos olhos do usuário o que se espera que o bibliotecário faça e quais solicitações pode recusar, por entender que extrapola o trabalho bibliotecário, evitando, assim, decisões arbitrárias, inconsistentes e até injustas, tomadas caso a caso, que possam provocar frustrações e gerar descontentamento. De acordo com RUSA (2004), se a biblioteca dispuser de serviço de referência virtual é imprescindível que se defina na política o que seria esse serviço e quais seriam os canais de comunicação que o usuário teria a seu dispor. Havendo diretrizes disponíveis, as reações das pessoas a situações podem ser suavizadas e tornadas mais estáveis e previsíveis (JUDKINS *et. al.*, 1986).

Segundo RUSA (2004 apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 136, tradução nossa), “o treinamento e o estabelecimento de políticas claras também podem ajudar a equalizar o nível de serviço prestado aos grupos de usuários”. É importante que todos os membros da equipe cumpram a política estabelecida para que o usuário saiba o que e quanta assistência esperar. Easley (1985) estabelece que a descrição por escrito do tipo e quantidade de assistência oferecida deve ser disponibilizada ao público mediante solicitação. Childers (1978, p. 467 apud EASLEY, 1985, p. 79, tradução nossa) elucida que

mesmo dentro de um determinado departamento de referência, não seria incomum encontrar dois membros da equipe de serviço com ideias bastante divergentes sobre os serviços aos quais os clientes têm direito... assuntos que deveriam ter sido resolvidos por meio de política formal foram deixados ao

capricho individual e... cada bibliotecário... está criando seu próprio conjunto de políticas.

É necessário ter uma clara definição do que é o serviço de referência para então estabelecer o que não faz parte do escopo desse serviço. Shachaf e Horowitz (2008) também destacam a importância da implementação de níveis de serviços definida em uma política para que não haja discriminação com usuários que pertencem ao mesmo grupo recebendo diferentes níveis de serviço nas mesmas solicitações.

Westbrook (2009) também chama a atenção para o estabelecimento de níveis de serviço para que não haja uma lacuna entre o que alguns usuários esperam e o que o serviço de referência está preparado para fornecer. Essa descrição dos serviços também ajuda a evitar a perda de tempo do usuário e do bibliotecário de referência com perguntas fora do escopo, que são caracterizadas por Westbrook (2009) como perguntas impossíveis ou simplesmente não são perguntas apropriadas de biblioteca, porque pedem uma opinião ou conselho sobre um assunto pessoal. É imprescindível estabelecer diretrizes antes do início do serviço para determinar quais consultas estão fora dos parâmetros do serviço e como responder nesses casos (RUSA, 2004).

Em relação ao serviço de referência virtual, Shachaf e Horowitz (2008, p. 122, tradução nossa) estabelecem que “qualquer biblioteca acadêmica fornece pelo menos um nível mínimo de serviço de referência virtual via e-mail”. Para que fique claro o nível de serviço que o usuário poderá desfrutar em um atendimento virtual, Kibbee (2006) indica que as políticas relacionadas ao uso do serviço devem estar disponíveis no site da biblioteca. Normalmente, essas políticas abordam os tipos de perguntas adequadas ao serviço, como perguntas sobre a instituição ou sobre o acervo. Schwartz e Trott (2014, p. 10, tradução nossa) corroboram essa visão e entendem também que as políticas e procedimentos de referência devem estar claramente acessíveis no site da biblioteca e complementam: “isso ajuda o usuário a entender os tipos de perguntas que eles podem fazer em um *chat* ou serviço de *e-mail* e os tipos de respostas que o serviço fornece em um determinado período de tempo.”.

Schwartz e Trott (2014) e RUSA (2004) defendem que o nível de serviço de referência virtual que a biblioteca oferece deve ser claramente definido em política, incluindo os tipos de perguntas que o serviço responderá, bem como a população de usuários que o serviço atende. Truelson (2004) destaca ainda que questões como assincronicidade ou sincronidade devem estar claras na política, especificando quais são os serviços síncronos e assíncronos, assim como quem poderá fazer uso deles.

9.6 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário de atendimento da biblioteca e do SR, primeiramente, deve estar interligado a um condicionante institucional, ou seja, o serviço em si e a biblioteca devem acompanhar o horário da universidade. Assim como os horários em que um bibliotecário deverá estar disponível no SR também deve ser planejado, além de um aumento de profissionais disponíveis no horário de maior movimento para que não haja frustração por parte do usuário, o qual não poderá ser atendido ou será atendido em um período curto de tempo que não será suficiente para solucionar sua demanda. Deve estar prevista a quantidade de bibliotecários que estarão atuando no setor e caso o horário do bibliotecário não cubra o turno integral de funcionamento da biblioteca, recomenda-se alternância de horários ao longo da semana para que todos os horários possam ser contemplados. (LAVIN, 1995; KLASSEN, 1983)

9.7 FLEXIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA

Obviamente, em uma política para o serviço de referência não deve estar previsto tudo, porém é importante o estabelecimento de diretrizes para seu melhor funcionamento. Políticas, no entanto, devem ser encaradas como diretrizes para atuação, não como barreiras intransponíveis. Em bibliotecas universitárias, especialmente, elas não devem ter como resultado o desestímulo à utilização do serviço de referência por parte dos usuários. Desta forma, também é necessário pensar se a política poderá ser flexibilizada para casos não contemplados/não previstos (EDGAR; HARRICK, 1982).

Logo, fica claro que a política não deve ser vista como um dispositivo fixo, ela acompanha o organismo que integra, sendo a biblioteca uma instituição viva e em desenvolvimento, assim as diretrizes devem ser para uma política do serviço de referência que deverá oferecer condições para flexibilização, quando necessário.

9.8 CONFIDENCIALIDADE

É desejável que haja um local próprio para que o bibliotecário faça a entrevista de referência para casos de maior complexidade, sendo que isso também deve constar na política de referência. Durante esse processo, na prática, aspectos pessoais do indivíduo são compartilhados com o bibliotecário e este deve oferecer ao usuário um espaço de diálogo para que ele se sinta seguro, lembrando ao usuário que as trocas, naquele contexto, são confidenciais,

estimulando assim o diálogo. Sobretudo, com usuários discentes, é necessário estabelecer uma escuta ativa por parte do bibliotecário de todas as suas queixas para então iniciar o processo de referência (JUDKINS *et. al.*, 1986). É aconselhável pela literatura que a entrevista de referência seja feita em um local separado, onde possa haver privacidade do usuário expor suas questões para o bibliotecário, não devendo o mesmo discutir questões de referência com outras pessoas sem obter permissão do solicitante (JUDKINS *et. al.*, 1986).

O fazer profissional no âmbito da referência deve contemplar práticas de respeito à confidencialidade, sejam elas aplicadas às interações entre bibliotecários e usuários ou associadas aos dados coletados e produzidos pelo serviço de referência. Todas as situações devem ser descritas e pormenorizadas na política de referência. Não se deve esquecer, porém, que as questões de confidencialidade do SR devem estar em sintonia com as normativas institucionais e legislações que tratam da questão.

9.9 ÉTICA E IMPARCIALIDADE

Segundo Shachaf e Horowitz (2008), as diretrizes que também devem pautar o trabalho do bibliotecário de referência perpassam questões de ética e imparcialidade devendo todos que atuam no serviço de referência cumprirem o código de ética profissional e fornecerem respostas imparciais a todas as solicitações dos usuários. Esta autora ainda sugere que os serviços de referência virtual devem possibilitar serviços mais imparciais aos usuários e salienta ainda que “diretrizes profissionais e éticas são estabelecidas para melhorar o comportamento profissional e não devem ser entendidas simplesmente como documentos declarativos” (SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 5).

É importante ressaltar que o Código de Ética e Deontologia do bibliotecário brasileiro (Resolução CFB nº 207/2018) pode servir como um instrumento de consulta para auxiliar na redação deste item. Em seu artigo 3º, ele institui que “a atuação do bibliotecário fundamenta-se no conhecimento da missão, objetivos, áreas de atuação e perfil sociocultural do público alvo da instituição onde está instalada a unidade de informação em que atua, bem como das necessidades e demandas dos usuários, tendo em vista o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade” (BRASIL, 2018, não paginado).

9.10 AVALIAÇÃO

A avaliação deve estar configurada na política de forma clara. Esta etapa ajuda a garantir que os padrões estabelecidos sejam mantidos ou aumentados. Isso pode ser feito por meio de formulários ou encorajando o *feedback* verbal. A avaliação do usuário é um bom indicador de satisfação e qualidade do serviço. Indica-se que essa avaliação seja feita pelo próprio usuário (autoavaliação) por pares e pelos usuários (JUDKINS *et. al.*, 1986; KLASSEN, 1983). Ou seja, é preciso que as perspectivas avaliativas sejam consideradas de modo amplo, desta forma, a política poderá indicar a necessidade de que o trabalho no âmbito do serviço de referência seja avaliado a partir da perspectiva daqueles que utilizam e que executam o serviço.

Fennewald (2006) destaca a questão de fazer periodicamente a avaliação das perguntas de referência tanto no serviço presencial quando no online. O autor aponta que a análise de perguntas fornece informações valiosas que podem ser usadas para medir a carga de trabalho e definir níveis de pessoal. Katz (2003) entende que o tempo máximo aceitável de demora para o usuário ser atendido deve fazer parte do processo avaliativo do serviço de referência presencial e virtual.

Van Duinkerken, Stephens e MacDonald (2009) recomendam que sempre ao encerramento de um atendimento de referência o bibliotecário deve estimular o usuário a se manifestar avaliando se era aquilo que ele esperava ou se sua demanda foi satisfeita.

Rusa (2006) também destaca como positiva a avaliação regular da eficácia da referência virtual pela equipe e administração da biblioteca e diz que a unidade de informação deve ter o compromisso de implementar ajustes se necessário, quando identificados no processo de avaliação.

9.11 ENTREVISTA DE REFERÊNCIA

Outra preocupação destacada nos textos é que o bibliotecário execute a entrevista de referência com o demandante da questão e não com terceiros, pois esta pessoa pode não ter todas as informações necessárias para retransmitir com precisão a solicitação ao bibliotecário. Portanto, esforços devem ser feitos para falar diretamente com o solicitante, devendo isto estar previsto na política do serviço. Caso isto não seja possível, a política pode prever ainda um aviso de isenção de responsabilidade que deve ser incluído ao produto de referência indicando as possíveis inadequações causadas pela falta de comunicação. O bibliotecário deve obter informações suficientes do usuário para determinar o que é necessário, a quantidade, nível e

formatos adequados (LAVIN, 1995). É importante que esteja previsto as informações mínimas que o bibliotecário deve coletar para auxílio ao usuário em questões complexas (JUDKINS *et al.*, 1986).

Para um atendimento feito via *chat*, é preciso estabelecer quais perguntas serão respondidas dentro da plataforma. Por exemplo, para questões complexas, é preciso que se estabeleça uma política de encaminhamento formal para outra forma de atendimento a esta demanda, afinal, o *chat* tem a característica de agilidade (devem ser perguntas rápidas, factuais).

Katz (2003) complementa que o serviço de referência virtual é excelente para responder a consultas de referência imediata e de tipo direcional. Ele falha, ou simplesmente não deve ser usado por especialistas, para pesquisas e consultas de pesquisa.

O bibliotecário deve identificar em que momento a conversa pelo *chat* deve ser encerrada e outro mecanismo (videoconferência, por exemplo) deve ser utilizado para sanar a questão (DEMPSEY, 2021). Jones (2004) inclusive não recomenda que o bibliotecário e os usuários troquem muitas mensagens de *e-mail* ou *chat* para sanar dúvidas durante o processo de referência, visto que esta postura torna o processo de negociação de questões de referência mais demorado, levando ao desestímulo do usuário. Enfatiza ainda que as entrevistas no serviço de referência virtual devem atender ao mesmo padrão de qualidade acadêmica dos praticados em ambientes tradicionais, promovendo, desta maneira, um serviço equitativo para os dois ambientes.

Nesta etapa, algumas diretrizes intrínsecas da entrevista de referência devem ser feitas pelo bibliotecário de referência tanto no serviço de referência presencial quanto no virtual, conforme menciona Rusa (2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125, tradução nossa):

- Reformula a pergunta ou solicitação e pede confirmação para garantir que foi compreendida.;
- Procura esclarecer terminologia confusa e evita jargões excessivos;
- Usar técnicas de questionamento aberto para encorajar os usuários a expandir uma solicitação ou apresentar informações adicionais;
- Usa perguntas fechadas e / ou esclarecedoras para refinar a consulta de pesquisa;
- Mantém a objetividade e não interpõe julgamentos de valor sobre o assunto ou a natureza da questão na transação;
- Descobre o que os usuários já experimentaram e os incentiva a contribuir com ideias;
- Explica aos usuários a estratégia e sequência de busca, bem como as fontes a serem utilizadas;
- Explica como usar fontes quando apropriado;
- Oferece ponteiros, caminhos de pesquisa detalhados (incluindo URLs completos) e nomes de recursos usados para encontrar a resposta, para que os usuários possam aprender a responder perguntas semelhantes por conta

própria;

Pergunta aos usuários se suas perguntas foram completamente respondidas e Incentiva os clientes a voltarem se tiverem mais perguntas, fazendo uma declaração como “Se você não encontrar o que procura, volte e tentaremos outra coisa”.

Schwartz e Trott (2014) destacam 2 (duas) habilidades que devem ser trabalhadas e institucionalizadas politicamente para uma interação positiva com o usuário durante a entrevista de referência: habilidades de escuta e questionamento.

9.12 TEMPO DE RESOLUÇÃO/RESPOSTA

A questão temporal também é de suma importância para o serviço de referência. É preciso estabelecer na política do serviço o tempo máximo de resolução para as questões de referência que se apresentam (DEMPSEY, 2021). Para Lou (2012), a capacidade de redigir respostas às perguntas dos clientes de forma concisa, rápida e precisa é a competência do bibliotecário de referência mais importante de todas, mostrando a preocupação com a rapidez que as demandas devem ser respondidas.

Para minimizar o tempo de resposta em bibliotecas com altas demandas por referência é recomendado que o bibliotecário tenha mobilidade, ou seja, “faça com que os clientes dêem início às etapas iniciais de suas pesquisas e, em seguida, avance para outros clientes” (RUSA, 2004, p. 15)

Ao receber uma demanda de referência por *e-mail*, pode estar prevista na política a utilização de uma resposta gerada automaticamente enviada ao usuário, acusando o recebimento da pergunta e estipulando o tempo máximo para resposta àquela solicitação (RUSA, 2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125). Shachaf e Horowitz (2008, p. 4, tradução nossa) estabelecem que:

um dos indicadores de qualidade do serviço é a quantidade de tempo que os bibliotecários levam para responder a uma solicitação do usuário. Receber uma resposta no menor período de tempo indica um melhor nível de serviço do que um tempo de resposta mais longo. Se os usuários receberem rapidamente uma resposta às suas perguntas, eles ficarão mais satisfeitos com o serviço do que se o bibliotecário demorar muito para responder.

Ou seja, é fundamental determinar parâmetros de tempo para os usuários que serão atendidos e os funcionários que prestarão o serviço. No caso do serviço de referência virtual síncrona, é importante que se indique os horários em que o serviço estará disponível para utilização (RUSA, 2006). Sobre o tempo de espera para ser atendido em um serviço de referência virtual do tipo *chat*, Schwartz e Trott (2014) estabelecem que o bibliotecário deve estar posicionado e pronto para responder às perguntas do *chat*, e deve se estabelecer um tempo

máximo para que o usuário possa ser atendido neste serviço.

9.13 PRIORIZAÇÃO DAS DEMANDAS

O quesito tempo de resposta é algo que não pode ser negligenciado no SR para que não atrapalhe o andamento do setor, nem prejudique outros atendimentos. O bibliotecário deve determinar quando o usuário gostaria dos materiais e avaliar a urgência da solicitação. (LAVIN, 1995)

Judkins *et. al.* (1986) ressaltam que o serviço de referência também pode estabelecer prioridades no atendimento. Algumas bibliotecas têm políticas que favorecem o atendimento do público interno. Por exemplo, no caso de uma biblioteca universitária que não tenha recursos e mão de obra suficientes para atender seu público interno e o externo satisfatoriamente, é preciso pensar em priorizar as demandas dos grupos (professores, alunos e técnicos-administrativos) para os quais foi criada, ou seja, quando a demanda de usuários externos põe em risco o atendimento dos usuários internos, torna-se imprescindível uma política de atendimento que defina quais são as prioridades do serviço. Garvin (1975, p. 729 apud EASLEY, 1985, p. 79, tradução nossa) desabafa que:

um grande obstáculo para uma nova formulação dos objetivos dos serviços de informação é o "argumento igualitário". Com recursos limitados de informação e humanos disponíveis, não podemos oferecer serviços de informação em grande escala a todos os clientes da biblioteca. Por esse motivo, temos relutado em tentar oferecer um nível mais alto de entrega de informações a qualquer um deles. Vimos o problema como uma escolha entre oferecer serviços valiosos e de primeira classe a apenas algumas pessoas ou limitar o serviço ao mínimo que podemos oferecer a todos, se todos quiserem. O resultado é que o nível mínimo de serviço que escolhemos se tornou a norma operacional.

É preciso ter como diretriz o que fazer com demandas que tenham nível de urgência ou imediatismo. Elas deverão ser priorizadas ou não? Devem ser respondidas em 24 horas? Essas decisões devem estar explicitadas na política para que cada bibliotecário não tome decisões unilaterais ao receber este tipo de solicitação. Claramente todas as solicitações de informações devem ser concluídas o mais rápido possível, mantendo a qualidade, porém sendo comum o recebimento de solicitações de emergência, o que também torna necessário pensar a política para resolução desse tipo de situação.

O produto de referência deve ser preciso, completo, relevante e confiável. O que será entregue deve indicar as fontes consultadas, estratégia de busca, limitações e identificação de todos os materiais fornecidos ao usuário.

9.14 COMUNICAÇÃO

A comunicação com o usuário é uma preocupação primordial no processo de referência. O bibliotecário treinado em técnicas de entrevista de referência deve ser capaz de entender o que o usuário está buscando ou apresentando como questão, para, no decorrer do processo, aproximar-se de sua real intenção. O papel do bibliotecário no processo de comunicação é fazer com que os usuários se sintam confortáveis em uma situação que pode ser percebida como intimidadora, arriscada, confusa e opressora (RUSA, 2004).

O uso da linguagem não verbal também é algo que pode ser utilizado como uma diretriz do serviço. A utilização de uma saudação amigável para recepcionar o usuário que está buscando o serviço é elucidada, assim como o ato de se levantar da cadeira e aproximar-se do usuário (RUSA, 2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125). Ainda segundo este artigo RUSA (2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125, tradução nossa).

Para ter uma transação de referência bem-sucedida, os usuários devem ser capazes de identificar que um bibliotecário de referência está disponível para fornecer assistência e também devem se sentir confortáveis em pedir ajuda a essa pessoa [...] comportamentos de acessibilidade definirão o tom de todo o processo de comunicação e influenciarão a profundidade e o nível de interação entre a equipe e os usuários. Nessa etapa do processo, os comportamentos apresentados pelo funcionário devem servir para receber os clientes e colocá-los à vontade. O papel do bibliotecário no processo de comunicação é fazer com que os usuários se sintam confortáveis em uma situação que pode ser percebida como intimidadora, arriscada, confusa e opressora.

A comunicação de maneira receptiva, cordial, encorajadora e a utilização do primeiro nome do usuário quando este procura o serviço também deve ser estimulado, como, por exemplo, “obrigado por entrar em contato”. O uso adequado de tom de voz e/ou linguagem escrita apropriada à natureza da transação também são requisitos citados (RUSA, 2004, apud SHACHAF; HOROWITZ, 2008, p. 125, tradução nossa).

Schwartz e Trott (2014) também concordam que a comunicação com o usuário deve obedecer essas características: receptiva, cordial e encorajadora, em que o bibliotecário de referência deve utilizar linguagem escrita ou tom de voz adequado à natureza da transação. Os usuários devem ter permissão para declarar completamente suas necessidades de informação em suas próprias palavras antes que o bibliotecário responda.

Brown (2008, p. 3, tradução nossa) afirma que é fundamental que o usuário se sinta à vontade para fazer sua pergunta ao bibliotecário de referência:

Não sei comprar vinho: não conheço os termos técnicos para provar o vinho, não sei escolher um vinho de que goste. Sei do que gosto ou não gosto - mas

só quando provo! Fico intimidada quando preciso escolher um vinho para o jantar. Estou relutante em fazer perguntas porque o proprietário pode pensar que sou estúpido e (na pior das hipóteses) se recusará a me vender vinho. Então, em vez de pedir ajuda ou aprender mais sobre vinhos (não quero aprender mais; só quero comprar um vinho de que gosto), simplesmente escolho uma garrafa ao acaso e espero. Meu processo de decidir qual vinho comprar é semelhante à como os clientes se sentem quando pensam em pedir ajuda ao bibliotecário de referência com sua pergunta.

Segundo o autor, é importante que estejam previstas nas diretrizes orientações de como fazer contato visual em sinal de respeito quando o usuário se aproxima. Também é útil levantar-se, inclinar a cabeça na direção do usuário ou indicar de outra forma que você está disposto a responder à pergunta dele (BROWN, 2008). Ward (2003) também complementa a informação e salienta a utilização de comunicação não verbal como uma importante diretriz a ser seguida pelo bibliotecário como acenar com a cabeça, sorrir, olhar para o usuário, etc. Já Maness, Naper e Chaudhuri (2009) indicam que um alto grau de interesse na transação de referência e demonstrar fortes habilidades de ouvir e questionar são necessários para uma interação comunicacional positiva.

Por outro lado, no serviço de referência virtual, o autor destaca que a diretriz extremamente importante é o “calor percebido”, que reflete o quanto o bibliotecário procura envolver o usuário através do desenvolvimento de um tom de conversação, incluindo o uso de *emoticons* e comentando sobre a pergunta do usuário (por exemplo, "Essa é uma pergunta interessante"). Essa postura traz acolhimento ao serviço executado e mostra, de certa forma, que o bibliotecário busca se diferenciar de um robô que responde com respostas prontas à consulta do usuário.

Schwartz e Trott (2014) e Maness, Naper e Chaudhuri (2009) salientam que esses encontros de referência virtual carecem de pistas visuais e não verbais tradicionais, como ausência de linguagem corporal e gestos. Assim, um novo conjunto de padrões precisa ser criado para a entrevista de referência, além de definir uma forma diferente de interação biblioteca-usuário, logo é desejável que o bibliotecário aperfeiçoe as habilidades comunicacionais e interpessoais.

O serviço de referência virtual exige dos bibliotecários muitas das mesmas habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal necessárias para outras formas de referência. A ausência de um usuário presente fisicamente e os diferentes modos de comunicação podem exigir habilidades, esforços ou treinamento adicionais para fornecer um serviço de qualidade em paridade com o contato direto (RUSA, 2006).

Kwon e Gregory (2007) são enfáticos ao defenderem que as habilidades de comunicação verbal e não verbal dos bibliotecários de referência durante a entrevista de referência são

cruciais para a prestação de serviços de referência com sucesso. Em relação à equipe que atua no serviço de referência, Tucker (2004) também reflete sobre a previsão de treinamento para esses profissionais na política, porque devido a sua característica de interação com a comunidade e os usuários eles devem ter habilidades técnicas e comunicacionais.

9.15 HABILIDADES DE PESQUISA

As habilidades de pesquisa do bibliotecário são essenciais. O bibliotecário deve ter conhecimento da coleção e dos recursos fora da biblioteca para julgar se as fontes disponíveis têm probabilidade de produzir uma resposta ou se a pergunta precisa ser encaminhada a outra fonte ou devolvida ao solicitante.

Judkins *et. al.* (1986) afirmam que os bibliotecários devem sempre certificar-se de que possuem um conhecimento básico do assunto em que estão trabalhando, conversando com o usuário e obtendo informações básicas, lendo sobre ele em um texto básico ou conversando com um especialista no assunto quando sua questão não estiver clara. O conhecimento do assunto também pode ser obtido por meio de educação continuada. A recomendação é que educação continuada para o bibliotecário deve ser exigida pela biblioteca para assegurar a manutenção de altos padrões de serviço de referência.

Nos textos analisados para este código (habilidades de pesquisa) pode-se perceber uma preocupação em relação à autoeducação e educação continuada do bibliotecário de referência como algo obrigatório para o desenvolvimento de habilidades de pesquisa.

9.16 COOPERAÇÃO

A cooperação entre profissionais e instituições é apreendida com seus colegas de trabalho mais experientes, porém, é importante que a política de serviço de referência contemple as fontes de informação comumente utilizadas para execução do serviço, assim como fontes interpessoais de informação (LAVIN, 1995). O autor ainda defende que contato intra e inter bibliotecário deve ser estimulado e deve estar previsto. A troca com outros colegas de profissão pode agilizar o tempo de entrega ao usuário e melhorar a qualidade do que será entregue.

Também deve-se pensar se é razoável que a instituição faça parte de algum tipo de serviço de referência cooperativo, sobretudo para bibliotecas de pequeno porte com uma demanda alta para o serviço. De acordo com Jones (2004), esse tipo de acordo cooperativo

possibilita a diminuição de custos e de recursos. Se este serviço fizer parte da biblioteca universitária, é necessário que diretrizes específicas sejam instituídas e que estejam de acordo com missão de serviço, objetivos básicos e sua filosofia (RUSA, 2006).

Dentre as vantagens elencadas por Breznay e Haas (2002, p. 105, tradução nossa) destacam-se “partilha de custos, maior disponibilidade de pessoal para trabalhar durante as horas de serviço, disponibilização do serviço mais horas por dia, reconhecimento de nome e grupo de apoio.”.

9.17 ENCAMINHAMENTO EXTERNO

Prever casos em que será necessário encaminhar o usuário para outra biblioteca também devem fazer parte da política, como, por exemplo, falta de equipamento, não possuir acesso aos recursos necessários para satisfazer o usuário ou o bibliotecário não possuir conhecimento suficiente para auxiliar demandas específicas. Nestes casos, por exemplo, evita-se o fornecimento de informações incompletas ou incorretas, comprometendo a reputação da biblioteca. Estabelecer diretrizes para este tipo de situação evita-se desperdício de tempo do usuário e do bibliotecário, que deve ter a humildade para reconhecer que o usuário será melhor atendido em outra unidade de informação (LAVIN, 1995).

Dessa maneira, concluímos que os códigos identificados na análise de conteúdo temática reforçam os elementos centrais do serviço, o objetivo, o usuário, o escopo de atuação, as interações, a comunidade e como estes diferentes atores integram as rotinas profissionais e do setor, bem como aspectos que vinculam o serviço de referência. As bibliotecas universitárias e o bibliotecário de referência deve, sim, personalizar o serviço para ajudar as pessoas a encontrarem o que precisam, independentemente das circunstâncias, sendo importante deixar claro que as diretrizes trazidas neste trabalho devem servir como modelo e a política que será originária a partir das diretrizes deve responder à maioria das perguntas, não a totalidade.

A decisão de ter ou não uma política para o SR é, por si só, uma decisão política. Além disso, é preciso ressaltar que trazer essas diretrizes para o SR tem a finalidade de gerar mais objetividade e neutralidade para o citado serviço, trazendo, desta forma, benefícios múltiplos para a biblioteca universitária e a instituição à qual está vinculada.

Os códigos apresentados configuram-se, portanto, como diretrizes que podem auxiliar as equipes de bibliotecas universitárias na discussão e implementação de políticas dedicadas ao serviço de referência. Como o nome indica, as diretrizes indicam possibilidades, sendo

necessário o conhecimento e reconhecimento dos contextos para que as políticas propostas sejam implementadas.

Esta implementação deve ser um compromisso de todos que atuam no SR e ter respaldo dos gestores de biblioteca, assim como deve ter prazos preestabelecidos para sua atualização a fim de adequar-se à realidade da unidade de informação, não sendo, assim, uma política irreal ou surrealista para os funcionários e os usuários que se beneficiarão dela.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou analisar as diretrizes para a elaboração de uma política de referência em bibliotecas universitárias. É necessário reconhecer todo o trabalho científico-profissional, que já existe no campo, realizado por bibliotecários, institucionalizado em algumas BU's e também o que a instituição já apresenta como diretriz, além da necessidade de um aprofundamento tendo em vista todo material coletado que discorre sobre as diretrizes já pesquisadas (e, muitas vezes, implementadas) na literatura biblioteconômica. Todos esses elementos consolidam este produto final, ora aqui apresentado, que se estabelece como uma proposição.

A partir daí, se destacam alguns elementos centrais que reforçam a necessidade do estabelecimento de uma identidade para esse SR que está expressa nos objetivos, no escopo da oferta, nos seus horários, nos usuários atendidos, na estruturação de relações de confidencialidade, no uso de técnicas específicas para o momento da entrevista de referência, na cooperação com outras unidades e/ou profissionais e no reconhecimento de que outras unidades de informação são mais indicadas para responder a demanda daquele usuário.

Espera-se que o produto desta dissertação favoreça a prática profissional avançada e transformadora de procedimentos e processos aplicados na Biblioteconomia. A caracterização do SR (conceitual e terminologicamente) ainda carrega a herança do que foi este serviço iniciado com as idéias de Samuel Sweet Green, em 1876. Carecem estudos e pesquisas na área da Biblioteconomia com conceituações mais atuais do serviço de referência tradicional, entendendo-se que este serviço não pode ser desvinculado do todo, mas, sim, considerado como o fluxo final do processo de transferência da informação, que acontece desde a seleção dos materiais à análise da informação em uma conjugação de esforços. Assim, em uma analogia, a biblioteca funciona como um corpo humano com todos os sistemas integrados trabalhando juntos para o melhor funcionamento possível. Em um momento de tanta desinformação e *fake news*, o profissional destacado para desempenhar o papel de bibliotecário de referência se mostra em evidência, pois busca ser a ponte entre o usuário e a informação disponível e acessível.

Diante de tudo que foi abordado e a partir da vivência profissional o serviço de referência é um serviço de assistência ao público interno ou externo, para suprir ou apontar o caminho para resolução das demandas, sejam elas no âmbito das capacidades técnicas e interpessoais do bibliotecário, apreendidas por meio de cursos formais (graduação, pós-

graduação, cursos livres, etc) ou a partir de experiências profissionais ao longo de anos de atuação neste setor.

É válido ressaltar que este trabalho tem a intenção de contribuir para a Biblioteconomia e ao Serviço de Referência, assim como pretende servir de base para discussões e dar margem para melhor demarcação das várias facetas que representam um serviço de referência contemporâneo. Nessa perspectiva, entende-se, que um serviço feito de maneira aleatória, sem planejamento e conseqüente avaliação, não estará apto a atender às necessidades de informação dos usuários da comunidade, nem despertá-los para novas necessidades, contribuindo, assim, para o seu desenvolvimento. Porém, é preciso salientar que no serviço de referência a aleatoriedade, a surpresa e o não previsto acontecerão, e nestes casos os bibliotecários deverão contar com sua experiência, conhecimento, prática, técnica, e não menos importante sua criatividade para responder a demanda que se apresentar.

Que o Serviço de referência é importante, há consenso na área. Logo, é necessário, com certa urgência, que mais pesquisas sejam realizadas sobre a matéria. Os processos são dinâmicos, mas enquanto houver usuários à procura de uma informação e enquanto houver um bibliotecário capaz de encontrar a resposta para a sua indagação, haverá o que hoje se convencionou chamar de serviço de referência, qualquer que seja a designação na época.

Os documentos analisados durante a análise de conteúdo e que traçaram diretrizes para constituição de uma política de referência representam os resultados encontrados nas bases de dados ISTA e LISTA que são, no momento, as únicas bases presentes no Portal CAPES próprias da área de Biblioteconomia. Entretanto, existem outras bases pagas às quais a autora não obteve acesso, portanto, as diretrizes elencadas não devem ser generalizadas. É importante destacar que as políticas e práticas de referência continuam sendo um campo rico para pesquisas futuras na área biblioteconômica.

REFERÊNCIAS

- ACADÊMICA CLUB. **Análise de conteúdo**: módulo 3. Rio Grande do Sul, 2021. 42 slides.
- ACCOUNTS COMISSION FOR SCOTLAND. **Can't get no satisfaction? using a gap approach to me a sure service quality.**[20--]. Disponível em: http://www.auditscotland.gov.uk/docs/local/2000/nr_000627_GAP_service_quality.pdf. Acesso em: 10 dez. 2019.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2005.
- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>. Acesso em: 2 fev. 2011.
- AMBERSSCRIPT. **Codificação em pesquisa qualitativa**: guia passo-a-passo. 16 out. 2020. Disponível em: <https://www.amberscript.com/pt-pt/blog/codificacao-pesquisa-qualitativa/>. Acesso em: 10 jan. 2021.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Glossary of library terms**. Chicago: ALA, 1943.
- ANZOLIN, H. H.; SERMANN, L. I. C. Biblioteca universitária na era planetária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., Salvador. **Anais [...]** Salvador: UFBA, 2006.
- ARISHEE, J. H. **Personal and cultural values as factor sin user satisfaction**: a comparative study of users of library services. Pittsburgh : [s.n.], 2000. Tese de doutorado em Filosofia, Universidade de Pittsburgh, 2020.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000: **Sistemas de gestão da qualidade– fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro, 2000.
- BALL, Rafael. User satisfaction: the key to a library's success. *In*: **Series III**: e Publications of the Institute ILSof the JagiellonianUniversity [enlínea]. [s.l.]: Maria Kocójowa, n. 5. Library: the key to users' success, 2008. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13994/1/ball-n.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2020.
- BAPTISTA, M. M. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibliotecas Universitárias**: pesquisas, experiências e perspectivas, 2011, v. 1, n. 1. Disponível em: <http://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>. Acesso em: 05 jan. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.
- BENEYTO, J. **Informação e Sociedade**: os mecanismos sociais da atividade informativa.

Petrópolis: Vozes, 1979.

BERELSON, B. **Content analysis in communication research**, Nova York: Hafner Publ. Co., 1971.

BIBLIOTECA DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES DA USP. Fontes de informação para Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Blog da Biblioteca ECA**, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://bibliotecadaeca.wordpress.com/2020/04/27/fontes-de-informacao-biblioteconomia-ciencia-da-informacao/>. Acesso em: 09 jan. 2022.

BIO, S. R. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. *In*: MUELLER, S. P. M. (org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. Conselho Federal de Biblioteconomia. Resolução CFB nº 207/2018. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro e fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p.155-156, 9 nov. 2018. Disponível em: <http://crb6.org.br/2020/wp-content/uploads/2019/12/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 9.394, de 20 dezembro 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 14 mar. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 30 ago.2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em: 09 jan. 2022.

BREZNAY, A. M.; HAAS, L. M. A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk. **The Reference Librarian**, v. 38, n. 79-80, p. 101-112, 2002. Disponível em: https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1300%2FJ120v38n79_07. Acesso em: 09 jan. 2022.

BRINER, R. B.; DENYER, D. Systematic review and evidence synthesis as a practice and scholarship tool. *In*: ROUSSEAU, D. M. (Ed.). **Handbook of evidence-based management: companies, classrooms, and research**. New York: Oxford University Press, 2012. p. 328-374.

BRINKLEY, A. **American History: a survey**. New York: McGraw Hill, 2009.

BRITO, D. Cotas foram revolução silenciosa no Brasil, afirma especialista. **Agência Brasil**, Brasília, maio 2018. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2018-05/cotas-foram-revolucao-silenciosa-no-brasil-afirma-especialista>. Acesso em: 09 jan. 2022.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica:

ametodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/14410>. Acesso em: 11 fev. 2021.

BROADBENT, M.; LOFGREN, H. **Priorities, performance and benefits: an exploratory study of library and information units**. Melbourne: Centre for International Research on Communication and Information Technologies; Australian Council of Libraries and Information Services, 1991.

BROWN, S. W. The reference interview: theories and practice. **Published Works**, v. 13, fev. 2008. Disponível em: https://opencommons.uconn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=libr_pubs. Acesso em: 09 jan. 2022.

BRUNER, J. S. **O processo da educação**. São Paulo, Editora Nacional, 1978.

CALEIRO, J. P. Veja toda a economia global em um diagrama: Figura criada pelo site Howmuch.net divide economia por país e setores; Brasil tem predominância dos serviços e responde por 3,15% do PIB global. **Exame**, São Paulo, jul. 2015. Disponível em: <https://exame.com/economia/veja-toda-a-economia-global-em-um-diagrama/>. Acesso em: 09 jan. 2022.

CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. **Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas**. Madrid: Pearson Educación, 2007. v.2

CAMPELLO, B. S.. **Letramento informacional no brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**. 2009. 209 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2009. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/tese%20campello%202009.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2022.

CONHECENDO o Ebscohost (Brasil). [S. l.: s. n.], 2019. 1 vídeo (7 min). Publicado pelo canal EBSCO Português. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=aEACVprUuSc>. Acesso em: 09 jan. 2022.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novotempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 5 abr. 2020.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2008.

COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagrama zero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2009v4n2.10400>. Acesso em: 11 ago. 2015.

CRUMMETT, C.; PERRAULT, A. The Use of CMC Technologies in Academic Libraries. *In*: KELSEY, S. ; AMANT, K, S (ed.). **Handbook of research on computer mediated**

communication. United States of America: IGI Global, 2008.

CUNHA, A. G. da. **Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa** [recurso eletrônico]. 4. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2012.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/269/237>. Acesso em: 02 fev. 2011.

DELENER, N. Service Science Research, Strategy and Innovation: Dynamic Knowledge Management Methods. 1 ed. **IGI Global**, 2012.731p.

DEMPSEY, P. R. Referring academic library chat reference patrons: how subject librarians decide, **Reference Services Review**, v. 49, n. 1, p. 94-110, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-10-2020-0063>. Acesso em: 09 jan. 2022.

DENG, L. The evolution of library reference services: from general to special, 1876–1920s. **Libri**, v. 64, n. 3, p. 254–262, 2014.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação.** São Carlos: Ed. UFSCar, 2004.

DILEVKO, J.; DOLAN, E. Government documents reference service in Canada: a nation wide unobtrusive study of public and academic depository libraries. **Library and Information Science Research**, 2000, v. 22, n. 2. Disponível em: <http://www.moyak.com/papers/referenceservice-depository-libraries.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2020.

DUARTE, G. **Dicionário de Administração e Negócios.** [S. l]: KindleBooks, 2011.

DUINKERKEN, W. Van; STEPHENS, J.; MACDONALD, K. The chat reference interview: seeking evidence based on rusa's guidelines: a case study at texas a&m university libraries. **New Library World**, v. 110, n. 3/4, p. 107-121, mar. 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/243985704_The_chat_reference_interview_Seeking_evidence_based_on_RUSA's_guidelines_A_case_study_at_Texas_AM_University_Libraries. Acesso em: 09 jan. 2022.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos:** visão geral sobre serviços e avaliação de serviços públicos: Módulo 1. Brasília, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/1/M%C3%B3dulo%201%20-%20Vis%C3%A3o%20geral%20sobre%20servi%C3%A7os%20e%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2022.

EASLEY, J. "Reference Service Policies". **Reference Services Review**, v. 13, n. 2, p. 79 – 82, 1985. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/eb048904>. Acesso em: 09 jan. 2021.

EDGAR, N. L.; HARRICK, R. D. Thoughts on policy manuals for reference services, **The Reference Librarian**, v. 1, n. 3, p. 55-59, 1982. Disponível em:

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v01n03_08. Acesso em: 10 jan. 2021.

ERMAKOFF, G. *Bibliotecas Brasileiras =Brasilians libraries*. Rio de Janeiro: G. Ermakoff Casa Editorial, 2015.

FARIAS, M. G. G.; SOARES, J. da S. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16780>. Acesso em: 02 mar. 2020.

FENNEWALD, J. Same questions, different venue: an analysis of in-person and online questions. **The Haworth Press**, p. 21-35, 2006. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v46n95_03. Acesso em: 10 jan. 2022.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

FERREIRA, M. I. G. de M. Hightech/hightouch: serviço de referência e mediação humana. *In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS*, 8, 2004, Estoril, Portugal. **Anais[...]**. Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: <http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>. Acesso em: 02 fev. 2011.

FIGUEIREDO, N. M. de. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 2, n. 2, 1974. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74833>. Acesso em: 17 jan. 2021.

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

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167p.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GAHAGAN, J. **Comportamento interpessoal e de grupo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.
GIANESI, I. G. N. ; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2009.

GIBBS, G. **Análise de Dados Qualitativos**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. **DataGramZero**, v. 15, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/8278>. Acesso em: 09 jan. 2022.

GREEN, Samuel S. Personal relations between librarians and readers. **Library journal**, v. 1, n. 2, p. 74-81, 1876. Disponível em: <http://pacificreference.pbworks.com/f/Personal%20Relations%20Between%20Librarians%20and%20Readers.pdf>. Acesso em: 4 dez. 2020.

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

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HERNON, P.; NITECKI, D. A.; ALTMAN, E. Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 25, p. 1, 1999, p. 9-17.

HERNON, P.; NITECKI, D. A. Service quality: a concept not fully explored. **Library Trends**, Illinois, v. 49, n. 4, p. 687-708, 2001.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HOLSTI, O. R. **Content analysis for the social sciences and humanities**. Inglaterra: Addison-Wesley, 1969.

HOUAISS. **Pequeno Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa**. São Paulo: Moderna, 2015.

HUTCHINS, M. **Introduction to reference work**. Chicago, American Library Association, 1944.

IACOBUCCI, D.; OSTROM, A.; GRAYSON, K. Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. **Journal of Consumer Psychology**, v. 4, n. 3, 1995, p. 277-303.

JUDKINS, D. Z. *et al.* Standards for reference services in health sciences libraries: the reference product. **Med Ref Serv Q.**, v. 5, n. 3, p. 35-49, 1986. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10278689/>. Acesso em: 09 jan. 2022.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1992.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

JONES, M. F. Internet Reference Services for Distance Education: Guidelines Comparison and Implementation. **Internet Reference Services Quarterly**, v. 9, n. 3-4, 2004. Disponível

em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J136v09n03_03. Acesso em: 09 jan. 2022.

KATZ, W. A. Digital Reference. **The Reference Librarian**, v. 38, n. 79-80, p. 1-17, nov. 2003. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/232918480_Digital_Reference. Acesso em: 09 jan. 2022.

KATZ, W. A. **Introduction to reference work**. 3. ed. New York: McGraw-Hill, cl978.

KIBBEE, J. Librarians without borders? virtual reference service to unaffiliated users. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 32, n. 5, p. 467-473, set. 2006. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133306000930>. Acesso em: 09 jan. 2022.

KLASSEN, R. Standards for Reference Services. **Library Trends**, v. 31, n. 3, p. 421-428, 1983. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ286902>. Acesso em: 7 jun. 2021.

KWON, N.; GREGORY, V. L. The effects of librarians behavioral performance on user satisfaction in chat reference services. **Reference and User Services Association**, v. 47, n. 2, 2007. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3768>. Acesso em: 09 jan. 2022.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2008.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed., São Paulo: Atlas, 2003.

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

LAVIN, M. R. Improving the quality of business reference service. **The Reference Librarian**, v. 22, n. 48, p. 71-98, 1995. Disponível em:

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v22n48_05. Acesso em: 10 jan. 2022.

LEE, Soon-Jae; CHUNG, Hye-Kyung; JUNG, Eun-Joo. Assessing the warm glow effect in contingent valuations for public libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, 2010, v. 42, n. 4. Disponível em: <content/42/4/236.full.pdf+html>. Acesso em: 22 nov. 2019.

LEVINE-CLARK, M.; CARTER, TONI, M (ed.). **ALA Glossary of library & information science**. 4. ed. USA: American Library Association, 2013.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LUNARDELLI, R. S. A. Usuários ou clientes de bibliotecas? Uma reflexão do ponto de vista da lexicologia. **SIGNUM**, n.7/2, p. 91-99, dez. 2004. Disponível em:

http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=134. Acesso em: 6 abr. 2020.

LUO, L. Preparação Profissional para “Text a Librarian”. **Reference & User Services Quarterly**, [S.l.], v. 52, n. 1, p. 44-52, set. 2012. ISSN 1094-9054. DOI:

<http://dx.doi.org/10.5860/rusq.52n1.44>. Disponível em:

<https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3795>. Acesso em: 10 jan. 2022.

LYNCH, M. J. Toward a definition of service: academic library reference policy statements. **RQ**, v. 11, n. 3, p. 222-226, 1972.

MACEDO, N. D. de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, n. 3/4, p. 61-70, jul./dez. 1984. Disponível em:

https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2018/04/pdf_6346eee922_0000002793.pdf. Acesso em: 12 abr. 2020.

MANESS, J. M., NAPER, S.; CHAUDHURI, J. The good, the bad, but mostly the ugly: adherence to rusa guidelines during encounters with inappropriate behavior online. **Reference & User Services Quarterly**, v. 49, n. 2, p. 151-162, 2009. Disponível em:

https://digitalcommons.du.edu/libraries_facpub/11/. Acesso em: 09 jan. 2022.

MARQUES, M. B. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. **Páginas a&b**, 3. série, n. 1, p. 03-13, 2014.

MARSHALL JUNIOR, I. *et al.* **Gestão da qualidade**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de Referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979.

MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996.

MATA, M. L. da. Aspectos da avaliação da competência informacional em instituições de ensino superior. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 141-154, jan./jun. 2012.

MELO, L. B.; SAMPAIO, M. I. C. **Medição da qualidade em bibliotecas e centros de informação: novos indicadores de desempenho**. BAD Actas: Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas, n. 10, 2010. Disponível em:

<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/184/180>. Acesso em: 11 jun. 2020.

MIRANDA, A. C. C. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, p. 1-19, 2007.

Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2018>.

Acesso em: 11 fev. 2021.

MNCUBE, L. S. **Promoting Open Educational Resources Through Library Portals in South African Universities**. University of South Africa, South Africa, 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Lancelord-Siphamandla->

Mncube/publication/338302573_Promoting_Open_Educational_Resources_Through_Library_Portals_in_South_African_Universities/links/5e2ae2044585150ee77e87c6/Promoting-Open-Educational-Resources-Through-Library-Portals-in-South-African-Universities.pdf. Acesso em: 04 dez. 2020.

MOLLER, C. N. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 9. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

MORAES, R. B. **Livros e bibliotecas no Brasil Colonial**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

MUDGE, I. G. **Guide to reference books**. Chicago: American Library Association, 1936.

NEVES, F. I.; MELO, M. das G. de L. O "Status Quo" do serviço de referência em bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 15, n. 1, 1986. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/246>. Acesso em: 16 dez. 2021. Acesso em: 15 set 2021.

NIEMITZ, T. Policies für den Auskunftsdienst. **Bibliothek Forschung und Praxis**. v. 35, n. 3, p. 311-325, dez. 2011. Disponível em: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/bfup.2011.045/html>. Acesso em: 20 out. 2021.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 21, n. 1, p. 173-193, mar. 2016. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572>. Acesso em: 23 dez. 2021.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PINTO, V. B. **Informação**: a chave para a qualidade total. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago.1993. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/1182/824>. Acesso em: 17 set. 2015.

PINTRO, S. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: um estudo de competências e qualidade. 2012. 231p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

POLL, R.; BOEKHORST, P. T. **Measuring quality**: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München: New Providence; London/Paris: K. G. Saur, 1996.

PONSIGNON, F.; SMART, P. A.; MAULL, R. S. **Service delivery systems**: the transformational context. University of Exeter, 2017. Disponível em: <https://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10036/48235/0717.pdf%3Bjsessionid%3D6ABAC77BC71944F23FDEB469C7F33EF1?sequence%3D1>

RABELLO, O. C. P. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.**

UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-92, set. 1981. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36388>. Acesso em: 10 jan. 2021.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2.ed. Bombay: Asia Publishing House, 1961. p. 31

REITZ, J. M. **Dictionary for library and information science**. [S.l.: s.n], 2004.

ROMANI, A.; QUINTINO, L. Setor de serviços sustenta o crescimento do pib de 2018: o indicador foi responsável por 75,8% do produto interno bruto, que subiu 1,1% no ano passado. **Veja**, São Paulo, fev. 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/economia/setor-de-servicos-sustenta-o-crescimento-do-pib-de-2018/>. Acesso em: 09 jan. 2022.

ROTHSTEIN, S. Reference service: the new dimension in librarian ship. **The Reference Librarian**, v. 11, n. 25-26, p. 161-172, 1990. Disponível em: https://doi.org/10.1300/J120v11n25_05. Acesso em: 10 jun. 2021.

ROTHSTEIN, S. The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900. **The Library Quarterly**, v. 23, n. 1, p. 1-15, Jan. 1953. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/4304166>. Acesso em: 4 dez. 2020.

ROTHSTEIN, S. The measurement and evaluation of reference Service. **Library Trends**, v. 12, n. 3. p. 456-472, jan. 1964.

RUSA. Guidelines for behavioral performance of reference and information service Providers. **Reference & User Services Quarterly**, Chicago, v. 44, n. 1, p. 14-17, 2004. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 8 jun. 2021.

RUSA. Guidelines for cooperative reference services, **American Library Association**, v. 47, n. 1, jun. 2006. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/cite?query=node%252F617&url=http%253A%252F%252Fwww.ala.org%252Frusa%252Fresources%252Fguidelines%252Fguidelinescooperative&title=Guidelines%2Bfor%2BCooperative%2BReference%2BServices%2B-%2BReference%2B%26%2BUser%2BServices%2BAssociation%2B%28USA%29>. Acesso em: 7 jun. 2021.

RUSA. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. **Reference and User Services Association**, Chicago, 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 09 jan. 2022.

SANTOS, R. do R. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 248 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

SCHMENNEN, R. **Administração de operações em serviços**. São Paulo: Futura, 1999.

SCHWARTZ, H. R.; TROTT, B. The Application of RUSA Standards to the Virtual Reference

Interview. **Reference & User Services Quarterly**, v. 54, n. 1, p. 8-11, 2014. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/refuserserq.54.1.8>. Acesso em: 7 jun. 2021.

SHACHAF, P. Implementação de Normas Profissionais e Éticas. **Boletim da Sociedade Americana de Ciência e Tecnologia da Informação**, v. 34, n. 2, p. 20-24, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12412/>. Acesso em: 7 jun. 2021.

SHACHAF, P; HOROWITZ, S. M. Virtual referenceserviceevaluation: Adherenceto RUSA behavioralguidelines and IFLA digital referenceguidelines. **Library & Information Science Research**, v. 30, n. 2, p. 122-137, jun. 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.12.002>. Acesso em: 7 jun. 2021.

SHERA, J. H. The challenging role of the reference librarian, Texas Library Association. **Reference, research and regionalism**, Austin, 1966. p. 21-34.

SIDDAWAY, A. P.; WOOD, A. M.; HEDGES, L.V. How to do a systematic review: a best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and meta syntheses. **Annual Review of Psychology**, v. 70, n. 1, p. 747–770, 2019.

SILVA, A. K. A.; MÜLLER, Z. F. B. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 10, n. 20, p.75-91, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n20p75/304>. Acesso em: 10 ago. 2013.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004.

SILVA, C. C. M. da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/88230>. Acesso em: 21ago.2020.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: UFSC, 1992.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOUZA, M. N. A. de; FARIAS, K. M. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24. 2011. Maceió. **Anais eletrônicos[...]**. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf. Acesso em: 05 mar. 2020.

STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. **Basics of Qualitative Reasearch: grounded theory, procedured and techniques**. Newbury: Sage, 1990.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAN, K. C.; PAWITRA, T. A. Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. **Managing Service Quality**, v. 11, n. 6, p. 418-430, 2001.

TAQUETTE, S. R.; BORGES, L. **Pesquisa qualitativa para todos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2020.

TARGINO, M. das G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas?. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 20, n. 1, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2645>. Acesso em: 23 dez. 2021.

TODOROV, J. C. **Método em psicologia**. Belo Horizonte: Curso de Metodologia da Pesquisa Científica, 1970.

TRUELSON, J. A. Parceria em referência virtual usando pontos de interrogação: diretrizes para colaboração entre bibliotecas acadêmicas na Austrália / Nova Zelândia e nos EUA, **Australian Academic & Research Libraries**, v. 35, n. 4, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00048623.2004.10755280>. Acesso em: 7 jun. 2021.

TUCKER, J. C. Getting down to business: library staff training **Reference Services Review**, set. 2004. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320410553704/full/html>. Acesso em: 09 jan. 2022.

TYCKOSON, D. A. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service, **Reference Services Review**, v. 31, n. 1, p. 12-16. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00907320310460834>. Acesso em 30 mar. 2020.

TYCKOSON, D. A. What We Do. **The Reference Librarian**, v. 28, n. 59, p. 3-13, 1997. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v28n59_02. Acesso em: 09 jan. 2022.

VALETIM, M. L. P. Análise de Conteúdo. *In*: VALETIM, M. L. P (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 119-134.

VALLS, V. M. A aplicação da série ISO 9000 nos Serviços de Informação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais[...]**. Curitiba: FEBAB, 2005.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VAVREK, B. F. Eliminate the reference department. **RQ**, v. 9, n. 1, p. 33-34, 1969.

VERGUEIRO, W. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas *In*: AMARAL, A. do (org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007.

VERGUEIRO, W. O olhar do cliente com o fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO*, 19., PortoAlegre, 2000. **Anais[...]**. PortoAlegre: Associação Rio grandense de Bibliotecários, 2000. v. 1. CD-ROM.

WARD, David. Using virtual reference transcripts for staff training. **Reference Services Review**, v. 31 n. 1, p. 46-56, mar. 2003. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320310460915/full/html>. Acesso em: 09 jan. 2022.

WESTBROOK, L. Unanswerable questions at the IPL: user expectations of e-mail reference. **Journal of Documentation**, v. 65 n. 3, p. 367-395, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410910952393>. Acesso em: 09 jan. 2022.

WOODSWORTH, A. *et al.* The model research library: planning for the future. **The Journal of Academic Librarianship**, Boston, MA, v. 15, n. 3, p. 132-38, 1989.

WYER, J. I. **Reference work**: a text book for students of library work and librarians. Chicago: American Library Association, 1930.

ZEITHA, M. L.V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHA, M. L. V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation**. New York: FreePr., 1990.

APÊNDICE A – GRAVAÇÃO DE TELA DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA

ESTRATÉGIA DE BUSCA	RESULTADOS	VÍDEO DA BUSCA²⁰
reference service policy	38	https://drive.google.com/file/d/1hmEir6dkFI7z_JfqvJQTGo7Yu4pg2kM/view?usp=sharing
reference service standard* OR reference service guideline*	123	https://drive.google.com/file/d/1TQouhqsacJkeM8aper0E7FWAtrWjRe9/view?usp=sharing
reference service policy AND quality AND (academic librar* OR university librar*)	2	https://drive.google.com/file/d/162hjYeanQc3w0aAvXUrnFOJrDpMrmKmW/view?usp=sharing

Fonte: A autora.

²⁰Itens duplicados forma retirados da lista de resultados automaticamente pela plataforma.

APÊNDICE B - RESULTADO TOTAL DAS ESTRATÉGIAS DE BUSCA

ESTRATÉGIA: REFERENCE SERVICE POLICY					
Artigo	Autor ²¹	Ano ²²	Título	Periódico	Outras informações
1	Dempsey, Paula R.	2021	Referring academic library chat reference patrons: how subject librarians decide.	Reference Services Review.	v. 49, Issue 1, p. 94-110, 17p.
2	Barrett, Kathryn; Pagotto, Sabina	2019	Local Users, Consortial Providers: Seeking Points of Dissatisfaction with a Collaborative Virtual Reference Service.	Evidence Based Library & Information Practice	Vol. 14 Issue 4, p2-20. 19p.
3	Zellmer, Linda R.	2017	Protected Places: A Survey of Laws on Archaeological Site and Cave Location Confidentiality and Their Potential Impact on Library Reference Policies and Services.	Journal of Map & Geography Libraries	May-Aug, v. 13, Issue 2, p. 148-174, 27p.
4	Baro, Ebikabowei Emmanuel; Efe, Bueaty U.; Oyeniran, Gboyega K.	2014	Reference inquiries received through different channelsThe challenges reference librarians face in university libraries in Nigeria.	Reference Services Review	v. 42, Issue 3, p. 514-529. 16p.
5	Seeliger, Frank	2013	Betriebliche Einstiegsqualifizierung als zweite	BuB: Forum Bibliothek	Mar, v. 65,

²¹Nas células cujos autor(es) estão em branco a informação não foi fornecida pelas bases ISTA e LISTA.

²²Nesta tabela organizou-se os artigos dos mais novos para os mais antigos.

			Chance.	und Information	Issue 3, p. 182-183. 2p.
6	Chiao-Min Lin	2013	A Study of the Archival Information Needs and Use Behavior of Historians.	Journal of Library & Information Studies	Dec, v. 11, Issue 2, p. 77-116, 40p.
7	Luo, Lili	2012	Professional Preparation for "Text a Librarian"	Reference & User Services Quarterly	Fall, v. 52, Issue 1, p. 44-52, 9p.
8	Niemitz, Tara	2011	Policies für den Auskunftsdienst	Bibliothek Forschung und Praxis.	v. 35, Issue 3, p. 311-325. 15p. 2 Color Photographs, 2 Diagrams, 3 Graphs.
9	Coonin, Bryna	2011	At a Distance.	Internet Reference Services Quarterly	Jan-Jun, v. 16, Issue 1/2, p. 9-10. 2p.
10	Westbrook, Lynn	2009	Unanswerable questions at the IPL: user expectations of e-mail reference.	Journal of Documentation	v. 65, Issue 3, p. 367-395. 29p.
11	Van Duinkerken,	2009	The chat reference interview: seeking evidence	New Library World.	v. 110, Issue

	Wyoma; Stephens, Jane; MacDonald, Karen I.		based on RUSA's guidelines.		3/4, p. 107-121. 15p.
12	Manso Rodríguez, Ramón Alberto	2008	Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo.	Revista Española de Documentación Científica	ene-mar, v. 31, Issue 1, p. 39-51. 13p. 2 Charts
13		2008	Rethinking Resource Sharing: RUSA STARS Invites ASCLA Members to Preconference.	Interface	Spring, v. 30, Issue 1, p. 14-14. 1/2p.
14	Kibbee, Jo	2006	Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users.	Journal of Academic Librarianship	Sep, v. 32, Issue 5, p. 467-473, 7p.
15	Fennewald, Joseph	2006	Same Questions, Different Venue: An Analysis of In-Person and Online Questions.	Reference Librarian	v. 46, Issue 95/96, p. 20-35, 15p
16	Jay, Margaret; Webber, Sheila ²	2005	Impact of the internet on delivery of reference services in English public libraries.	Program	v. 39 Issue 1, p. 25-38. 14p.
17	Hyon-SookSuh; Lee, Angela	1999	Embracing GIS Services in Libraries: The Washington State University Experience	Reference Librarian	Issue 64, p. 125. 13p.
18	Shuler, John A; Cornwell, Gary	1998	Special feature: introduction	Government Information Quarterly	March, v. 15, Issue 1, p. 87-

					88. 2p.
19	Kessler, Ridley	1998	Depository libraries and public service.	Government Information Quarterly	v. 15 Issue 1, p. 93. 4p.
20	Ameling, Linda S; Berendt, Lenora	1995	Cooperative Reference Services policy manual: A model outline.	RQ	Winter, v. 35, Issue 2, p 195, 8p.
21		1995	Fund raising.	Journal of Academic Librarianship	Nov, v. 21, Issue 6, p. 506. 2p.
22	Altman, Ellen; Pratt, Allan	1995	Reference services.	Journal of Academic Librarianship.	Mar, v. 21, Issue 2, p. 146. 2p.
23	Lavin, Michael R.	1995	Improving the Quality of Business Reference Service	Reference Librarian	v. 22, Issue 48, p. 71-98. 28p.
24	Antone, Allen; Applebaum, Sara	1994	Information services policy manual: An outline	RQ	Issue 2, p165. 8p.
25		1993	The relevance of collection development policies. Definition, necessity, and applications	RQ	Fall, v. 33, Issue 1, p. 65-74. 10p.
26	Juhl, B; Lowry, A	1990	The CD-ROM 'revolution' at Columbia: year one	Reference Librarian	Issue 13, p. 69-80. 12p.

27	Gilreath, Charles L.; Grogan, D.J.; Walker, Richard D.	1987	The JAL Guide to the Professional Literature; Library Services.	Journal of Academic Librarianship	Mar, v. 13, Issue 1, p. 51. 2p.
28	Knapp, S D	1987	OMB A-130: a policy which could affect tour reference service	Reference Librarian	Issue 20, p35- 54. 20p.
29		1987	Reference services and public policy	Reference Librarian	Issue 20, p. 221-221. 1p.
30	Burgess, Susan; Doyle, James; Tegler, Patricia; Stevens, Norman	1987	The JAL Guide to the Professional Literature; Library Services.	Journal of Academic Librarianship	v. 12, Issue 6, p. 390. 1/3p.
31	Fairchild, C A	1986	The effect of publishing policies on reference service in the large academic library	Reference Librarian	Fall, Issue 15, p. 317-322. 6p.
32	Judkins, D Z; MacWilliams, S E; Olson-Ulrie, C; Teich, S	1986	Standards for reference services in health science libraries. The reference product	Medical Reference Services Quarterly	Fall, v. 5, Issue 3, p. 35-50. 16p.
33	Easley, J	1985	Reference service policies	Reference Services Review	Sum, v. 13, Issue 2, p. 79- 82. 4p.
34	Pensyl, M E	1982	The online policy manual. A document that few have, but many can benefit from (especially librarians)	Online	May, v. 6, Issue 3, p. 46- 49. 4p.

35	Glover, P	1982	Updating a reference services policy statement	Reference Librarian	Spr, Issue 3, p. 51-54. 4p.
36	Edgar, N L; Harrick, R D	1982	Thoughts on policy manuals for reference services	Reference Librarian	Spr, Issue 3, p. 55-60. 6p.
37	Anand, S K	1978	A profile of health sciences libraries in southeast asia	Bulletin of the Medical Library Association	July, v. 66, Issue 3, p. 290-295. 6p.
38		1976	Statistical issue	Ugli Newsletter.	May Issue 9, p24-24. 1p.

ESTRATÉGIA: reference service policy AND quality AND (academic librar* OR university librar*)

Artigo	Autor ²³	Ano ²⁴	Título	Periódico	Outras informações
1	Lavin, Michael R.	1995	Improving the Quality of Business Reference Service.	Reference Librarian.	Nov, v. 22, Issue 48, p. 71-98. 28p.
2	Fairchild, C A	1986	The effect of publishing policies on reference service in the large academic library	Reference Librarian	Fall, Issue 15, p. 317-322. 6p.

²³Nas células cujos autor(es) estão em branco a informação não foi fornecida pelas bases ISTA e LISTA.

²⁴Nesta tabela organizou-se os artigos dos mais novos para os mais antigos.

ESTRATÉGIA: reference service standard* OR reference service guideline*					
Artigo	Autor ²⁵	Ano ²⁶	Título	Periódico	Outras informações
1	Fox, Violet B.	2018	Cataloging News.	Cataloging & Classification Quarterly.	Vol. 56 Issue 4, p387-395. 9p.
2	Barrett, Kathryn; Greenberg, Amy	2018	Student-Staffed Virtual Reference Services: How to Meet the Training Challenge.	Journal of Library & Information Services in Distance Learning.	Vol. 12 Issue 3/4, p101-119. 19p.
3	Stevens, Gregg A.	2018	Curry's Study on the Quality of Public Library Reference Service to LGBTQ Youth.	Evidence Based Library & Information Practice.	Vol. 13 Issue 1, p58-63. 7p.
4	MacDonald, Heather	2018	Undergraduate Students Can Provide Satisfactory Chat Reference Service in an Academic Library.	Evidence Based Library & Information Practice.	Vol. 13 Issue 2, p112-114. 3p.
5	Tyckoson, David A.	2017	Reference Service: Every Time It's Personal.	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 57 Issue 2, p102-103. 2p.
6	Azmi, Nor Azilawati	2017	Librarians' behavioral performance on chat	Malaysian Journal of	Vol. 22 Issue

²⁵Nas células cujos autor(es) estão em branco a informação não foi fornecida pelas bases ISTA e LISTA.

²⁶Nesta tabela organizou-se os artigos dos mais novos para os mais antigos.

	Mohd; Noorhidawati, A.; Yanti Idaya Aspura, M. K.		reference service in academic libraries: Perceived importance vs actual practices.	Library & Information Science.	3, p19-33. 15p. 2 Charts.
7	Zemel, Alan	2017	Texts as actions: Requests in online chats between reference librarians and library patrons.	Journal of the Association for Information Science & Technology.	Vol. 68 Issue 7, p1687-1697. 11p. 1 Diagram, 8 Charts.
8	Riva, Pat	2016	On the new conceptual model of the bibliographic universe: the FRBR Library Reference Model.	AIB Studi	Vol. 56 Issue 2, p204-213. 10p.
9	Cushing, Amber L.	2016	“If it computes, patrons have brought it in”: Personal information management and personal technology assistance in public libraries.	Library & Information Science Research (07408188).	Vol. 38 Issue 1, p81-88. 8p.
10	Fu Zhuo; Love, Mark; Norwood, Scott; Massia, Karla	2016	Applying RUSA Guidelines in the Analysis of Chat Reference Transcripts.	College & Undergraduate Libraries.	Vol. 13 Issue 1, p75-88. 14p. 3 Charts.
11	Speaks, Pamela Carter; Whittle, Sarah Burkhead; Farinelli, Carl; Cambiano, Renée;	2015	Shifting the Perspective of the Research Librarian: A CoResearch Paradigm.	Reference Librarian.	Vol. 56 Issue 4, p259-273. 15p. 2 Diagrams, 4

	Cambiano, Ronald M.				Charts.
12	Si, Li; Xing, Wenming; Zhuang, Xiaozhe; Hua, Xiaoqin; Zhou, Limei	2015	Investigation and analysis of research data services in university libraries.	Electronic Library.	Vol. 33 Issue 3, p417-449. 33p.
13	Keenan, Teresa M.	2014	Resource description and access: cataloging standards affect reference service.	Reference Services Review.	Vol. 42 Issue 3, p446-466. 21p.
14	Cassidy, Erin Dorris; Colmenares, Angela; Martinez, Michelle	2014	So Text Me--Maybe.	Reference & User Services Quarterly.	Summer, Vol. 53 Issue 4, p300-312. 13p. 9 Color Photographs.
15	Schwartz, Howard; Trott, Barry	2014	The Application of RUSA Standards to the Virtual Reference Interview.	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 54 Issue 1, p8-11. 4p.
16	Topkaraoğlu, Nuh Mehmet	2013	Açık ve Kapalı Ofis Danışma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. = An Evaluation of Open-and Closed-Office Reference Services.	Turkish Librarianship / Turk Kutuphaneciligi	Vol. 27 Issue 2, p374-384. 11p.
17		2013	Nursing Sources Consulted.	PNLA Quarterly.	Winter, Vol. 77 Issue 2, p7- 18. 12p.

18	Trott, Barry	2013	Thoughts on Scholarly Writing.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 53 Issue 1, p2-4. 3p.
19	Victor Jr., Paul	2013	A Comparison of Information-Gathering Practices of Nurses and Librarians.	PNLA Quarterly.	Winter2013, Vol. 77 Issue 2, p6-6. 1p.
20	Seeliger, Frank	2013	Betriebliche Einstiegsqualifizierung als zweite Chance. = Introductory Company Training as Second Chance.	BuB: Forum Bibliothek und Information.	mar, Vol. 65 Issue 3, p182- 183. 2p.
21	Luo, Lili	2012	Professional Preparation for "Text a Librarian".	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 52 Issue 1, p44- 52. 9p. 1 Diagram, 2 Charts.
22	Trott, Barry	2012	A Tough Act to Follow.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 52 Issue 1, p2-3. 2p.
23	Carpenter, Todd	2012	Standards Column — Toward an Open Discovery Ecosystem.	Against the Grain.	Vol. 24 Issue 1, p69-69. 3/4p.
24	Hwang, Nancy; Graham,	2012	Online FDA Resources Versus Data on File:	Drug Information Journal.	May, Vol. 46

	Angie; Catolico, Marbel		Minimizing Data on File in Standard Medical Response Letters.		Issue 3, p358-361. 4p.
25		2012	RUSA Guidelines for Establishing Local History Collections.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 52 Issue 1, p59-60. 2p.
26	Niemitz, Tara	2011	Policies für den Auskunftsdienst.	Bibliothek Forschung und Praxis.	Vol. 35 Issue 3, p311-325. 15p. 2 Color Photographs, 2 Diagrams, 3 Graphs.
27	Luo, Lili	2011	Text reference service: delivery, characteristics, and best practices.	Reference Services Review.	Vol. 39 Issue 3, p482-496. 15p.
28	Howe, Carol D.	2011	Users of Virtual Reference Are More Satisfied with the Service They Receive than the Providers of that Service Think They Are.	Evidence Based Library & Information Practice.	Jul, Vol. 6 Issue 2, p36-38. 3p.
29		2010	Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 50 Issue 1, p92-96. 5p.
30	Hughes, Annie M.	2010	Adherence to RUSA's Guidelines for Virtual	Evidence Based Library &	Vol. 5 Issue 4,

			Reference Services is Below Expected in Academic Libraries.	Information Practice.	p105-107. 3p.
31	Burger, Amy; Park, Jung-ran; Li, Guisu	2010	Application of Reference Guidelines for Assessing the Quality of the Internet Public Library's Virtual Reference Services.	Internet Reference Services Quarterly.	Vol. 15 Issue 4, p209-226. 18p. 2 Charts.
32		2010	Guidelines for the Preparation of a Bibliography.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 50 Issue 1, p99-101. 3p.
33	Barratt, Caroline Cason; Acheson, Phoebe; Luken, Emily	2010	Reference models in the electronic library: The Miller Learning Center at the University of Georgia.	Reference Services Review.	Vol. 38 Issue 1, p44-56. 13p.
34	Maximiek, Sarah; Rushton, Erin; Brown, Elizabeth	2010	Coding into the Great Unknown: Analyzing Instant Messaging Session Transcripts to Identify User Behaviors and Measure Quality of Service.	College & Research Libraries.	Jul, Vol. 71 Issue 4, p361-373. 13p.
35	Platt, Jessica; Benson, Pete	2010	Improving the Virtual Reference Experience: How Closely Do Academic Libraries Adhere to RUSA Guidelines?	Journal of Library & Information Services in Distance Learning.	Vol. 4 Issue 1/2, p30-42. 13p. 1 Chart.
36		2010	Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 50 Issue 1, p97-98. 2p.

37	Cogo, Elise	2009	Libraries Demonstrate Low Adherence to Virtual Reference Service Guidelines.	Evidence Based Library & Information Practice.	Vol. 4 Issue 2, p152-154. 3p.
38	Maness, Jack M.; Naper, Sarah; Chaudhuri, Jayati	2009	The Good, the Bad, but Mostly the Ugly: Adherence to RUSA Guidelines during Encounters with Inappropriate Behavior Online.	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 49 Issue 2, p151-162. 12p. 3 Charts.
39	Adkins, Denice; Bossaller, Jenny; Thompson, Kim M.	2009	Describing Vernacular Literacy Practices to Enhance Understanding of Community Information Needs: A Case Study with Practical Implications.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 49 Issue 1, p64-71. 8p.
40	van Duinkerken, Wyoma; Stephens, Jane; MacDonald, Karen I.	2009	The chat reference interview: seeking evidence based on RUSA's guidelines.	New Library World.	Vol. 110 Issue 3/4, p107-121. 15p.
41		2009	Appendix: satisfaction factors and RUSA Guidelines.	Information Research.	Dec, Vol. 14 Issue 4, p10-10. 1p. 1 Chart.
42	Connor, Elizabeth	2009	BOOK REVIEWS: Elizabeth Connor, Book Review Editor.	Medical Reference Services Quarterly.	Jan-Mar, Vol. 28 Issue 1, p105-105. 1p.
43	Shachaf, Pnina;	2008	Virtual reference service evaluation:	Library & Information	Jun, Vol. 30

	Horowitz, Sarah		Adherenceto RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines	Science Research	Issue 2, p122-137. 16p.
44	Stephanie Willen Brown	2008	The Reference Interview: Theories and Practice.	Library Philosophy & Practice.	Feb, p1-8. 8p.
45	Flowers, Sarah	2008	Guidelines for Library Services to Teens.	Young Adult Library Services.	Spring, Vol. 6 Issue 3, p4-7. 3p.
46	Parirokh, Mehri; Daneshgar, Farhad; Fattahi, Rahmatollah	2008	Identifying knowledge-sharing requirements in academic libraries.	Library Review.	Mar, Vol. 57 Issue 2, p107-122. 16p.
47	McKenna, Julie	2008	Best Reference Practices are Not Observed in Telephone Ready Reference Services.	Evidence Based Library & Information Practice.	Jul, Vol. 3 Issue 2, p32-34. 3p.
48	Wells, Muriel K.	2008	Do We All Look Alike? The Patrons View.	Library Student Journal.	Feb, Vol. 3 Issue 1, p7-7. 1p.
49	Shachaf, Pnina	2007/ 2008	Implementation of Professional and Ethical Standards.	Bulletin of the American Society for Information Science & Technology	Vol. 34 Issue 2, p20-24. 5p.
50	Cheng, Yungrang Laura	2007/ 2008	Introduction.	Bulletin of the American Society for Information	Vol. 34 Issue 2, p6-7. 2p.

				Science & Technology.	
51		2007	Guidelines for Cooperative Reference Services.	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 47 Issue 1, p97-100. 4p.
52	Nahyun Kwon; Gregory, Vicki L.	2007	The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services.	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 47 Issue 2, p137-148. 12p. 2 Charts, 7 Graphs.
53	Westbrook, Lynn	2009	Digital information support for domestic violence victims.	Journal of the American Society for Information Science & Technology.	Feb, Vol. 58 Issue 3, p420-432. 13p. 1 Diagram, 4 Charts, 1 Graph.
54	Jin Y; Huang M; Lin H; Guo J	2007	Study on the collaboration mechanism of the virtual reference service.	Electronic Library.	Vol. 25 Issue 6, p733-740. 8p.
55	Yi Jin; Min Huang; Haoming Lin; Jing Guo	2007	Study on the collaboration mechanism of the virtual referenceservice.	Electronic Library.	Vol. 25 Issue 6, p733-740. 8p.

56	Gross, Melissa; McClure, Charles R.; Lankes, R. David	2006	Costing Reference: Issues, Approaches, and Directions for Research.	Reference Librarian.	Vol. 46 Issue 95/96, p173- 186. 14p.
57	Markgren, Susanne	2006	RUSA Professional Tools: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.	Public Services Quarterly.	Vol. 2 Issue 2/3, p193-194. 2p.
58	Ronan, Jana; Reakes, Patrick; Ochoa, Marilyn	2006	Application of Reference Guidelines in Chat Reference Interactions: A Study of Online Reference Skills.	College & Undergraduate Libraries.	Vol. 13 Issue 4, p3-23. 21p. 3 Charts.
59	Bivens-Tatum, Wayne	2006	Reference Assessment.	Public Services Quarterly.	Vol. 2 Issue 2/3, p215-220. 6p.
60		2005	Guidelines for Behavioural Performance of Reference and Information Service Providers.	Journal of Academic Librarianship.	Mar, Vol. 31 Issue 2, p175- 175. 1/9p.
61	Walter, Virginia A.; Mediavilla, Cindy	2005	Teens Are from Neptune, Librarians Are from Pluto: An Analysis of Online Reference Transactions.	Library Trends.	Fall, Vol. 54 Issue 2, p209- 227. 19p. 3 Charts.
62	Ward, David	2005	Why Users Choose Chat: A Survey of Behavior and Motivations.	Internet Reference Services Quarterly.	Vol. 10 Issue 1, p29-46. 18p.

63	Wallace, Danny P.; Van Fleet, Connie	2005	Into the Home Stretch.	Reference & User Services Quarterly.	Summer, Vol. 44 Issue 4, p276-277. 2p.
64		2005	REFERENCE PRACTICE.	Medical Reference Services Quarterly.	Fall, Vol. 24 Issue 3, p107-109. 3p.
65	Nilsen, Kirsti	2005	Virtual versus Face-to-Face Reference.	Refer.	Autumn, Vol. 21 Issue 3, p12-19. 6p.
66	Ketchell DS; St. Anna L; Kauff D; Gaster B; Timberlake D; Ketchell, Debra S; St Anna, Leilani; Kauff, David; Gaster, Barak; Timberlake, Diane	2005	PrimeAnswers: A practical interface for answering primary care questions.	Journal of the American Medical Informatics Association.	Vol. 12 Issue 5, p537-545. 9p.
67	Truelson, Juditha	2004	Partnering on Virtual Reference Using QuestionPoint: Guidelines for Collaboration between Academic Libraries in Australia/New Zealand and the US.	Australian Academic & Research Libraries	Vol. 35 Issue 4, p301-308. 8p.
68		2004	Guidelines for Behavioral Performance of	Reference & User Services	Fall, Vol. 44

			Reference and Information Service Providers.	Quarterly.	Issue 1, p14-17. 4p.
69		2004	Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 44 Issue 1, p9-13. 5p.
70	Jones, Marie F.	2004	Internet Reference Services for Distance Education: Guidelines Comparison and Implementation.	Internet Reference Services Quarterly	Vol. 9 Issue 3/4, p19-32. 14p.
71	Tucker, James Gory	2004	Getting down to business: library staff training.	Reference Services Review.	Vol. 32 Issue 3, p293-301. 9p.
72	Linda Berube	2004	Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview.	Program.	Vol. 38 Issue 1, p29-41. 13p.
73	Scott, Sean Cunnison	2004	Process, Practice, and Psychic Stress at the Reference Desk.	OLA Quarterly.	Fall, Vol. 10 Issue 2/3, p19-23. 5p.
74	Lankes, R. David; Gross, Melissa; McClure, Charles R.	2003	Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View.	Library Trends.	Winter, Vol. 51 Issue 3, p401. 13p.
75	Ward, David	2003	Using virtual reference transcripts for staff training	Reference Services Review.	Vol. 31 Issue 1, p46-56. 11p.

76	Breznay, Ann Marie; Haas, Leslie M.	2002	A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk.	Reference Librarian.	Vol. 38 Issue 79-80, p101-112. 12p.
77	Katz, Bill	2003	Digital Reference: An Overview.	Reference Librarian.	Vol. 38 Issue 79-80, p1-17. 17p.
78	Colvin, Gloria	2003	Florida Libraries Go Live: A Look at Chat Reference Services.	Internet Reference Services Quarterly.	Vol. 8 Issue 1/2, p107. 10p.
79	Ronan, Jana	2003	The Reference Interview Online.	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 43 Issue 1, p43-47. 5p. 1 Chart.
80	Lord, Catherine	2003	An Access Challenge Is a Customer Service Opportunity.	Alki.	Jul, Vol. 19 Issue 2, p18. 4p. 3 Black and White Photographs.
81	Needleman, Mark	2002	NISO's Networked References Standards Committee	Serials Review.	Vol. 28 Issue 4, p342-343. 2p.
82	Robbins, Kathryn;	2001	Benchmarking Reference DeskService in	College & Research	Jul, Vol. 62

	Daniels, Kathleen		Academic Health Science Libraries: A Preliminary Survey.	Libraries.	Issue 4, p348. 6p. 3 Charts.
83		2001	Guidelines for the Preparation of a Bibliography.	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 41 Issue 2, p115. 3p.
84		2001	Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services.	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 41 Issue 2, p107. 3p.
85	Bendig, Deborah L.; Hlava, Marjorie	2000	Supporting e-journal integration through standards: The OCLC reference services experience and....	Serials Librarian.	Jun, Vol. 38 Issue 3-4, p313. 10p.
86	O'Donnell, Frances	2000	Reference Service in an Academic Archives.	Journal of Academic Librarianship.	Vol. 26 Issue 2, p110. 9p.
87	Kasowitz, Abby; Bennett, Blythe	2000	Quality Standards for Digital Reference Consortia.	Reference & User Services Quarterly.	Summer, Vol. 39 Issue 4, p355. 9p.
88	Gray, Suzanne M.	1999	Virtual Reference Services.	Reference & User Services Quarterly.	Summer, Vol. 39 Issue 4, p365. 11p.
89	Sloan, Bernie	1999	Electronic Reference Services.	Reference & User Services Quarterly.	Spring, Vol. 38 Issue 3, p77.

					5p.
90	Welch, Jeanie M.	1999	Laser lights or dim bulbs? Evaluating reference librarians? use of electronic sources	Reference Services Review.	Vol. 27 Issue 1/2, p73. 5p.
91	Bunge, Charles A.	1999	Ethics and the reference librarian	Reference Librarian.	Issue 66, p25. 19p.
92	Hyon-SookSuh; Lee, Angela	1999	Embracing GIS Services in Libraries: The Washington State University Experience	Reference Librarian.	Issue 64, p125. 13p.
93	Shuler, John A; Cornwell, Gary	1998	Special feature: introduction	Government Information Quarterly.	Vol. 15 Issue 1, p87-88. 2p.
94	Sloan, Bernie	1998	Electronic reference services: some suggested guidelines	Reference & User Services Quarterly.	Vol. 38 Issue 1, p77-81. 5p.
95	Young, Ann-Christe	1997	Revised LSTA grant guidelines.	College & Research Libraries News.	Dec, Vol. 58 Issue 11, p816. 1/9p.
96		1996	Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals	RQ.	Winter, Vol. 36 Issue 2, p200. 4p.
97	Latrobe, K H; Havener, W M.	1994	Addressing school library media reference services. Guidelines for success	Reference Librarian.	Issue 44, p161-172. 12p.
98	Van Fleet, C; Wallace, D P	1994	A recap of the editors' first term	RQ.	Vol. 33 Issue 4, p446-447.

					2p.
99		1993	Untitled.	College & Research Libraries News.	Jul/Aug, Vol. 54 Issue 7, p411. 1/4p.
100	Moody, M K	1992	Reference librarians and technical services librarians: who's accountable?	Reference Librarian.	Issue 38, p191-200. 10p.
101	Hales-Mabry, C	1990	Serving the older adult	Reference Librarian.	Issue 31, p69-76. 8p.
102	Flinner, B	1989	Evaluating reference services: is it necessary? possible? intimidating?	Christian Librarian.	Aug, Vol. 32 Issue 4, p90-91. 2p.
103	Goulding, M	1988	Where is the reference department?. The effects of SLS minimum reference standards for public libraries on youth services librarians	Illinois Libraries.	Jan, Vol. 70 Issue 1, p11-19. 9p.
104	Dowler, L	1988	The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for the availability and use of records	American Archivist.	Win, Vol. 51 Issue1, p74-86. 13p.
105	Petrie, Claire	1987	ARE STANDARDS AN ISSUE IN ART REFERENCE SERVICES? February 16.	Bulletin of the Art Libraries Society of North America.	Summer, Vol. 6 Issue 2, p69-70. 2p.
106	Gilreath, Charles L.;	1987	The JAL Guide to the Professional Literature;	Journal of Academic	Mar, Vol. 13

	Grogan, D.J.; Walker, Richard D.		Library Services.	Librarianship.	Issue 1, p51. 2p.
107	Burgess, Susan; Doyle, James; Tegler, Patricia; Stevens, Norman	1987	The JAL Guide to the Professional Literature; Library Services.	Journal of Academic Librarianship.	Jan, Vol. 12 Issue 6, p390. 1/3p.
108		1987	REFERENCE GROUP.	Art Documentation: Bulletin of the Art Libraries Society of North America.	Summer, Vol. 6 Issue 2, p84-84. 1/6p.
109	Judkins, D Z; MacWilliams, S E; Olson-Ulrie, C; Teich, S	1986	Standards for reference services in health science libraries. The reference product	Medical Reference Services Quarterly	Fal, Vol. 5 Issue 3, p35-50. 16p.
110	Schwartz, Diane G.; Eakin, Dottie	1986	Reference Service Standards, Performance Criteria, and Evaluation.	Journal of Academic Librarianship.	Mar, Vol. 12 Issue 1, p4. 5p
111	Yang, N C C	1986	From RASD: reference service guidelines to characteristics of U.S. reference services in the 1980's (ALA Reference and Adult Services Division)	Journal of Educational Media Science.	Sum, Vol. 23 Issue 4, p399-411. 13p.
112	Quint, B	1986	Technology to serve our users	Wilson Library Bulletin.	Jun, Vol. 60 Issue 10, p14-29. 16p.

113	Koepp, D	1985/ 1986	Maps in public libraries	Public Library Quarterly.	Win, Vol. 6 Issue 4, p13- 25. 13p.
114	Sable, M H	1984	Substantive factors for a theory of reference service	Substantive factors for a theory of reference service.	Oct, Vol. 16 Issue 4, p407- 414. 8p.
115	Klassen, R	1983	Standards for reference services	Library Trends	Win, Vol. 31 Issue 3, p421- 428. 8p.
116	Middleton, M R	1983	Library networks in Australia: linking regional consortia into a national bibliographic network	Electronic Library.	Jul, Vol. 1 Issue 3, p203- 217. 15p.
117	Luskay, J R	1983	Current trends in school library media centers	Library Trends	Win, Vol. 31 Issue 3, p429- 446. 18p.
118		1982	Guidelines for the preparation of a bibliography	RQ.	Fall, Vol. 22 Issue 1, p31- 32. 2p.

119	Feldman, V M; Geivandov, E A; Khvorostenko, A S; Kolosova, I I	1978	Razovii klassifikator svoistv materialov i veshchestv gosudarstvennoi sluzhbi standartnikh spravochnikh dannikh. (a basic classifier for properties of materials and substances by the state service of standard reference data.)	Nauchno Tekhnicheskaya Informatsiya Series 2.	Vol. 2 Issue 11, p11-16. 6p.
120	Sampson, Gary S	1978	A staffing model for telephone reference operations	Special Libraries.	Vol. 69 Issue 5/6, p220-222. 3p.
121	Geivandov, Z A; Kozlov, A D	1977	Osnovnye printsipy postroeniya gosudarstvennoi sluzhby standartnykh spravochnykh dannykh po svoistvam materialov i veshchestv. (design features of the state standard reference data service (ssds) on material	Nauchno Tekhnicheskaya Informatsiya Series 2.	Vol. 2 Issue 3, p7-13. 7p.
122		1970	Standards for reference services in public libraries	Library Association Record.	Vol. 72 Issue 2, p53-57. 5p.
123	Tayal, A S	1966	Workflow in the library	Annals of Library Science & Documentation.	December, Vol. 13 Issue 4, p195-203. 9p.

APÊNDICE C – DOCUMENTOS QUE FORAM ANALISADOS

Artigo	Autor	Título	Ano	Periódico	Outras informações
1	Dempsey, Paula R.	Referring academic library chat reference patrons: how subject librarians decide.	2021	Reference Services Review.	v. 49, Issue 1, p. 94-110, 17p.
2	Schwartz, Howard; Trott, Barry	The Application of RUSA Standards to the Virtual Reference Interview.	2014	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 54 Issue 1, p8-11. 4p.
3	Luo, Lili	Professional Preparation for "Text a Librarian"	2012	Reference & User Services Quarterly	Fall, v. 52, Issue 1, p. 44-52, 9p.
4		Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.	2010	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 50 Issue 1, p92-96. 5p.
5	Maness, Jack M.; Naper, Sarah; Chaudhuri, Jayati	The Good, the Bad, but Mostly the Ugly: Adherence to RUSA Guidelines during Encounters with Inappropriate Behavior Online.	2009	Reference & User Services Quarterly.	Winter, Vol. 49 Issue 2, p151-162. 12p. 3 Charts.
6	Westbrook, Lynn	Unanswerable questions at the IPL: user expectations of e-mail reference.	2009	Journal of Documentation	v. 65, Issue 3, p. 367-395. 29p.

7	Van Duinkerken, Wyoma; Stephens, Jane; MacDonald, Karen I.	The chat reference interview: seeking evidence based on RUSA's guidelines.	2009	New Library World.	v. 110, Issue 3/4, p. 107-121. 15p.
8	Shachaf, Pnina; Horowitz, Sarah	Virtual reference service evaluation: Adherenceto RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines	2008	Library & Information Science Research	Jun, Vol. 30 Issue 2, p122-137. 16p.
9	Brown, Stephanie Willen	The Reference Interview: Theories and Practice.	2008	Library Philosophy & Practice.	Feb, p1-8. 8p.
10	Shachaf, Pnina	Implementation of Professional and Ethical Standards.	2007/2008	Bulletin of the American Society for Information Science & Technology	Vol. 34 Issue 2, p20-24. 5p.
11		Guidelines for Cooperative Reference Services.	2007	Reference & User Services Quarterly	Fall, Vol. 47 Issue 1, p97-100. 4p.
12	Nahyun Kwon; Gregory, Vicki L	The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services.	2007	Reference & User Services Quarterly	Winter, Vol. 47 Issue 2, p137-148. 12p. 2 Charts, 7 Graphs.

13	Kibbee, Jo	Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users.	2006	Journal of Academic Librarianship	Sep, v. 32, Issue 5, p. 467-473, 7p.
14	Fennwald, Joseph	Same Questions, Different Venue: An Analysis of In-Person and Online Questions.	2006	Reference Librarian	v. 46, Issue 95/96, p. 20-35, 15p
15	Truelson, Juditha	Partnering on Virtual Reference Using QuestionPoint: Guidelines for Collaboration between Academic Libraries in Australia/New Zealand and the US.	2004	Australian Academic & Research Libraries	Vol. 35 Issue 4, p301-308. 8p.
16		Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.	2004	Reference & User Services Quarterly.	Fall, Vol. 44 Issue 1, p14-17. 4p.
17	Jones, Marie F.	Internet Reference Services for Distance Education: Guidelines Comparison and Implementation.	2004	Internet Reference Services Quarterly	Vol. 9 Issue 3/4, p19-32. 14p.
18	Tucker, James Gory	Getting down to business: library staff training.	2004	Reference Services Review.	Vol. 32 Issue 3, p293-301. 9p.

19	Ward, David	Using virtual reference transcripts for staff training	2003	Reference Services Review.	Vol. 31 Issue 1, p46-56. 11p.
20	Breznay, Ann Marie; Haas, Leslie M.	A Checklist for Starting and Operating a Digital Reference Desk.	2002	Reference Librarian.	Vol. 38 Issue 79-80, p101-112. 12p.
21	Katz, Bill	Digital Reference: An Overview.	2003	Reference Librarian.	Vol. 38 Issue 79-80, p1-17. 17p.
22	Lavin, Michael R.	Improving the Quality of Business Reference Service.	1995	Reference Librarian.	Nov, v. 22, Issue 48, p. 71-98. 28p.
23	Judkins, D Z; MacWilliams, S E; Olson-Ulrie, C; Teich, S	Standards for reference services in health science libraries. The reference product	1986	Medical Reference Services Quarterly.	Fall, v. 5, Issue 3, p. 35-50. 16p.
24	Easley, J	Reference service policies	1985	Reference Services Review	Sum, v. 13, Issue 2, p. 79-82. 4p.
25	Klassen, R	Standards for reference services	1983	Library Trends.	Win, Vol. 31 Issue 3, p421-428. 8p.

26	Glover, P	Updating a reference services policy statement	1982	Reference Librarian.	Spr, Issue 3, p. 51-54. 4p.
27	Edgar, N L; Harrick, R D	Thoughts on policy manuals for reference services	1982	Reference Librarian.	Spr, Issue 3, p. 55-60. 6p.

ANEXO A - DIRETRIZES PARA O ESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: PRINCIPAIS PONTOS

Para efeito, ainda, de propiciar discussões a respeito da necessidade de pensar em traçar Diretrizes para as nossas bibliotecas universitárias, aproveita-se a oportunidade para comunicar a tradução feita aos "Guidelines" da ALA (2) e apresentar pontos de destaque dos mesmos:

(Cf. A Commitment to Information

Services: developmental guidelines, 1970.

Prepared by Standards Committee, Reference

and Adult Services Division, American

Library Association) (1,2)

INTRODUÇÃO

Requer-se re-exame de conceitos e metodologia do Serviço de Referência:

- Avanço de tecnologia, diversidade crescente de recursos informacionais e de grupos de usuários têm implicado no aparecimento de novos e aperfeiçoados sistemas de recuperação de informação, exigindo portanto, alta prestação de serviços.
- Interesses diferentes de usuários exigem apoio externo para suprimento de recursos informacionais. Está sendo aceita a idéia do compartilhamento de recursos, contando para isso com sistemas cooperativos e funcionamento de bibliotecas em redes.
- Exigência de bibliotecários mais capacitados e treinados para negociar questões com os usuários e orientá-los na utilização dos recursos da biblioteca.
- Necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos bibliotecários. Estes profissionais devem estar em disponibilidade em todo o horário de atendimento da biblioteca .
- Adequar estratégias de serviços aos diversos níveis usuários, sendo que também usuários potenciais devem ser objeto de atenção no planejamento de atividades.

Estas Diretrizes, entretanto, visam a oferecer subsídios para a determinação de um padrão básico de prestação de serviço de referência e informação principalmente para as instituições que carecem de direcionamento prático e de auto-avaliação para o Desempenho desse serviço. São dirigidas não só a bibliotecários como educadores, administradores e mantenedores de bibliotecas.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E SEUS NÍVEIS

Encargo fundamental para atingir a satisfação dos usuários reais e potenciais.

No processo de transferência de informação, sua função tem a característica principal de otimizar o uso dos recursos informacionais, por meio de real interação do sistema com os usuários em dois níveis: diretos e indiretos.

Entende-se que o nível direto inclui o atendimento pessoal e a instrução oferecida aos usuários e o nível indireto o acesso à informação pelos instrumentos bibliográficos, base de dados e recursos providos de acordos interbibliotecários.

SERVIÇOS

- Existência do SR e Info, não são para ir de encontro às necessidades imediatas do usuário como para antecipar suas demandas.
- Preparação de "manual de serviço" para uso interno e também para ser consultado pelo usuário. Conter definição clara dos objetivos do serviço; mostrar a extensão e limitação do mesmo; a quem e por quem é oferecido. Importante porque estabelece uma política de prestação de serviço.
- Necessidade de avaliação periódica dos serviços prestados e encaminhamento a fontes externas, a fim de apontar barreiras e deficiências. Identificação dos usuários reais e potenciais para detectar graus de satisfação e sucesso na obtenção da informação.
- Oferecimento de programas de instrução aos usuários para otimização do uso da informação.
- Elaboração de guias bibliográficos e instrumentos de alerta para facilitar o conhecimento do potencial bibliográfico existente.
- Adequação do ambiente físico da biblioteca para possibilitar melhor interação do usuário ao sistema. Além do atendimento pessoal, outras formas de comunicação devem ser providas: correspondência, telefone e outros.
- Extensão de atendimento ao usuário, por meio de cooperação inter-bibliotecária e encaminhamentos a outros Serviços de Informação.

RECURSOS INFORMACIONAIS

- Adoção de política de seleção que atende não só aos interesses imediatos de usuários reais como, também, as demandas possíveis de usuários em potencial. Atentar para campos determinados que podem ser cobertos pelos acervos cooperativos.
- Composição do acervo levando em conta vários tipos de suportes, bem como duplicação de

itens mux to solicitados nara agilizar demandas.

- Relacionar seleção de materiais com níveis de prestação de serviço: demandas gerais, apoios, pesquisa, etc.
- Revisão constante quanto a condição, utilização e atualidade do material, para fins de conservação, descarte e reposição.
- Padrões de atendimento ao público e horário de funcionamento em consonância com necessidades dos usuários. Durante todo o expediente, um bibliotecário habilitado deve prestar atendimento aos usuários.
- A equipe de referência deve promover ativamente o uso de todos os serviços da biblioteca e bem assistir os usuários. Para isso, áreas apropriadas para o SR e Info., devem ser providenciadas.

AMBIENTAÇÃO FÍSICA

- Localização do SR e Info. e suas unidades em pontos próximos a entrada principal e onde circulam os usuários.
- Coleção de Referência localizada em área de fácil acesso, para rápido e eficiente atendimento.
- Provisão de salas especiais para estudo individual e em grupo.

PESSOAL

- Adequada de formação acadêmica, conhecimentos profissionais e facilidade de comunicação com o público são requisitos para escolha da equipe de Referência.
- Educação contínua e aperfeiçoamento profissional como responsabilidade do indivíduo, dos administradores e de instituições.

AVALIAÇÃO

- Pesquisa periódica junto aos usuários para avaliar os serviços deve ser atribuída a pessoas qualificadas para esse fim. Resultados serão utilizados para relatórios, previsões orçamentárias e decisões administrativas.

ÉTICA DE SERVIÇO

- Informação prestada a mais exata possível, sem interferência pessoal ou ideológica, mantendo-se o mais perfeito sigilo profissional.
- A disposição dos interesses, por escrito, normas e princípios devem ser executadas com

imparcialidade.

- Como representante da Biblioteca perante o usuário, o bibliotecário não deve receber qualquer espécie de remuneração pessoal.

Pode-se antever que haja objeções ao estudo de um documento tão geral e que não contenha grandes novidades, mas o importante é que a matéria possa suscitar reflexões sobre a necessidade de estabelecimento do SR e Info., dentro de uma sistêmica, com consenso nacional, e explicitando políticas de atendimento para dar conhecimento público;