

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
DO CONHECIMENTO**

Jorge Santa Anna

**IMPLEMENTAÇÃO, AVALIAÇÃO, MANUTENÇÃO E
REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS À LUZ DAS
DIRETRIZES DA *AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION***

Belo Horizonte

2023

Jorge Santa Anna

**IMPLEMENTAÇÃO, AVALIAÇÃO, MANUTENÇÃO E
REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS À LUZ DAS
DIRETRIZES DA *AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION***

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de doutor.

Área de concentração: Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Célia da Consolação Dias.

Coorientadora: Profa. Dra. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan.

Belo Horizonte

2023

S232i

Santa Anna, Jorge.

Implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da American Library Association [recurso eletrônico] / Jorge Santa Anna. - 2023.

1 recurso online (222 f. : il., color.) : pdf.

Orientadora: Célia da Consolação Dias.

Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 172-186.

Apêndice: f. 187-217.

Anexo: f. 218-222.

Exigência do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Bibliotecas universitárias – serviço de referência - Teses. 3. Serviços de informação - Teses. I. Dias, Célia da Consolação. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 025.5

Ficha catalográfica: Maianna Giselle de Paula – CRB6: 2642

Biblioteca Prof^a Etelvina Lima, Escola de Ciência da Informação da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGOC

FOLHA DE APROVAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO, AVALIAÇÃO, MANUTENÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA
DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS À LUZ DAS DIRETRIZES DA AMERICAN LIBRARY
ASSOCIATION

JORGE SANTA ANNA

Tese submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

Aprovada em 14 de agosto de 2023, por videoconferência, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Célia da Consolação Dias (Orientadora)

ECI/UFMG

Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan (Coorientadora)

ECI/UFMG

Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira

ECI/UFMG

Prof(a). Edivanio Duarte de Souza

UFAL

Prof(a). Marília de Abreu Martins de Paiva

ECI/UFMG

Dr(a). Marina Nogueira Ferraz

Faculdade de Medicina/UFMG

Prof(a). Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

UNESP

Belo Horizonte, 14 de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por Celia da Consolação Dias, Coordenador(a) de curso de pós-graduação, em 16/08/2023, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, Professora do Magistério Superior**, em 16/08/2023, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edivanio Duarte de Souza, Usuário Externo**, em 16/08/2023, às 16:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marilia de Abreu Martins de Paiva, Professora do Magistério Superior**, em 16/08/2023, às 18:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dalgiza Andrade Oliveira, Professora do Magistério Superior**, em 17/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo Francisco de Almeida Junior, Usuário Externo**, em 18/08/2023, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marina Nogueira Ferraz, Bibliotecária-Documentalista**, em 24/08/2023, às 20:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 2538123 e o código CRC F620C0BA.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGOC

ATA DA DEFESA DE TESE DO ALUNO

JORGE SANTA ANNA

Realizou-se, no dia 14 de agosto de 2023, às 14:00 horas, por videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de tese, intitulada *IMPLEMENTAÇÃO, AVALIAÇÃO, MANUTENÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS À LUZ DAS DIRETRIZES DA AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION*, apresentada por JORGE SANTA ANNA, número de registro 2019664113, graduado no curso de BIBLIOTECONOMIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Célia da Consolação Dias - ECI/UFMG (Orientadora), Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan - ECI/UFMG (Coorientadora), Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira - ECI/UFMG, Prof(a). Edivanio Duarte de Souza - UFAL, Prof(a). Marília de Abreu Martins de Paiva - ECI/UFMG, Dr(a). Marina Nogueira Ferraz - Faculdade de Medicina/UFMG, Prof(a). Oswaldo Francisco de Almeida Júnior - UNESP.

A Comissão considerou a tese:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 14 de agosto de 2023.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por Celia da Consolação Dias, Coordenador(a) de curso de pós-graduação, em 16/08/2023, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, Professora do Magistério Superior, em 16/08/2023, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por Edivanio Duarte de Souza, Usuário Externo, em 16/08/2023, às 16:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marília de Abreu Martins de Paiva**, Professora do Magistério Superior, em 16/08/2023, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dalgiza Andrade Oliveira**, Professora do Magistério Superior, em 17/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo Francisco de Almeida Junior**, Usuário Externo, em 18/08/2023, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marina Nogueira Ferraz**, Bibliotecária-Documentalista, em 24/08/2023, às 20:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 2538081 e o código CRC B260E54A.

Dedico este estudo a meus pais, João Santa Anna (*in memoriam*) e Maria Comper Santa Anna que, mesmo sendo analfabetos e morando no campo, sempre me apoiaram nos estudos, identificando o meu potencial para a docência desde os meus cinco anos de idade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que contribuíram, de algum modo, para a concretização deste estudo. Em especial, concedo os meus sinceros agradecimentos

- a Deus e a toda a sua corte celeste, por me acompanharem e me protegerem durante a longa e sofrida jornada da vida;
- ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, representado por todos os seus colaboradores, por terem acolhido o meu projeto inicial de pesquisa e pelas instruções necessárias para a conclusão do Doutorado;
- à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, por proporcionar a bolsa de estudos;
- à professora Célia da Consolação Dias (orientadora) e à professora Benildes Coura Maculan (coorientadora), por terem acreditado no potencial da temática desta tese e, principalmente, pelo aprendizado que me possibilitaram ao longo do Doutorado;
- à professora Marília Paiva, por ter elaborado o relatório do projeto de pesquisa para envio junto ao Comitê de Ética em Pesquisa;
- aos professores componentes da banca de defesa (professora Dalgiza Oliveira, professor Edivanio de Souza, professor Oswaldo Almeida Júnior, professora Marília Paiva e professora Marina Ferraz), por aceitarem o convite em participar e contribuírem para a aprovação do estudo, indicando valiosas sugestões de melhoria;
- aos colegas de profissão que colaboraram para a validação do questionário, ao participarem do pré-teste;
- e aos bibliotecários e outros representantes das instituições, que atuaram como sujeitos do estudo, ao participarem da pesquisa empírica, respondendo ao questionário enviado.

A todos vocês, o meu muito obrigado!

“A previsão é que o Serviço de Referência tornar-se-á cada vez mais especializado, educativo e sofisticado [...]. Provavelmente, haverá sempre lugar para o bibliotecário de referência [...].” (SHERA, 1966, p. 37, tradução nossa).

RESUMO

O Serviço de Referência em bibliotecas universitárias constitui o foco principal desta tese e o ambiente de investigação são as bibliotecas universitárias brasileiras. A necessidade de constante melhoria e aprimoramento desse serviço problematiza para a identificação se ele está em conformidade com as diretrizes propostas pela *American Library Association*. O objetivo da pesquisa é correlacionar as ações de gestão no que se refere à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do Serviço de Referência das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da *American Library Association*. O estudo reflete sobre o desenvolvimento e os conceitos do Serviço de Referência nas bibliotecas universitárias; descreve os elementos que caracterizam esse serviço do ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação; explora o papel das cinco leis de Ranganathan como princípio norteador para o acesso às informações nas bibliotecas e a implementação do Serviço de Referência; realiza um diagnóstico do Serviço de Referência das bibliotecas mencionadas; e identifica os desafios enfrentados na gestão desse serviço e os avanços alcançados por meio das ações implementadas. O estudo caracteriza-se como descritivo e exploratório, com aplicação de pesquisa bibliográfica, documental e de campo, cuja amostra correspondeu a 109 bibliotecas universitárias do Brasil (federais e estaduais). Como instrumentos de coleta de dados, aplicaram-se o formulário e o questionário estruturado, com perguntas abertas e fechadas, e, para a análise de dados, recorreu-se à análise de conteúdo. A partir dos resultados, evidenciou-se que a escassez de recursos humanos (número insuficiente de membros para compor a equipe de referência) e a falta de integração entre a equipe e os setores da instituição constituem os desafios recorrentes. Já a execução de treinamentos/capacitações, o uso dos recursos digitais (sobretudo das redes sociais) e a realização de ações culturais para estimular o uso do serviço foram considerados como os principais avanços. Observou-se que a maioria dos desafios está relacionada, sobretudo, ao fator humano, ou seja, aos recursos humanos, que são essenciais para formação de equipe treinada para atuar no Serviço de Referência. O atendimento à pesquisa constitui um componente básico do serviço e em conjunto com o treinamento e as ações culturais reforçam a sua característica educativa, sendo esses elementos beneficiados com o uso de diferentes tecnologias, que buscarão aumentar a sintonia entre biblioteca e seus públicos. Para garantir a ampliação do Serviço de Referência, foi destacada a importância de aproveitar os recursos tecnológicos, que são necessários para criação dos canais de comunicação em seus vários formatos, sejam eles síncronos (telefone, chat, webconferências, dentre outros) quanto assíncronos (e-mail, redes sociais, formulário web, dentre outros). Concluiu-se que o Serviço de Referência caracteriza-se como heterogêneo entre uma instituição e outra e há esforços para ampliar e melhorar continuamente a oferta do serviço prestado aos usuários, sendo apontadas 20 recomendações para fortalecer o serviço. A indicação é que a equipe seja distribuída em três frentes de trabalho, tendo em vista a diversificação de atividades que permeia esse serviço, a saber: atendimento à pesquisa, treinamentos e promoção do serviço.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Gestão do Serviço de Referência. Bibliotecas Universitárias. Diretrizes para o Serviço de Referência.

ABSTRACT

The Reference Service in university libraries constitutes the main focus of this thesis and the research environment is Brazilian university libraries. The need for constant improvement and improvement of this service poses problems in identifying whether it complies with the guidelines proposed by the American Library Association. The objective of the research is to correlate management actions regarding the implementation, evaluation, maintenance and restructuring of the Reference Service of Brazilian university libraries in light of the guidelines of the American Library Association. The study reflects on the development and concepts of the Reference Service in university libraries; describes the elements that characterize this service from the point of view of its implementation, evaluation, maintenance and restructuring; explores the role of Ranganathan's five laws as a guiding principle for access to information in libraries and the implementation of the Reference Service; carries out a diagnosis of the Reference Service of the mentioned libraries; and identifies the challenges faced in managing this service and the advances achieved through the actions implemented. The study is characterized as descriptive and exploratory, with the application of bibliographic, documentary and field research, whose sample corresponded to 109 university libraries in Brazil (federal and state). As data collection instruments, the form and structured questionnaire were applied, with open and closed questions, and, for data analysis, content analysis was used. From the results, it became clear that the scarcity of human resources (insufficient number of members to make up the reference team) and the lack of integration between the team and the institution's sectors constitute recurring challenges. The implementation of training/qualification, the use of digital resources (especially social networks) and the carrying out of cultural actions to encourage the use of the service were considered the main advances. It was observed that most of the challenges are largely related to the human factor, that is, human resources, which are essential for forming a trained team to work in the Reference Service. Research assistance constitutes a basic component of the service and, together with training and cultural actions, reinforce its educational characteristic, with these elements benefiting from the use of different technologies, which will seek to increase harmony between the library and its audiences. To ensure the expansion of the Reference Service, the importance of taking advantage of technological resources was highlighted, which are necessary to create communication channels in their various formats, whether synchronous (telephone, chat, web conferences, among others) or asynchronous (and -email, social networks, web form, among others). It was concluded that the Reference Service is characterized as heterogeneous between one institution and another and there are efforts to expand and continually improve the service offered to users, with 20 recommendations being made to strengthen the service. The recommendation is that the team be distributed across three work fronts, with a view to the diversification of activities that permeate this service, namely: research support, training and promotion of the service.

Keywords: Reference Service. Reference Service Management. University Libraries. Referral Service Guidelines.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Funções principais do SR nas bibliotecas universitárias	36
QUADRO 2 – Principais diretrizes da ALA/RUSA para o SR sob diferentes abordagens	49
QUADRO 3 – Definição das categorias que orientam o estudo à luz do foco temático	53
QUADRO 4 – Diretrizes para o desempenho comportamental das unidades prestadoras do serviço	55
QUADRO 5 – Diretrizes para competências profissionais dos bibliotecários de referência ..	57
QUADRO 6 – Diretrizes para a implementação e manutenção do SR digital	60
QUADRO 7 – As principais funções do balcão de referência	76
QUADRO 8 – Classificação da pesquisa quanto aos objetivos	93
QUADRO 9 – Detalhes da seção I do questionário	101
QUADRO 10 - Detalhes da seção II do questionário	101
QUADRO 11 – Detalhes da seção III do questionário	102
QUADRO 12 – Detalhes da seção IV do questionário	103
QUADRO 13 – Detalhes da seção V do questionário	103
QUADRO 14 - Detalhes da seção VI do questionário	104
QUADRO 15 – Considerações e melhorias no questionário a partir do pré-teste	105
QUADRO 16 – Recomendações a partir das categorias e subcategorias da pesquisa	110
QUADRO 17 – Relações entre objetivos e percurso metodológico da pesquisa	111
QUADRO 18 – Subcategorias referentes à implementação do SR	113
QUADRO 19 – Subcategorias referentes à avaliação do SR	114
QUADRO 20 – Subcategorias identificadas e correlacionadas à manutenção do SR	116
QUADRO 21 – Subcategorias geradas e correlacionadas à reestruturação do SR	117
QUADRO 22 – Competências da equipe de referência	126
QUADRO 23 – Modos e elementos de avaliação do SR	130
QUADRO 24 – Plano de marketing para o SR das bibliotecas universitárias	134
QUADRO 25 – Treinamentos oferecidos pelas bibliotecas	139
QUADRO 26 – Treinamentos e capacitações como avanços no SR	142
QUADRO 27 - Redes sociais e recursos digitais como avanços no SR	144
QUADRO 28 – Ações ou eventos culturais no contexto do SR	145
QUADRO 29 – Escassez de recursos institucionais como principal desafio	146
QUADRO 30 – O futuro do SR nas bibliotecas universitárias	150
QUADRO 31 – Recomendações para o SR das bibliotecas universitárias	152
QUADRO 32 – Formulário utilizado para coleta de dados na pesquisa bibliográfica	191
QUADRO 33 – Formulário para coleta de dados na pesquisa documental	192
QUADRO 34 – Participantes, atuação e considerações sobre o questionário elaborado ...	198

QUADRO 35 – Nomes das bibliotecas das instituições pesquisadas e os seus contatos – distribuição por regiões brasileiras.....	199
--	-----

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Percurso histórico do SR	38
FIGURA 2 – Elementos do SR para a constituição de diretrizes	91
FIGURA 3 - Universo e amostra da pesquisa	96
FIGURA 4 – Desenho das etapas, atividades e resultados.....	98
FIGURA 5 – Planejamento do SR em uma biblioteca	109

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Existência de uma gestão específica para o SR	121
GRÁFICO 2 – Quantidade de colaboradores que atua no SR	122
GRÁFICO 3 – Origem do SR	123
GRÁFICO 4 – Tipos de interações.....	124
GRÁFICO 5 – Canais de comunicação para as interações remotas	125
GRÁFICO 6 – Integração entre serviço digital e presencial	126
GRÁFICO 7 – Recursos de interação no serviço digital.....	127
GRÁFICO 8 - Elementos avaliados.....	129
GRÁFICO 9 – Estratégias adotadas para manter a fidelização do usuário	132
GRÁFICO 10 – Organização espacial do SR.....	135
GRÁFICO 11 – Tipos de redes sociais utilizados no SR.....	137

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALA	<i>American Library Association</i>
APA	Associação Americana de Psicologia
BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
COMUT	Comutação Bibliográfica
COOPERA	Rede de Cooperação Bibliotecária
CRAI	Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
EUA	Estados Unidos da América
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
ISKO	<i>International Society for Knowledge Organization</i>
ISTA	<i>Information Science & Technology Abstracts</i>
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LISA	<i>Library Information Science Abstracts</i>
LISTA	<i>Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text</i>
MEC	Ministério da Educação
OCLC	<i>Worldwide, Member-Driven Library Organization</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
RUSA	<i>Reference and User Services Association</i>
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SR	Serviço de Referência
TCLE	Termo de Consentimento Livre Esclarecido
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFPA	Universidade Federal de Lavras
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	20
1.1 Problema de pesquisa	21
1.2 Objetivos	25
1.2.1 Objetivo geral	25
1.2.2 Objetivos específicos	25
1.3 Justificativa	26
1.4 Estrutura da tese	28
2 REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEITUAL-METODOLÓGICO	30
2.1 Serviço de Referência: conceitos, histórico e características	31
2.1.1 O bibliotecário de referência	41
2.1.2 O Serviço de Referência no contexto universitário	42
2.2 Diretrizes para o Serviço de Referência	43
2.2.1 Diretrizes da IFLA	44
2.2.2 Diretrizes da ALA/RUSA	48
2.3 As leis de Ranganathan como princípios norteadores	63
2.3.1 Primeira lei: os livros são para usar	66
2.3.2 Segunda lei: a cada leitor o seu livro	68
2.3.3 Terceira lei: a cada livro o seu leitor	70
2.3.4 Quarta lei: poupe o tempo do leitor	74
2.3.5 Quinta lei: a biblioteca é um organismo em crescimento	77
3 ESTUDOS CORRELATOS	80
3.1 Implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do Serviço de Referência	80
3.2 Diretrizes norteadoras para o Serviço de Referência das bibliotecas universitárias	84
4 METODOLOGIA	92
4.1 Caracterização, universo e amostra da pesquisa	92
4.2 Etapas da pesquisa e procedimentos metodológicos	97
4.2.1 Primeira etapa: a pesquisa documental	99
4.2.2 Segunda etapa: a pesquisa empírica	100

4.2.2.1 Fase 1: elaboração do questionário	100
4.2.2.2 Fase 2: validação do questionário	105
4.2.2.3 Fase 3: aplicação do questionário	106
4.2.3 Terceira etapa: elaboração do produto final (recomendações)	108
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	112
5.1 Resultados e discussão da primeira etapa: documental	112
5.2 Resultados e discussão da segunda etapa: pesquisa de campo	119
5.2.1 Caracterização inicial dos participantes	119
5.2.2 Implementação do serviço	123
5.2.3 Avaliação do serviço	127
5.2.4 Manutenção do serviço	131
5.2.5 Reestruturação do serviço	135
5.2.6 Análise das questões discursivas: avanços, desafios e o futuro da referência	142
5.3 Resultados e discussão da terceira etapa: recomendações para o Serviço de Referência	151
5.3.1 Recomendações para a implementação do serviço	153
5.3.1.1 Serviço de referência presencial e digital (híbrido)	154
5.3.1.2 Tipos de interação	155
5.3.1.3 Competências dos membros da equipe	157
5.3.2 Recomendações para a avaliação do serviço	159
5.3.2.1 Tipos e foco da avaliação	159
5.3.2.2 Privacidade do usuário	160
5.3.3 Recomendações para a manutenção do serviço	162
5.3.3.1 Continuidade do uso do serviço pelo usuário	162
5.3.3.2 Parcerias que visem a um serviço de cooperação	163
5.3.4 Recomendações para a reestruturação do serviço	165
5.3.4.1 Seleção da equipe	165
5.3.4.2 Treinamento da equipe	166
5.3.4.3 Treinamento dos usuários	167
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	170
REFERÊNCIAS	176

APÊNDICE A - FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS - PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	191
APÊNDICE B - FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS - PESQUISA DOCUMENTAL	192
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DAS BIBLIOTECAS INVESTIGADAS	193
APÊNDICE D – RELATÓRIO DAS RESPOSTAS DO PRÉ-TESTE	198
APÊNDICE E – NOMES DAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS E SEUS CONTATOS	199
APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	217
ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DA PESQUISA JUNTO AO COEP	218

1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência (SR) constitui um dos principais serviços oferecidos nas bibliotecas e é caracterizado como a própria essência da biblioteca, cujo bibliotecário atende às necessidades de informação dos usuários, com o intuito de satisfazê-las (RANASINGHE, 2012). Trata-se de um serviço de interação ou contato entre o usuário e a biblioteca, seus recursos e serviços. Isso indica que o SR pode ser considerado como essencial para o crescimento da biblioteca, sobretudo por acolher o usuário, mediante uma assistência personalizada (RANGANATHAN, 2009), constituindo-se, pois, o cartão de visita da biblioteca (GROGAN, 2001). O propósito desse serviço representa o fundamento da biblioteca, que é economizar o tempo do usuário, mediante o fornecimento de informações precisas, confiáveis e com agilidade (LI; CHEN; GUO, 2020).

O SR foi inicialmente mencionado no ano de 1876, quando Samuel Green postulou a necessidade de prestar assistência aos leitores no recinto das bibliotecas. Com o desenvolvimento científico e tecnológico, sobretudo a partir de meados do século XX, esse serviço passou a utilizar as diferentes tecnologias disponíveis, facilitando a interação entre usuário, profissional e o serviço prestado (KHAN *et al.*, 2017).

O SR tem se destacado nas bibliotecas universitárias, embora não tenha sido suficientemente explorado, no que diz respeito ao potencial que as tecnologias da web têm em muitas bibliotecas (MWIINGA; CHISUNKA-MWILA; DAKA, 2020). Percebe-se que é necessário desenvolver estudos profundos sobre o SR, em especial, no que tange a ações que possibilitem implementar e gerenciar esse tipo de serviço em bibliotecas universitárias (FIGUEIREDO, 1992; ACCART, 2012; KHAN *et al.*, 2017).

Segundo Teixeira, Porto e Lopes (2018), a correria do cotidiano acaba por impactar na atividade acadêmica do usuário, seja pela falta de tempo ou pela dificuldade no uso dos recursos de busca da informação nas bibliotecas. Surge, então, desafios para os bibliotecários no sentido de implementarem canais de comunicação mais dinâmicos, rápidos e eficazes, que facilitem o contato do usuário com as fontes de informação contidas na biblioteca (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018). Com o uso das tecnologias digitais, os bibliotecários que atuam no SR precisam adotar metodologias diferenciadas para garantir o acesso, com práticas que otimizem o uso dos recursos informacionais existentes em qualquer suporte, de modo a torná-los acessíveis, o que possibilitará, aos usuários, a aplicação intensiva nas pesquisas, incentivando a aprendizagem e a construção do conhecimento (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

A partir dessa temática, esta pesquisa está vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC), na linha de pesquisa Arquitetura e Organização da Informação. O referido programa vincula-se à Ciência da

Informação, tendo como área de concentração a Ciência da Informação, que se preocupa com o fluxo dos registros da informação em suas mais diversas formas, bem como os serviços e tecnologias que facilitam a gestão e o uso da informação no contexto social, institucional e individual (PPGGOC, 2022). Assim, esta pesquisa contempla o universo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, cujo objeto de análise delimita-se ao SR das bibliotecas universitárias brasileiras.

1.1 Problema de pesquisa

A literatura e a realidade empírica das bibliotecas universitárias têm revelado a existência de algumas fragilidades que permeiam o cotidiano de trabalho do SR. Dentre essas fragilidades destacam-se como principais: 1 - a falta de correlação entre o serviço e as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (LI; CHEN; GUO, 2020); 2 - equipe de referência pouco capacitada para promover a expansão do serviço (JOHNSON, 2020); 3 - planejamento ausente ou insuficiente, considerando as demandas dos usuários e os propósitos institucionais (ZAUGG, 2020); 4 - uso de recursos digitais para integração do serviço ainda pouco explorado (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018); e 5 - ausência de normas, políticas ou diretrizes para conduzir o planejamento e execução do serviço (LIMA *et al.*, 2017; SILVA; LIMA, 2018).

Segundo Li, Chen e Guo (2020), o serviço prestado, na atualidade, ainda tem um longo caminho a percorrer, aproximando-se do eixo fundamental da universidade (pesquisa, ensino, extensão e gestão) e promovendo serviços de qualidade, adquirindo um papel muito definido, capaz de atender ao que é requerido pela universidade, em sintonia com os propósitos dessa instituição. Sugere-se realizar diagnósticos da instituição, planejamento quanto à estrutura do serviço, formação de equipe, seleção das demandas específicas do usuário, dentre muitas outras necessidades ainda não solucionadas nas bibliotecas (LI; CHEN; GUO, 2020).

Assim, “[...] “research libraries and their subject librarians face the challenge of ensuring that they remain relevant and visible in this environment of diverse support and service provision [que é a web] [...]” (JOHNSON, 2020, p. 1). A autora cita algumas atividades que podem ser inseridas no SR, como: pesquisa com discentes e docentes, gerenciamento de dados, acesso aberto, dentre outras. Essas atividades representam uma variedade de trabalhos que bibliotecários de referência podem realizar e, em muitos casos, já estão realizando, em especial no auxílio à pesquisa. É importante, no entanto, examinar os desafios adicionais de avaliação, carga de trabalho e aquisição de habilidades que estão presentes com a ampliação das atividades oferecidas (JOHNSON, 2020).

Considerando as transformações ocorridas no decorrer do século XXI, é possível confirmar que a biblioteca é um organismo em crescimento, como já apontado por Ranganathan na quinta lei da Biblioteconomia. Sobre isso, Gul e Bano (2019) relatam que, para crescer, as bibliotecas precisam dar importância à trindade: o usuário, os serviços e os recursos. No que tange aos serviços oferecidos, eles precisam ser previamente planejados e conduzidos por um processo de gerenciamento que possibilitará a melhoria contínua e o aumento da qualidade, mediante um processo de avaliação. Salienta-se que os bibliotecários precisam estar cientes de como usar as avaliações de forma eficaz para auxiliar no desempenho de suas funções e no planejamento futuro (ZAUGG, 2020).

Na visão de Teixeira, Porto e Lopes (2018), o uso das ferramentas de pesquisa, a disponibilização dos conteúdos em canais de interação e comunicação, como as redes sociais, dentre outras mudanças implementadas com as tecnologias digitais irão promover a necessidade do monitoramento contínuo que permita a continuidade do serviço. Os autores advertem que, “[...] em função da rápida ascensão dessas ferramentas comunicacionais e de inter-relações diversas em evolução contínua, impõem-se a necessidade de avaliações sobre a implementação desses recursos [...]” (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018, p. 57).

Como se percebe, com o uso das tecnologias digitais, ampliaram-se as possibilidades de armazenar a informação e disponibilizá-la para uso, por conseguinte, diversificaram-se os modos de acesso por parte dos usuários (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018; JOHNSON, 2020). Isso indica que, a partir da diversidade de recursos tecnológicos, como também da variedade de recursos à disposição do bibliotecário, essas condições impactaram diretamente no modo com que o SR pode ser oferecido. Daí, a necessidade do estabelecimento de normas para orientar o trabalho desenvolvido no SR, embora a maioria das bibliotecas ainda não tenha formalizado e nem publicado essas normas (SILVA; LIMA, 2018).

Para facilitar a implementação, a avaliação, a manutenção e a reestruturação desse serviço, a *American Library Association* (ALA), por meio de sua divisão destinada aos serviços e usuários de bibliotecas, a *Reference and User Services Association* (RUSA), estabeleceu diretrizes que podem orientar as decisões práticas tomadas pelas bibliotecas de diferentes instituições, em vários contextos.

Dentre as diversas diretrizes desenvolvidas para atender aos requisitos dos serviços e dos usuários, destacam-se as diretrizes para desempenho comportamental de provedores de SR¹ e informações (ALA/RUSA, 2013). Observa-se que as bibliotecas são os provedores mais recorrentes na oferta desse serviço (FIGUEIREDO, 1992; ACCART, 2012).

¹ Embora as diretrizes da ALA/RUSA não mencionam a definição para provedor de serviço, nesta tese, adotou-se a definição estabelecida por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 301), ao considerarem que provedor de serviço ou de acesso constitui a pessoa ou instituição que presta um determinado serviço, normalmente oferecido em linha.

O objetivo dessas diretrizes é antecipar desenvolvimentos em SR, usando uma abordagem genérica e ainda manter a especificidade suficiente para que o serviço seja útil e de qualidade. As recomendações propostas contemplam o uso de diferentes tecnologias, capazes de tornar o SR mais diversificado, a fim de satisfazer diferentes demandas e necessidades de usuários. Além das diretrizes para desempenho comportamental de provedores, a RUSA criou as diretrizes para implementação e manutenção do SR (ALA/RUSA, 2017a) e orientações para competências profissionais da equipe que atua no SR (ALA/RUSA, 2017b), cujo objetivo é auxiliar bibliotecas e consórcios de bibliotecas na implementação e manutenção desse tipo de serviço, além de fornecer orientação, sem serem excessivamente prescritivas.

Mesmo que essas diretrizes se caracterizem como o conjunto de recomendações para diferentes contextos, entende-se que cada realidade, seja ela nacional, regional ou institucional, terá suas peculiaridades; logo, as diretrizes, por serem recomendações, precisam ser adaptadas (ALA/RUSA, 2013, 2017a, 2017b). Assim, cada biblioteca, a partir de sua realidade, utiliza essas diretrizes como ponto de partida na formação de ações práticas, de modo que o SR possa ser implementado, avaliado, mantido e reestruturado, considerando que a biblioteca é um organismo em constante crescimento e adaptação.

Sobre a necessidade de normas formalizadas para orientar o serviço, Silva e Lima (2018) mencionam que a utilização de uma política de SR é essencial para garantir o delineamento de práticas que permeiem esse serviço, embora muitas bibliotecas ainda não possuam uma política formal para tal. As autoras propuseram uma política para o SR digital, no âmbito das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF), não explorando todas as atividades oferecidas, sejam elas presenciais ou realizadas digitalmente.

Souza e Souza (2016) investigaram o SR digital no contexto da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), constatando que as bibliotecas possuem potencial para o oferecimento desse tipo de serviço, embora algumas dificuldades ainda precisam ser solucionadas, como: falta de pessoal, capacitação da equipe e trabalho colaborativo. Essa constatação de Souza e Souza (2016) evidencia a necessidade de um planejamento que garanta o fortalecimento do serviço e a sua continuidade.

Revela-se, assim, conforme pontuado nos estudos de Souza e Souza (2016) e de Silva e Lima (2018), a necessidade do planejamento e da gestão do SR, seja ele presencial ou digital, orientado por normas específicas. Segundo Accart (2012), a gestão desse serviço requer o uso de recursos tecnológicos que promovam atendimento presencial e digital, tendo como foco a garantia das escolhas ou preferências dos usuários. Santos (2020) corrobora essa afirmação mencionando que a gestão é um processo fundamental, pois garantirá o suporte para concretização das atividades-fim da biblioteca, envolvendo

recursos do tipo: humanos, tecnológicos, financeiros, de comunicação, dentre outros. Para essa garantia, faz-se necessário planejar os recursos, de modo que haja segurança na excelência do que será oferecido, sendo, portanto, esse fundamento que justifica abordar o SR do ponto de vista gerencial.

A partir das fragilidades mencionadas no que tange à gestão do SR, percebe-se que esse serviço carece de um plano de ação que apresente, de modo sistematizado, ações práticas, visando à implementação, à avaliação, à manutenção e à reestruturação do serviço. A base de formalização desse plano, incluindo os seus elementos constitutivos, pode vir das diretrizes da ALA (SANTOS, 2020). As diretrizes da ALA possibilitam a gestão do serviço em sua integridade, considerando elementos como: interação, recursos, avaliação e capacitação da equipe. Isso indica a necessidade de aplicar diagnósticos que mapeiem a realidade das instituições e, a partir da realidade investigada e do que propõem as diretrizes, seja possível elencar recomendações para melhorias do serviço (SANTOS, 2020).

Nesse sentido, apresenta-se, como lacuna de pesquisa, a necessidade de adaptar as diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a e 2017b) para o contexto das bibliotecas universitárias, tendo em vista a abrangência dessas diretrizes e a importância que assumem em contexto mundial (SANTOS, 2020). A escassez de estudos sobre o planejamento do SR (FIGUEIREDO, 1992) e sobre o mapeamento da realidade brasileira considerando os apontamentos das diretrizes revela a existência de uma lacuna ainda não resolvida na realidade prática dos bibliotecários, sobretudo com as novidades que surgem a partir das tecnologias digitais e do uso da internet. Considerando os apontamentos das diretrizes, torna-se possível subsidiar o desenvolvimento do SR, pautando-o na qualidade e minimizando as dificuldades existentes em cada instituição, como escassez de recursos, falta de capacitação, poucas iniciativas de avaliação, dentre outras.

O problema desta pesquisa fundamenta-se na carência de estudos mais abrangentes, que investiguem a realidade do SR, nas bibliotecas universitárias brasileiras. A proposta é ampliar o diagnóstico do SR, não o restringindo a contextos locais, mas verificando o panorama nacional, com o propósito de identificar pontos fortes e fracos que possibilitem a proposição de melhorias. A pesquisa de Santos (2020) mapeou a realidade regional (bibliotecas universitárias da Região Nordeste) constatando a inexistência de diretrizes direcionadas ao funcionamento do SR na realidade analisada. No entanto, o estudo não apontou outros estados ou regiões brasileiras que, devido à diversidade econômica e cultural, poderão trazer novas descobertas e indicações de como melhorar ou ampliar o serviço, considerando as diversas possibilidades apontadas pelas diretrizes da ALA.

Assim, argumenta-se que o estudo de diferentes bibliotecas universitárias poderá apontar mais elementos para compor as políticas ou planos de ação dessas bibliotecas. Os planos de ação desenvolvidos nas instituições de pesquisa brasileiras, como as universidades, podem ser definidos como o produto do diagnóstico que indica recomendações para mudanças organizacionais (ALMEIDA, 2005). De modo similar, o plano de trabalho é constituído como o conjunto de subsídios que permitem uma intervenção em um contexto, ou seja, é um documento que indica os objetivos específicos “[...] e as principais linhas de ação da biblioteca para um período, bem como as metas e resultados a serem alcançados, em consonância com as estratégias da instituição, à qual a biblioteca está subordinada [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 38).

Em síntese, a partir desta problematização, propõem-se testar a seguinte hipótese: “O SR das bibliotecas universitárias brasileiras, em boa parte, atende às recomendações da ALA, com ajustes realizados conforme a realidade da instituição”. Arelado a essa hipótese, que será confirmada ou refutada mediante a aplicação dos processos metodológicos (questionário e pesquisa documental), são formuladas duas questões de pesquisa: *Quais as características do SR das bibliotecas universitárias brasileiras? Quais as ações realizadas pelo SR das bibliotecas universitárias brasileiras, no que se refere à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação, e que estão em concordância com as diretrizes propostas pela ALA/RUSA?*

1.2 Objetivos

Apresentam-se, nas subseções seguintes, o objetivo geral e os específicos.

1.2.1 Objetivo geral

- Correlacionar as ações de gestão no que se refere à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da ALA/RUSA.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1) Refletir sobre o desenvolvimento e os conceitos do SR das bibliotecas universitárias.
- 2) Descrever os elementos que caracterizam o SR do ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação.
- 3) Explorar o papel das cinco leis de Ranganathan como princípio norteador para o acesso às informações nas bibliotecas e para o fortalecimento do SR.

- 4) Realizar um diagnóstico do SR das bibliotecas universitárias brasileiras a partir das diretrizes da ALA/RUSA.
- 5) Identificar os desafios enfrentados na gestão do SR pelas bibliotecas universitárias, a partir das ações que foram implementadas em correspondência com as diretrizes da ALA/RUSA.

1.3 Justificativa

Esta pesquisa se justifica, pois o SR é considerado a própria essência da biblioteca (RANASINGHE, 2012). Portanto, todas as demais atividades intermediárias realizadas na unidade, como aquisição, catalogação, indexação, empréstimos, dentre outras, passam a ser reconhecidas e valorizadas. Segundo Ranganathan (2009), é no SR que se comprova a satisfação ou não da necessidade do usuário da informação. Assim, sem o SR não se justifica a existência das atividades intermediárias, pois tal serviço se comporta como a atividade-fim da biblioteca, mediante um processo amplo que dinamiza o uso das coleções organizadas (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Além disso, o SR estabelece uma aproximação da biblioteca com a comunidade (COSTA; FARIAS, 2019), manifestando-se como o cartão de visita (GROGAN, 2001). Nesse sentido, pelo SR, o usuário estabelece contato com a biblioteca, passa a conhecê-la e aprende a utilizar os seus recursos, por meio do entendimento dos serviços e da organização das coleções, o que revela ser esse um serviço de acolhida (GREEN, 1876), de aproximação direta entre usuário e bibliotecário (RANGANATHAN, 2009).

Nas bibliotecas universitárias, sobremaneira, é nesse serviço que se torna explícita a contribuição da biblioteca, sobretudo com a produção do conhecimento (MUTULA, 2015). A biblioteca, ao fornecer assistência direta para auxiliar as buscas e o uso dos recursos informacionais disponíveis, está contribuindo para que a informação armazenada, sobretudo, nos acervos, seja contextualizada, de modo a fortalecer as pesquisas desenvolvidas pelos usuários. Nas bibliotecas universitárias, essa contribuição do SR é explícita, em especial, nos cursos de treinamento para busca em bases de dados, o que torna o pesquisador capaz de aprofundar as buscas, descobrindo novas informações para seus estudos e pesquisas. De fato, o bibliotecário de referência, na universidade, vai ao encontro dos usuários, consciente de sua função para estimular as atividades direcionadas ao ensino, à pesquisa e à extensão (SANTOS, 2020), alavancando, assim, a produção do conhecimento para a sociedade.

Com esses argumentos, justifica-se a escolha por abordar o SR em bibliotecas universitárias no âmbito de uma tese, considerando as diversas contribuições que esse serviço pode oferecer, não apenas para a biblioteca em si, mas para a universidade, por

consequente, para a própria sociedade, tais como: produção de novos conhecimentos, mediante a oferta diversificada de materiais informacionais; ampliação do uso da biblioteca, por meio da criação de novos canais de comunicação e divulgação; reconhecimento do papel da biblioteca como espaço de descoberta e troca de conhecimentos; estímulo à pesquisa e à leitura, sobretudo na capacitação dos usuários ao utilizar os sistemas de informação para encontrar novos materiais e explorá-los em profundidade, dentre outras. Em suma, entende-se que, ao facilitar o acesso e uso à informação contida nos acervos das instituições, o serviço auxiliará na produção de novos conhecimentos, com estímulo às descobertas científicas, as quais promoverão o desenvolvimento econômico, facilitando a qualidade de vida das pessoas na sociedade.

Assim, justifica-se estudar o SR, propondo estratégias de melhoria, considerando as dificuldades que permeiam esse serviço, como: estabelecimento de instrumentos e ações de avaliação (FIGUEIREDO, 1992); gestão própria do serviço de referência virtual (SOARES, 2009); escassez de recursos humanos e tecnológicos para a gestão do serviço (ACCART, 2012); falta de política que oriente as atividades e as decisões a serem tomadas pelas equipes (SILVA; LIMA, 2018); ausência de diretrizes para nortear as atividades (SANTOS, 2020), dentre outras. Na tentativa de propor melhorias para redução dessas dificuldades, haverá contribuições de natureza teórica, científica, institucional e social.

Essas contribuições terão um efeito prático, ou seja, os resultados poderão ter aplicações no cotidiano dos bibliotecários atuantes nas universidades, dos gestores universitários e dos governantes. Isso porque, mediante um conjunto de diretrizes, formalizadas em um plano de ação e de conhecimento de toda a comunidade universitária, o serviço será mais bem compreendido e reconhecido, por conseguinte, novos recursos poderão ser direcionados à gestão do serviço. Além das contribuições práticas imediatas, haverá contribuições, também, de ordem intelectual, por meio da ampliação do debate sobre a função do SR, debate esse que poderá ocorrer mediante seminários, oficinas e rodas de conversa entre docentes e estudantes vinculados à instituição, os quais estabelecerão vínculos de aproximação com o trabalho realizado pelos bibliotecários, tanto os que trabalham na universidade ou fora dela.

Como contribuição teórica, os resultados serão direcionados para estimular o debate, a fim de esclarecer os conceitos, a dinâmica, os fundamentos e as funções do SR. Ao estimular a reflexão sobre o funcionamento do serviço e a necessidade de uma gestão específica, novas pesquisas poderão ser produzidas sobre o tema, além de fortalecer o debate, também, na sala de aula, sobretudo nos cursos de formação do bibliotecário, de modo que os futuros bibliotecários tenham consciência da importância que esse serviço assume no contexto da biblioteca. Quanto ao contributo de ordem científica, os resultados

práticos da pesquisa fornecerão subsídios para o aperfeiçoamento do SR, de modo que possa estabelecer maior aproximação com pesquisadores no desenvolvimento dos estudos científicos em diversas áreas do conhecimento. Do ponto de vista gerencial, a contribuição é institucional, pois as instituições poderão utilizar o produto da tese (recomendações para compor planos de ação) como parâmetro para o planejamento do serviço direcionado à implementação, à avaliação, à manutenção e/ou à reestruturação do SR, conforme a realidade de cada instituição. Por fim, mas não menos importante, tem-se a contribuição social, considerando os efeitos do produto final (recomendações) na elaboração de políticas e projetos na esfera federal, haja vista a promoção do acesso e do uso da informação, mediante investimentos do poder público.

1.4 Estrutura da tese

Este estudo está estruturado em seis capítulos, incluindo-se esta primeira parte, que contém a introdução. Neste capítulo introdutório, são apresentados o problema da pesquisa, os objetivos, a justificativa e esta subseção que apresenta as divisões do conteúdo explorado ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

O capítulo 2 aborda o referencial teórico-conceitual, elucidando os conceitos, o histórico e as características do objeto investigado, o SR nas bibliotecas universitárias. Ademais, exploram-se também as diretrizes internacionais voltadas a esse serviço, como também são resgatadas as cinco leis da Biblioteconomia, haja vista reforçar os princípios do SR a partir dessas leis.

O terceiro capítulo reserva-se à apresentação dos trabalhos correlatos, explorando os resultados obtidos em estudos relacionados à temática. Essa parte está dividida em duas seções: a primeira descreve o SR do ponto de vista da gestão, considerando os indícios para sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação; e a segunda aborda os estudos que versam sobre a constituição de diretrizes, normas ou políticas voltadas ao SR das bibliotecas universitárias.

Em seguida, apresenta-se o quarto capítulo, o qual expõe a metodologia. Nessa parte, é apresentada a caracterização da pesquisa, com detalhes sobre o universo e a amostra delimitada para investigação, além de expor a divisão do percurso metodológico em etapas, os procedimentos para se coletar dados e as atividades de análise de dados, em cada uma das etapas.

O quinto capítulo expõe os resultados alcançados, em paralelo à discussão. Nesse tópico, os resultados são confrontados com outros estudos publicados (trabalhos correlatos) como também com os fundamentos que alicerçam a pesquisa, possibilitando, assim, sustentar a conclusão da pesquisa que é discorrida na seção de número seis.

O capítulo de número 6 relata a conclusão do estudo, com menção à síntese dos resultados. Ademais, os objetivos são resgatados e confrontados, como também há proposição de estudos futuros e das limitações encontradas ao longo do processo de pesquisa.

Para finalizar, apresentam-se a lista de referências, os apêndices e o anexo. Os apêndices da tese compreendem os dois formulários de coleta de dados (da pesquisa bibliográfica e da pesquisa documental), o questionário estruturado em seis seções, o relatório do pré-teste para melhorias do questionário, o quadro com os nomes e os contatos das instituições e o termo de consentimento livre e esclarecido. Já o anexo está representado pelo parecer de autorização da pesquisa, emitido pelo Comitê de Ética da UFMG.

2 REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEITUAL-METODOLÓGICO

Este capítulo discorre sobre os principais conceitos, o percurso histórico e as características do SR que fundamentaram a elaboração desta tese do ponto de vista teórico-conceitual e também metodológico. Esse serviço é apresentado como o princípio ou essência da biblioteca, pois oportuniza o contato direto do usuário com a unidade de informação, destacando-se, nesse contato, a presença do bibliotecário, profissional munido de conhecimentos técnicos capazes de garantir acolhimento, assistência, instrução e educação do usuário.

Em correlação com as características ou elementos do SR, relata-se, de modo breve, o perfil do bibliotecário de referência e, na sequência, a discussão é mais delimitada, sendo apresentado o contexto (lôcus) de aplicação da pesquisa, as bibliotecas universitárias. Assim, a biblioteca universitária tem suas características principais descritas, sendo considerada unidade de informação que sustenta as atividades de ensino, pesquisa e extensão, por meio da oferta de materiais informacionais que auxiliam as atividades da comunidade universitária. Discorre-se, também, sobre o funcionamento do SR, nessas unidades, com destaque a importância da elaboração de diretrizes que orientem o adequado funcionamento do serviço, haja vista atender diferentes necessidades oriundas do contexto institucional.

Além dos aspectos relacionados ao SR, a presente seção descreve as diretrizes internacionais para esse serviço, como as diretrizes recomendadas pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) e pela ALA. Tais diretrizes manifestam-se como documentos normativos, com recomendações que estabelecem os elementos necessários para o funcionamento do SR, independente da modalidade de biblioteca. As diretrizes da IFLA são exploradas para fins de contextualização e as da ALA são analisadas em detalhes, visto que constituem o fio condutor da pesquisa, por trazerem elementos que possibilitam a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR das bibliotecas universitárias brasileiras.

Portanto, dentre as diversas diretrizes recomendadas pela ALA/RUSA, são detalhadas as diretrizes sobre o desempenho comportamental dos provedores do SR (2013), que descrevem recomendações acerca dos recursos necessários para a gestão do serviço e sua relação com a biblioteca, destacando, nesse processo, o papel do gestor da biblioteca. Além desses documentos, são mencionadas as diretrizes voltadas às competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário (2017a), elucidando, nesse aspecto, o papel exercido pela equipe que executa o serviço. Por fim, são exploradas, também, as diretrizes para implementação e manutenção do SR (2017b), que

detalham os elementos, recursos e procedimentos para o funcionamento do serviço, visando excelência e qualidade no que é oferecido.

Com o propósito de finalizar a seção e reforçar os fundamentos teóricos associados ao SR, tem-se a discussão sobre as Leis da Biblioteconomia, elaboradas por Shiyali Ramamrita Ranganathan, na década de 1930. Assim, as cinco leis são especificadas e, ao mesmo tempo, correlacionadas com as características e com os elementos do SR, com revelação de que há correspondência direta entre as leis e o serviço e que esse se manifesta como o efeito dos fundamentos elucidados em cada lei.

2.1 Serviço de Referência: conceitos, histórico e características

A origem do SR remonta ao século XIX, mediante a implementação de um serviço de assistência oferecido a leitores na Biblioteca Pública de Worcester, nos Estados Unidos (GREEN, 1876). Naquela época, Green (1876) sugeriu a oferta de treinamentos para os bibliotecários, com o propósito de prepará-los para o acolhimento aos leitores com cordialidade e prestatividade, incentivando a prática da leitura e indicando materiais de acordo com o perfil e necessidade dos leitores.

Muitos leitores precisam ser encorajados para explicitar suas necessidades e definirem o tipo de material procurado. Uma recepção calorosa por um amigo simpaticante e o reconhecimento de alguém disponível que ouvirá as perguntas, mesmo que as considere sem importância, são algumas ações que ajudarão os usuários a fazerem perguntas e torná-las mais objetivas (GREEN, 1876).

Embora a proposta inicial do SR era a de orientar as práticas de leitura, o relato da experiência apresentado por Green na I Conferência da ALA, realizada em 1876, revela a assistência prestada, também, a usuários que tenham outros tipos de necessidades, como os profissionais de diferentes áreas e os pesquisadores. Isso revela o papel do serviço no fomento à pesquisa, no estímulo à reflexão e nas buscas por novas fontes de informação (GROGAN, 2001). Essa constatação pode ser confirmada quando, no texto original, declara-se que as pessoas que usam uma biblioteca pública para fins de investigação geralmente precisam de muita ajuda (GREEN, 1876). O autor cita como exemplo a realidade de um pintor de paredes que busca a biblioteca para estimular sua imaginação e encontrar espécies de pintura decorativa.

No caso citado, não caberá ao bibliotecário orientar a busca em livros escritos, mas indicar livros que contenham ilustrações, a fim de satisfazer a necessidade do usuário, em sua tarefa de pintar paredes (GREEN, 1876). Daí a importância do diálogo e interação firmada entre usuário e bibliotecário, na busca pela solução da necessidade (GROGAN, 2001). Na proposta de serviço formulada por Green (1876), destacam-se quatro importantes

indicações: o bibliotecário precisa interagir com os leitores; tratá-los com respeito e cordialidade para adquirir confiança; encontrar livros pertinentes; e reconhecer que existem diferentes demandas e perfis de usuários.

Com a proposta de atendimento personalizado aos leitores da biblioteca, conforme apresentado por Samuel Sweet Green, na Conferência de 1876, nos anos seguintes, o termo “serviço de referência” se consolida na realidade prática de muitas bibliotecas, com a designação de um bibliotecário específico para realizar o atendimento, denominado por Melvil Dewey de “bibliotecário de referência”, no ano de 1888 (SIQUEIRA, 2010). Nas décadas finais do século XIX, após a propagação dos resultados alcançados com a Conferência da ALA, o serviço vai se fortalecendo, com implementação em diversos tipos de biblioteca, com a criação do balcão de referência e com equipe própria para prestação do serviço (HOCKEY, 2016).

Percebe-se que o serviço proposto por Green muito se assemelha com a concepção do serviço prestado nos dias atuais, nas bibliotecas universitárias, embora, naquela época, foi proposto de modo mais abrangente, envolvendo qualquer tipo de solicitação que chegava ao bibliotecário (GREEN, 1876). No decorrer dos anos, as bibliotecas e as informações tornaram-se cada vez mais especializadas e os usuários passaram a exigir mais tempo e atenção dos bibliotecários, ocorrência essa muito comum e predominante nas bibliotecas universitárias (PESSOA; CUNHA, 2007).

Shera (1966) presumiu a especialização do serviço prestado aos usuários, destacando que o SR se tornaria cada vez mais sofisticado, sobretudo, com o desenvolvimento das tecnologias. A expansão no número de bibliotecas universitárias intensificou a atividade de pesquisa, requerendo atendimento mais especializado (GROGAN, 2001). Além disso, com o aumento de bibliotecas especializadas nas áreas comercial, industrial e administrativa, o SR tornou-se mais particular, tendo em vista satisfazer as solicitações dos usuários (PESSOA; CUNHA, 2007).

Accart (2012) concorda com Pessoa e Cunha (2007), ao afirmar que o desenvolvimento do SR se intensificou como resultado do avanço da ciência, cujas bibliotecas universitárias se destacam na atividade de pesquisa. No Brasil, essa ocorrência é confirmada por Figueiredo (1992), ao revelar que as bibliotecas universitárias investiram na implementação desse serviço, principalmente, com o processo de automatização das bibliotecas, no final da década de 1990. No âmbito universitário, os estudos desenvolvidos ao longo dos anos revelaram que, dentre os principais elementos constitutivos do SR, destacam-se os seguintes: as tecnologias (MORENO, 2005), o acervo informacional (OLIVEIRA, 2014), o bibliotecário (LIMA, 2018) e a cultura organizacional (ROSTIROLLA, 2006; FELÍCIO, 2014).

Nesse contexto, além de acolher e indicar obras aos leitores (GREEN, 1876), a partir do século XX, o serviço passou a ter uma característica especializada e com função educativa, ou seja, o usuário é instruído pelo bibliotecário, sobretudo, nas instituições que lidam com pesquisa, como as universidades (SHERA, 1966). Prevalece como fundamento e essência desse processo a interação entre dois agentes para busca de informação e o SR passa a ser caracterizado muito mais que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional, visto que ele “[...] atende uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer [...]” (GROGAN, 2001, p. 22). Nesse sentido, segundo Grogan (2001), o SR torna-se de suma importância por auxiliar os usuários nas pesquisas por novas informações.

Assim, percebe-se que o SR se desenvolveu para uma conotação mais humanizada, a partir da valorização da importância atribuída à necessidade do usuário, cuja implementação do serviço dependerá da realidade de cada biblioteca (FIGUEIREDO, 1992). Com a necessidade de instruir o usuário, como defendido por Shera (1966), Grogan (2001) propôs a oferta de um serviço processual nas bibliotecas universitárias, conduzido por etapas, o que caracteriza o que o autor denomina de processo de referência. Rostirolla (2006) define que a referência constitui um dos processos da biblioteca universitária, e envolve a interação entre usuário e bibliotecário na busca de informação. De modo similar, Lima (2018) entende que esse processo proporciona a satisfação do usuário, quando possibilita o conhecimento e o domínio sobre o acervo, os documentos, as fontes de informações e os recursos que a biblioteca oferece.

Para Grogan (2001), Rostirolla (2006) e Lima (2018), o processo de referência é realizado em oito etapas complementares. Para os autores, o desenvolvimento das etapas está condicionado à interação estabelecida entre dois agentes: um que busca a informação e outro que se coloca a serviço de auxiliar. As etapas são:

- **O problema inicial:** diz respeito a uma indagação ou algo que instigue o usuário, de modo que ele precisa de uma resposta. A fim de conseguir essa resposta, ele procura a biblioteca, na tentativa de encontrar informações que possam satisfazer ou atender a sua dúvida;
- **A necessidade de informação:** refere-se ao desejo de solucionar o problema inicial. A necessidade está relacionada à busca do ser humano por respostas às suas dúvidas, embora muitas dessas dúvidas não estejam claramente formuladas/expresas, mas a ânsia pelo conhecimento existe e instiga o usuário a procurar uma possível solução;

- **Questão norteadora:** essa etapa representa o momento que o usuário consegue expressar o seu problema, formulando um questionamento que seja nítido, descrito por palavras e formulado por uma indagação;
- **Negociação:** constitui a primeira impressão que o bibliotecário tem a respeito do problema e a reação que expressa junto ao usuário, no sentido de conseguir novas pistas para validação da questão norteadora. Isso quer dizer que a questão pode requerer reformulações e ajustes e é nessa etapa que se indicam as modificações, caso sejam necessárias, conforme interação e concordância de ambas as partes (bibliotecário e usuário);
- **Estratégias de busca:** à medida que a questão for negociada e devidamente finalizada, um novo elemento entra em cena que é o sistema de recuperação da informação. Os autores mencionam que, nessa etapa, precisam ser esclarecidas três condições: modo com que o acervo será consultado, quais partes serão analisadas e em que ordem;
- **Busca da informação:** essa etapa constitui a interação com o sistema de informação, ou seja, quando os envolvidos partem para a consulta ao acervo utilizando a tecnologia disponível. Corresponde à operacionalização do que foi definido nas etapas anteriores, cabendo ao bibliotecário fornecer pistas de como reformular as estratégias ou a questão, caso isso seja necessário;
- **Resposta:** é nesse momento que o sistema apresenta os resultados da etapa anterior, ou melhor, é apresentado o retorno do sistema quanto ao que foi representado pelo profissional e o que foi inserido na busca pelo usuário;
- **Solução:** pode ser caracterizada como o produto que, ao ser avaliado pelo usuário e pelo bibliotecário, ambos chegarão à conclusão de que o problema inicial poderá ser solucionado com os resultados alcançados. Ressalta-se que a análise criteriosa e o diálogo, nesse momento, são essenciais para confirmar que a solução foi apresentada em conformidade com a necessidade de informação que levou o usuário a solicitar o serviço e, caso isso não tenha acontecido, faz-se necessário repetir o processo.

A partir dos processos descritos por Grogan (2001) e reforçados nos estudos de Rostirolla (2006) e Lima (2018), percebe-se que o SR, nos últimos anos, ganhou três importantes características, que são: auxílio, aconselhamento e instrução. Tais características foram apontadas, a princípio, por Grogan (2001) e, posteriormente, foram sinalizadas pela ALA, cuja obra de Grogan é utilizada como referência para formulação das diretrizes. Assim, as diretrizes, pautadas nos argumentos de Grogan (2001), revelam que os bibliotecários auxiliam, aconselham e instruem os usuários no acesso a todas as formas de

conhecimento registrado. A assistência, o aconselhamento e a instrução incluem serviço direto e indireto aos usuários (ALA/RUSA, 2017a).

O auxílio prestado ao usuário é uma característica básica do SR nas bibliotecas universitárias e acontece mediante a manifestação do usuário com uma necessidade de informação que possui (LIMA, 2018). Essa característica do serviço é explorada pelas diretrizes da ALA, sobretudo, quando determinam as competências dos bibliotecários no atendimento prestado. Nessas competências, o bibliotecário auxilia o usuário na avaliação, no gerenciamento, na formatação, no armazenamento, no uso ou na exibição de informações, como também ajuda na identificação e na obtenção de informações (ALA/RUSA, 2017a).

O aconselhamento é outra característica importante, constituída como parte do auxílio e que envolve sugestões fornecidas pelo bibliotecário durante o processo de referência (LIMA, 2018). As diretrizes da ALA também consideram essa característica do serviço, sugerindo a necessidade da indicação no uso de outras fontes, identificando e apresentando fontes altamente recomendadas (ALA/RUSA, 2017a), além da indicação de fontes oferecidas em outras bibliotecas (ALA/RUSA, 2017b).

A instrução, também associada ao auxílio e ao aconselhamento, representa o conjunto de instrumentos utilizados para guiar o usuário, como, por exemplo, os manuais de serviço direcionados para busca da informação pelos usuários (ROSTIROLLA, 2006). A ALA/RUSA também se preocupa com essa característica do SR, sugerindo que as bibliotecas desenvolvam programação, exibições, tutoriais e outros materiais instrucionais especializados que reflitam a diversidade cultural da comunidade (ALA/RUSA, 2017b).

A diversidade de recursos e funções do serviço fortalece a necessidade de planejamento, avaliação e reestruturação, e constitui uma realidade em diversas partes do mundo (TAMMARO; SALARELLI, 2008). No contexto francês, por exemplo, o SR assume a função de disseminador de qualquer serviço oferecido pela biblioteca universitária, com a presença do bibliotecário para mediar as atividades (ACCART, 2012). Na Itália, o SR, sobretudo, quando oferecido com recursos digitais, passou a estimular a formação e a aprendizagem dos usuários, desenvolvendo competências necessárias à seleção e ao uso da informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). No Brasil, a utilização desse serviço na busca por informação relevante e com uso das tecnologias digitais ainda não é considerado como essencial para o desenvolvimento econômico, financeiro e social (PESSOA; CUNHA, 2007), embora essa realidade venha se modificando, com um serviço que prioriza os novos processos de referência, a educação de usuários e os treinamentos de novos funcionários (LIMA, 2018), além da expansão dos canais de comunicação que aproximam os usuários da biblioteca (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018).

Importante reforçar que o SR visa a atender três funções, que são: oferta de fontes de informação, capacitação de usuários e práticas de orientação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). O Quadro 1 apresenta as definições de cada uma dessas funções atribuídas ao SR.

QUADRO 1 - Funções principais do SR nas bibliotecas universitárias

Função	Definições
1 - Oferta de fontes de informação	Serviço que oferece ao usuário a informação de que ele necessita ou a citação dos recursos onde pode encontrar a informação que procura como resposta a demandas precisas.
2 - Capacitação de usuários	Diz respeito à oferta de treinamentos, por meio de cursos que possibilitem ao usuário aprender a fazer pesquisa e usar os recursos digitais.
3 - Práticas de orientação	Estão associadas à ação de auxílio guiado, ou seja, uma ajuda realizada de modo pró-ativo, para que o usuário identifique exatamente os recursos e os serviços de que ele precisa, por meio de listas ou serviços oferecidos no balcão de referência.

FONTE: Tammaro e Salarelli (2008, p. 271).

A oferta de fontes de informação constitui o propósito essencial das bibliotecas no fomento ao estudo e à pesquisa, com esforços de que o acervo seja atualizado e diversificado, tanto quanto aos tipos de documentos, quanto aos suportes (ACCART, 2012). A capacitação de usuários é outra importante característica do SR, pois comprova o papel educativo da biblioteca, ao oferecer condições para que seus usuários tornem-se autônomos nas buscas e aptos a avaliar o que é encontrado (RANGANATHAN, 2009). Por fim, as práticas de orientação correspondem ao diálogo estabelecido entre os dois agentes no momento da interação, mediante um processo de comunicação, que conduz o usuário ao encontro da informação desejada (GROGAN, 2001).

As três funções apresentadas no estudo de Tammaro e Salarelli (2008), em especial a capacitação e orientação, possibilitam a presença de dois agentes humanos, cujas tecnologias manifestam-se como facilitadoras ou auxiliadoras que permitem a interação, como pontuaram Hervieux e Tummon (2018). Ao apresentar o contexto do SR nas bibliotecas universitárias da Europa, Accart (2012) defende que o serviço é caracterizado como um processo de intervenção que demanda a ação do bibliotecário para promover o atendimento a necessidades específicas.

Ademais, com a diversificação dos recursos tecnológicos presentes nas bibliotecas universitárias, além do contato face a face, a interação passa a ser mediada, também, com auxílio de computadores e outros dispositivos. Essa ocorrência faz surgir um serviço fornecido com auxílio de tecnologias digitais, denominado de SR digital² (OTLET,

² Nesta tese, defende-se o argumento de que a expressão “Serviço de Referência Digital” constitui um novo estágio do SR, ou seja, é o serviço “[...] prestado via internet, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional [...]” (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70). Portanto, a expressão “Serviço

1989; ACCART, 2012). Segundo Hervieux e Tummon (2018), o serviço digital é prestado de modo instantâneo, haja vista atender aos usuários locais e distantes. Para Anyim (2018), mesmo com o uso das tecnologias, a essência do serviço prevalece, mediante as suas principais características, que são o auxílio, o aconselhamento e a instrução. Essas características possibilitam a comunicação interpessoal, que pode ser realizada de modo presencial ou digital, cujo conhecimento, ideia ou mensagem são interpretadas e transmitidas entre bibliotecários e usuários (ANYIM, 2018).

O SR digital tem seu ápice com a adesão às tecnologias disponibilizadas na internet, denominadas, neste estudo, de tecnologias digitais, um tipo específico de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)³. O resultado dessa ocorrência foram as iniciativas de criação das equipes de trabalho on-line, por meio do balcão de referência digital (KHAN *et al.*, 2017). Nesse contexto, o serviço pode ser iniciado de modo digital, cujos usuários empregam tecnologia para se comunicar com o pessoal de serviços sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados com frequência incluem chat, videoconferência, e-mail, mensagens instantâneas e texto (ALA/RUSA, 2017b).

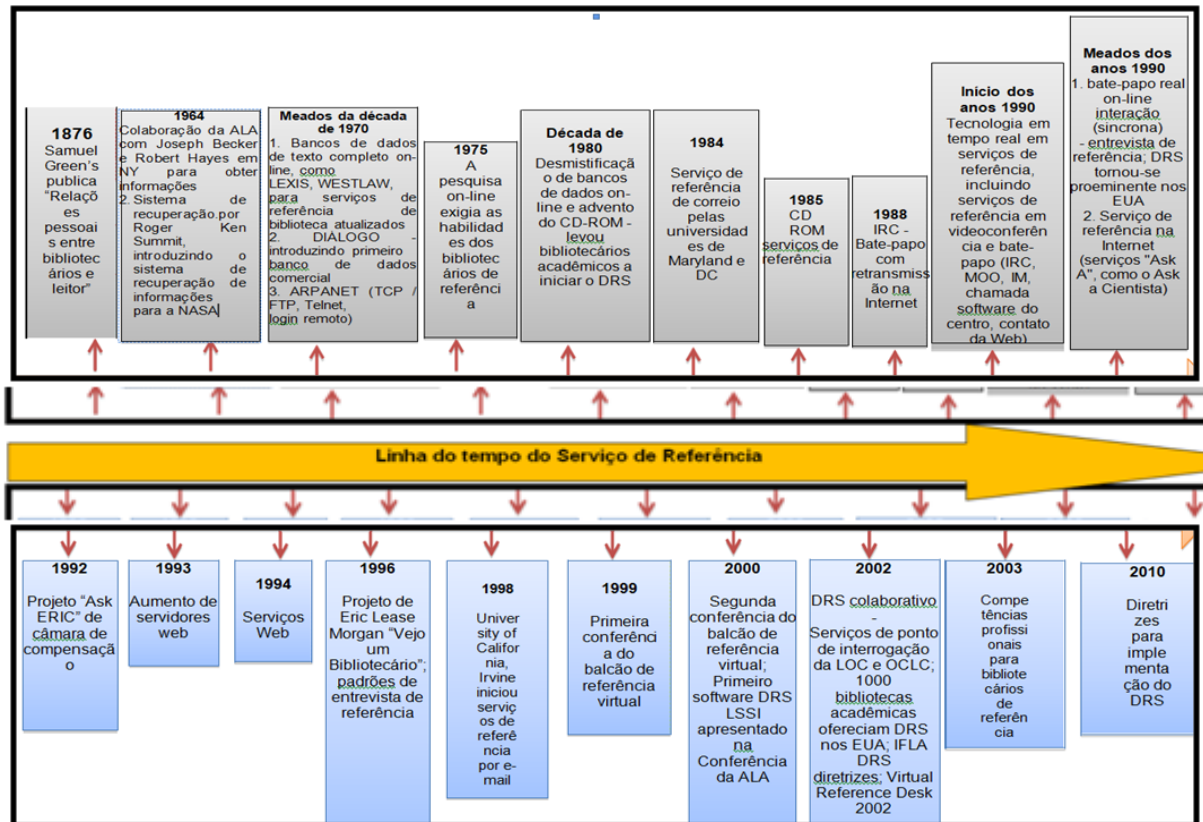
Nesse contexto, o SR oferecido nas bibliotecas universitárias passa a ser constituído por vários elementos, como: o usuário do serviço, a interface (que representa o meio usado para interagir com os usuários, tais como: e-mail, formulário web, chat, videoconferência, entre outros recursos), a informação, os recursos humanos e os eletrônicos (incluindo aqueles baseados em CD, em mídia impressa, eletrônica e digitalizada), bem como recursos de impressão (OYEWOLE; OLADEPO, 2017).

Como se observa nos conceitos e nas características do SR, constata-se que ele foi se desenvolvendo ao longo dos tempos. No intuito de mapear a trajetória evolutiva desse serviço, apresenta-se a Figura 1, que expõe o panorama internacional das ocorrências relacionadas ao SR, crescimento esse percebido, principalmente, no serviço prestado nas bibliotecas universitárias.

de Referência Digital” é parte constituinte de um serviço mais abrangente, que pode ser oferecido com recursos da internet ou não, denominado SR.

³ Denomina-se, neste estudo, TIC “[...] dispositivos produzidos pelo engenho humano com a finalidade de obter, armazenar e processar informações [...]” (SANTOS, 2014, p. 15). Sendo assim, artefatos em qualquer tipo de suporte têm essa característica. No entanto, quando depende do meio digital (web), considera-se, neste estudo, que se trata de um tipo de TIC, denominado de tecnologias digitais ou ainda tecnologias da internet.

FIGURA 1 – Percurso histórico do SR



FONTE: Khan *et al.* (2017, p. 1245, tradução nossa).

A partir da análise à Figura 1, é possível perceber um longo percurso histórico do SR, desde 1876 a 2010. De acordo com Siqueira (2010), antes de 1876, as bibliotecas focavam nas práticas de catalogação de documentos, sem um serviço voltado diretamente ao usuário na busca pelos documentos disponibilizados nos acervos. Para Khan *et al.* (2017), no século XIX, o SR foi sendo constituído, com algumas iniciativas empíricas, cujo termo "Serviço de Referência" apareceu na literatura, no ano de 1876, em Conferência realizada pela ALA, destinada a explorar os serviços prestados aos usuários nas bibliotecas, conforme já mencionado e reforçado por meio das informações expostas na Figura 1.

Ainda explorando a Figura 1, nota-se que, nas primeiras décadas do século XX, o serviço se destacou com a atividade de acolhimento e pesquisas realizadas no balcão de referência. A partir da década de 1940, com os processos de automatização, o SR passa a ser oferecido com uso de CD-ROM, seguido das primeiras pesquisas realizadas pela internet, nos anos 1980. É no final da década de 1990, que muitos canais de comunicação, como o e-mail, passam a ser utilizados como forma de contato entre profissional e usuários, na busca por informação, sendo o final da década seguinte consolidado pelos primeiros serviços com comunicação em tempo real (síncrona) (KHAN *et al.*, 2017).

Conforme explicitado na Figura 1, na década de 1980 e 1990, com os processos de automatização, o serviço passa a ser planejado, sobretudo, com a disponibilização de respostas prontas, conforme a rotina de demandas que chegam à biblioteca (FIGUEIREDO,

1992), além das práticas de disseminação ofertadas com as bases de dados em CD ROM e, nos próximos anos, bases disponibilizadas no ambiente web (KHAN *et al.*, 2017). Esse cenário despertou a formação de uma equipe treinada com especialistas de referência, em várias áreas de conhecimento, trabalhando juntos com estudantes, de modo a tornar as buscas mais definidas, facilitando o uso da informação para a pesquisa científica (LENKART; YU, 2017).

No contexto das tecnologias digitais, a função educacional (instrução) tende a se ampliar, haja vista as possibilidades de recursos educativos que podem ser oferecidos, com uso de tecnologias interativas e no contexto da aprendizagem colaborativa (ECKEL, 2007). Assim, os bibliotecários de referência, nas bibliotecas universitárias, fazem parcerias com professores, na garantia de que os usuários sejam capazes de encontrar, avaliar e usar a informação disponibilizada, estando ela em diferentes formatos, à escolha do estudante (ECKEL, 2007).

Nesse contexto, a assistência prestada na busca por informação relevante se intensifica, sobretudo, a partir do desenvolvimento científico e tecnológico, conduzido por grandes organizações ligadas à Organização das Nações Unidas (ONU) (KHAN *et al.*, 2017). Nesse período, segundo esses autores, o SR vai sendo implementado em bibliotecas especializadas e universitárias e vai ganhando mais reconhecimento, pela contribuição que exerce para a pesquisa científica em busca nos sistemas de recuperação da informação, ocorrência essa que provocou a intensificação dos estudos e eventos científicos por parte da ALA.

A década de 2000 é marcada com o nascimento do serviço prestado em ambiente digital, mediante o uso de softwares especializados para disseminação seletiva da informação (DSI)⁴ em bases digitais, além do nascimento dos serviços cooperativos⁵, com utilização dos canais de contato e interação, potencializados com os recursos da web 2.0 (KHAN *et al.*, 2017). É também na primeira década do século XXI que se fortalecem as iniciativas voltadas à educação do usuário, prática essa muito comum nas bibliotecas universitárias (ACCART, 2012), principalmente, nos processos de buscas realizadas nos sistemas informatizados (KHAN *et al.*, 2017).

⁴ A DSI é entendida como a propagação de informações específicas, direcionadas a públicos com necessidades bem definidas de informação. A finalidade desse processo é garantir que materiais sejam selecionados a partir de demandas particulares, tendo em vista atender necessidades de um público especializado (BARROS, 2003).

⁵ Entende-se como serviços cooperativos, o conjunto de atividades desenvolvidas em cooperação, cujas bibliotecas formam redes de compartilhamento de dados, informações e recursos. Esse processo se intensificou com o crescimento das redes de cooperação digitais, embora a prática da cooperação remonta aos primeiros serviços de catalogação cooperativa, em meados do século XX, tal como o intercâmbio de fichas catalográficas (BARBOSA, 1979) e o compartilhamento de cópias impressas de materiais, por meio do processo de comutação bibliográfica (COMUT) (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA) (IBICT, 2022).

Assim, entre 2000 e 2010, as principais discussões da ALA/RUSA concentraram-se no uso das tecnologias digitais no SR. Nesse processo, destaca-se a necessidade de implementação de serviços colaborativos, além da formulação de competências para os profissionais que trabalham na oferta do serviço (ALA/RUSA, 2017b).

No contexto universitário, o SR adquire uma concepção educativa, com estratégias voltadas à capacitação do usuário, surgindo os programas de treinamento, criação de tutoriais, dentre outras ações, cujo fim é a autonomia do usuário no uso dos recursos oferecidos pela biblioteca para acesso à informação (BANDYOPADHYAYI; BOYD-BYRNES, 2016). Assim, profissionais do meio universitário (professores, bibliotecários, dentre outros) ligados aos processos de ensino, pesquisa, extensão e gestão são convocados a responder às demandas informacionais dos estudantes, a auxiliá-los a decifrar o universo informacional e a ajudá-los no processo de criação de habilidades, que possibilitem o acesso à informação de maneira autônoma e crítica (SANTOS; MACHADO, 2014).

A análise da trajetória histórica do SR indica que ele precisa ser planejado, a fim de ser implementado, garantindo a sua manutenção, por meio de avaliações que forneçam melhorias (CÔTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016). Isso justifica a necessidade do estabelecimento de diretrizes a serem utilizadas na implementação, avaliação e melhorias desse serviço (ALA/RUSA, 2013). Essa necessidade é sentida, sobretudo, a partir de 2010, cujo serviço diversifica os modos com que interage com os usuários (KHAN *et al.*, 2017), e as diretrizes passam a ser formuladas como recomendações, cabendo a cada biblioteca adequá-las aos seus contextos (ALA/RUSA, 2013). Os objetivos das diretrizes é indicar ações a serem implementadas, tendo em vista “[...] antecipar desenvolvimentos em serviços de referência usando uma abordagem ampla e ainda manter a especificidade suficiente para que o serviço seja útil [...]” (ALA/RUSA, 2013, on-line, tradução nossa).

O uso das diretrizes na implementação, avaliação e indicações de melhoria ao SR é uma necessidade, tendo em vista o que pontuou Ranganathan (2009), ao proferir que a biblioteca é um organismo em crescimento, ou seja, adapta-se às tecnologias que vão surgindo e reestruturam-se os serviços para atendimento às diferentes necessidades dos usuários. Os estudos realizados pela ALA/RUSA (2013, 2017a e 2017b) revelam o que as bibliotecas poderão fazer, ao buscarem a qualidade do serviço e a sua constante melhoria ao longo do tempo. Da mesma forma, as diretrizes da IFLA esclarecem acerca da necessidade das bibliotecas descreverem normas, que possibilitem o fortalecimento do serviço e a garantia da padronização, o que facilitará as tomadas de decisão e o gerenciamento dos recursos disponíveis para o serviço.

2.1.1 O bibliotecário de referência

Segundo Grogan (2001), o bibliotecário de referência é o profissional que promove o atendimento personalizado aos usuários, facilitando o acesso à informação. O autor menciona que esse profissional possibilita a ligação entre usuários e as fontes de informação contidas no acervo. Accart (2012) complementa essa discussão, reforçando que o bibliotecário de referência representa um dos principais elementos necessários para garantir a gestão do SR.

Com esse fundamento, entende-se que o bibliotecário de referência caracteriza-se como o intermediador no acesso à informação, educador no uso das fontes e dos recursos de pesquisa e instrutor, ao esclarecer dúvidas dos usuários (ANJOS; CALIXTO; MARTINS, 2012). Trata-se daquele que auxilia o processo de construção do conhecimento, por meio da comunicação formal ou informal “[...] com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada, usando todos os mecanismos disponíveis [...]” (LIMA, 2018, p. 22).

Na visão de Lima e Araújo (2020, p. 04), a atuação do bibliotecário de referência é garantir a fluidez da informação no atendimento, de modo que o material do acervo e seus recursos informacionais sejam utilizados para proporcionar benefícios aos usuários, “[...] pois a finalidade do SR é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os usuários que necessitam delas”. Com efeito, o papel desse profissional “[...] ganha contornos estratégicos com a intensidade da demanda das necessidades informacionais e com a atualização e capacitação profissional dos usuários frente ao cenário das tecnologias da informação e comunicação [...]” (UNGER, 2022, p. 75).

Ao desenvolverem um estudo específico no ambiente universitário, Vassilakaky e Papaconstantinou (2015) descobriram que a principal contribuição do bibliotecário de referência está no auxílio à aprendizagem. Essa constatação, segundo os autores, reforça que bibliotecários de referência, em conjunto com os docentes, trabalham em sintonia, na tentativa de que sejam oferecidos materiais de estudo, de modo a atender os objetivos, as bibliografias e os assuntos indicados nos currículos dos cursos de formação universitária.

Para garantir a gestão do SR, o bibliotecário de referência é munido de habilidades técnicas de atendimento, como saber ouvir, dialogar, instruir, dentre outras (GROGAN, 2001). Além disso, adquire habilidades gerenciais, monitorando as atividades, delegando tarefas às equipes e administrando os recursos disponíveis. Em síntese, é atribuído a esse profissional o compromisso com o adequado funcionamento do serviço e sua melhoria contínua, possibilitando à equipe interpretar, avaliar e/ou utilizar os recursos de informação, tendo em vista auxiliar os usuários com suas necessidades específicas de informação (ALA/RUSA, 2013).

Dentre as atividades práticas comumente realizadas pelos bibliotecários de referência, sobretudo nas bibliotecas universitárias, destacam-se como principais: responder às perguntas de pesquisa dos usuários, de modo presencial; atender às demandas que chegam pelos diferentes canais de comunicação, como: telefone, e-mail e chat; elaborar programas de treinamentos; e promover a ligação com os departamentos e unidades acadêmicas da instituição (JAMESON; NATAL; NAPP, 2019).

2.1.2 O Serviço de Referência no contexto universitário

As bibliotecas são espaços que organizam e disponibilizam informação para públicos com perfis distintos, com o propósito de gerar conhecimento. Nesse mesmo fundamento, sustenta-se a biblioteca universitária, caracterizada como um tipo de biblioteca que interfere na formação profissional das pessoas, ao fornecer recursos de informação para habilitar o exercício dos futuros profissionais (LUKMAN; ANDANWERTI; MELIANA, 2021). Essas unidades têm como principal objetivo amparar as atividades de ensino, pesquisa e extensão no contexto das universidades, além de garantir a mediação do acesso informacional, com a finalidade de auxiliar as pesquisas acadêmicas, utilizando de suportes variados, sejam eles no formato físico ou eletrônico (RIBEIRO; CHAHINI, 2021).

No entendimento de Cox (2021), as bibliotecas universitárias refletem os objetivos das instituições que as mantêm, devendo se adequar tanto às demandas da comunidade acadêmica, incluindo professores, alunos e auxiliares, como também deve haver preocupação com a própria comunidade que está em seu entorno. O autor também cita as oportunidades que vêm se ampliando, sobretudo com o uso das tecnologias digitais. Isso faz reforçar o compromisso da biblioteca universitária com a aprendizagem dos estudantes, a sua configuração como espaço público, de acolhimento aos diferentes tipos de usuários e a diversificação dos serviços e produtos oferecidos, os quais precisam ser planejados e gerenciados, conforme os projetos e políticas defendidos pela instituição (COX, 2021).

Santos e Silva (2021, p. 3) relatam que uma instituição tão complexa, obviamente, é composta por setores dedicados à execução das muitas atividades que dela são esperadas. No caso das bibliotecas universitárias, segundo os autores, “[...] um dos setores que melhor representa as muitas relações e facetas que esse tipo de biblioteca é capaz de construir é o SR [...]”. No contexto apresentado por Cox (2021), considerando a importância assumida pela biblioteca universitária, a sua constante reestruturação, conforme os propósitos institucionais, e tendo em vista a importância de se gerenciar os recursos disponíveis, para atendimento à diversidade de demandas, entra em cena o planejamento e a gestão do SR (ACCART, 2012).

O SR, no contexto universitário, assume a função de qualificador das informações que sustentarão as atividades acadêmicas. Isso porque, ao oferecer esse serviço, o foco está na qualidade das informações, ou seja, o propósito é evitar ruídos informacionais ou, até mesmo, a disseminação de informações falsas ou desconexas das necessidades do público (NASCIMENTO; RIBEIRO; MIRANDA, 2021). Ademais, é função básica do SR, na universidade, viabilizar a produção do conhecimento, por meio do estímulo às pesquisas realizadas nos acervos, e essa produção de conhecimento depende da própria equipe, que aprende junto com os usuários e estimula o compartilhamento do que é descoberto, fortalecendo, assim, o conhecimento produzido na universidade (ALMEIDA; MELLO, 2018).

Em virtude da importância que assume no contexto universitário, confirma-se que o SR, assim como os demais serviços, como desenvolvimento da coleção, catalogação, indexação, classificação, dentre outros, precisa ser regido por diretrizes que nortearão as atividades, cujo objetivo vai além da padronização, envolvendo, também, a possibilidade de que o serviço seja mantido e melhorado, ao longo do tempo (SANTOS, 2020). Com efeito, as diretrizes serão formalizadas, por meio de uma política de SR, visando, sobretudo, “[...] o desenvolvimento de ações que permitem ao SR atuar como apoio, devidamente estruturado, junto às necessidades informacionais da comunidade de usuários [...]” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 6).

Em sintonia com esse contexto direcionado à constituição de diretrizes para o SR oferecido nas bibliotecas universitárias, a próxima seção apresenta as diretrizes para o SR, iniciando com a definição do termo. Em seguida, contextualizam-se as diretrizes da IFLA e são detalhadas as diretrizes da ALA/RUSA, considerando os elementos e as orientações propostas por essas instituições para o SR.

2.2 Diretrizes para o Serviço de Referência

O termo “diretriz” constitui apontamentos que orientam e direcionam ações práticas, mediante o estabelecimento de um conjunto de princípios e normas que estabelecem o funcionamento da organização ou parte dela (SANTOS, 2020). O Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa (2021) define diretriz como um rascunho delineado de um plano, um prospecto, um programa a ser seguido, na prática. Já o Glossário de Termos Técnicos do Ministério Público (2012) considera que as diretrizes são as instruções que norteiam o estabelecimento das ações para se alcançar os objetivos do plano.

Aproximando o conceito das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tem-se a definição apresentada por Almeida (2005), no contexto do planejamento estratégico de recursos e serviços de informação. Nesse segmento, as diretrizes constituem

as políticas de informação, a contemplar “[...] os planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade à organização [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 6). De modo similar, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 128) mencionam que diretrizes representam “[...] o conjunto de instruções a serem seguidas para que sejam alcançados os objetivos de uma organização”. Segundo os autores, as instruções que compõem as diretrizes possuem caráter sugestivo, norteado por fundamentação, ao contrário dos manuais de serviço, os quais também possuem instruções, porém com aspecto mais operacional e direcionado à execução de uma prática ou fazer.

Em específico, para o SR, diretrizes internacionais são propostas pela ALA/RUSA e pela IFLA, elucidando as principais ações que podem ser colocadas em prática em diferentes contextos biblioteconômicos. As diretrizes da IFLA são apresentadas com o fim de contextualizar a importância do uso de normas ou recomendações para formalização de ações práticas no SR. Já as diretrizes da ALA/RUSA apresentam elementos a serem considerados em um processo de gestão do serviço, o que justifica o detalhamento dessas diretrizes do ponto de vista da implementação, da avaliação, da manutenção e da reestruturação do SR nas bibliotecas universitárias. As próximas seções apresentam essas diretrizes.

2.2.1 Diretrizes da IFLA

A IFLA é uma associação de bibliotecários de âmbito internacional, ou seja, ela representa as demais associações de bibliotecários existentes em diferentes países. Caracterizada como o principal órgão internacional que representa os interesses dos serviços de biblioteca e informação e de seus usuários, a entidade foi fundada em 1927, na cidade de Edimburgo, na Escócia, em uma conferência internacional. Nos dias atuais, a IFLA tem mais de 1.500 membros em mais de 150 países ao redor do mundo, com sede na Biblioteca Real dos Países Baixos, localizada em Haia (IFLA, 2017a).

Com o intuito de facilitar o desenvolvimento dos serviços oferecidos a seus associados e aos bibliotecários, no contexto mundial, a IFLA tem trabalhado com a constituição dos grupos de estudo, que compõem as divisões da entidade, tais como: divisão de bibliografia, catalogação, alfabetização informacional, dentre outras. A função de uma divisão é “[...] coordenar as atividades profissionais de seus membros e garantir uma boa comunicação entre suas seções”, ou seja, oportunizar maior integração entre os setores que formam a instituição (IFLA, 2017b, on-line, tradução nossa). Das 13 divisões existentes, tem-se uma específica para trabalhar com o SR.

A divisão intitulada “Serviço de Referência e Informação” tem o papel de oferecer aos interessados indicações de como fortalecer a prática do SR, considerando a realidade

de cada biblioteca, seja ela de qualquer modalidade (escolar, universitária, especializada, dentre outras) (IFLA, 2017b). Os interesses atuais dessa seção “[...] abrangem o ambiente eletrônico e as mudanças resultantes no trabalho de referência, o papel futuro do trabalho de referência e a qualidade dos serviços de referência [...]” (IFLA, 2017b, on-line, tradução nossa).

Segundo Soares (2009), as diretrizes da IFLA são aplicáveis ao serviço digital, ou seja, as diretrizes definem padrões comuns para o atendimento on-line e sua infraestrutura tecnológica, principalmente, no que tange aos serviços cooperativos e ao desenvolvimento dos recursos compartilhados. De acordo com a autora, as diretrizes apresentam elementos e fundamentação própria que podem ser aplicados ou adaptados em qualquer modalidade de biblioteca, sobretudo, bibliotecas que utilizam de diferentes suportes tecnológicos, incluindo as tecnologias disponibilizadas na internet. Analisando as diretrizes, fica claro que elas foram desenvolvidas, considerando a diversidade dos países, em diferentes continentes (IFLA, 2017b). Isso evidencia que tais diretrizes podem contribuir para orientar o trabalho realizado nas bibliotecas universitárias brasileiras espalhadas nas cinco regiões do Brasil.

Além das diretrizes abordarem os recursos tecnológicos e os serviços cooperativos que podem ser estabelecidos em rede, as diretrizes da IFLA também elencam responsabilidades da equipe envolvida, a saber: fornecer um auxílio mais eficaz, mostrar cortesia profissional, receber as perguntas do usuário e fornecer respostas rápidas, criar e acatar política das respostas, adotar estratégias de busca consistentes, responder a todas as questões recebidas, dentre outras (SOARES, 2009). No que tange ao auxílio, a equipe pode acompanhar os usuários durante as pesquisas, capacitando-os ao uso dos recursos e instruindo para o entendimento e aplicação das estratégias de busca. A cortesia é uma competência que aumentará a aproximação entre equipe e usuários, de modo que o diálogo seja mais profundo e detalhado. O fornecimento de respostas rápidas exige a antecipação das demandas, cujas respostas sobre determinados materiais informacionais já fiquem previamente reservadas, no intuito de que todas as perguntas sejam respondidas. Por fim, a equipe conhece as estratégias de busca e as ensina aos usuários, seja nos treinamentos ou nas interações durante o processo de referência (IFLA, 2017b).

Uma análise realizada no *website* da IFLA possibilitou constatar que a seção de referência surgiu no ano de 1998, com vistas realizar estudos que gerem publicações, compartilhamento de recursos e diretrizes para nortear a implementação do SR. Os estudos têm como foco temas associados a: usuários do serviço; organização, educação e equipe; ética e prestação de serviços de alta qualidade; impacto das mídias sociais e tecnologias móveis; coleções de referência em um mundo digital; mudança de modelos de negócios de editores para fornecimento de informações de referência; e marketing/visibilidade do serviço.

O intuito do grupo de trabalho é “[...] fornecer um fórum para informações sobre a natureza do trabalho de referência em diferentes partes do mundo”, ou seja, busca-se a participação de profissionais de diferentes países, com a finalidade de identificar diferentes realidades e estabelecer recomendações, considerando essas realidades (IFLA, 2017c, on-line, tradução nossa).

No que tange à formulação de diretrizes específicas para o SR, a IFLA estabeleceu, no ano de 2002, diversas recomendações para as unidades que desejam implementar e avaliar o SR no contexto digital. A análise dessas diretrizes permitiu identificar que elas objetivam

[...] promover as melhores práticas de referência digital de forma internacional. O ambiente on-line é adequado exclusivamente para modelos de trabalho e consórcios e para o desenvolvimento de recursos compartilhados. Bibliotecas de diferentes países podem ter tradições diferentes de serviço público, que afetam tanto suas práticas de referência atuais quanto às expectativas de seus clientes. Mas também é importante reconhecer que as novas tecnologias permitirão aos bibliotecários redefinir o escopo de seus serviços públicos. Essas diretrizes tentam criar alguns padrões comuns a partir de tradições diversas na esperança de que isso permita à comunidade mundial de bibliotecários explorar livremente as possibilidades (IFLA, 2002, p. 1, tradução nossa).

Considerando as recomendações mencionadas e tendo como base a realidade brasileira, que é diversificada, contendo regiões com perfis socioeconômicos distintos, as diretrizes da IFLA podem fornecer indícios para a elaboração de projetos e políticas, sobretudo, quanto à alocação de recursos para regiões mais vulneráveis. Conforme reforçado por Figueiredo (1994), Soares (2009) e Santos (2020), a diversidade do Brasil indica que os padrões internacionais de qualidade representam o primeiro passo para a oferta de recursos suficientes para a concretização de serviços de qualidade, em especial quanto à formalização de políticas e projetos governamentais de atendimento às instituições públicas.

As diretrizes da IFLA estão estruturadas em duas grandes seções: administração de serviços de referência digital e a prática de referência digital. Na primeira seção, são reveladas algumas sugestões aos bibliotecários: examinar os procedimentos e as políticas institucionais existentes antes de estabelecer novos serviços; determinar como eles podem ser afetados por uma transição ou adição de um ambiente digital; pode ser necessário revisar políticas de serviço de longa data; e esclarecer e adaptar os serviços para esse novo ambiente. Na segunda seção, é fornecida orientação para o profissional da referência digital, além de articular padrões de prática para facilitar o trabalho colaborativo.

Também para a seção destinada à prática do serviço, são descritas algumas recomendações para os profissionais, a saber:

- Antes de estabelecer um SR digital, é importante esclarecer a clientela-alvo;

- Considere como o uso da tecnologia pode afetar e/ou expandir o usuário de uma instituição;
- A localização física é menos importante quando uma instituição está presente on-line;
- Além dos usuários tradicionais da biblioteca, novos e diferentes tipos de usuários podem escolher e aproveitar as vantagens dos serviços ofertados de modo on-line (IFLA, 2002).

As diretrizes da IFLA, no decorrer dos anos, passaram por 12 traduções, com algumas modificações realizadas. Na tradução de 2006, por exemplo, foram acrescentadas informações para o uso do chat, tais como principais:

- Recomenda-se iniciar a interação com o usuário, assim que ele envia a pergunta;
- As perguntas devem ser respondidas, considerando a ordem de chegada;
- O bibliotecário precisa ter ciência dessa ordem;
- Procurar atrair e motivar o usuário para que ele não se sinta abandonado;
- Capacitar e motivar os membros da equipe (IFLA, 2006).

Para Santos, Barbosa e Souza (2013), essas recomendações são essenciais para qualificar o serviço, ao mesmo tempo em que levantam possibilidades para a criação da política de informação para serviços oferecidos em meio digital. Saliencia-se que, em conjunto com as diretrizes da ALA/RUSA (2017b) direcionadas ao serviço digital, seja possível “[...] atender a todos os usuários, independente de sua localização geográfica, com a mesma qualidade oferecida em seus serviços presenciais” (SANTOS; BARBOSA; SOUZA, 2013, p. 1). Importante reforçar, com base nesses autores, que a qualidade dos serviços presenciais (face a face) está ligada ao atendimento imediato e ao fornecimento de informações condizentes com as necessidades dos usuários. Portanto, os serviços digitais precisam se basear nesse mesmo propósito.

Na visão de Soares (2009), tanto as diretrizes da ALA quanto da IFLA constituem instrumentos de padronização, que garantem flexibilização, conforme a realidade de cada contexto. Isso porque, conforme mencionado no texto de ambas as diretrizes, as recomendações não são taxativas, como também não possuem aspecto legal ou impositivo, cabendo a cada instituição avaliar sua realidade e fazer as adequações necessárias. Santos (2020) complementa esse argumento, afirmando que as instituições brasileiras, ao adotarem essas diretrizes, devem levar em conta a necessidade e o perfil dos usuários, a quantidade de recursos despendidos para as bibliotecas, como também a cultura organizacional de cada região ou contexto. Assim, o que se argumenta, neste estudo, é a importância do uso dessas diretrizes como padrões de qualidade para o SR, cabendo às instituições analisar a

realidade específica, fazer as adequações necessárias e, por fim, desenvolver políticas e projetos para alocação de recursos por parte dos órgãos governamentais ou dos gestores institucionais.

Adentrando-se a essas normas internacionais, é possível que o serviço seja mais qualificado, por conseguinte, promoverá o sucesso, a competitividade e o crescimento da unidade de informação (SOARES, 2009). Ressalta-se que as diretrizes que não puderem ser aplicadas, a instituição irá adaptar ou fomentar os projetos, políticas e programas de investimentos públicos. Assim, Santos (2020) recomenda que os estudos concentrem-se na identificação de práticas ou estratégias que afetam a administração do serviço, com o fim de elucidar padrões, políticas, modelos ou outras estratégias que auxiliem as bibliotecas na melhoria do serviço oferecido.

As diretrizes da ALA, segundo Santos (2020), constituem padrões desenvolvidos a partir de grupos de estudos que investigam diferentes realidades e trazem recomendações fundamentadas, elucidando alternativas que poderão minimizar as dificuldades existentes nas diferentes localidades. Essas diretrizes são apontadas como padrões que podem orientar a constituição dos serviços bibliotecários, em diferentes realidades. Sobre isso, Figueiredo (1994) menciona que, mesmo vinculadas a uma associação norte-americana, tais diretrizes representam uma referência internacional. Quando forem aplicadas em outros países, como no caso do Brasil, as diretrizes devem ser ajustadas, haja vista atender às recomendações e, ao mesmo tempo, alinhar-se à realidade brasileira.

2.2.2 Diretrizes da ALA/RUSA

A ALA foi fundada em 1876, na Filadélfia, e registrada em 1879, em Massachusetts, nos Estados Unidos da América (EUA) (ALA, 2010). A oficialização da entidade ocorreu em uma conferência que reuniu um total de 90 homens e 13 mulheres e o Sr. Melvil Dewey foi o primeiro secretário dessa instituição. Ao longo das décadas, a associação foi se fortalecendo, com eventos realizados a cada ano, contendo temas de interesse para a classe bibliotecária e para as bibliotecas. Paralelo a esse desenvolvimento, a ALA tem ampliado o número de associados, além de estimular a criação e melhoria de bibliotecas, sobretudo no território dos EUA (RANGANATHAN, 2009).

A ALA é considerada a entidade com maior representatividade mundial nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação (VIGNOLI; TOMAEL, 2012). Na atualidade, ela possui mais de 64.600 membros, cuja sede é a cidade de Chicago. A instituição tem como principal missão providenciar liderança no desenvolvimento, promoção e melhoria das bibliotecas e da profissão de bibliotecário, de forma a incrementar a educação e o acesso à informação para todos os interessados (ALA, 2010). Para facilitar o

desenvolvimento das inúmeras atividades relacionadas às bibliotecas e aos profissionais, foram criadas comissões específicas para estudar temáticas de interesse da Biblioteconomia. Essas comissões foram organizadas em grupos de estudos gerenciados por bibliotecários e pesquisadores, o que contribui para estimular a discussão quanto ao aprimoramento dos diversos segmentos ou campos pertencentes à área biblioteconômica (ALA, 2010).

As discussões sobre o SR estão sob responsabilidade de uma comissão específica, considerada como um setor da ALA, a RUSA. Essa comissão tem o propósito exclusivo de desenvolver estudos sobre SR e usuários. Caracterizada como uma rede de informação, sua principal missão é educar, capacitar e inspirar seus membros a avançar na evolução da profissão e servir melhor aos usuários em uma sociedade da informação em constante mudança (ALA/RUSA, 2020).

Além dos diversos eventos técnicos que realiza, destaca-se, também, a constituição de diretrizes para o SR, com a finalidade de dar suporte às bibliotecas e demais instituições que oferecem SR a seus usuários (ALA/RUSA, 2020). Dentre as diretrizes formuladas, têm-se as diretrizes para o SR cooperativo (ALA/RUSA, 2006a), o serviço a ser oferecido em bibliotecas especializadas (ALA/RUSA, 2008a), como também as diretrizes para bibliotecas da área da saúde (ALA/RUSA, 2015), ou ainda as diretrizes para competências dos bibliotecários que atuam em referência (ALA/RUSA, 2006b), dentre outras. A fim de ilustrar as diretrizes formuladas por essa rede, apresenta-se o Quadro 2, com uma breve descrição de cada uma delas.

QUADRO 2 – Principais diretrizes da ALA/RUSA para o SR sob diferentes abordagens

(continua)

Diretriz	Criação	Atualizações	Descrição
Introdução de recursos de informação eletrônica aos usuários das bibliotecas	1997	2006	Objetiva auxiliar os bibliotecários na oferta de recursos de informação eletrônica. A intenção é possibilitar a implementação, a política, o procedimento, a educação ou o fornecimento direto de recursos eletrônicos.
Diretrizes para SR cooperativo em bibliotecas	1998	2005 e 2006	Expõem um conjunto de normas direcionadas à constituição de um SR cooperativo.
Definições de referência	2008	—	Apresenta a definição de referência, transações de referência e trabalho de referência no contexto das bibliotecas.
Guia para medir e avaliar serviço e recursos de referência	2008	—	Oferece uma definição abrangente de SR, consultoria de planejamento de avaliação e ferramentas de medição para auxiliar na avaliação.
Diretrizes para desempenho comportamental de provedores de SR e informações	1996	2004, 2011 e 2013	Visam ao planejamento do SR usando uma abordagem ampla, mantendo-o um serviço útil e especializado.
Diretrizes para	1992	2000, 2001,	Expõem normas para o fornecimento de

(conclusão)

Diretriz	Criação	Atualizações	Descrição
respostas de informações de negócios		2007 e 2008	informação para negócios, de modo a formalizar um SR voltado às consultas de informações comerciais.
Diretrizes de referência médica e de saúde	1992	2000, 2001 e 2015	Abordam as normas de referência para pesquisa na área da saúde e são direcionadas a todos os funcionários de serviços de informação.
Competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário	2017	—	Descrevem as competências essenciais para os bibliotecários de referência ao atenderem usuários de diferentes contextos, considerando todas as idades, culturas e grupos.
Diretrizes para implementação e manutenção de SR digital	2004	2009, 2011 e 2017	O objetivo é auxiliar bibliotecas e consórcios na implementação e manutenção de SR digital, de modo a promover mudanças nas formas com que as bibliotecas fornecem esse tipo de serviço.

FONTE: Adaptado de ALA/RUSA (2006a, 2006b, 2008a, 2008b, 2013, 2015, 2017a, 2017b).

Com o propósito de descrever os elementos que caracterizam o SR das bibliotecas universitárias sob o ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação, foco deste estudo, nota-se, pelo Quadro 2, que as diretrizes mais próximas ou relacionadas a esse propósito são: 1) diretrizes para desempenho comportamental de provedores de SR (criadas em 1996, com última revisão ocorrida em 2013); 2) competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário (instituídas em 2017); e 3) as diretrizes para implementação e manutenção de SR digital (instituídas em 2004 e com última revisão em 2017). Portanto, essas três diretrizes fundamentaram esta tese, ou seja, elas foram caracterizadas como o “padrão de qualidade”, cujos elementos nelas descritos foram identificados e confrontados com a realidade das bibliotecas universitárias brasileiras, durante a fase empírica da pesquisa.

Justifica-se essa escolha pelo fato de que as demais diretrizes são direcionadas para aspectos mais particulares, por exemplo, diretrizes de referência médica e de saúde (específicas aos serviços de saúde), ou ainda, as diretrizes para SR cooperativo em bibliotecas (específicas para bibliotecas especializadas em contextos empresariais). Para Soares (2009), as diretrizes voltadas ao desempenho comportamental traçam as indicações de como implementar e acompanhar o serviço digital, apontando, sobretudo, o comportamento da equipe atuante. Santos (2020), por sua vez, considera que as diretrizes para implementação e manutenção são essenciais porque garantem a gestão do serviço, mencionando o conjunto de recursos necessários.

A análise dessas três diretrizes permite revelar que elas são diretivas, porém a sua aplicação não se restringe a um tipo de biblioteca específico. Elas se constituem como documentos mais genéricos, capazes de orientar a formulação de ações a serem implementadas na realidade de cada unidade de informação (ALA/RUSA, 2013, 2017a,

2017b). Caberá, portanto, a partir de diretrizes básicas e da flexibilidade de sua estrutura, fazer adaptações necessárias, conforme o contexto local e cultural de cada unidade (SANTOS, 2020). Nas palavras da autora:

embora elaboradas tendo por base o contexto anglo-saxão, as diretrizes propostas pela RUSA [...], justamente por sua estruturação flexível, podem ser adaptadas para bibliotecas que atuem em outros contextos. Essa capacidade de flexibilização e adaptação é atestada pelos exemplos de usos feitos desses materiais em países com contextos socioculturais tão distintos, como Argentina, Austrália, Estados Unidos e Quênia. O fato de instituições públicas e privadas terem adotado esses instrumentos também corrobora sua capacidade de adaptação (SANTOS, 2020, p. 98).

Importante destacar que as diretrizes estabelecidas no ano de 2008 (ALA/RUSA, 2008a) registram de modo claro e sucinto as definições para transações de referência e para o trabalho da referência, e essas definições são úteis, pois identificam os elementos que constituem o serviço oferecido em bibliotecas universitárias. Portanto, transações de referência são as consultas de informações nas quais os funcionários da biblioteca recomendam, interpretam, avaliam e/ou usam recursos de informações no auxílio aos usuários (ALA/RUSA, 2008a). O trabalho de referência, por sua vez, inclui as transações de referência e outras atividades que envolvem a criação, o gerenciamento e a avaliação de informações ou recursos de pesquisa, as ferramentas e os serviços, além de contemplar, também, a criação e o gerenciamento de recursos de informação e as atividades de avaliação, incluindo a medição e a avaliação do trabalho de referência, dos recursos e dos serviços (ALA/RUSA, 2008a).

Quanto às três diretrizes da ALA/RUSA que foram estudadas nesta pesquisa, as diretrizes para **desempenho comportamental de provedores** de SR e informações (diretriz 1) abordam, principalmente, as interações face a face entre a equipe de referência e os usuários da biblioteca. Ademais, elas propõem recomendações quanto ao uso dos serviços de e-mail e chat para o SR. Essas diretrizes indicam cinco aspectos ou áreas para o serviço que será implementado, a saber:

- **visibilidade/acessibilidade:** esse aspecto contempla os recursos ou elementos que tornam o serviço mais visível pelo usuário, além do estabelecimento de condições de infraestrutura que possibilitará o acesso agradável à informação durante as atividades de busca;
- **interesse:** está relacionado ao comportamento da equipe, mencionando a necessidade de buscar novos conhecimentos na garantia de um atendimento prestativo, acolhedor e com capacidade operacional, no que tange, sobretudo, no uso do sistema de informação;
- **ouvir/inquirir:** também se volta ao comportamento da equipe, elucidando as competências necessárias para uma interação com excelência junto ao usuário;

- **pesquisar:** relaciona-se ao conhecimento técnico-operacional, no momento das buscas, de modo que o usuário seja estimulado a aprofundar as pesquisas, aproveitando o potencial do acervo disponibilizado;
- **acompanhar:** além do monitoramento durante as pesquisas, caberá ao bibliotecário acompanhar o usuário na utilização dos materiais, recomendando novas informações e recursos, além de solicitar o envolvimento do usuário com a avaliação (ALA/RUSA, 2013).

Por fim, as diretrizes para desempenho comportamental também mencionam que, embora as entrevistas pessoais e remotas de referência compartilhem alguns pontos em comum, cada uma tem suas próprias características. Tais características precisam ser abordadas de modo separado na formação das diretrizes padrão (ALA/RUSA, 2013).

No que tange às **competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário** (ALA/RUSA, 2017a) (diretriz 2), o documento define bibliotecários de referência como aqueles que auxiliam, aconselham e instruem os usuários no acesso a todas as formas de conhecimento registrado. Competências, no âmbito dessas diretrizes, são os comportamentos que geram bons desempenhos, exibidos de modo consistente e eficaz. Uma base comportamental é necessária, porque a avaliação eficaz das competências depende do comportamento observado (ALA/RUSA, 2017a).

Quanto às diretrizes para **implementação e manutenção do SR digital** (diretriz 3), o documento esclarece que as consultas de referência digital, às vezes, são acompanhadas por telefone, pessoalmente, fax e interações por correio normal, embora esses modos de comunicação não são considerados digitais (ALA/RUSA, 2017b). O documento destaca o modo com que o SR digital é planejado, sendo mencionados cinco aspectos a serem considerados, a saber:

- **a integração com referência tradicional:** esse aspecto trata das recomendações acerca do trabalho integrado entre os serviços prestados face a face e os prestados por meio da internet. Pelo texto das diretrizes, entende-se que ambos os serviços sejam complementares e não isolados e separados;
- **o compromisso com a referência digital:** nesse aspecto, são detalhados os recursos necessários para evitar falhas no serviço digital, com destaque o conhecimento da equipe quanto ao uso dos recursos digitais, visando a um atendimento satisfatório;
- **custos de referência digital:** alerta-se acerca dos custos que precisam ser previamente descritos, para que o serviço não seja interrompido. Também são sugeridos recursos mais acessíveis, com custos menores, ou até mesmo gratuitos, além dos serviços de cooperação;

- **a equipe de planejamento:** reforça-se, nesse aspecto, a importância do planejamento do serviço, sua aprovação pelo gestor e a reserva de uma equipe especializada para projetar as ações, registrá-las, executá-las e monitorá-las;
- **a seleção de software:** com o intuito de garantir uma interação mais adequada, a escolha dos programas que possibilitam a comunicação entre bibliotecário e usuário é fundamental. São sugeridos programas mais interativos, com custos acessíveis, além da equipe técnica para manutenção e acompanhamento, visando a eliminar falhas durante o uso desses recursos de interação (ALA/RUSA, 2017b).

A leitura dessas três diretrizes permite reconhecer alguns indicadores que precisam ser examinados pelas bibliotecas universitárias, considerando as seguintes categorias: implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR. Antes da identificação dos elementos a compor essas categorias, porém, convém apresentar a definição para cada uma delas, com base no foco temático da pesquisa. O Quadro 3 apresenta essas definições.

QUADRO 3 – Definição das categorias que orientam o estudo à luz do foco temático

Categoria analítica	Definição	Referências
SR em bibliotecas universitárias	Serviço prestado ao usuário, considerando as transações de pesquisa e o auxílio realizado para facilitar as buscas por informação, sobretudo, no que tange à produção de conhecimento especializado.	- Accart (2012) - ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) - Ranganathan (2009)
Planejamento do serviço	É o processo de preparação de um serviço, com levantamento dos elementos e recursos necessários para execução das atividades, tendo em vista atingir resultados. O planejamento direciona-se a realidades específicas, tais como a necessidade de implementar um serviço, de avaliá-lo, de manter o seu funcionamento, de reestruturá-lo, dentre outras situações.	- Almeida (2005)
Implementação do serviço	Desenvolvimento ou execução de ações, ou seja, é o momento da prática, da efetiva realização do projeto, considerando a criação de um produto ou serviço.	- ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) - Almeida (2005) - IFLA (2018)
Avaliação do serviço	Acompanhamento ou monitoramento, haja vista verificar em que medida os resultados previstos foram atingidos ou não. O serviço já existe e o desejo é melhorá-lo.	- ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) - Almeida (2005) - Passos <i>et al.</i> (2013)
Manutenção do serviço	Conjunto de atividades que possibilita a continuidade do serviço. Envolve intervenções técnicas, mas também, estratégias de fidelização do público-alvo em um serviço já existente.	- ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) - Passos <i>et al.</i> (2013)
Reestruturação do serviço	Mobilização de meios e recursos que visem à implementação das ações e dos projetos, inclusive considerando a capacitação da equipe. Trata-se de intervenções ou mudanças profundas realizadas em um serviço já existente e em funcionamento.	- ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) - Almeida (2005)

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme apresentado no Quadro 3, para a categoria analítica SR em bibliotecas universitárias, entende-se que esse tipo de serviço envolve a criação, o gerenciamento e a avaliação de informações ou recursos de pesquisa, ferramentas e serviços (ACCART, 2012). Tem como funções: orientar leitores, instruir novos usuários e oferecer respostas a consultas (GROGAN, 2001; RANGANATHAN, 2009).

Na categoria planejamento do serviço, esse é um ponto essencial para promover o gerenciamento de qualquer serviço de informação. Sem um planejamento, ou seja, uma antecipação, ou ainda, preparação prévia do que pretende se executar, os resultados não tendem a serem alcançados com excelência, visto que a improvisação vai gerar falhas (ALMEIDA, 2005). Em síntese, o planejamento conduzirá as ações das equipes, em alinhamento com o planejamento da instituição (MACIEL; MENDONÇA, 2006), e será proposto a partir de um cenário específico levantado na fase de diagnóstico (implementar, avaliar, acompanhar, reestruturar, dentre outras situações direcionadas a um serviço) (ALMEIDA, 2005).

A implementação do serviço é permeada pela sistematização das informações que orientam o trabalho prático. Refere-se às atividades de execução, ou seja, o que está determinado em um plano formal de ação é colocado em operação. Nesse processo, são demandados recursos e determinação de prazos, com equipe capacitada, cujos resultados esperados serão atingidos com maior aproximação do que foi devidamente planejado (IFLA (2018).

A avaliação de um serviço gera informação e estímulo para o desenvolvimento de novas ideias e soluções, que poderão gerar novos projetos, ou para o aprimoramento do mesmo projeto, tendo em vista auxiliar os gestores na análise e interpretação dos processos desempenhados em suas atividades de trabalho (PASSOS *et al.*, 2013). Para Lancaster (2004), avaliar um serviço é compará-lo com um padrão de qualidade, considerando requisitos predefinidos. O efeito desse processo será a verificação quanto ao alcance dos resultados, como também propor a realização de ajustes para correção de falhas (ALMEIDA, 2005).

A manutenção é o processo operacional de ajustes, resultado dos processos avaliativos e que garantirá a continuidade do serviço, tendo em vista padrões de qualidade em correspondência com o que foi previamente estabelecido no planejamento, como projeção a ser alcançada (LANCASTER, 2004). Manter um serviço é algo que requer controle das atividades e dos recursos, considerando os resultados obtidos com a avaliação e almejando a captação, satisfação e fidelização dos usuários, sobretudo em cenários com alta competitividade (PASSOS *et al.*, 2013; IFLA, 2018).

Por fim, quanto à reestruturação, trata-se de um processo também operacional e que está associado aos efeitos da avaliação. Reestruturar está associado às melhorias que

são realizadas, cujo serviço permanecerá em continuidade, porém com adaptações, visando tornar-se adequado às necessidades específicas dos usuários (ALA/RUSA, 2013, 2017a, 2017b). Para tanto, envolvem-se diferentes ações, como divulgação, acolhimento, dentre outras estratégias que, semelhantes à manutenção, visam à captação e fidelização dos usuários, de modo a aumentar a visibilidade e o reconhecimento do serviço e da instituição (PASSOS *et al.*, 2013; IFLA, 2018).

A partir das seis categorias mencionadas no Quadro 3, infere-se que as duas primeiras (SR em bibliotecas universitárias e planejamento) têm o propósito de delimitar a temática deste estudo, ou seja, o SR prestado nas bibliotecas universitárias sob a abordagem gerencial ou do seu planejamento. As demais categorias (implementação, avaliação, manutenção e reestruturação) estão contidas no planejamento do SR. Portanto, elas manifestam-se como as categorias analíticas que nortearam a coleta e a análise de dados, durante a aplicação dos procedimentos metodológicos da tese, conforme será detalhado no capítulo 4, destinado à descrição da metodologia.

Definidas as características de cada categoria, parte-se para a identificação do que as diretrizes da ALA/RUSA indicam que esteja relacionado a essas categorias. O Quadro 4 expõe os indicadores para cada uma das quatro categorias analíticas, como também o detalhamento de cada indicador, considerando as diretrizes para o desempenho comportamental das unidades que prestam o SR (diretriz 1).

QUADRO 4 – Diretrizes para o desempenho comportamental das unidades prestadoras do serviço

(continua)

Categoria	Indicador	Detalhamento
Implementação	- Criar interações gerais (face a face e remota).	- Diretrizes que podem ser aplicadas em qualquer tipo de interação de referência, incluindo transações pessoais e remotas.
	- Criar interações face a face.	- Ações adicionais específicas para encontros face a face.
	- Criar interações remotas.	- Transações por telefone, digitais, baseadas em texto (e-mail, chat, mensagens de texto, mensagens instantâneas) e baseadas na internet com uso da voz podem ser consideradas transações remotas.
	- Aspectos contemplados.	- Visibilidade: considera que uma transação de referência bem-sucedida requer um alto nível de visibilidade. - Equipe motivada: o bibliotecário deve abraçar a necessidade de informação de cada usuário e se comprometer a fornecer a assistência mais eficaz. - Bibliotecário capacitado: habilidades eficazes de escuta e questionamento necessárias para uma interação positiva. - Pesquisa: parte da transação em que o comportamento e a precisão se cruzam. - Acompanhamento: o bibliotecário é responsável por determinar se o usuário

(conclusão)

Categoria	Indicador	Detalhamento
		está satisfeito com os resultados da pesquisa e por encaminhá-lo a outras fontes.
	- Para cada área do serviço, especificar o formato das interações, tanto as gerais (híbridas), como as presenciais e as remotas.	- Formato impresso. - Formato digital. - Formato audiovisual.
	- Especificar orientações para conduzir o processo de referência.	- Acolher os usuários com cordialidade e ouvir suas indagações. - Ajudar na formulação da pergunta. - Dialogar para entrar em um consenso. - Auxiliar nas estratégias de busca e na avaliação dos resultados.
Avaliação	- Pesquisa de satisfação quanto aos resultados da busca. - Avaliação dos resultados das buscas no processo de referência.	- Observação no comportamento do usuário. - Observação dos resultados alcançados. - Entrevista quanto à satisfação dos resultados e no uso do sistema de recuperação.
Manutenção	- Comunicação adequada com usuário. - Convite ao usuário para retornar. - Inserção de novos recursos que vão surgindo. - Recomendar o uso de novas fontes ou acesso a outras unidades de informação.	- Verificar o nível de satisfação do usuário. - Acompanhar sua evolução quanto ao uso do sistema. - Monitorar o seu retorno na unidade de informação.
Reestruturação	Proposição de melhorias.	- Implementar ações oriundas da avaliação. - Criar novos produtos e serviços, a fim de inovar.

FONTE: Adaptado de ALA/RUSA (2013).

Para a **implementação do serviço**, conforme consta nas diretrizes da ALA/RUSA para desempenho comportamental das unidades de informação (diretriz 1), recomenda-se considerar aspectos referentes às interações entre bibliotecário e usuário. Destacam-se, como principais indicadores, as interações do tipo face a face, remotas ou ambas. Saliencia-se que as transações de vídeo podem ser consideradas transações presenciais e, quanto à visibilidade, a assistência de referência deve estar disponível por meio de uma variedade de tecnologias de acordo com a necessidade do usuário (ALA/RUSA, 2013).

Na **categoria avaliação**, a equipe de referência precisa ser treinada para realizar ações avaliativas, inclusive, durante o processo de referência, momento em que os profissionais observam o comportamento do usuário, a sua satisfação, como também o desempenho do sistema de recuperação de informação (ALA/RUSA, 2013). Isso é importante, pois servirá de indício para a proposição de melhorias no sistema de recuperação e na estrutura geral da biblioteca, tendo em vista a opinião, comportamento e satisfação do usuário (LANCASTER, 2004).

Na **manutenção** do SR, conforme as diretrizes da ALA/RUSA (2013), no quesito desempenho comportamental das bibliotecas, salienta-se a interação entre bibliotecário e usuário, com foco, sobretudo, na comunicação estabelecida. Segundo Ranganathan (2009), é nesse momento que o bibliotecário permanece atento aos questionamentos do usuário, oportunizando um diálogo capaz de esclarecer dúvidas, estimular a pesquisa e orientar quanto ao uso dos recursos utilizados na referência.

Ao **reestruturar** um serviço já existente, por inferência, caberá às bibliotecas considerar os aspectos oriundos da avaliação e, mediante o diálogo com a equipe que atua interagindo com o usuário, levantar pontos de melhorias. Trata-se, portanto, de um processo de reflexão, autoconhecimento e reconhecimento da importância das melhorias por parte da equipe. Como resultado, será possível que a equipe consiga enxergar de maneira mais crítica suas atividades cotidianas (SANTOS, 2020).

No que se refere às **diretrizes para competências profissionais dos bibliotecários de referência e serviços ao usuário** (diretriz 2), recorrendo à leitura desse documento, foi possível definir indicadores para as bibliotecas que desejam implementar, avaliar, manter e reestruturar o SR. A fim de expor esses indicadores para cada categoria analisada, apresenta-se o Quadro 5.

QUADRO 5 – Diretrizes para competências profissionais dos bibliotecários de referência

(continua)

Categoria	Indicador	Detalhamento
Implementação	Habilidades da equipe.	Comunicação, tecnologia da informação e alfabetização informacional.
	- Competências profissionais da equipe.	- Acessar conhecimento e informações relevantes, precisas e registradas. - Avaliar, coletar, recuperar e sintetizar informações de diversas fontes. - Interagir com colegas e outras pessoas para fornecer consultoria, mediação e orientação no uso de conhecimento e informações. - Desenvolver conhecimentos apropriados em alfabetização informacional e habilidades de instrução. - Promover e demonstrar o valor dos serviços de biblioteca por meio do marketing. - Avaliar e responder à diversidade de perguntas que chegam à biblioteca.
	- Implementar uma base de comportamento esperada.	Uma base comportamental é necessária porque a avaliação eficaz das competências depende do comportamento observado.
Avaliação	- Avaliar o comportamento dos bibliotecários. - Avaliar informações de diversas fontes. - Avaliar o plano de marketing contínuo.	- Adotar estratégias de avaliação dos seguintes aspectos: usuário, serviço das fontes, interface e assistência. - Avaliar, também, outros aspectos de importância, como: as inovações em serviços e recursos e o conjunto de comportamentos do usuário e da equipe.
Manutenção	- Desenvolver e manter parcerias além da profissão de	- Participar de eventos para integração com outras instituições e profissionais.

(conclusão)

Categoria	Indicador	Detalhamento
	bibliotecário para fortalecer o serviço aos usuários.	- Conhecer os serviços cooperativos. - Capacidade de trabalhar em equipe.
Reestruturação	- Ser um agente de mudança, visando a eliminar pontos fracos e fortalecer os pontos fortes.	- Na execução das atividades, pensando em melhorias, adotar uma postura interventiva. - Ser criativo, inovador e audacioso na formulação de melhorias. - Motivar o usuário a retornar.

FONTE: Adaptado de ALA/RUSA (2017a).

Nas diretrizes que mencionam as competências profissionais da equipe da referência (diretriz 2), durante a **implementação de um serviço**, são mencionadas habilidades e competências. Isso se faz necessário, considerando o que pontuou Lima (2018) acerca da importância de capacitação do bibliotecário que atua na referência, visto que esse é o ponto principal para alcançar a satisfação do usuário. Assim, no que tange às competências para um atendimento adequado, desde a implementação do serviço, caberá ao bibliotecário:

- **Oferecer serviços que atendem às necessidades individuais expressas do usuário:** isso demandará atenção ao usuário e conhecimento sobre os recursos da biblioteca;
- **Organizar e projetar serviços para atender às necessidades da comunidade:** além do bibliotecário atuar na interação com o usuário, precisa, a princípio, participar da elaboração/estruturação do que será oferecido;
- **Colaborar com colegas para fornecer serviços aos usuários:** nessa competência, tem-se a habilidade de trabalhar em equipe;
- **Desenvolver relacionamentos colaborativos dentro da profissão para melhorar o serviço aos usuários:** necessidade de trabalhar em equipe e participar dos serviços cooperativos;
- **Desenvolver e manter parcerias além da profissão de bibliotecário para fortalecer os serviços aos usuários:** conhecer a realidade de outras instituições e formar parceria, sobretudo, no fortalecimento dos serviços cooperativos;
- **Integrar conceitos de alfabetização informacional em toda a gama de serviços da biblioteca, desde instrução em sala de aula a programas comunitários para referência e instrução individual:** elaboração dos programas de treinamento, em parceria com professores e grupos da sociedade que usam a biblioteca;
- **Elaborar e implementar estratégias de apresentação e comunicação para promover a aprendizagem e o envolvimento:** conhecer as estratégias de ensino-aprendizagem;
- **Criar um ambiente de ensino centrado no aluno:** conhecer as estratégias de ensino-aprendizado e, ao mesmo tempo, o perfil e necessidades do público;

- **Desenvolver, implementar e avaliar um plano de marketing contínuo para serviços de biblioteca:** as ações de divulgação e promoção da biblioteca estão sob a responsabilidade da equipe da referência;
- **Defender o valor dos serviços de biblioteca para a comunidade:** isso exige o conhecimento e a contribuição do SR na vida das pessoas e da sociedade;
- **Avaliar os aspectos essenciais para o funcionamento do SR:** a equipe precisa adotar estratégias de avaliação dos serviços, recursos, entrega, interfaces e assistência;
- **Planejar, implementar e avaliar inovações em serviços e recursos:** com criatividade, a equipe planeja e promove as inovações, visando a melhoria contínua (ALA/RUSA, 2017a).

Durante o processo de **avaliação**, percebe-se que as diretrizes trazem recomendações sobre determinadas habilidades avaliativas que precisam ser desenvolvidas pela equipe, tal como a observação e a entrevista. Os elementos avaliados são diversos, tais como: o comportamento profissional, as fontes de pesquisa, o marketing, a assistência, a interface, a inovação, dentre muitos outros (ALA/RUSA, 2017a). Em síntese, todos os elementos constitutivos, visando à melhoria contínua, requerem o envolvimento do bibliotecário para a avaliação (SANTOS, 2020). Com efeito, nos processos de avaliação, os estudos de comportamento e satisfação são necessários, pois eles demonstram as percepções dos utilizadores, ao passo que os estudos do sistema indicam o desempenho das ferramentas utilizadas (LANCASTER, 2004).

Para a **manutenção** do SR, as competências requeridas estão associadas à busca de parcerias, o que evidencia o papel colaborativo e de gestor do bibliotecário. Como mencionado por Barros (2003), o SR dissemina informação; logo, não se limita ao ambiente interno da biblioteca; pelo contrário, vai ao encontro de novos usuários, como também busca colaboração com outras instituições. Dentre os benefícios dessas parcerias, além da troca de conhecimentos entre profissionais, manifesta-se, também, a economia de recursos, fortalecendo, assim, o gerenciamento da instituição como um todo (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

A **reestruturação** do SR, conforme reza o texto das diretrizes sobre competências dos bibliotecários, demanda criatividade da equipe. Isso vai ao encontro do que defendeu Barros (2003), acerca do papel de disseminador da informação atribuído ao profissional que atua no SR. Como disseminador e sendo criativo, o bibliotecário assume a missão de agente da informação (BARROS, 2003) e, como agente, intervém em sua realidade, durante a execução de suas tarefas, com o propósito de melhorar a qualidade dos serviços prestados a seus usuários (ALA/RUSA, 2017a).

A terceira diretriz analisada neste estudo diz respeito às diretrizes para implementação e manutenção de SR digital. Semelhante às diretrizes anteriores, foi realizada leitura na íntegra, sendo identificados os indicadores que especificam as ações de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR em bibliotecas. O Quadro 6 apresenta esses indicadores e o detalhamento dos mesmos.

QUADRO 6 – Diretrizes para a implementação e manutenção do SR digital

(continua)

Categoria	Indicador	Detalhamento
Implementação	<ul style="list-style-type: none"> - Planejamento do serviço. - Prestação do serviço. - Treinamento. - Gestão do serviço. - Privacidade. - Integração com referência tradicional. - Compromisso com a referência digital. - Custos de referência digital. - Equipe de planejamento. - Seleção de software. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fornecer recursos digitais de interação (síncronos e assíncronos). - Garantir tempo e recursos aos funcionários para treinamento e educação continuada, na busca por um serviço eficaz. - Assegurar uma equipe da instituição para apoiar SR digital desde os primeiros estágios de planejamento até a implementação. - Ofertar SR digital dentro do seu horário de operação, equipe e pontos físicos do serviço. - Envolver membros representativos da administração e funcionários de serviços públicos no planejamento, treinamento, implementação e promoção de SR. - Definir a população de usuários para a qual este serviço se destina. - Descrever claramente aos funcionários como eles devem aplicar as políticas institucionais.
	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos constitutivos do serviço: 1 - o usuário. 2 - os parâmetros do serviço. 3 - a equipe. 4 - os comportamentos de serviço. 5 - o SR digital colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para referência digital síncrona, definir um número mínimo de horas de serviço. - Para referência digital assíncrona, prescrever um número mínimo de questões a serem tratadas. - Garantir treinamento à equipe sobre o software usado. - Fornecer à equipe treinamento sobre os fundamentos da solução de problemas de acesso do usuário. - Desenvolver e implementar um plano de marketing como parte do planejamento e operação contínua do serviço. - Levar em consideração a interoperabilidade das plataformas de softwares, facilitando os parceiros. - Estabelecer canais de comunicação: chat, videoconferência, voz sobre IP, e-mail, mensagens instantâneas e texto. - Especificar a oferta do treinamento. - Valorizar a integração do SR digital, infraestrutura/instalações, finanças, marketing e avaliação. - Adotar ações que garantam a privacidade do usuário. - Integrar o serviço digital ao presencial.
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação da gestão do serviço. - Avaliação dos resultados das 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar um público-alvo para o SR digital, incluindo membros do público-alvo no planejamento e avaliação de marketing.

(conclusão)

Categoria	Indicador	Detalhamento
	buscas. - Privacidade dos dados do usuário nas avaliações.	- Plano para avaliação regular da eficácia do programa de referência digital pela equipe e administração da biblioteca. - Avaliar o SR digital em conjunto com os outros serviços de referência da instituição. - A avaliação deve incluir métricas e métodos aplicáveis no SR (por exemplo, contagens de uso, usuário, dados demográficos e outros), bem como recursos exclusivos da mídia, como revisão de transcrições. - Proteger a confidencialidade dos usuários nos dados coletados e mantidos para fins de avaliação. - Retirar os identificadores pessoais dos usuários (como nome, e-mail e outros) dos registros de transações. Os registros removidos podem ser mantidos para fins estatísticos e de avaliação.
Manutenção	- Diversidade do serviço. - Inclusão de novos recursos e membros. - Fidelização da clientela.	- Garantir constante manutenção dos recursos oferecidos. - Documentar os custos de manutenção em curso. - Oferecer manutenção que permita a interoperabilidade dos softwares utilizados. - Acolher, atender e motivar os usuários.
Reestruturação	- Serviço flexível que permita constantes intervenções. - Melhorar a estrutura.	- Fornecer à equipe espaço, mobiliário, hardware e software para cumprir a missão do SR. - Atualizar equipamentos, instalações e software, conforme necessário para manter a eficácia. Leve em consideração a evolução contínua da tecnologia. - Valorizar a infraestrutura e os recursos dos usuários ao planejar os recursos da biblioteca e escolher software de referência digital.

FONTE: Adaptado de ALA/RUSA (2017b).

Pelo que consta no Quadro 6, acerca das diretrizes para implementação e manutenção do SR digital, no quesito **implementação**, destacam-se os elementos básicos para estruturar o serviço e garantir a sua gestão, visando ao alcance de resultados que estejam alinhados à satisfação dos usuários e à utilização diversificada de recursos de diferentes tipologias, sobretudo os tecnológicos. Essa constatação também foi apontada por Accart (2012), ao defender a necessidade de uma gestão específica para o serviço, de modo que seja implementado, avaliado constantemente e seja assegurada a sua melhoria ao longo do tempo. Santos (2020) corrobora essa ideia e destaca a existência de cinco elementos necessários no processo de implementação, que são:

- **Tipos de interação (face a face, remotas e gerais ou híbridas):** dizem respeito ao contato com o usuário, seja presencial, remoto ou de ambas as formas;
- **Interações remotas:** telefone, e-mail, mensagem de texto, dentre outras;
- **Competência dos membros da equipe:** em resumo, as competências são: acessar conhecimento, avaliar fontes, interagir com colegas, dentre outras;

- **SR digital e presencial:** o serviço pode estar integrado ao presencial;
- **Recursos de interação no SR digital:** os recursos podem ser: síncronos, assíncronos ou ambos.

No quesito **avaliação**, as diretrizes destacam três aspectos que precisam ser valorizados: a gestão do serviço prestado, a avaliação dos resultados da busca no sistema e a privacidade dos dados do usuário. Na avaliação de qualquer serviço prestado em biblioteca, a princípio, os recursos disponibilizados precisam ser avaliados e o desempenho do sistema também é condição fundamental (LANCASTER, 2004). Como estratégias de avaliação do serviço, podem ser utilizadas técnicas qualitativas e quantitativas, com destaque as que verificam as percepções dos usuários quanto a cada um dos elementos existentes, tendo em vista a proposição de melhorias (LEITÃO, 2005).

Quanto à **manutenção** e à **reestruturação**, elas se complementam, no sentido de que, após a implementação, o serviço será mantido e reestruturado, considerando a diversidade de recursos que vão sendo disponibilizados, cujas melhorias e adequações vão sendo realizadas, ao longo do tempo, e o foco é sempre o mesmo: melhoria contínua que promova a satisfação dos usuários. Em linhas gerais, na manutenção, buscam-se estratégias que tornem os usuários satisfeitos e, na reestruturação, a capacitação da equipe e o aperfeiçoamento dos recursos são considerações indispensáveis na gestão do serviço (SANTOS, 2020).

Em suma, os quadros 4, 5 e 6 apresentaram as categorias analíticas deste estudo (implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR em bibliotecas), conforme proposto pelas diretrizes da ALA/RUSA, e também o detalhamento dessas categorias, de modo que ações possam ser implementadas no cotidiano das bibliotecas universitárias, a partir de recomendações que subsidiem essas ações (produto final desta tese). Observou-se que as diretrizes possuem indicações abrangentes, o que revela que cada biblioteca pode adotar critérios condizentes com a realidade que vivenciam, quando forem utilizar as recomendações propostas.

Como mencionado por Santos (2020), as diretrizes indicam linhas de ação e podem ser adaptadas, conforme a realidade onde serão aplicadas. No contexto das universidades públicas brasileiras, salienta-se que, ao se embasar nas diretrizes, será possível estabelecer “[...] um SR em consonância com as características e especificidades da comunidade acadêmica que as bibliotecas adotantes visem a atender [...]” (SANTOS, 2020, p. 92). Nesse sentido, Leitão (2005) afirma que o conhecimento da dinâmica, dos fundamentos da biblioteca universitária e do ambiente onde está inserida é o primeiro passo para se formalizar ações de planejamento. Portanto, conforme mencionado por Accart (2012), com o objetivo de fomentar o ensino, a pesquisa e a extensão, a biblioteca

universitária assume características de especializada, cabendo, pois, ao SR, ser devidamente planejado e executado, na tentativa de atender a esse objetivo.

Com isso, propor diretrizes para o SR, mediante a formulação de uma política, conforme discorrido por Santos e Silva (2021), é uma estratégia de orientação para as bibliotecas situadas em diferentes localidades brasileiras, na crença de que, mesmo com realidades específicas, a biblioteca precisa estar em constante desenvolvimento, conforme foi preconizado por Ranganathan (2009). Portanto, torna-se oportuno fundamentar o SR a partir do que determina as leis da Biblioteconomia, tendo em vista a atualidade dessas leis que, segundo Sabbag e Castro Filho (2016), são consideradas como princípios norteadores dos fazeres bibliotecários, ou ainda, são princípios permanentes para um mundo em constante modificação.

2.3 As leis de Ranganathan como princípios norteadores

A literatura na área de Biblioteconomia publicada no Brasil e em vários países tem como base de referência teórica a obra de Ranganathan, representada por vários artigos e livros publicados, a partir das experiências e visitas realizadas em bibliotecas pelo autor, no contexto indiano. As aplicações dessas pesquisas no âmbito das bibliotecas permitiram o reconhecimento de que a biblioteca não pode ser vista apenas como um espaço, mas como uma estrutura social de informação que possibilita mudanças (DUARTE, 2018).

Os resultados dos estudos realizados por Ranganathan possibilitaram a formulação de cinco postulados, os quais se tornaram fonte de referência ou argumentação para subsidiar tanto a prática profissional quanto o ensino da Biblioteconomia, no Brasil e em diversas partes do mundo (FIGUEIREDO, 1992). Em linhas gerais, esses postulados podem ser considerados princípios gerais “[...] dos quais toda prática bibliotecária pode ser deduzida e representam o primeiro passo para colocar o trabalho bibliotecário em base científica [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 187).

No contexto de formulação dos princípios, na década de 1930, as percepções de Ranganathan levaram a entender que as mudanças são necessárias, considerando os costumes que vão surgindo, impregnados em culturas diferentes, que devem ser o centro de atenção por parte das instituições. Mesmo que mudanças aconteçam, as instituições são planejadas a partir de princípios básicos, que acabam dando um aspecto científico ao fazer profissional realizado nesses espaços (RANGANATHAN, 2009)⁶. Em todos os casos, a

⁶ A obra original de Ranganathan, sobre as leis, foi publicada em 1931, no idioma inglês. No Brasil, essa obra foi traduzida pela Editora Briquet de Lemos, no ano de 2009. Neste estudo, para a apresentação das leis de Ranganathan, foi consultada a versão traduzida, com algumas consultas esporádicas à obra original em caso de dúvidas.

questão que precisa ser respondida é essa: “[...] quais são os princípios normativos a que aludem as tendências que se observam nas práticas bibliotecárias e aludem às tendências futuras que atualmente ainda não são muito visíveis?” (RANGANATHAN, 2009, p. 2).

Percebe-se que, para formular os princípios, o autor sustentou-se em uma análise científica e apurada das realidades visitadas, correlacionando essa realidade com as novidades que estavam acontecendo no decorrer do século XX. A realidade das bibliotecas, na maioria das vezes, sustentadas em paradigmas que não representam a realidade democrática, tal como a presença de livros meramente guardados, com pouco uso, não refletia os princípios de liberdade e democracia, presente no decorrer do citado século (RANGANATHAN, 2009).

Sobre esse posicionamento do autor, acerca da constituição de um espaço democrático, Aiyer (2009, p. 19) reforça que as bibliotecas, a partir da concepção de Ranganathan, passam a ser vistas “[...] não como bens preciosos a serem ciosamente preservadas da intromissão da plebe, mas como instituições democráticas para benefício e satisfação de todos [...]”. O propósito da prática bibliotecária deve ser:

[...] como atrair os leitores para as bibliotecas, como ampliar para todas as classes as oportunidades de usá-las, como prestar a maior ajuda possível aos que desejam usar as bibliotecas e como poupar o tempo dos leitores e também dos funcionários da biblioteca são questões que, aparentemente simples, demandam não pouca reflexão, imaginação, capacidade e experiência por parte do bibliotecário (AIYER, 2009, p. 19).

Com efeito, os princípios da Biblioteconomia, como pontuado por Ranganathan (2009), foram formulados para garantir o modo de organização da biblioteca, ao longo das décadas seguintes, mantendo-se atualizados, durante muito tempo, na estruturação, no planejamento e no funcionamento de qualquer biblioteca moderna. Salienta-se que a biblioteca precisa ter uma essência, um fundamento que mantém sua estrutura em funcionamento, algo muito peculiar que a caracteriza. Por ser um princípio, é algo inquestionável, algo inatingível, que perdura, que permanece, assim como o é o espírito ou alma humana, que “[...] se desfaz de formas gastas e entra em outras que são novas. As armas não a destroem; o fogo não a queima; a água não a molha; nem o vento a resseca [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 263).

Portanto, na constituição dos cinco princípios, Ranganathan considerou essa fundamentação, a partir do próprio conceito de princípio, o que justifica a importância desses princípios para a cientificidade da Biblioteconomia, como discorrido por Figueiredo (1992). Os princípios ranganathianos apresentam uma essência básica, que é a ideia de universalidade e de disseminação para a produção de conhecimento na sociedade, sendo a biblioteca indispensável nesse processo.

Mas, o princípio fundamental da biblioteca — que prevaleceu ao longo de todas as etapas de sua evolução, é comum a todas as suas diferentes formas e perdurará como sua característica peculiar para todo o sempre — **é ser um instrumento de educação universal que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento** com a ajuda delas [das bibliotecas] [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 263, grifo nosso).

Na obra de Ranganathan (2009), foram estabelecidos cinco princípios fundamentais que deveriam ser observados para estruturação e funcionamento das bibliotecas, que são: 1. os livros são para usar, 2. a cada leitor o seu livro, 3. a cada livro o seu leitor, 4. poupe o tempo do leitor e 5. a biblioteca é um organismo em crescimento. De um modo geral, os quatro primeiros tratam das funções da biblioteca, ao passo que o quinto princípio destaca as características essenciais e perenes da biblioteca como instituição, além de exigir a necessidade de uma constante adaptação de nossa perspectiva ao lidarmos com ela. Portanto, se os quatro primeiros mostram o espírito que deve caracterizar as bibliotecas, o quinto recai sobre “[...] o planejamento e organização das bibliotecas. Enquanto as quatro primeiras leis incorporam preceitos que são quase óbvios, a quinta lei talvez não seja tão evidente por si mesma” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

Analisando, em linhas gerais, os fundamentos constituintes dos princípios que devem reger as bibliotecas modernas, conforme concepção ranganathiana, com o SR, é possível tecer algumas considerações. Citam-se como principais considerações que estão associadas às bibliotecas e ao próprio SR: a necessidade de oferecer serviços condizentes com as necessidades dos usuários, a adequação da biblioteca à realidade onde está inserida, refletindo um cenário de mudanças e a garantia de direitos humanos e democráticos, quanto ao acesso ao conhecimento (RANGANATHAN, 2009).

Segundo Ranganathan (2009), o SR aparece em todos os princípios; no primeiro, segundo e quinto, o serviço é descrito de modo explícito. Tal serviço, na visão do autor, deve ser considerado como um compromisso do pessoal da biblioteca, ou ainda, uma obrigação desse pessoal, o qual não deve, simplesmente, passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados. Ao contrário, sua obrigação é conhecer o leitor, conhecer os livros e colaborar ativamente para que cada um encontre o seu livro. Portanto, o trabalho da biblioteca, por meio do SR, é correlacionar as fontes de informação com os usuários, criando estratégias variadas que possibilitem o alcance da satisfação, o que irá exigir capacitação da equipe que atua nesse serviço.

Assim, entende-se que os princípios de Ranganathan suportam o SR, assim como precisa sustentar toda a essência da biblioteca. O SR é “[...] o motivo fundamental e a culminância de todas as práticas biblioteconômicas [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 287). Nesse processo, cabe às bibliotecas conhecerem as essências ou fundamentos desse serviço, que são: “[...] o quê, o porquê e o como se preparam os materiais, a variedade dos

materiais bibliográficos e de referência necessários para o desempenho eficiente e a organização do tempo do pessoal em relação a elas [às leis]. Tudo isso é extraído das cinco leis [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 287). Portanto, apresentam-se, nas seções seguintes, os fundamentos de cada lei.

2.3.1 Primeira lei: os livros são para usar

A primeira lei da Biblioteconomia fornece um fundamento básico para a estruturação das bibliotecas, reforçando a garantia do uso dos recursos oferecidos (RANGANATHAN, 2009). Embora pareça trivial, segundo o autor, esse princípio pode passar despercebido pelos órgãos gestores das bibliotecas, desde a origem das primeiras bibliotecas, quando a preocupação estava na preservação e não na difusão do conhecimento.

Nos séculos XV e XVI, prevaleceu a ideia da “biblioteca acorrentada”, ou seja, o conhecimento não estava acessível para todos, o que justificava a adoção de medidas de restrição do acesso. Nessa época, o princípio “os livros são para usar” foi negligenciado, sendo substituído por outro fundamento, que defendia a ideia de que os livros existem para serem preservados, visando ao acesso pelas gerações futuras (RANGANATHAN, 2009).

Para Ranganathan (2009), a primeira lei passa a ser mais valorizada a partir do século XVIII, refletindo os ideais democráticos da época. Para que essa lei seja efetivamente executada, é necessário considerar diferentes elementos a serem implementados, tais como: espaço físico, localização, equipe, dentre outros. Na concepção do autor, os livros serão usados quando forem implementados serviços de acolhimento, cujo profissional precisa ir ao encontro dos usuários. Na visão de Ranganathan (2009), o que preocupa ao bibliotecário

[...] não são os livros que são retirados da biblioteca. O que o deixa perplexo e o deprime são os volumes que ficam em casa. Ele [o bibliotecário] também atravessará constantemente o pátio atrás de seus Agassiz [usuários]. Mas irá até eles não para pegar de volta os livros que estão usando, mas para entregar as novas aquisições que precisam ser-lhes apresentadas o mais rápido possível (RANGANATHAN, 2009, p. 9).

A primeira lei possui correspondência com o SR, estando a ele relacionada. Isso porque, conforme proferido por Ranganathan (2009), os livros, para serem utilizados, não devem ser, tão somente, alocados nas estantes, mas a biblioteca precisa oferecer estratégias de acolher, disponibilizar e divulgar o que é oferecido, auxiliando os usuários nas buscas, por conseguinte, fortalecendo a difusão do uso.

A análise da primeira lei permite constatar que os livros serão usados quando uma série de elementos forem implementados pelos gestores das bibliotecas. A localização física, por exemplo, pode, em geral, ser tomada como um índice do grau de confiança que

os órgãos responsáveis por bibliotecas têm na concretização da primeira lei. O que justifica o local de construção de uma biblioteca deve ser a facilidade do acesso pela comunidade, não sendo aceitas demais justificativas ligadas à preservação dos materiais (RANGANATHAN, 2009).

O horário de funcionamento é outro elemento a ser considerado para efetivação da primeira lei. Ranganathan (2009) apresenta a realidade vivenciada por bibliotecas do Oriente, como do Sul da Índia, e bibliotecas europeias, como da França, mencionando que o horário está subordinado às condições de cada local, considerando, sobretudo, a disponibilização da equipe. O autor menciona o horário estabelecido na biblioteca da *University College*, em Londres, cujos estudantes podem utilizar a biblioteca a qualquer horário.

O mobiliário da biblioteca é outro fator que interfere na consolidação da primeira lei e que tem relações com o SR, sobretudo, por constituir-se como uma oportunidade de incentivar o uso dos recursos oferecidos. A primeira lei refuta a lei do menor custo, a qual exigia que o mobiliário da sala de leitura fosse tão simples e tão barato quanto possível na prática. O leitor não devia esperar por conforto, sendo esse, segundo Ranganathan (2009), um impedimento para ampliar o acesso e o uso aos livros.

Em conjunto com a localização e mobiliário, os livros serão utilizados quando a biblioteca oferecer uma equipe treinada para atendimento e capacitada a acolher e a ensinar. No que tange ao acolhimento, Ranganathan (2009) sugere que se construa um espaço de “boas-vindas”, cujo atendimento seja a prioridade.

A biblioteca deve hoje em dia adotar os métodos de uma loja moderna. É verdade que, em inúmeras bibliotecas, talvez não seja possível contar com um número suficiente de auxiliares, que fiquem simplesmente por ali à espera de que apareça alguém. Haverá consultas a serem pesquisadas, cartas para responder, fichas catalográficas para redigir e mil e outras coisas para fazer. Mas, apesar disso, assim que um leitor entrar na biblioteca, prevalecerá a regra segundo a qual qualquer que seja o trabalho em curso deverá ser imediatamente interrompido de modo que o leitor perceba que teve boa acolhida e atenção [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 42).

Quanto à atuação da equipe para treinamento, “[...] a instalação da biblioteca jamais estará pronta enquanto não tiver entre seus funcionários homens e mulheres, cujo único encargo será não o cuidado de livros, não a catalogação de livros, mas ministrar instrução sobre seu uso [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 27). A equipe de pessoal pode fornecer instruções e treinamentos para os usuários, o que constitui uma importante função exercida pelo SR.

O autor pontua acerca da necessidade de capacitação da equipe que atuará no acolhimento e nas orientações aos usuários, considerando que essa seja uma estratégia necessária para garantir a execução da primeira lei. Para Ranganathan (2009, p. 34-35),

“[...] o fato é que, quando a obrigação da biblioteca era preservar os livros, não havia necessidade de dar treinamento especial ao bibliotecário guardião de livros [...]”. A partir do momento em que os livros são para usar, a Biblioteconomia recebeu vários encargos que exigiam formação profissional bem planejada, com tanto estudo e técnica como o que se exige de qualquer outra profissão (RANGANATHAN, 2009).

Novamente, percebe-se a correlação entre a primeira lei e o SR, depreendendo acerca da importância desse serviço para concretização da lei, cuja equipe será treinada para atuar no SR, com destaque a formação das competências profissionais. É possível considerar, portanto, que a implementação desse serviço envolve planejamento e gestão, considerando elementos como localização, estrutura física e equipe, a serem mencionados nas diretrizes ou nas políticas que regem os serviços prestados nas instituições, sobretudo nas universidades.

2.3.2 Segunda lei: a cada leitor o seu livro

A primeira lei apresentou uma revolução no sentido de reformular os fundamentos de constituição de uma biblioteca e a segunda lei se manifestou como efeito desse processo, cujo foco está no usuário e nas suas necessidades. Assim, “[...] se o grito revolucionário da primeira era os livros são para usar, o da segunda é os livros são para todos. Se a abordagem da primeira se fazia pelo lado dos livros, a da segunda se faz pelo lado dos usuários de livro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 50).

A essência da segunda lei assegura o papel educativo dos livros, das bibliotecas e de seus serviços. Segundo o autor, “[...] se os livros são instrumentos de educação, a lei para cada pessoa o seu livro pressupõe o conceito educação para todos. Isso revela a questão fundamental [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 51). Esse conceito de acesso universal, de acordo com o autor, iniciou-se a partir de meados do século XIX, visto que, anteriormente, o acesso era concedido aos alfabetizados, às classes elitizadas, considerando o princípio ou instinto da autopreservação, em detrimento ao acesso e à igualdade de direitos quanto ao acesso.

Ao contextualizar a segunda lei, Ranganathan (2009) relata as desigualdades sociais no acesso aos livros. Essas desigualdades não se limitam, apenas, ao fator econômico e educacional, mas também a questões preconceituosas relativas a diferenças de gênero, de hábitos culturais, dentre outras. Sobre as diferenças de gênero, o autor destaca que:

[...] todos os esforços vêm sendo feitos em todos os países avançados para eliminar essa censura por meio de uma orientação adequada da educação inicial na escola e por um suprimento abundante de livros para que essa educação continue até o fim da vida. Para cada mulher o seu livro é o lema que orienta as bibliotecas de hoje em dia [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 65).

A segunda lei parte do fundamento de que todos são iguais no acesso ao conhecimento registrado nos livros e disponibilizado nas bibliotecas. Essa constatação evidencia a importância quanto à garantia de atendimento ou oferta de serviços, conforme as necessidades de cada usuário, eliminando-se qualquer tipo de discriminação ou atitude que impeça o acesso igualitário. Essa correspondência precisa existir nos documentos que orientam o serviço das bibliotecas, em especial no que tange à implementação do SR, o qual precisa ser direcionado a cada usuário, preservando a sua cultura, os pontos de vista, a confidencialidade, dentre outros aspectos associados a um comportamento humanizado e cortês para com os usuários ou parceiros do SR.

Com efeito, a segunda lei traz um ensinamento importante acerca da implementação, da avaliação, da manutenção e da reestruturação do SR, considerando a igualdade de direitos de acesso ao conhecimento. Com essa mentalidade, bibliotecários que atuam na referência serão instigados a reconhecer que “[...] os livros que divulgo devem ser diferentes, não porque esta pessoa seja homem e a outra seja mulher, mas devem ser diferentes apenas com base no fato de que cada um é um indivíduo [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 67).

A diferença econômica também é apontada como um fator a ser considerado, aliada ao local geográfico referente à residência dos usuários. Pela segunda lei, a oferta do serviço não se limita a usuários que residam na cidade ou no campo. Uma estratégia interessante para disseminação do acesso aos livros pelos usuários que habilitam os locais distantes das bibliotecas, como na zona rural, por exemplo, é a ideia de implementação de serviços itinerantes, como sugerido por Ranganathan (2009). Presume-se que, para o SR, sua implementação deve considerar esses fatores peculiares dos grupos de usuários, o que deve estar registrado nos documentos que orientam o serviço.

A respeito da oferta do serviço para usuários distantes, geograficamente, é importante pontuar o potencial das tecnologias. Sobre isso, ao discorrer sobre os fundamentos da segunda lei, Ranganathan (2009) expõe que “[...] novos mercados devem ser encontrados de tempos em tempos. Surgem formas de comunicação com as quais nem mesmo se sonhava, e que devem ser conhecidas [...]”. Isso indica que, independentemente da região geográfica, novos modos de contato podem ser ofertados aos usuários, com o propósito de que “cada leitor tenha acesso ao seu livro”, sendo, também, uma alternativa para garantir a permanência das pessoas em suas cidades de origem. “[...] Desta forma, um serviço de bibliotecas rurais moderno passa a ser uma instituição forte que poderá reduzir o

indesejável êxodo das vilas para as cidades” (RANGANATHAN, 2009, p. 74). Evidencia-se, a partir dessa reflexão proposta pelo autor, a importância de construir bibliotecas em diferentes localidades, tanto nos centros urbanos como fora deles.

A oferta do serviço itinerante direcionado aos usuários das zonas rurais é apresentada por Ranganathan (2009) que expõe, também, a importância da divulgação das bibliotecas. Assim, sugere:

[...] divulgar ao máximo a ideia da biblioteca em toda a região. Convém pedir aos jornais do município que anunciem os recursos oferecidos pela biblioteca municipal, da forma que for mais destacada e tão frequente quanto possível. Folhetos atraentes devem ser amplamente distribuídos de tantas formas quanto possível. Cartazes de ótima qualidade, com cores atraentes e texto cativante, devem ser distribuídos em profusão [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 76).

Ranganathan (2009) apresenta fundamentos acerca da importância da publicidade para a biblioteca, o que depreende que esse processo possa fortalecer as relações públicas da unidade. Essa é uma das funções do SR, que é garantir a visibilidade do que é oferecido pela biblioteca a diferentes públicos, devendo essa garantia estar registrada em documentos orientadores, como também ser executada pelas instituições.

Outro aspecto pontuado pela segunda lei que possui correspondência com o SR diz respeito à implementação da rede de bibliotecas que interliga diferentes regiões. A implementação do SR por meio de redes colaborativas é um ponto forte discorrido pela ALA/RUSA, com envolvimento de mais de um bibliotecário, visando à melhoria na prestação do serviço. Conforme preconizado pelo autor, para que cada leitor tenha o seu livro, “[...] o quadro de pessoal deve evoluir conforme o projeto se desenvolva. Mas, desde o início, deve haver pelo menos um assistente competente que cuide do trabalho rotineiro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 78).

2.3.3 Terceira lei: a cada livro o seu leitor

A terceira lei está correlacionada à primeira e à segunda. A relação que estabelece com a primeira lei é de semelhança, visto que a oferta de material conforme a necessidade específica de um usuário estimulará o uso do acervo. Já a relação da terceira lei com a segunda é de complementação, pois as características dos materiais e as necessidades dos usuários são aspectos essenciais a serem considerados na constituição de um serviço de qualidade (RANGANATHAN, 2009). A diferença entre a terceira e a segunda, segundo o autor, é que enquanto essa se centra na tarefa de encontrar para cada leitor o livro que lhe fosse apropriado, aquela trata de se esforçar para que um leitor apropriado seja encontrado para cada livro.

Conforme preconizado por essa lei, o recurso que mais se destaca é o sistema de livre acesso às estantes. Isso porque, sem o livre acesso, por certo, muitos livros ficariam sem utilização, por falta de seus usuários que, por motivos diversos, não têm acesso garantido junto ao acervo. Os demais instrumentos que possibilitam a concretização dessa lei são: o arranjo das estantes, as entradas do catálogo, o SR, os métodos de publicidade, dentre outros (RANGANATHAN, 2009).

A circulação do usuário junto às estantes e a disponibilização de equipe especializada para acompanhamento são duas condições fundamentais para a concretização da terceira lei. A realidade prática tem revelado que, quanto mais livre for a circulação, maior será o número de volumes retirados para uso. Essa prática promove o que é mais importante: o estímulo à realização de novas descobertas. “[...] Não se passa um único dia sem que algum leitor exclame com uma agradável surpresa: ‘eu não sabia que vocês tinham este livro!’ [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 190).

A terceira lei salienta que “[...] a maioria dos leitores não conhece seus requisitos e que seus interesses tomam uma forma definida somente depois que veem e manuseiam uma coleção de livros bem organizada [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 193). Partindo desse princípio, presume-se que a disponibilização de equipes treinadas para acolhimento, instrução e educação de usuários, de fato, contribuirá para uma manifestação mais explícita dos interesses dos usuários.

Além do acesso aos diversos materiais existentes no acervo, a terceira lei traz como fundamento o destaque que precisa ser fornecido às novidades que chegam à biblioteca; um exemplo prático disso é a disponibilização das estantes com novas aquisições (RANGANATHAN, 2009). Essa afirmação preconizada pela terceira lei evidencia o papel de divulgação exercido pelo SR, que não se resume, apenas, à disponibilização das novas aquisições nas estantes, mas à confecção e ao envio de boletins bibliográficos, oferta de materiais sob demanda, dentre outros modos de divulgação que estimulem o acesso e uso dos materiais adquiridos.

Importante frisar que, assim como os usuários precisam de ajuda em suas buscas por informação, auxílio esse estabelecido pelo SR (GROGAN, 2001), os livros precisam ser vistos, ou seja, o bibliotecário pode intervir no sentido de garantir maior visibilidade aos materiais do acervo. Pelos fundamentos da terceira lei, um exemplo que torna evidente esse auxílio diz respeito à arrumação dos livros nas estantes. Nas palavras de Ranganathan (2009, p. 93):

a “novidade” no arranjo das estantes é outro meio frequentemente adotado para atrair a atenção dos usuários para livros que precisam de ajuda para encontrar seus leitores. Uma redistribuição ocasional do conteúdo das estantes ajuda a estabelecer novos contatos entre as pessoas e os livros.

Além da arrumação como estratégia de auxiliar os livros a encontrarem seus leitores, cita-se o uso de vitrines especiais. A esse respeito, Ranganathan (2009) revela que os livros podem ser colocados em posições estratégicas no salão de leitura e no local das estantes, rotuladas com placas que chamem a atenção, como: “Vale a pena dar uma olhada”, “Livros do momento”, “Livros redescobertos”, “Livros esquecidos, mas que permanecem úteis” e assim por diante.

Os livros poderão ser atraídos pelos leitores, também, à medida que o local permitir o acesso com comodidade, o que indica a importância da disponibilização e arrumação dos materiais do acervo no espaço da biblioteca. Também compõem ações importantes para estimular a chegada do livro até o leitor: os atributos registrados no catálogo, as entradas da catalogação, dentre outras (RANGANATHAN, 2009). Por conseguinte, o livre acesso, o arranjo classificado e a catalogação analítica são três dos mecanismos necessários para se conseguir que cada livro atinja o seu leitor. Mas esses instrumentos mecânicos são raramente suficientes. Isso porque, se não houver equipe especializada para acolher, orientar e guiar o usuário na busca por informação e no uso dos recursos disponíveis para esse fim, de fato, a satisfação do usuário não será alcançada (RANGANATHAN, 2009). É nesse contexto que o SR vem à baila, como descrito pelo autor:

[...] neste caso, vários livros e não poucos leitores terão de compartilhar a sorte dos burricos entre dois montes de feno. Ademais, não se tem certeza de que o catálogo em fichas, por si só, se torne algum dia o guia, filósofo e amigo do leitor comum da biblioteca. As dificuldades inerentes de um catálogo analítico são muitas e sérias. Pode-se dizer com segurança que um catálogo analítico em fichas sempre precisará de um intérprete [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 197).

É possível entender que o intérprete descrito por Ranganathan (2009) representa o pessoal da equipe que compõe o SR. Ao mencionar sobre esse intérprete, fundamentando a terceira lei, o autor cita a importância dos agentes promotores do produto, que são as pessoas que trabalham auxiliando os usuários nas buscas e necessidades diversas que aparecem na biblioteca. “A organização mecânica de uma biblioteca - por mais desejável que seja - jamais poderá ser levada ao ponto de dispensar o atendimento pessoal [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 197). O autor também profetiza que o requisito da terceira lei desafia e transcende a máquina. “[...] Será sempre preciso contar com seres humanos que atuem como agentes promotores do produto para os livros [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 197). Nesse sentido, novamente, o autor reforça a importância da capacitação das equipes atuantes no SR.

[...] É imperativo que certos funcionários sejam preparados exclusivamente para assistir o leitor no uso do catálogo e na escolha do livro. Sua ocupação deve ser falar dos livros para os leitores e conquistá-los, por assim dizer, para os livros. A existência desse pessoal — o “pessoal de referência” como é chamado — representa um dos mecanismos eficientes empregados pelas

bibliotecas modernas para cumprir o que determina a terceira lei (RANGANATHAN, 2009, p. 197).

Outra correlação do SR com a terceira lei diz respeito ao contato direto com os usuários. Ranganathan (2009) compara o SR como o trabalho prestado pelas grandes empresas de transporte aos viajantes, oferecendo-lhes “[...] folhetos ilustrados sobre os novos lugares que gostariam que fossem visitados. O pessoal que trabalha na referência desfruta de oportunidades excepcionais para interagir com a imensa quantidade de leitores que por ali passam [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 197).

Nota-se que o contato face a face é apresentado como o fundamento para concretização da terceira lei da Biblioteconomia e isso destaca o valor assumido pelo SR de uma biblioteca. O autor detalha os elementos desse processo e o seu efeito, mencionando que o contato face a face é uma interação direta, estabelecida entre profissionais e usuários, o que facilita aos profissionais observar os gostos e as carências, as ações e as reações e as simpatias e as antipatias do público atendido. O efeito desse processo é garantir que cada livro adquira um leitor (RANGANATHAN, 2009).

O resultado final esperado dessa interação é o fortalecimento das relações entre leitores e livros. Assim, de modo recíproco, “[...] um livro amiúde sugere um leitor a quem ele atrairá [...]”. Isso é possível acontecer porque o profissional da referência “[...] conhece sua comunidade e sua maneira de pensar, sua índole e interesses dominantes lhe são conhecidos [...]”. Esses resultados somente serão possíveis com profissionais engajados e capacitados ao exercício profissional, ou seja, espera-se que a equipe “[...] esforça-se para se manter a par das necessidades de seu público e está sempre à espera de uma oportunidade para encontrar um leitor para cada livro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 198).

Nesse contexto, identificar essas correspondências entre SR e a terceira lei é o mesmo que fortalecer o compromisso da biblioteca com o uso dos livros e a geração de novos conhecimentos, ocorrência essa muito presente, no âmbito das bibliotecas universitárias. Como mencionado por Ranganathan (2009, p. 198), nas mãos de um competente bibliotecário de referência, a biblioteca é como um caleidoscópio. Sua habilidade consiste “[...] em girar suas facetas de forma tal que todas possam ser vistas e que cada uma delas possa atrair aqueles para os quais apresentam interesse. Este é o tipo de serviço que a terceira lei espera do pessoal de referência [...]”. Entende-se que a equipe envolvida com o serviço precisa adquirir competências próprias para o desempenho dessa importante função, cabendo à unidade de informação planejar, além da oferta do serviço, a capacitação da equipe atuante.

2.3.4 Quarta lei: poupe o tempo do leitor

A quarta lei também está relacionada às três primeiras leis, mediante uma relação de dependência, visto que é alcançada à medida que se atende aos requisitos das leis anteriores a ela. Assim como na segunda lei, a quarta está focada, com mais intensidade, nos usuários, envolvendo aspectos subjetivos inerentes a interesses e a necessidades. Ao lidar com a subjetividade, a quarta lei “[...] introduz o elemento tempo e concentra sua atenção inteiramente no aspecto temporal do problema [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 211).

Pelo que consta no texto da quarta lei, evidencia-se o papel exercido pelos estudos de uso, usuários e satisfação, pois pensar no tempo do leitor é reconhecer variáveis que perpassam esses diferentes aspectos voltados à disseminação da informação nas bibliotecas. Na visão de Ranganathan (2009), é provável que o método mais conveniente de estudar as consequências dessa lei seja acompanhar um leitor desde quando ele entra na biblioteca até o momento em que sai, examinando, de modo crítico, cada processo pelo qual ele passa, prestando atenção na economia de tempo que pode ser obtida em cada etapa.

Ao focar no tempo, a quarta lei considera esse um fator benéfico, não só para os usuários, mas para os profissionais e a própria instituição. O fator tempo deve ser analisado de modo abrangente, considerando o médio e o longo prazo, de modo que medidas possam ser implementadas para eliminar as perdas provenientes com o aumento do tempo demandado nas buscas por informação. Imagine-se um tempo perdido de meia hora para atendimento a um acervo fechado. Esse tempo, quando somado a um prazo maior, de um ano, por exemplo, evidenciará o quanto os usuários e a instituição perderam, em longo prazo (RANGANATHAN, 2009).

O tempo é uma variável de extrema importância para os usuários, sobretudo, quando se pretende cativar os usuários com os serviços prestados. A agilidade constitui um elemento de avaliação do serviço e da biblioteca, não devendo, pois, ser negligenciada. Assim, entende-se que a equipe, ao comungar os fundamentos da quarta lei, “[...] não se deve adotar uma atitude alarmista, dando destaque à perda provável ou real de alguns volumes por ano ou assumindo qualquer outra visão parcial do assunto [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 213).

À primeira visão sobre a quarta lei, depreende-se a importância das estratégias de representação da informação no acervo, tais como o uso das entradas de catalogação, a sistematização do acervo, os instrumentos de sinalização, dentre outras. No entanto, assim como na terceira lei, a maior preocupação está no SR, ou seja, o auxílio oferecido ao usuário, tendo em vista torná-lo mais familiarizado com o uso dos recursos para busca da informação (RANGANATHAN, 2009).

Assim, a fim de poupar o tempo do leitor, é esperado que o usuário, “[...] por meio de algum aprendizado pessoal, se familiarize com o uso correto desses instrumentos. Mesmo após esse aprendizado, a maioria dos leitores recorrerá ao serviço de pesquisa bibliográfica do pessoal da referência [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 225). A equipe de referência adquiriu precisão maior e maior presteza do que os leitores no manuseio do instrumental bibliográfico. “[...] Além disso, apesar do aprendizado, o leitor não tem como alcançar a mesma intimidade que o pessoal da biblioteca tem com a ordem adotada no arranjo dos livros [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 225).

Nesse contexto, o SR manifesta-se como o auge, a essência, o ponto principal que promoverá a consolidação da quarta lei e, ao mesmo tempo, garantirá o uso e a essência de todas as atividades realizadas na biblioteca. Isso está de acordo com Grogan (2001) ao revelar que o serviço aumenta a visibilidade da biblioteca, ampliando o seu uso pela comunidade. Com o mesmo raciocínio, Ranasinghe (2012) destaca que, ao aumentar a visibilidade e o uso, a biblioteca tornar-se-á mais reconhecida e valorizada. Para Ranganathan (2009), ao argumentar sobre a quarta lei, o tempo do leitor será poupado, somente, com a oferta de uma equipe capacitada e integrada, haja vista desempenhar um serviço com agilidade e prestatividade.

[...] O conhecimento íntimo do bibliotecário com a classificação e a catalogação dá-lhe imensa vantagem sobre o leitor para chegar rapidamente ao livro ou à informação desejada. Ele conhece a ordem em que os livros estão arrumados. Conhece o catálogo por dentro e por fora. Pode manejar todos os índices e catálogos com maior facilidade e rapidez. Portanto, a quarta lei também se unirá às três primeiras leis, insistindo na necessidade de um quadro de pessoal de referência adequado em todas as bibliotecas (RANGANATHAN, 2009, p. 225-226).

Assim como na terceira lei, depreende-se acerca da importância da capacitação da equipe para atuar no SR, além da integração entre os setores da biblioteca, de modo que um serviço corresponda à extensão de um serviço anterior, o que provoca a integração das atividades realizadas nos diferentes setores da unidade (RANGANATHAN, 2009). Nesse sentido, o serviço a ser oferecido nas bibliotecas precisa ser devidamente planejado, com gestão específica, integração com os diferentes formatos de recursos e pautado em diretrizes que forneçam insumos para a tomada de decisão dos bibliotecários e gestores das bibliotecas (SANTOS, 2020).

Ranganathan (2009) também sinaliza que o tempo será poupado com a disponibilização dos balcões de atendimento, expostos em locais visíveis, na maioria das vezes, no espaço de entrada e acolhimento da biblioteca. Com esse balcão, manifesta-se o que o autor chama de SR rápida, cujas principais finalidades são: orientação, instrução e oferecimento de perguntas e respostas prontas. Os detalhes dessas funções são apresentados no Quadro 7.

QUADRO 7 – As principais funções do balcão de referência

Função	Principais descrições
Orientação dos leitores	Orienta os usuários em diferentes lugares da biblioteca e indica o encaminhamento à pessoa apropriada do SR, no caso de ser necessária uma ajuda mais demorada e exaustiva.
Instrução aos novos usuários	Informa sobre como usar a biblioteca, particularmente, o catálogo e outros instrumentos bibliográficos disponíveis na biblioteca, bem como sobre a estrutura geral da classificação e o arranjo dos livros nas estantes.
Oferta de respostas a consultas simples	Oferece respostas a consultas simples, que exijam um mínimo de trabalho de busca e o uso de poucos livros de referência rápida, como anuários, cadastros e calendários comumente mantidos junto ao balcão de informações.

FONTE: Adaptado de Ranganathan (2009, p. 226).

Para a execução das funções citadas no Quadro 7, faz-se necessário, como nas demais leis, a capacitação da equipe que atua na referência. Sobre isso, Ranganathan (2009) reforça a necessidade do treinamento com a equipe, haja vista a formulação de competências e habilidades. Ranganathan (2009, p. 227) revela que “[...] pessoas lentas, apalermadas, paradas e distraídas não têm serventia alguma para a quarta lei [...]”.

Além do balcão de referência, que oferece o SR rápida, Ranganathan (2009) indica que o tempo do leitor será poupado se a biblioteca também implementar o SR de longo alcance. Esse serviço acompanha o leitor em todo o processo de busca, acolhendo-o e instruindo-o desde sua entrada na biblioteca, permanecendo após sua saída, com os serviços de avaliação e satisfação. “[...] Se a biblioteca for organizada de maneira ideal, o leitor logo se verá sob os cuidados de alguém que é um especialista na bibliografia do assunto no qual está interessado [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

Esse bibliotecário de referência irá cumprimentá-lo [o usuário] com um sorriso e começará a falar-lhe na linguagem de seu assunto. Sentindo-se à vontade, o leitor explicará, da forma mais clara possível, quais são suas dúvidas e o que está procurando. O bibliotecário de referência colocará, sem reservas, à sua disposição sua vasta experiência bibliográfica, construída ao longo de anos de contato com vários especialistas que recorrem à sua ajuda e pelo constante manuseio dos instrumentos e recursos da biblioteca a partir de vários pontos de vista [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

O SR de longo alcance é mais abrangente, vai ao encontro dos leitores e estabelece um acompanhamento contínuo, momento em que pode prevalecer as etapas do processo de referência para busca da informação nos catálogos, aumentando a interação entre usuário e bibliotecários (GROGAN, 2001). Portanto, evidencia-se, com esses argumentos, a correlação entre SR e a quarta lei da Biblioteconomia, ou seja, mediante um serviço guiado, de acompanhamento e integrado, “[...] isso poupará o tempo do leitor consideravelmente, permitindo-lhe obter seus materiais de forma muito mais rápida [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

2.3.5 Quinta lei: a biblioteca é um organismo em crescimento

A quinta lei é mais abrangente e, como tal, envolve todas as demais leis, atribuindo à biblioteca uma característica gerencial e de desenvolvimento (RANGANATHAN, 2009). O autor discorre que, enquanto as quatro primeiras tratam das funções da biblioteca, “[...] a quinta retrata as características essenciais e perenes da biblioteca como instituição, o que exige a necessidade de uma constante adaptação de perspectiva ao lidarmos com ela [...]”. Ademais, se as quatro primeiras leis mostram o espírito que deve caracterizar o andamento das atividades em uma biblioteca, a quinta lei enuncia o princípio fundamental “[...] que deve presidir ao planejamento e organização das bibliotecas. Enquanto as quatro primeiras leis incorporam preceitos que são quase óbvios, a quinta lei talvez não seja tão evidente por si mesma [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

O enunciado da quinta lei é o de que a biblioteca é um organismo em constante crescimento. Sendo assim, essa lei chama a atenção para o fato de a biblioteca, como instituição, possuir todos os atributos de um organismo em crescimento. Isso indica que “[...] um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas [...]”. Além das mudanças bruscas e descontínuas que ocorrem ao longo do tempo, a biblioteca “[...] está também sujeita a uma mudança lenta e contínua, que conduz ao que se conhece como variação, em linguagem biológica, e para a evolução de novas formas [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

Quanto à correlação desta lei com o SR, Ranganathan (2009) revela que o desenvolvimento da biblioteca somente acontece quando prevalecem três importantes elementos, que são: os livros, os leitores e as equipes. Nesse contexto,

[...] deve-se ter plena consciência de que um acervo de livros sem leitores não tem mais direito de ser chamada de biblioteca do que um grupo de leitores sem livros, e que a mera justaposição de livros e leitores **sem o pessoal, que sabe promover o contato entre o leitor certo e o livro certo, no tempo certo e do modo certo, tampouco constitui uma biblioteca** [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 242, grifo nosso).

A citação supracitada indica que o pessoal da equipe de referência exerce um papel fundamental para a consolidação da quinta lei. Observa-se que “[...] a organização da biblioteca não deve, de forma míope, deixar-se influenciar pelo tamanho atual, mas planejar sua configuração de modo a facilitar a sintonia com o crescimento dela [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 242), o que justifica a importância da constituição de diretrizes, a serem utilizadas para implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do que se oferece na biblioteca.

A equipe que atua no atendimento ao usuário constitui o ponto principal abordado na quinta lei, no que tange ao SR. O autor ensina que essa lei serve de incentivo para que as autoridades responsáveis por bibliotecas se lembrem que a eficiência de uma

biblioteca não pode ser mantida no nível adequado, a menos que se providencie o necessário incremento do seu pessoal em todas as seções de atendimento ao usuário. Essa afirmação reforça o quanto a quantidade de colaboradores, a capacitação deles para executar atividades específicas, como também a distribuição das atividades, conforme os perfis de cada profissional, são fatores essenciais que precisam ser considerados quando do planejamento do SR.

Portanto, quando o pessoal da biblioteca está distribuído por várias seções, é preciso determinar, com cuidado, o local onde cada um se sinta mais bem ajustado, tanto fisicamente quanto profissional e emocionalmente. Embora as transferências de uma seção para outra possam ser convenientes do ponto de vista do pessoal, elas devem, antes de tudo, subordinar-se ao princípio de que a biblioteca deve receber o melhor serviço que cada pessoa for capaz de prestar (RANGANATHAN, 2009).

Ranganathan (2009) considera a formação das equipes, com pessoal capacitado, um fator essencial na implementação das bibliotecas, permitindo o seu crescimento, o que, novamente, reforça o papel do planejamento e da gestão dos serviços. Assim,

numa biblioteca com um quadro grande de pessoal, talvez seja útil constituir uma comissão de pessoal, formada pelo bibliotecário, os chefes das seções e um representante de cada seção. A comissão de pessoal pode orientar o bibliotecário: 1) na sistematização do trabalho das seções tendo em vista a eficiência e economia de material, energia e tempo; 2) na solução dos problemas que envolvam as relações entre as seções; 3) no desenvolvimento dos recursos bibliográficos da biblioteca de maneira harmônica; 4) na descoberta de métodos que melhorem o serviço para o público; e 5) na organização de trabalho de extensão de todos os tipos [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 260).

Percebe-se que, para que a biblioteca seja um organismo em crescimento, seus serviços precisam partir desse mesmo fundamento. Portanto, o SR deve ser planejado, a partir de princípios norteadores, e pode receber indicações de órgãos internacionais, como, por exemplo, a ALA, mediante estudos e recursos oferecidos por meio da RUSA. Ao conceber o SR a partir da biblioteca como organismo em crescimento, revela-se a importância da integração dos serviços, a constituição de parcerias entre unidades e instituições ou o estabelecimento de serviços cooperativos, como recomendado pela ALA/RUSA, na estruturação das redes de serviços cooperativos.

Entra em cena, nesse aspecto da cooperação, a importância da integração em redes, por exemplo, a constituição dos Sistemas Integrados de Bibliotecas Universitárias. Nesses sistemas, segundo Ranganathan (2009), é provável que exista uma biblioteca central e várias bibliotecas departamentais, além das bibliotecas nas faculdades que compõem a universidade. Na maioria dos casos, as funções desses sistemas são coordenadoras por meio de uma comissão de biblioteca cuidadosamente escolhida, “[...]”

com membros das áreas acadêmicas e administrativas, caso se queira poupar adequadamente os recursos da universidade e evitar uma duplicação perdulária [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 176). A partir da integração das bibliotecas, torna-se mais provável “[...] que os recursos normalmente escassos das faculdades destinados às bibliotecas podem ser mais bem investidos num número suficiente de exemplares de livros didáticos e obras similares com demanda frequente [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 176).

Por fim, com a fundamentação apresentada a partir das leis da Biblioteconomia, foi possível perceber que há correlação entre as cinco leis e o SR. O discurso do autor revela que “[...] a obrigação do pessoal da biblioteca não é simplesmente passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 180). A atuação dos gestores e da equipe vai muito além, tendo como uma de suas obrigações conhecer o leitor, conhecer os livros e colaborar, ativamente, para que cada um encontre o seu livro. Essa fase do trabalho da biblioteca é conhecida como SR (RANGANATHAN, 2009) e está relacionada a todas as demais atividades realizadas na biblioteca, como também contempla todos os fundamentos concebidos pelas leis da Biblioteconomia.

A partir dessa fundamentação, fica evidenciado o valor das leis da Biblioteconomia para a constituição do SR. As leis oferecem bases teóricas suficientes para justificar a importância do serviço, além de fornecer orientações sobre os seus elementos, de modo que seja garantida a implementação, a avaliação, a manutenção e a reestruturação do serviço (FIGUEIREDO, 1992). Nesse processo de planejamento e gestão do SR, considerando a natureza organizacional da biblioteca (MACIEL; MENDONÇA, 2006), torna-se fundamental discorrer sobre o que tem sido descoberto e publicado na literatura a respeito dos aspectos gerenciais (implementação, avaliação, manutenção e reestruturação), como também as normas, políticas ou diretrizes específicas que orientam o SR, nas bibliotecas universitárias.

3 ESTUDOS CORRELATOS

Este capítulo destina-se a apresentar os estudos correlatos, com o intuito de encontrar subsídios que possam indicar elementos de um SR, haja vista constituir o produto final da tese (recomendações para o SR das bibliotecas universitárias brasileiras). O objetivo principal do capítulo é identificar os resultados alcançados com os estudos desenvolvidos ou relacionados com a temática desta tese. Os estudos apresentados correspondem aos trabalhos correlatos, os quais fornecem resultados de pesquisa finalizada e publicada na literatura das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo que esses resultados serão confrontados com os resultados desta tese, na seção destinada à análise e discussão dos dados.

Assim, ao longo desta parte, os estudos identificados versam sobre temas relacionados à gestão do SR nas bibliotecas universitárias, trabalhos desenvolvidos e/ou aplicados no Brasil e no exterior. Os resultados desses estudos estão alinhados aos aspectos que garantirão, sobremaneira, a implementação, a estruturação e a avaliação dos serviços oferecidos nas bibliotecas (ALMEIDA, 2005). Em cada uma dessas situações, segundo a autora, é preciso, previamente, elaborar o planejamento das atividades de modo que a pretensão do processo seja alcançada, ou seja, que o serviço possa ser implementado, avaliado, reestruturado e/ou mantido, sem qualquer improvisação. Sendo assim, entende-se que o serviço, independente de qualquer uma dessas situações, demandará de um planejamento específico que será executado com precisão e qualidade se houver diretrizes de orientação, com o fim de poupar recursos, agilizar o tempo, padronizar atividades e assegurar as ações realizadas (FIGUEIREDO, 1992, 1994; SANTOS, 2020).

Em qualquer uma das situações mencionadas, quando se planeja o SR, três elementos são essenciais, como: tecnologias, profissionais e usuários (SANTOS, 2020). Em todos os casos, o funcionamento adequado do SR está condicionado, segundo Santos (2020), ao que está determinado nas diretrizes, as quais poderão estar formalmente publicadas como políticas ou outros documentos formais elaborados e divulgados pela unidade de informação. Nesse sentido, as duas seções seguintes versam sobre os aspectos gerenciais ou de planejamento e a constituição de diretrizes ou políticas para o SR das bibliotecas universitárias.

3.1 Implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do Serviço de Referência

A gestão do SR perpassa pelo planejamento, antes de se realizar a sua implementação, avaliação, manutenção ou reestruturação. Quando o serviço for planejado

visando à **sua implementação**, os recursos informacionais destacam-se, pois são eles que possibilitam maior agilidade e interação entre profissionais e usuários, além de outras funcionalidades, como a capacidade em classificar as perguntas de referência que chegam aos bibliotecários (GERARDIN; YAMAMOTO; GORDON, 2008). Essas perguntas podem ser de três tipos, a saber: 1 – direcional: que pode conter uma solução imediata; 2 - referência pronta: cuja pergunta o bibliotecário já possui a resposta; e 3 - pesquisa específica: que requer maior tempo de busca (HENRY; NEVILLE, 2008).

Alguns estudos propuseram e testaram o uso de software na implementação de serviços mais interativos, tal como a pesquisa de Slebodnik e Riehle (2011). Percebeu-se que, além de softwares interativos, a internet também viabiliza a disponibilização de tutoriais que podem ser acessados a qualquer momento, cujo resultado é possibilitar a oferta de informações instrutivas, acerca do uso do acervo e das técnicas de pesquisa (SLEBODNIK; RIEHLE, 2011).

A implementação de um serviço digital com uso de aplicativos de mensagens, que possibilitem a comunicação com os usuários acerca dos livros emprestados e que estejam em atraso, é outra iniciativa que fortalecerá o SR, sobretudo, no que tange à ampliação nos modos de contato estabelecidos com os usuários (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018). Embora o empréstimo de livros esteja vinculado ao setor de circulação, em algumas bibliotecas brasileiras, os autores consideram esse serviço como integrado ao de referência, o que reforça a abrangência do SR e sua relação com outros setores e equipes da biblioteca.

Na implementação ou na melhoria do SR, em bibliotecas da área da saúde, destacou-se a possibilidade de estabelecer mecanismos de contato imediato da equipe de saúde com bibliotecário de plantão, tal como o uso da ferramenta “Pergunte ao Bibliotecário” (ANDERSON *et al.*, 2015). Além dos programas computacionais gerenciados pelos bibliotecários, os recursos tecnológicos possibilitam a criação de um ambiente web, voltado à biblioteca, com todos os serviços disponibilizados e em condições adequadas para visibilidade, acesso e uso, embora, em muitas realidades, os serviços não obedecem a padrões básicos de *webdesign* e acessibilidade (WILSON, 2015). Constatou-se, também, que as bibliotecas podem utilizar o potencial dos recursos tecnológicos, com o fim de disponibilizar os produtos e serviços, mediante o acesso, pelo usuário, a aplicativos de telefonia móvel (CHAPUTULA; MUTULA, 2018).

Além dos aspectos relacionados à implementação do SR, outra abordagem adotada nos estudos diz respeito à sua **avaliação**. Nesse segmento de investigação, grande parte dos trabalhos contemplou a percepção dos usuários sobre o serviço ofertado, cujo bibliotecário foi apontado como agente que precisa ser mais participativo, indo ao encontro das necessidades dos usuários, além de adotar parceria e promoção de serviços de

marketing que possam garantir a ampliação do uso (PELLEGRINO, 2012), como também “[...] compreender a natureza de seus serviços e ser cortês e amigável com os alunos [...]” (ONWUDINJO; OGBONNA; NWADIOGWA, 2015, p. 10-11, tradução nossa).

Além da importância do profissional na melhoria dos serviços avaliados, conforme as percepções de alunos, professores e bibliotecários, o usuário final também é apontado como elemento fundamental para garantir melhorias (DUNCAN; DURRANT, 2015). O serviço ganha em qualidade quando há participação do usuário, sobretudo quando ele, por exemplo, se envolve “[...] no processo de redesenho de um site da biblioteca e, com isso, ajuda a promover uma navegação mais eficaz, a funcionalidade e design geral do site [...]” (DUNCAN; DURRANT, 2015, p. 596, tradução nossa).

Portanto, diversos personagens do meio universitário (alunos, professores, bibliotecários, dentre outros), ou seja, todos os *stakeholders* fazem parte do serviço e devem ser considerados na reconfiguração do SR, nas universidades, o que remete à necessidade de se ampliar as formas de contato entre esses agentes, estando a unidade acessível, também, após os finais de expediente. Além da ampliação do atendimento, espera-se que os recursos possam ser compartilhados, como forma de otimização (OYEWOLE; OLADEPO, 2017). As melhorias são alcançadas a partir de um modelo de gestão integrado, que recorre à avaliação do que é oferecido, garantindo a melhoria contínua (CÔTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016).

Levando em consideração a **manutenção** do SR, grande parte da literatura publicada e consultada alertou para a conversão do uso de diferentes tecnologias. Como efeito dessa conversão, será possível promover e ampliar o serviço, de modo que a biblioteca vá se desenvolvendo (CÔTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016), como um organismo em crescimento, estando em sintonia com a reflexão apresentada por Ranganathan (2009), na quinta lei da Biblioteconomia.

Outras demandas passaram a ser oferecidas pelo SR, muitas não limitadas ao balcão de atendimento presencial, como atendimento digital, treinamentos de usuários, dentre outras. Essas são ações que fortalecem a proatividade no SR, sobretudo, por garantir um trabalho colaborativo (BANKS; PRACHT, 2008). Por outro lado, provoca reflexos nos postos de trabalho ocupados pelas equipes atuantes no balcão, cujos profissionais passam a realizar consultas individuais, instrução bibliográfica, desenvolvimento de coleções e fortalecem a comunicação com os departamentos acadêmicos (PETERS, 2015).

Outros reflexos promovidos com a reconfiguração do balcão de referência presencial dizem respeito à necessidade de capacitação da equipe atuante que precisa ter uma formação genérica e especializada, com o intuito de conseguir responder, eficazmente, às necessidades de todos os usuários (MESERVE *et al.*, 2009). Com essa finalidade, do profissional da referência é exigida uma formação que reúna diferentes habilidades, sejam

elas de natureza geral (gestão de mudanças, flexibilidade, adaptabilidade e agarrar desafios); tecnológica (domínio de tecnologias digitais, gestão de software interativos, pesquisa on-line e gerenciamento de conteúdo do site); e interpessoais (liderança e comunicação interpessoal) (FAROOQ *et al.*, 2016).

Por fim, no que tange à **reestruturação** do SR, os estudos informam sobre a necessidade de reconfiguração ou de grandes mudanças no modo com que o serviço foi projetado. Nesse sentido, ressalta-se a ampliação dos canais de contato com os usuários e a modernização de tecnologias, além da constituição de parcerias para garantir serviços cooperativos (BARRY *et al.*, 2010).

As novas formas de interação, tal como o uso de mensagens instantâneas que permitem que os usuários interajam com a equipe da biblioteca em tempo real, já são utilizadas, embora esse serviço ainda seja incipiente em muitas bibliotecas do Reino Unido (BARRY *et al.*, 2010). Sobre isso, Vassilakaki e Garoufallou (2015) comentaram que as bibliotecas, ao longo dos anos, têm ampliado o uso das mensagens instantâneas, fortalecendo as interações com os usuários. Além das mensagens por meio de chat, outros serviços podem ser utilizados, por exemplo, o tradicional face a face (o mais utilizado). Também foram constatadas iniciativas de uso das redes sociais como estratégia de divulgação e canal de esclarecimento de dúvidas com usuários, tal como o *Facebook* (BARO; EFE; OYENIRAN, 2014) e o *Twitter* (VASSILAKAKI; GAROUFALLOU, 2015).

A rede social *Facebook* é utilizada pelas bibliotecas por várias razões, como: publicidade gratuita, para o aprimoramento dos bibliotecários; produtividade, para a promoção do trabalho das bibliotecas; acesso das bibliotecas aos usuários; renovação dos serviços aos usuários; e para o aprimoramento da experiência do usuário (VASSILAKAKI; GAROUFALLOU, 2015). Analisando os novos modos de contato e interação da biblioteca com os usuários, no âmbito da comunicação, evidenciou-se que o SR pode ser classificado em duas modalidades: 1 - síncronos: ofertados por meio de chat, mensagens instantâneas e videoconferência; e 2 - assíncronos: disponíveis por e-mail, formulário web, dentre outros recursos (KHAN *et al.*, 2017). Com efeito, entende-se que a comunicação no SR realiza-se em via dupla, cujas mensagens, informação e conhecimento são interpretados e compartilhados entre usuário e bibliotecário e vice-versa (ANYIM, 2018).

Acerca dos serviços oferecidos como forma de ampliar a interação na referência, eles precisam ser gerenciados, de modo a atender às necessidades da comunidade, estando em sintonia com a realidade local, e que possam ser utilizados com frequência. Isso indica a necessidade de implementação do plano de marketing nas instituições, documento a ser elaborado mediante a opinião de professores, funcionários e alunos da biblioteca, com o intuito de “[...] criar uma abordagem baseada em público, atividade e resultados que

integram coleções e serviços de biblioteca à experiência do aluno [...]” (BOSQUE *et al.*, 2017, p. 14, tradução nossa).

Além da disponibilização do serviço via canais digitais e da estruturação do plano de marketing, como sinalizou o estudo de Bosque *et al.* (2017), o serviço planejado inibirá o imprevisto, o que poderá refutar problemas de comunicação, garantindo, assim, o uso efetivo da informação procurada, como apresentado no artigo de Siqueira (2010). Nesse viés, fica cada vez mais nítido o papel do SR “[...] como facilitador do acesso aos recursos informacionais, partindo da cultura institucional, perpassando por sua missão, padrões de interoperabilidade e principalmente compreendendo a demanda do usuário [...]” (SIQUEIRA, 2010, p. 128).

[...] Para isso, mais do que incorporar uma estrutura tecnológica de ponta, devemos repensar se mesmo com novas ferramentas não estamos reproduzindo os descaminhos passados, obliterando com a permanência do modelo arcaico vícios e barreiras que impedem a real possibilidade de acesso à informação útil ao usuário [...] (SIQUEIRA, 2010, p. 129).

O atendimento no balcão de referência é reduzido em face da disponibilização dos serviços mediados pelas tecnologias digitais (HOCKEY, 2016). No entanto, amplia-se a possibilidade de o profissional atuar na capacitação de usuários, cujos bibliotecários oferecerão serviços voltados à alfabetização informacional, ensinando habilidades de pesquisa durante o chat ao vivo, por exemplo. Essas interações têm o potencial de melhorar o SR, proporcionando a todos a chance de se beneficiar da oferta de treinamentos, seja de modo presencial ou on-line (HERVIEUX; TUMMON, 2018).

A capacidade de oferecer serviços de instrução ou treinamentos para educar os usuários na busca por informação, com aproveitamento dos recursos disponibilizados, evidentemente, irá exigir a necessidade de aperfeiçoamento, “[...] com profissionais qualificados e experientes na oferta dos serviços de referência eficazes e eficientes em ambiente digital [...]” (BANDYOPADHYAY; BOYD-BYRNES, 2016, p. 596, tradução nossa). Ademais, esse novo contexto de trabalho irá estimular a capacidade inovadora dos bibliotecários, ao atuarem de modo mais dinâmico e interativo, oferecendo serviços de intervenção de forma proativa, indo ao encontro dos usuários e avaliando o que é oferecido, visando à constante melhoria (HOCKEY, 2016).

3.2 Diretrizes norteadoras para o Serviço de Referência das bibliotecas universitárias

Conforme discorrido, nota-se que o SR possui diferentes elementos que o constituem e que vêm sendo aperfeiçoados com o desenvolvimento das tecnologias. As evidências de muitos estudos que versam sobre as características e a concepção do SR indicam o quanto as bibliotecas carecem de instruções, de modelos ou de outros

documentos que direcionam as tomadas de decisão, haja vista garantir o funcionamento adequado do serviço, visando sua melhoria contínua (LIMA, 2018; TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018).

No que tange às instruções ou recomendações para a gestão do serviço, em linhas gerais, o estudo de Silva e Lima (2018) reforçou a importância da política para nortear a gestão do SR, embora esse instrumento funcionará quando toda a comunidade acadêmica (funcionários, alunos e professores) aceitar e participar no cumprimento das normas estabelecidas. As autoras constataram que a elaboração de uma política é uma atividade complexa, pois envolve vários fatores, como a formação de uma equipe responsável pelo documento; uma análise criteriosa dos assuntos relacionados ao serviço; e compreender a instituição, na qual a biblioteca está inserida, sobretudo conhecer a comunidade universitária e os serviços que são e serão prestados.

Vazquez (2017) também acredita no potencial das políticas, as quais, além de padronizarem, garantirão confiabilidade nas decisões tomadas. No que tange ao SR, no contexto das tecnologias, do acesso aberto e da democratização ao conhecimento, as bibliotecas universitárias têm um novo papel: “[...] apresentar à comunidade modelos alternativos de publicação, promover debates e troca de ideias sobre o acesso aberto, além de criar políticas que se apliquem a esse novo panorama [...]” (VAZQUEZ, 2017, p. 56).

A pesquisa de Souza e Souza (2016) revelou que as normas para o SR são essenciais, pois irão declarar o que pode ser realizado, elucidando recomendações ou indicações de como instituir, ampliar e/ou melhorar o serviço. As autoras citam as normas internacionais como determinações mais adequadas, como se fossem um “padrão de qualidade”, destacando as diretrizes da ALA e da IFLA. Essas diretrizes, segundo Souza e Souza (2016), podem ser utilizadas pela comunidade mundial de bibliotecários, normas essas que precisam especificar diferentes aspectos ou elementos inerentes ao serviço, como: serviço digital, serviço cooperativo, tipologias de interação, dentre outros.

Na visão de Teixeira, Porto e Lopes (2018), a falta de orientação, sobretudo, quando se utiliza as tecnologias digitais, constitui um problema frequente em muitas realidades. Então, entra em cena o papel das diretrizes ou normas procedimentais, as quais serão elaboradas por equipe especializada. Essa equipe, atuante na referência, também terá funções práticas, como: elaborar relatórios mensais, realizar cadastro dos usuários na rede social, enviar mensagens on-line na rede e posterior avaliação dos resultados obtidos, possibilitando, assim, um SR que seja efetivo (TEIXEIRA; PORTO; LOPES, 2018).

A pesquisa de Lima (2018) também corroborou a importância dos documentos norteadores, no âmbito de qualquer instituição, não fugindo dessa regra as bibliotecas universitárias. Mesmo com esse fundamento, ao aplicar um estudo de caso, a autora constatou que:

[...] no SR, em geral, não há planejamentos, como elaboração de políticas, de avaliação de serviços e estudos de usuários. O cotidiano do SR é marcado pela busca, uso e compartilhamento de informação entre os bibliotecários e outros profissionais, sendo uma maneira de se manterem atualizados nas questões da área. Os resultados revelam ainda que as ações desenvolvidas pelos bibliotecários de referência dependem muito mais do contexto em que as bibliotecas estão do que propriamente da tipologia desta [...] (LIMA, 2018, p. 5).

A partir de Lima (2018), revela-se o valor oriundo com a criação dos documentos norteadores (políticas) que facilitarão a gestão do serviço. Para tanto, é necessário, a princípio, embasar-se em diretrizes de abrangência nacional ou internacional, como as diretrizes da ALA/RUSA que, normalmente, precisam ser adaptadas, conforme as realidades locais. Antes, porém, o estudo da realidade local é de suma importância, porque levanta os pontos fortes e fracos existentes e as iniciativas até então estabelecidas (SANTOS, 2020). Sendo assim, é importante mapear os estudos publicados, no Brasil, que versam sobre o planejamento ou implementação do SR nas bibliotecas universitárias, com atenção às diretrizes que foram elaboradas até então.

Embora o SR tenha surgido no século XIX e se fortalecido a partir de sua função educativa, sobretudo com a ampliação dos recursos tecnológicos (RANGANATHAN, 2009), no Brasil e nas bibliotecas universitárias, as iniciativas de planejamento do serviço e a elaboração de diretrizes datam das últimas décadas do século XX (FIGUEIREDO, 1992, 1994). Isso pode ser explicado a partir do fortalecimento da universidade pública, no país, considerando as mudanças provocadas pela Reforma Universitária, a partir da década de 1970, que reconheceu no plano legal a autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa e financeira da universidade. As décadas seguintes foram cruciais para o desenvolvimento das universidades, com a alocação de recursos para melhoria dos serviços prestados pelas instituições, de modo a garantir a qualidade do ensino superior (CALDERÓN, 2000).

Nesse sentido, entende-se que o SR recebeu interferências benéficas, tendo em vista os altos investimentos públicos realizados nas bibliotecas universitárias, nas últimas décadas do século XX. A importância da biblioteca universitária e de seus serviços é acolhida pela categoria de bibliotecários, sendo criada, em 1972, a Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias. Decorridos 15 anos, essa comissão passou a ser denominada de Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), sendo ela responsável pela organização do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). A CBBU objetiva promover o desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras, ao passo que o SNBU é um fórum de discussão que compartilha experiências sobre produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias (CBBU, 2022). Ao longo de suas 21

edições⁷, é possível notar a existência do eixo temático que aborda serviços em bibliotecas universitárias, com diversos trabalhos apresentados e publicados sobre o SR.

A análise dos estudos publicados nos Anais das 21 edições do evento revelou a importância do serviço e como ele foi sendo aperfeiçoado no contexto universitário, considerando os recursos a ele direcionados, o envolvimento dos bibliotecários com o serviço e a adesão aos recursos digitais. Nota-se que o planejamento e execução do serviço sustenta-se em políticas formalizadas na universidade, cujo propósito será a maximização dos recursos existentes e melhor atendimento às necessidades informacionais dos usuários (FIGUEIREDO, 1989). As diretrizes, por sua vez, serão estabelecidas para diferentes aspectos, como: equipe (que precisa ser treinada), materiais informacionais (considerando a organização de um acervo diversificado em com formatos distintos), serviço oferecido (serviço voltado à orientação, auxílio nas buscas e processo de referência), recursos financeiros (verba específica destinada para condução do SR), dentre outros (FIGUEIREDO, 1989).

Seguindo a mesma proposta apresentada por Figueiredo (1989), Silva, Barreto e Belluzzo (1994) propuseram diretrizes para o SR da Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP), na crença de que tais diretrizes, ao nortearem as atividades prestadas, possibilitam a gestão da qualidade. Nesse estudo, foram propostas diretrizes para as linhas de ação do SR, ou seja, o serviço precisa ser abrangente, atendendo as demandas de professores e alunos, nos projetos de ensino, pesquisa e extensão; e para a avaliação do serviço, que precisa ser realizada por meio de instrumentos que mensuram o desempenho do serviço e a satisfação da comunidade atendida.

Dupas *et al.* (1996) também apresentaram recomendações para o SR da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), indicando como elementos a serem considerados: função e prestação do serviço. Na função, foram pontuadas as seguintes recomendações: 1 - a biblioteca precisa utilizar uma infraestrutura já existente em equipamentos, software, pessoal qualificado, espaço físico, em benefício do cidadão menos privilegiado; e 2 - prover acesso à informação e ampliar os serviços de extensão, procurando reverter os benefícios para a comunidade universitária no que se refere a proporcionar maiores oportunidades de atividades culturais e de lazer. Quanto à prestação do serviço, foram indicadas: 1 – enfatizar a necessidade de, posteriormente à implantação e avaliação da nova base de consulta, priorizar o planejamento de um programa de educação de usuários na Biblioteca Comunitária; e 2 - os serviços serão

⁷ A primeira edição deste evento ocorreu em 1978, na Universidade Federal Fluminense (UFF), em Niterói, estado do Rio de Janeiro. Com periodicidade bianual, a última edição (21.^a edição) ocorreu em 2021, no formato on-line, cuja instituição responsável foi a Universidade Federal de Goiás (UFG). Até a data de escrita deste capítulo da tese (fevereiro de 2022), os Anais dessa edição ainda não haviam sido publicados.

orientados a partir do papel educacional da informação, a adesão a uma nova ética e o conhecimento aprofundado do processo de desenvolvimento de uma nova consciência holística (DUPAS *et al.*, 1996).

Assim como Dupas *et al.* (1996), o estudo de Alves e Faqueti (2002) propôs recomendações para o SR das bibliotecas universitárias do Brasil, tendo em vista as mudanças provocadas com o surgimento das tecnologias digitais. Nessas recomendações, destacou-se o papel do bibliotecário de referência, que precisa: 1 - criar novas formas de mediação, tanto na obtenção como na disseminação de informação; 2 - investir na formulação da pergunta ao usuário (a negociação da questão), substituindo a tradicional entrevista de referência, por um diálogo; 3 - adotar o e-mail, o chat, os softwares inteligentes ou mesmo a videoconferência como poderosas ferramentas colaborativas que estendem os limites dos serviços informacionais, dentre outras orientações.

Semelhante a Alves e Fallgatter (2002), Paiva e Lima (2004) discutiram sobre os impactos das tecnologias digitais no SR, apontando que a gestão do serviço é condição básica para o seu funcionamento e que, nesse processo, o papel do bibliotecário se destaca. Nesse contexto, as autoras sugeriram competências a serem assumidas pela equipe, tanto no âmbito interno quanto externo à biblioteca. No âmbito interno, são citadas as seguintes competências profissionais: definir metas e objetivos do serviço; analisar as ferramentas de trabalho existentes e os recursos financeiros; avaliar os serviços prestados; treinar pessoal para o serviço; conhecer as técnicas de busca em fontes informativas tradicionais e não convencionais; ser persistente e curioso; e possuir qualidades para lidar com o público. No âmbito externo à biblioteca, compete à equipe: estabelecer redes de cooperação com instituições capazes de fornecer dados ou compartilhar recursos com o SR; e implantar estratégias de marketing para divulgar o serviço e ampliar a sua atuação (PAIVA; LIMA, 2004).

Com a intensificação do uso das tecnologias digitais no SR, mesmo incorporando tecnologias interativas e conectadas à internet, não se dispensa o serviço presencial, que precisa estar integrado ao digital (FAQUETI; ALVES, 2006). O estudo estabeleceu como indicações para implementação do serviço digital: o fortalecimento do papel de mediador do bibliotecário, que se manifesta por meio de um novo elemento: a interface; a capacidade do serviço em gerenciar a busca e o uso da informação, com o propósito de gerar novos conhecimentos, com mais agilidade; a incorporação de ferramentas colaborativas, tais como: o e-mail, o chat, os softwares inteligentes, a videoconferência e a *wiki*. Ao implementar um serviço digital, salientaram Faqueti e Alves (2006), novas atividades surgem para atuação do bibliotecário, no contexto da referência, como: elaboração de tutoriais explicativos, oferta de cursos e treinamento, construção de repositórios institucionais, dentre outras.

Com as iniciativas de implementação do serviço digital, torna-se mais evidente a importância da adoção de padrões para estruturação do SR. Esse fato foi constatado no estudo de Cordeiro e Cristianini (2008), que também revelou a importância da capacitação da equipe; a busca pela qualidade, alcançada por meio da determinação de medidas e indicadores para obtenção da informação (avaliação); e as práticas de compartilhamento de recursos com outras instituições. Outra importante experiência vem da Universidade de São Paulo, por meio do estudo de Teterycz (2008). Embora esse estudo não tenha estabelecido diretrizes para o funcionamento do SR, ele validou a importância de se adotar um plano de capacitação da equipe, visto que esse plano auxiliará o bibliotecário no atendimento dos usuários, que estão cada vez mais exigentes ao procurarem respostas eficazes em meio a um emaranhado de informações oriundas do ambiente digital.

Proposta de política para o SR digital foi apresentada no estudo de Bratkowski e Oliva (2010), destacando diretrizes básicas para os canais de comunicação síncronos como os assíncronos, com destaque o uso do e-mail. As diretrizes estabelecidas indicaram o comportamento do bibliotecário em face das transações de referência, ou seja, como as perguntas que chegam ao balcão virtual devem ser avaliadas e respondidas. Dentre os parâmetros estabelecidos para o atendimento das transações de referência, a equipe precisa entender o fundamento de cada questão, que pode ser: perguntas gerais sobre a biblioteca; perguntas que demandam resposta simples e imediata; perguntas focadas referentes a temas específicos, dentre outras modalidades estabelecidas nas diretrizes para orientar o trabalho da equipe que recepciona as transações.

O uso do chat como canal de comunicação também foi tema destacado no processo de reestruturação do SR das bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (UEL) (LETRARI; ZWARETCH; ZANINELLI, 2012). Embora as autoras constatarem que os meios de comunicação tradicionais ainda são os mais utilizados, justifica-se a adoção de recursos inseridos no contexto da web 2.0, os quais precisam estar integrados aos recursos em vigor. Nesse estudo, ficaram evidenciados alguns pontos fortes que precisam compor as diretrizes para o serviço, a saber: referência digital integrada à presencial; canais de comunicação síncronos, interação, competências profissionais, avaliação e divulgação do que é oferecido.

A necessidade de diretrizes também foi apontada quando as bibliotecas pretendem implementar um SR para materiais específicos, tal como a divulgação e uso dos periódicos. O canal utilizado no início da implementação do serviço foi o e-mail, enviado a públicos especializados com indicação de artigos de temas publicados nos periódicos. Tal serviço foi implementado na Universidade de Passo Fundo, revelando que ele precisa ser ampliado com o uso de novos recursos a serem implantados, como o desenvolvimento de aplicativos para smartphones e tablets. Além disso, podem-se utilizar redes sociais no SR

digital, estendendo o uso delas para todos os setores de atendimento ao usuário; isso evidencia a necessidade de planejamento e gestão do serviço, cumprindo o que está descrito em diretrizes norteadoras (SPÍNDOLA; MUHL; VAZ, 2014).

A implementação do SR digital com foco no uso de ferramentas de interação como o chat também demandou trabalho de planejamento, considerando as experiências das bibliotecas universitárias da Universidade Federal de Lavras (UFLA). Após os testes e a avaliação inicial do serviço, foram identificadas algumas projeções de melhoria, que poderão constituir futuras diretrizes para a gestão do serviço, tais como: 1 - analisar o feedback dos usuários a cada atendimento; 2 - expandir o tempo de atendimento; 3 - ampliar e capacitar a equipe; e 4 - adotar estratégias de divulgação, tanto para a comunidade interna quanto externa à universidade (RIBEIRO *et al.*, 2016).

Assim como relatado nos estudos de Spíndola, Muhl e Vaz (2014), como também em Ribeiro *et al.* (2016), o SR nas bibliotecas universitárias tem se expandido com a utilização das tecnologias digitais. Essa realidade oportunizou a elaboração de um novo planejamento para a referência que contemple o serviço digital, integrado ao serviço presencial. Os elementos mais valorizados, nesse processo, são: a interação, os recursos digitais, capacitações, treinamentos da equipe e competência informacional. Isso pressupõe a elaboração do planejamento sustentado em diretrizes, com o propósito de “[...] atender e suprir as demandas da sociedade informacional, na qual os usuários da biblioteca estão inseridos [...]” (SANTINI; BACKES; REIS, 2018, p. 63).

O uso dos recursos da web 2.0 vem crescendo de modo exponencial, possibilitando novas formas de contato com os usuários, além da necessidade de capacitá-los quanto à utilização das ferramentas digitais. Nesse contexto, redes sociais vão surgindo e passam a ser utilizadas como novos canais de contato e interação (TEIXEIRA, 2021), o que evidencia a constante reformulação das diretrizes para a referência. Nesse contexto, a gestão do serviço irá contemplar diferentes tecnologias, por meio da integração entre serviço presencial e digital e, mediante constantes avaliações, a intenção é garantir a melhoria contínua (SANTOS, 2020).

Por meio da análise das experiências realizadas no Brasil e publicadas na literatura, confirma-se que o SR vai se complementando, o que justifica o seu planejamento, para uma gestão adequada, pautada em diretrizes que também vão sendo reformuladas. A Figura 2 sintetiza alguns elementos que foram sendo vinculados ao SR, requerendo, portanto, diretrizes voltadas a cada elemento ou aspecto em particular.

FIGURA 2 – Elementos do SR para a constituição de diretrizes

1980	1990	2000	2010	2020
Equipe, recursos e materiais <u>informativos</u>	Avaliação, qualidade, <u>Infraestrutura</u> tecnológica, equipe e mediação	Competências profissionais, referência digital, redes de cooperação, marketing, e capacitação	Canais de comunicação, e-mail, transações, recursos da web 2.0, chat, <u>smartphones</u> e competência <u>informativa</u>	Redes sociais, capacitação e integração

FONTE: Elaborada pelo autor (2022).

A Figura 2 apresenta um breve percurso cronológico do SR, nas bibliotecas brasileiras, considerando os apontamentos da literatura. As diretrizes para o SR, como também a menção à existência ou elaboração de políticas para o serviço, configuram-se como iniciativas isoladas, sendo identificados diversos elementos ou aspectos, que foram sendo incorporados ao SR, de modo complementar, ao longo das últimas quatro décadas. Sendo assim, com base nas diretrizes da ALA/RUSA, torna-se oportuno aplicar procedimentos de investigação nas bibliotecas universitárias brasileiras (diagnóstico), com o fim de identificar a realidade do serviço, revelando insumos que sustentem um conjunto de recomendações voltado à gestão do SR oferecido nessas instituições.

4 METODOLOGIA

A metodologia exerce um papel fundamental no desenvolvimento dos estudos científicos. Ela representa o caminho percorrido em busca dos objetivos previamente estabelecidos. Os procedimentos adotados, nesse processo, precisam estar condizentes com os fundamentos teóricos escolhidos pelo pesquisador, sobretudo no que tange à análise de dados que possibilitam o alcance de resultados.

Portanto, neste quarto capítulo, reservado à metodologia, são apresentadas duas seções: a primeira expõe a caracterização, o universo e a amostra da pesquisa, a partir das características metodológicas assumidas pelo estudo, considerando diferentes métodos estabelecidos pela ciência; e a segunda apresenta as etapas que possibilitaram o desenvolvimento das atividades, visando a um planejamento mais controlado e eficaz durante o percurso da pesquisa, sendo descritos, para cada etapa, os procedimentos de coleta e de análise de dados.

4.1 Caracterização, universo e amostra da pesquisa

O estudo desenvolvido caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória, considerando os objetivos previamente elaborados. Essas duas classificações foram estabelecidas a partir do que foi realizado, sem, contudo, definir técnicas para coleta e análise de dados, haja vista garantir o atendimento àquilo que foi anteriormente proposto.

Entende-se como pesquisa descritiva, a investigação que levanta dados, características ou demais informações sobre um fenômeno ou processo, em um determinado contexto, possibilitando descrever o que se foi coletado para fins de comparação com outros estudos, o que permite aferir resultados (GIL, 2010). Assim, o SR é estudado como um processo, cujos elementos constitutivos são descritos, a partir de parâmetros estabelecidos por instituições internacionais, servindo de base para a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço oferecido nas bibliotecas universitárias, à luz do contexto onde essas unidades estão inseridas.

A pesquisa exploratória é caracterizada como um diagnóstico que visa a explorar novas possibilidades, com o intuito de fortalecer um processo ou fenômeno, colocando o pesquisador em sintonia com a realidade e observando alternativas que possibilitem a construção de novos conhecimentos (ZIKMUND, 2000). Logo, neste estudo, o SR nas bibliotecas universitárias é analisado sob uma ótica abrangente, tendo como parâmetro de análise as diretrizes estabelecidas pela ALA/RUSA. Além disso, o estudo utiliza como bases teóricas as cinco leis da Biblioteconomia formuladas por Ranganathan, no ano de 1931, que modificaram o modo com que as bibliotecas precisam ser concebidas, de modo que

contribuam para o desenvolvimento das instituições e da sociedade (RANGANATHAN, 2009).

Para melhor compreender a caracterização desta tese como pesquisa descritiva e exploratória, apresenta-se o Quadro 8, que expõe o propósito de cada tipo de pesquisa e o objeto estudado com esta investigação.

QUADRO 8 – Classificação da pesquisa quanto aos objetivos

Tipo	Propósito	Objeto de estudo
Descritiva	Descrever o fenômeno observado, cujo pesquisador elabora juízo de valor acerca do conteúdo investigado (APPOLINÁRIO, 2011).	O fenômeno estudado é o SR nas bibliotecas universitárias brasileiras, com levantamento das características, elementos constitutivos, casos de boas práticas, percepção dos bibliotecários, desafios enfrentados e expectativas promissoras.
Exploratória	Diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias e conhecimentos, a fim de interferir com melhorias (ZIKMUND, 2000).	O SR nas bibliotecas universitárias brasileiras é abordado de modo contextualizado, com a finalidade de levantar os fundamentos, elementos, teorias e conceitos que o constituem. Almeja-se, com isso, colocar o pesquisador em sintonia com a temática.

FONTE: Adaptado de Zikmund (2000) e Appolinário (2011).

A partir do que consta no Quadro 8, percebe-se que a pesquisa descritiva e a exploratória apresentam características correlatas ao objetivo geral formulado para esta tese, o que justifica caracterizar o estudo com esses dois tipos de pesquisa.

Quanto aos procedimentos técnicos visando à execução dos objetivos, esta investigação sustenta-se na pesquisa bibliográfica, na pesquisa documental e na pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica caracteriza-se como o levantamento de textos publicados, a fim de apresentar as bases sobre uma temática, aproximando o pesquisador do que está sendo investigado (GIL, 2010). Por outro lado, tanto a pesquisa documental como a de campo não recorrem à literatura, mas a procedimentos empíricos de análise, levantando dados referentes a um contexto ou local específico.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa bibliográfica está sustentada na leitura e no resumo de diversos materiais bibliográficos, como livros, artigos de periódicos, anais de eventos, dentre outros. Os materiais foram selecionados por meio de buscas nas bases de dados das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tais como: Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), *Library & Information Science Abstracts* (LISA), *Information Science & Technology Abstracts* (ISTA) e *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full* (LISTA)⁸. Também foram consultadas, em nível internacional, as bases de periódicos e repositórios das duas maiores entidades de bibliotecários (a ALA e

⁸ Buscas realizadas em 2019 e 2020, considerando alguns critérios seletivos, como idiomas, bases específicas e período de tempo (2008 a 2020), cujos resultados parciais foram publicados nos Anais do XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/998/491>) e na Revista ACB (Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1651>).

a IFLA⁹). Foram consultadas, também, as publicações disponibilizadas pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB), em especial os artigos publicados no SNBU, de responsabilidade da CBBU¹⁰. Durante essas buscas, não foram encontrados estudos publicados com o mesmo foco e abordagem adotada nesta tese, o que confirma o ineditismo da pesquisa.

Ao contrário da pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2010), a documental recorre a documentos não publicados na literatura científica, oriundos das atividades administrativas de uma organização. O autor informa que esse tipo de análise utiliza materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos das instituições que os mantêm. Tais documentos são considerados como não convencionais ou ainda documentos de primeira mão, na maioria das vezes, pertencentes a coleções de arquivos, registros de atividades organizacionais, tabelas estatísticas, dentre outras fontes (SEVERINO, 2007).

Nesta tese, durante a pesquisa documental, foram investigadas as diretrizes estabelecidas pela ALA/RUSA, em específico, as que versam sobre o desempenho comportamental das unidades que prestam o SR (2013) (diretriz 1), as competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário (2017a) (diretriz 2) e as diretrizes para implementação e manutenção do SR (2017b) (diretriz 3). Esse procedimento metodológico foi estabelecido em conexão com o objetivo geral e os específicos do estudo, cujas diretrizes são consideradas como uma fonte de referência internacional e podem ser adaptadas, conforme a realidade do Brasil, justificativa essa também levantada na dissertação de Santos (2020).

Por fim, a pesquisa de campo é o conjunto de intervenções mapeadas, analisadas e contextualizadas a partir de uma realidade, com a utilização de instrumentos que registram as informações relacionadas aos vários elementos ou condições que interferem na dinâmica do local investigado (o campo da pesquisa) (CRESWELL, 2014). Na maioria das vezes, a pesquisa de campo se realiza por meio de constantes observações a um campo de trabalho, como, por exemplo, o cotidiano de uma organização (YIN, 2010). Independente do local de investigação, ao longo da pesquisa de campo, faz-se necessário “[...] determinar as técnicas que serão empregadas na coleta de dados e na determinação da amostra, que deverá ser representativa e suficiente para apoiar as conclusões [...]” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 186).

O ambiente escolhido para a realização da pesquisa de campo foi as bibliotecas universitárias brasileiras. Logo, o objeto de análise foi o SR dessas unidades. Em virtude do

⁹ Buscas realizadas de agosto de 2020 a fevereiro de 2021, nos sites institucionais da ALA/RUSA (Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/>) e da IFLA (Disponível em: <https://www.ifla.org/>).

¹⁰ Buscas realizadas de fevereiro de 2021 a fevereiro de 2022, no Repositório da FEBAB (Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/>).

elevado número de instituições e de bibliotecas existentes no Brasil, fez-se necessária a delimitação da amostra de pesquisa, com a aplicação de instrumentos específicos de coleta (questionário) e de análise de dados (análise de conteúdo), conforme será detalhado nos parágrafos seguintes.

Antes, porém, convém classificar a pesquisa, também, de acordo com a sua abordagem, podendo ser qualitativa, quantitativa e mista. Neste estudo, a abordagem adotada na coleta e tratamento dos dados caracterizou a pesquisa como mista. Isso porque os dados coletados foram quantificados, no momento das análises, por meio de cálculos, fórmulas e métodos matemáticos, como também, foram analisados fatores subjetivos, que não podem ser mensurados, matematicamente. Segundo Creswell (2014), a abordagem mista congrega dados quantificáveis e não-quantificáveis, tornando a investigação mais profunda e diversificada, no sentido de formular evidências exatas sobre um tema e também descobrir as razões que justificam essas evidências.

Na visão de Creswell (2014), a abordagem mista se justifica pelo fato de os dados serem apresentados de forma mensurável, como também serem analisados em sua natureza abstrata e subjetiva, remetendo a inferências e diferenciadas interpretações. Com efeito, a partir da aplicação do questionário, com questões de natureza fechada e aberta, houve anseio de descobrir, metodologicamente, “o que” acontece na rotina do SR, como também, “o porquê” o serviço é oferecido de determinada forma e quais possíveis ocorrências interferem, positiva ou negativamente, na gestão desse serviço.

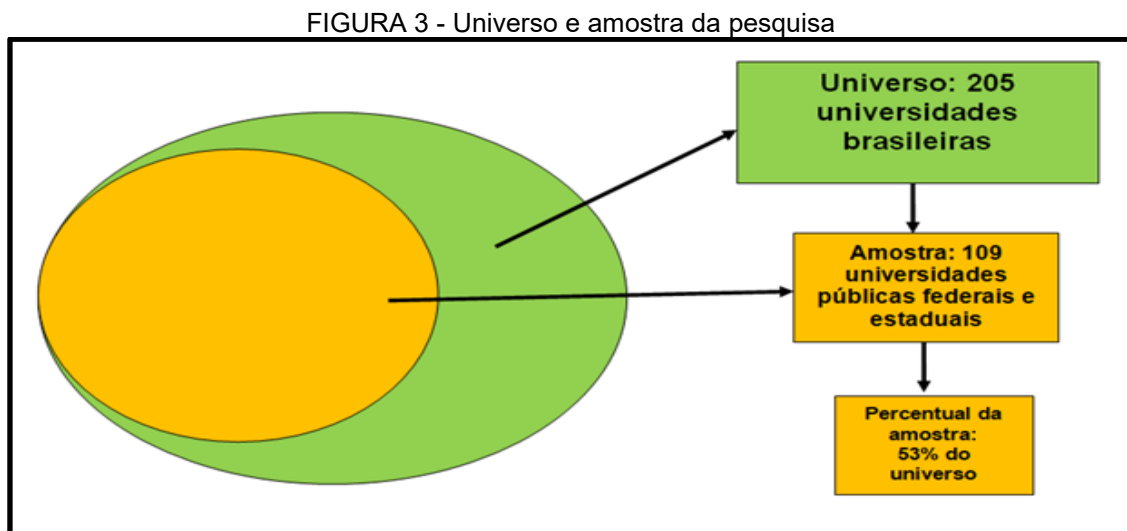
No que tange ao universo de pesquisa desta tese, a literatura sobre metodologia define esse elemento como o conjunto de sujeitos, fatos, normas, comportamentos, dentre outros aspectos que se associam ao campo de estudo exercendo interferência na questão a ser respondida (MARCONI; LAKATOS, 2003). O universo constitui, segundo as autoras, a abrangência do todo referente ao tema investigado e, na maioria das vezes, pela escassez de recursos de pesquisa ou tempo reduzido, torna-se inviável o estudo abrangente do tema, que poderá ser delimitado por uma parte que represente o todo. Tem-se, portanto, a pesquisa por amostragem, ou seja, um método “[...] que consiste em obter um juízo sobre o total (universo), mediante a compilação e exame de apenas uma parte, a amostra, selecionada por procedimentos científicos [...]” e definida como “[...] uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo [...]” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 163).

Com esse entendimento, o universo investigado foi formado pelas bibliotecas universitárias do Brasil e a amostra composta pelas bibliotecas vinculadas às universidades de nível federal e estadual. Esse recorte foi justificado, considerando a importância das instituições de ensino superior federais e estaduais na realização de projetos de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para mitigar as disparidades econômicas e sociais do

Brasil (CASARIL, 2019). A amostra escolhida nesta investigação é significativa, pois representa 53% do universo. Isso porque, considerando a realidade brasileira, conforme dados divulgados na Plataforma e-MEC¹¹, o Brasil possui 205 instituições de ensino superior na modalidade “universidades” (universo da pesquisa), sendo que 68 são federais e 41 são estaduais (amostra de pesquisa). Portanto, os critérios para delimitação da amostra de análise foram:

- Instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC);
- Instituições de ensino na modalidade “universidades”; e
- Universidades pertencentes às modalidades de nível federal e estadual.

Importante salientar que esses critérios levaram em conta o que está registrado na base de dados da Plataforma e-MEC, gerenciada pelo MEC (2021), sendo essa uma fonte confiável de pesquisa e de referência nacional no que tange às instituições e cursos credenciados e reconhecidos pelo sistema de educação superior brasileiro. Salienta-se, também, que as instituições foram analisadas a partir de suas bibliotecas, sendo que, para as instituições que possuem mais de uma biblioteca, apenas uma delas participou da pesquisa, de modo a representar a realidade institucional. Como todas as instituições possuíam mais de uma unidade, o responsável pelas bibliotecas respondeu ao questionário ou enviou para um bibliotecário de referência que representou toda a instituição. Para melhor visualizar o objeto ou contexto de análise, considerando a relação entre universo, amostra e percentual amostral, apresenta-se a Figura 3.



FONTE: Elaborada pelo autor (2022).

Pelo que consta na Figura 3, ficou evidenciado que, mesmo não cobrindo o universo investigado, ele pôde ser representado por sua amostra, visto que ela totalizou

¹¹ Disponibiliza a base de dados oficial dos cursos e instituições de educação superior, existentes no Brasil. Os dados dessa plataforma devem guardar conformidade com os atos autorizativos dos cursos e das instituições de ensino, editados pelo poder público ou órgão competente das instituições nos limites do exercício de sua autonomia (MEC, 2021). Consulta realizada em 01 de dezembro de 2021.

mais da metade da quantidade de elementos que compõem o universo (universidades federais e estaduais brasileiras). Nesse sentido, houve possibilidade da amostra (109 instituições) representar o panorama nacional das bibliotecas universitárias do Brasil (205 instituições). Tal panorama foi evidenciado a partir da aplicação dos procedimentos de coleta e de análise de dados, processos esses fundamentais para a geração dos resultados da pesquisa.

4.2 Etapas da pesquisa e procedimentos metodológicos

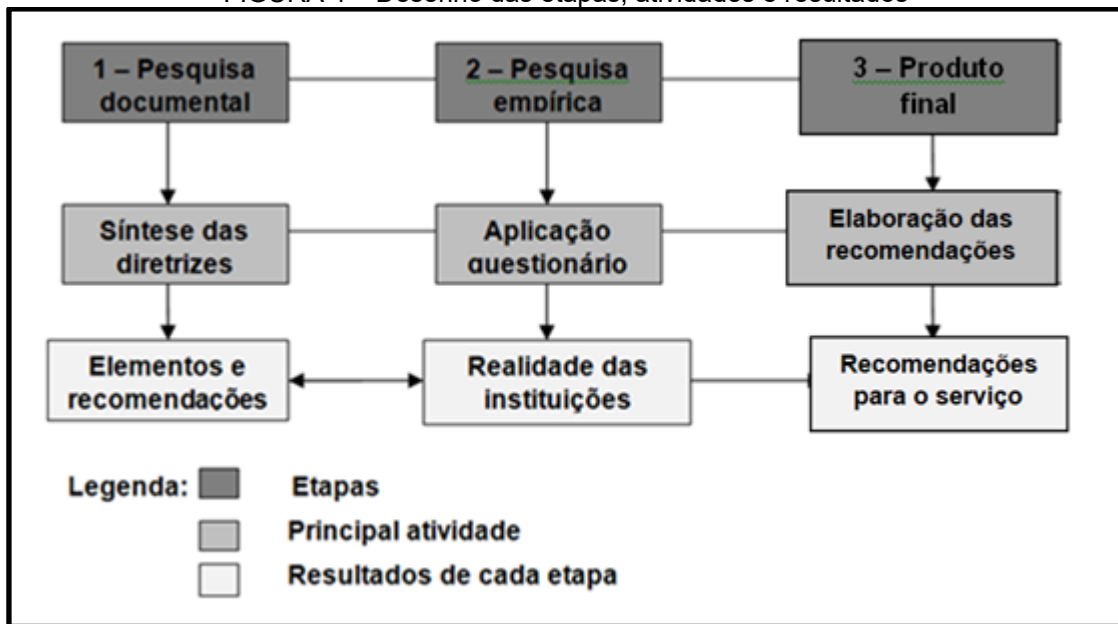
O ponto inicial desta tese foi o levantamento de suas bases teóricas, alcançado por meio da realização da pesquisa bibliográfica. Como mencionado por Marconi e Lakatos (2003), esse levantamento é fundamental e primordial, embora não constitua uma etapa de pesquisa propriamente dita.

Assim, antes do planejamento e da execução das etapas da tese, foi realizada a pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica consistiu no momento inicial da tese, cujo propósito foi estabelecer os pressupostos da pesquisa e, assim, colocar o pesquisador em sintonia com a temática. Portanto, durante a pesquisa bibliográfica, foram mapeados os estudos correlatos à temática, formulado o problema a ser investigado, estabelecidas as categorias analíticas (implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR) e foram escolhidos os procedimentos e etapas metodológicas. Nesse sentido, defende-se, nesta tese, que a pesquisa bibliográfica caracterizou-se como um momento de preparação do estudo, não se manifestando, portanto, como uma etapa da pesquisa.

Após o levantamento das fontes de análise, nas bases de dados, conforme já mencionado, foi utilizado como instrumento de coleta o formulário, ou seja, um documento sistematizado com perguntas elaboradas pelo pesquisador, cujas respostas são anotadas, a partir do que consta nos documentos consultados ou na realidade investigada (GIL, 2010). A estrutura completa do formulário utilizado na pesquisa bibliográfica está registrada no Apêndice A.

Com o término da pesquisa bibliográfica, a fim de facilitar o desenvolvimento da tese, as atividades foram agrupadas em três etapas: 1 - pesquisa documental, 2 - pesquisa empírica e 3 - elaboração do produto final (recomendações). Em cada etapa, diversas atividades foram realizadas e houve a constituição de um resultado principal alcançado. O desenho dessas etapas está representado na Figura 4.

FIGURA 4 – Desenho das etapas, atividades e resultados



FONTE: Elaborada pelo autor (2022).

Conforme consta na Figura 4, a **primeira etapa** contemplou as ações de fichamento e sistematização do conteúdo descrito nas diretrizes da ALA/RUSA, cujo resultado principal foi a constituição dos elementos do SR. A pesquisa documental também foi utilizada para delimitar a amostra de pesquisa e formar a lista de contatos (telefone e e-mail), de modo que os participantes pudessem receber o questionário e serem esclarecidos sobre a pesquisa. Os nomes das instituições que compuseram a amostra foram coletados da Plataforma e-MEC, ao passo que os dados de contato (telefone e e-mail) e outros dados de identificação como órgão responsável pelas bibliotecas da instituição e quantidade de bibliotecas foram extraídos do *website* de cada uma das instituições estudadas. Esses dados foram armazenados em uma planilha e auxiliaram nas atividades da etapa seguinte, a pesquisa empírica (de campo).

Na **segunda etapa**, após analisar as diretrizes da ALA/RUSA, foram identificados os principais elementos constituintes de um SR de qualidade, ou seja, esses elementos corresponderam a um padrão ou a uma fonte referencial para orientar o trabalho dos bibliotecários, nas bibliotecas universitárias brasileiras. Com esses elementos, estruturou-se o questionário, cujos sujeitos de pesquisa foram os bibliotecários que ocupam cargos de diretores dos sistemas ou redes de bibliotecas das instituições, ou bibliotecários que atuam no SR de uma importante biblioteca do sistema ou rede. Ao aplicar o questionário, o resultado principal foi o levantamento da realidade das instituições investigadas.

Na **terceira etapa**, com base nos subsídios registrados nas diretrizes da ALA/RUSA e em conjunto com as respostas dos sujeitos da pesquisa, além das proposições registradas na literatura consultada, foi possível elaborar recomendações, evidenciando,

assim, o que pode ser complementado, adaptado e/ou melhorado. As recomendações foram elaboradas, levando em conta a necessidade de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação e considerando a realidade de cada instituição, quando forem utilizar essas recomendações para apoiar as atividades do SR.

4.2.1 Primeira etapa: a pesquisa documental

Como mencionado, na pesquisa documental, foram analisadas três diretrizes da ALA/RUSA, as quais foram resumidas e os dados coletados registrados em um formulário. Foram extraídas das diretrizes informações sobre o ano da diretriz, o assunto principal, quais recomendações para as bibliotecas, que elementos o SR precisa conter, dentre outras. A estrutura completa do formulário pode ser conferida no Apêndice B.

Os dados extraídos foram inseridos em uma planilha Excel e agrupados em quatro categorias analíticas relacionadas ao SR: implementação, avaliação, manutenção e reestruturação. Ressalta-se que o planejamento está incluso em cada uma dessas categorias analíticas ou elementos necessários para compor o SR, do ponto de vista do seu gerenciamento. Isso quer dizer que o planejamento é um conjunto de ações que precede qualquer uma dessas categorias, como salientado por Almeida (2005), o que justifica que ele, por si só, não esteja contemplado em uma categoria analítica específica.

Importante frisar que as categorias analíticas foram utilizadas para facilitar a análise dos dados, com o uso da análise de conteúdo, uma técnica de pesquisa muito utilizada para tratamento de dados científicos. Com essa técnica de análise, os dados são confrontados com base em “[...] procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...]”, tendo em vista permitir “[...] a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens [...]” (BARDIN, 2011, p. 47).

Salienta-se que as categorias analíticas foram definidas *a priori*, ou seja, antes do momento das análises, logo após a pesquisa bibliográfica e início da primeira etapa do estudo, considerando os apontamentos da literatura, processo esse sugerido por Bardin (2011). Em virtude do grande volume de informações dentro de cada categoria, fez-se necessário estabelecer subcategorias. Essas, porém, foram definidas *a posteriori*, ou seja, foram criadas no momento das análises, no decorrer da pesquisa documental, e levaram em conta a similaridade ou aproximação entre os dados, sugestão essa também apontada por Bardin (2011). Dentre as subcategorias identificadas, destacaram-se as principais: 1 - para implementação: interações, competências da equipe e serviço presencial e digital; 2 - para avaliação: métodos de avaliação e privacidade do usuário; 3 - para manutenção: continuidade do serviço e parcerias; e 4 - para reestruturação: seleção da equipe e

treinamento da equipe. O detalhamento completo dessas subcategorias está descrito no capítulo 5, destinado à exposição dos resultados e da discussão da pesquisa.

Entende-se que essas subcategorias constituíram o próprio resultado da pesquisa documental, ou seja, elas representaram os elementos constitutivos ou recomendações do SR. Esses elementos ou recomendações serviram de base para a elaboração do instrumento de coleta de dados utilizado na segunda etapa, o questionário.

4.2.2 Segunda etapa: a pesquisa empírica

A partir dos resultados da pesquisa documental, foi possível iniciar os preparativos para a parte empírica da tese. Assim, com os elementos do SR (subcategorias), identificados na etapa anterior, partiu-se para a construção do instrumento de coleta de dados a ser utilizado na pesquisa de campo junto às bibliotecas universitárias federais e estaduais.

Define-se questionário como um documento composto por uma série ordenada de perguntas (abertas e/ou fechadas), as quais serão respondidas pelos sujeitos da pesquisa, sem a presença do pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2003). Gil (2010) complementa essa definição, ao apontar que esse documento de coleta objetiva levantar o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, dificuldades, desafios, dentre outras percepções do ponto de vista dos respondentes. Nesta tese, o propósito principal desse instrumento foi levantar a realidade do SR nas bibliotecas das universidades brasileiras, a partir do ponto de vista dos bibliotecários de referência ou dos gestores dessas bibliotecas.

Nesse contexto, para facilitar o desenvolvimento da pesquisa empírica, dividiu-se essa etapa em três fases: 1 - elaboração do questionário, 2 - validação e 3 - aplicação do questionário. A fase 1 foi executada no segundo semestre de 2020 e contemplou um esforço intelectual de alinhamento entre os elementos oriundos das diretrizes e a formulação de questões que fossem entendíveis para os respondentes. O primeiro semestre de 2021 foi dedicado à segunda fase, com participação de bibliotecários experientes para validar o questionário elaborado (pré-teste). Por fim, a fase 3 contemplou o segundo semestre de 2021 e o primeiro de 2022, com envio e retorno do instrumento de coleta de dados.

4.2.2.1 Fase 1: elaboração do questionário

O questionário foi composto por 28 questões (21 fechadas e sete abertas), agrupadas em seis seções. Dessas perguntas, 21 delas foram distribuídas nas categorias analíticas, três encerravam o questionário, com perguntas discursivas, e quatro perguntas

referiam-se a dados introdutórios e contextuais sobre a biblioteca universitária e o objeto da pesquisa (SR e a equipe atuante nesse serviço). Essas perguntas iniciais constituíram a seção introdutória e foram elaboradas a partir dos argumentos de Zanella (2009), acerca da importância de se levantar informações que mostrem as características mais amplas do que está sendo investigado. O Quadro 9 apresenta o detalhamento da seção introdutória.

QUADRO 9 – Detalhes da seção I do questionário

SEÇÃO I (INTRODUTÓRIA) – INFORMAÇÕES GERAIS			
Informações sobre	Elemento investigado	O que foi investigado (questão)	Ordem da pergunta
A biblioteca universitária	Categoria administrativa	A que categoria administrativa pertence a sua biblioteca?	1
SR e sua equipe	Oferta do serviço	Oferece esse serviço ou não?	2
	Gestão do serviço	É específica ou está sob o controle da chefia da biblioteca?	3
	Equipe	Qual a quantidade de integrantes?	4

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Após a seção introdutória, as quatro seções seguintes foram estruturadas a partir das categorias analíticas e de suas subcategorias, com algumas complementações oriundas da literatura (pesquisa bibliográfica). A segunda seção focou na implementação do serviço, com seis perguntas relacionadas à: origem do serviço, tipos de interação, interações remotas, competências dos membros da equipe, SR digital e presencial e recursos de interação no SR digital. O Quadro 10 apresenta o detalhamento da seção II do questionário.

QUADRO 10 - Detalhes da seção II do questionário

(continua)

SEÇÃO II – IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO				
Origem da pergunta	Subcategorias	Descrição	Pergunta	Ordem da pergunta
Literatura	Origem do serviço (a origem do serviço refere-se à tentativa de identificar se o serviço surgiu junto à criação da biblioteca ou depois).	O SR surgiu no século XIX e passou a ser a própria essência de toda a biblioteca.	Existe SR? Quando ele foi implementado?	1
Diretrizes	Tipos de interação (face a face, remotas e gerais ou híbridas)	Diz respeito ao contato com o usuário: interações face a face, remotas e híbridas.	Que tipo de interação é realizada no serviço?	2
	Interações remotas	Telefone, e-mail, mensagem de texto, dentre outras.	Quais os tipos de interação remota?	3
	Competência dos membros da equipe	As competências são: acessar conhecimento, avaliar fontes, interagir	Quais as competências dos profissionais?	4

(conclusão)

SEÇÃO II – IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO				
		com colegas, dentre outras.		
	SR digital e presencial	O SR digital pode ou não estar integrado ao presencial.	O SR digital está integrado ou não ao presencial?	5
	Recursos de interação no SR digital	Os recursos podem ser: síncronos, assíncronos ou ambos.	Assinale os recursos utilizados.	6

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Em seguida, foram descritas quatro perguntas, agrupadas na terceira seção, que versou sobre a avaliação do SR. Dessas perguntas, três focaram nas subcategorias dentro da categoria avaliação, a saber: métodos de avaliação, privacidade do usuário e elementos avaliados. Uma questão abordou um assunto advindo da literatura: os tipos e a frequência da avaliação. O Quadro 11 apresenta o detalhamento da seção III do questionário.

QUADRO 11 – Detalhes da seção III do questionário

SEÇÃO III - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO				
Origem da pergunta	Subcategorias	Descrição	Pergunta	Ordem da pergunta
Diretrizes	Métodos de avaliação	Pode-se realizar a avaliação a partir da satisfação do usuário, ou durante a entrevista de referência, com os resultados da busca.	A avaliação do serviço é realizada com estudos de satisfação, ou durante a entrevista, com os resultados da busca, ou ainda de outro modo?	1
	Privacidade do usuário	Nas transações que chegam, os dados pessoais do usuário precisam ser protegidos, utilizados, apenas, para fins de avaliação.	Os dados do usuário são protegidos, retirados, ou removidos? São utilizados somente para fins estatísticos?	2
	Elementos ou aspectos a serem avaliados no serviço	Os elementos que podem ser avaliados são: comportamento da equipe, fontes de informação ofertadas, marketing, dentre outros.	Assinale os elementos que vocês avaliam no SR.	3
Literatura	Tipos e a frequência	Os tipos de avaliação podem ser: análise das transações que chegam e estudo de satisfação, com periodicidade regular.	Quais os tipos de avaliação realizados e com que frequência?	4

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

A seção IV, referente à categoria manutenção do serviço, contemplou três perguntas, cujos elementos investigados (subcategorias) foram: continuidade do uso do serviço pelo usuário, parcerias e marketing, essa última foi retirada da literatura. As informações detalhadas sobre essa seção são apresentadas no Quadro 12.

QUADRO 12 – Detalhes da seção IV do questionário

SEÇÃO IV - MANUTENÇÃO DO SERVIÇO				
Origem da pergunta	Subcategorias	Descrição	Pergunta	Ordem da pergunta
Diretrizes	Continuidade do uso do serviço pelo usuário	Podem ser adotadas estratégias, como: comunicação adequada, convite para retornar, oferta de novos recursos e indicação de outras fontes ou bibliotecas.	Como a biblioteca estimula o usuário a continuar utilizando o serviço?	1
	Parcerias que visem a um serviço de cooperação	As bibliotecas podem instituir serviços cooperativos, inserindo-se em redes de colaboração.	O SR faz parceria com outras bibliotecas? Quais parcerias?	2
Literatura	Marketing	O SR se fortalece com o plano de marketing.	Existe algum tipo de marketing? Como funciona?	3

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

As oito perguntas seguintes foram distribuídas na seção V, cujo foco temático foi a reestruturação do SR. Quatro perguntas originaram-se da literatura e as demais das diretrizes, conforme explicitado no Quadro 13.

QUADRO 13 – Detalhes da seção V do questionário

(continua)

SEÇÃO V - REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO				
Origem da pergunta	Subcategorias	Descrição	Pergunta	Ordem da pergunta
Literatura	Estrutura física – balcão de referência	É importante adotar uma estrutura, cujos profissionais vão ao encontro dos usuários, ou adotar estratégias que tornem os usuários capacitados nas buscas.	O serviço está centrado no balcão, aguardando a solicitação dos usuários, ou é mais dinâmico, além de priorizar os treinamentos para capacitação dos usuários?	1
	Estrutura tecnológica – serviço digital	É importante formar equipe específica para atuar no serviço digital, com uso dos diversos canais de interação e comunicação com o usuário.	O SR digital possui uma equipe própria ou é a mesma do serviço presencial?	2
	Redes sociais	As redes sociais podem ser utilizadas para oferta do SR, com equipe especializada para atendimento.	São utilizadas redes sociais e há equipe própria para esse atendimento?	3
	Tipos de redes sociais	Existem diversos tipos de redes sociais, como: <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>Blogs</i> , dentre outros.	Quais tipos de redes sociais são utilizados?	4
Diretrizes	Seleção da	É preciso selecionar	Os profissionais que	5

(conclusão)

SEÇÃO V - REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO				
	equipe	equipes especializadas, com competências e habilidades para atuar no serviço.	atuam na referência passam por processos de seleção? Quais?	
	Treinamento da equipe	Os treinamentos precisam fomentar habilidades específicas, como comunicação, uso de tecnologias, dentre outras.	São oferecidos treinamentos à equipe?	6
	Treinamento dos usuários (frequentadores)	Os treinamentos envolvem o conhecimento sobre as características das fontes de informação, o uso dos recursos, o encorajamento, dentre outros.	São oferecidos treinamentos aos usuários?	7
	Tipos de treinamentos ofertados	Diversos treinamentos podem ser oferecidos, como: uso de base de dados, procura no acervo, estratégias de busca, dentre outros.	Caso sejam oferecidos treinamentos, especifique quais são.	8

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Para finalizar o questionário, três perguntas abertas foram formuladas, tendo em vista permitir aos respondentes o registro de informações não abordadas até o momento, bem como de opiniões e pontos de vista sobre o objeto investigado na pesquisa. Assim, a seção VI foi a última e abordou três assuntos: ações implementadas (avanços), desafios e expectativas futuras. Como nas perguntas anteriores, esses assuntos originaram-se da literatura e das diretrizes, conforme detalhado no Quadro 14.

QUADRO 14 - Detalhes da seção VI do questionário

(continua)

SEÇÃO VI (CONCLUSÃO) - QUESTÕES ABERTAS/DISCURSIVAS				
Origem da pergunta	Subcategorias	Descrição	Pergunta	Ordem da pergunta
Diretrizes	Ações/iniciativas implementadas ao longo do tempo (avanços)	Dentre algumas ações: uso de recursos variados, integração do serviço tradicional com digital, plano de marketing, planejamento do serviço, avaliação do serviço, uso de redes sociais, dentre outras.	Relate algumas ações implementadas no SR, nos últimos anos.	1
Literatura	Desafios enfrentados	Falta de equipe treinada, escassez de recursos, escassez de pessoal, dificuldade de uso das tecnologias, dentre outros.	Quais os maiores desafios enfrentados?	2
	Futuro esperado	A constituição de cenários híbridos,	Qual o futuro do SR?	3

(conclusão)

SEÇÃO VI (CONCLUSÃO) - QUESTÕES ABERTAS/DISCURSIVAS				
		aproveitando o potencial das tecnologias digitais e da internet.		

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Em resumo, o questionário foi formado por perguntas abertas e fechadas, distribuídas em seis seções, a saber: uma introdutória, quatro seções temáticas (implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR) e uma seção temática de natureza discursiva (conclusão). O Apêndice C apresenta a estrutura completa do instrumento de pesquisa que, após sua estruturação, foi validado e enviado aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras (federais e estaduais).

4.2.2.2 Fase 2: validação do questionário

Antes da aplicação do questionário, foi realizado o pré-teste. Para isso, o instrumento foi enviado a oito bibliotecários de referência atuantes em bibliotecas universitárias, sendo que, desse total, seis retornaram com as respostas. A ideia foi validar as perguntas descritas, considerando a percepção dos que conhecem e atuam na prática do SR. Esse argumento é corroborado por Almeida (2005), ao explorar o contexto do planejamento e da gestão de serviços em bibliotecas. A autora considera que a aplicação do pré-teste “[...] permite detectar, por exemplo, a complexidade das questões, a falta de clareza ou de precisão das mesmas, a necessidade de desmembramento das questões e a ordem delas, dentre outros aspectos [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 74).

Na aplicação do pré-teste, os participantes retornaram com as dúvidas ou inconsistências encontradas, sendo elas analisadas pelo pesquisador, o que permitiu maior objetividade ao instrumento de coleta. O Quadro 15 resume as considerações que foram apresentadas pelos participantes, as melhorias realizadas e o nível de aceitação das recomendações, parcial ou integralmente.

QUADRO 15 – Considerações e melhorias no questionário a partir do pré-teste

(continua)

Considerações dos participantes	Melhorias realizadas	Nível de aceitação das recomendações
- Com o trabalho remoto houve uma mudança muito grande na maneira do SR atuar. Tivemos que nos reinventar para realizar o nosso trabalho e atendimento. O questionário é para responder de acordo com o contexto da pandemia da COVID-19?	- Foi inserida, na apresentação do questionário, que era para responder conforme a realidade antes da pandemia.	Integralmente
- Numeração das questões de modo sequencial, do início ao fim, sem separar a numeração por seções.	- A numeração foi colocada em sequência, independente da separação entre as seções temáticas.	Integralmente

(conclusão)

Considerações dos participantes	Melhorias realizadas	Nível de aceitação das recomendações
- Na questão 4, seria interessante especificar se os membros da equipe seriam, apenas, os bibliotecários, ou estão inclusos os técnicos administrativos, também.	- Foi inserida a informação de que se trata de toda a equipe, independente do cargo que o colaborador ocupa na instituição.	Integralmente
- Telefone não seria o mesmo que Voz sobre IP (ligação telefônica, via aparelho fixo) e Voz sobre IP (ligação telefônica, via aparelho móvel - celular)? Mensagens instantâneas de texto (chat, <i>WhatsApp</i> e MSN). <i>WhatsApp</i> também é via telefone!	- O texto da questão foi ajustado, deixando as alternativas objetivas.	Integralmente

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

Pelo que consta no Quadro 15, com a realização do pré-teste, todas as respostas obtidas foram analisadas em detalhes. Dentre as sugestões de melhoria, foram acatadas quatro propostas, consideradas relevantes pelo pesquisador, não resultando em modificações quanto ao número de questões e seções do questionário. Todos os apontamentos dos participantes podem ser conferidos no Apêndice D.

4.2.2.3 Fase 3: aplicação do questionário

Com os ajustes realizados a partir do pré-teste, no final de 2021, o texto inicial da tese, com o questionário validado, foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFMG para apreciação. Decorridos três meses dessa submissão, o Comitê autorizou a pesquisa empírica, por meio do parecer de número 4.964.648, emitido em 11 de setembro de 2021. A conferência do texto completo desse documento pode ser realizada no Anexo A.

Portanto, no início de 2022, o questionário foi enviado aos gestores das bibliotecas universitárias federais e estaduais do Brasil. Tanto no pré-teste quanto na aplicação do questionário, a disseminação foi realizada de modo eletrônico, por e-mail, cujos contatos foram obtidos com a pesquisa documental realizada nos *websites* das bibliotecas investigadas. O quadro completo com os contatos das 109 instituições (telefone e e-mails), a denominação atribuída ao conjunto de bibliotecas da universidade e o número de bibliotecas existentes pode ser conferido no Apêndice E. Importante frisar que o questionário foi estruturado na Plataforma *Google Forms*¹², pela facilidade e rapidez na estruturação das perguntas, como também, a capacidade desse ambiente armazenar os dados coletados, gerando planilhas e gráficos a partir das respostas.

¹² A estrutura do questionário eletrônico, na plataforma *Google Forms*, pode ser visualizada pelo acesso a este link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe_pjNLGfzmpIQEW5Nw6y1eOSpgThyFh8SPPrZdXIFtF009Lww/viewform?usp=sf_link.

Na mensagem de e-mail enviada, os participantes foram informados sobre o contexto da pesquisa e sua aceitação pelo CEP/UFMG. Nesse texto, foi enviado o link para acesso ao questionário eletrônico, como também uma cópia anexada do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), que forneceu esclarecimentos sobre a participação voluntária dos respondentes e os riscos leves que poderiam se manifestar. Após o acesso e a leitura desse documento, o respondente assinalou o campo destinado à aceitação ou não em participar da pesquisa. O texto do TCLE foi escrito com base nas recomendações do CEP/UFMG e pode ser visualizado no Apêndice F. Tanto o texto do TCLE quanto do parecer de aprovação foram inseridos na plataforma do *Google Forms* para consulta pelos respondentes, a fim de garantir-lhes confiança, segurança e legitimidade quanto à aplicação da pesquisa.

A mensagem de e-mail também esclareceu que a instituição deveria fornecer um único preenchimento do questionário, cujo respondente poderia ser o gestor (pessoa responsável pelas bibliotecas da instituição que recebeu o convite) ou ele poderia designar um bibliotecário de referência (desde que tivesse experiência com o serviço), para responder ao instrumento de coleta, de modo a representar todas as bibliotecas da universidade. Foi reforçado, no e-mail, que o gestor detinha total liberdade e autorização para designar o respondente, cujos dados da instituição (nome da instituição, nome do respondente, contatos, dentre outras informações pessoais) não seriam identificados, garantindo, assim, como sugestão do próprio CEP/UFMG, o anonimato completo dos participantes da pesquisa.

O questionário eletrônico ficou disponível no período de fevereiro a novembro de 2022. Em julho do mesmo ano, em virtude do baixo número de respostas obtidas, foi necessário reenviar a mensagem de e-mail, além de reforçar o convite mediante o envio de mensagens a alguns contatos pessoais do pesquisador, processo esse que ajudou a aumentar o número de respostas.

Com o término da coleta de dados, a segunda etapa foi finalizada com os procedimentos de análise de dados. Sendo assim, recorreu-se aos recursos do *Google Forms*, por meio da geração de uma planilha em Excel, que armazenou as respostas obtidas, já distribuídas nas quatro categorias analíticas e suas respectivas subcategorias.

Percebeu-se que, assim como na primeira etapa, os dados da planilha foram analisados por meio da análise de conteúdo, técnica essa utilizada para sintetizar o conteúdo de discursos e textos, possibilitando a descrição do conteúdo das mensagens, haja vista inferir novos conhecimentos (BARDIN, 2011). Com auxílio dos recursos do *Google Forms*, os dados quantitativos foram processados usando as técnicas da Estatística Descritiva e apresentados no formato de gráficos e quadros. Já os dados qualitativos, seguindo a lógica de Bardin (2011), foram confrontados e agrupados nas categorias e

subcategorias já existentes e gerando outras, a depender das semelhanças entre eles. As categorias e suas respectivas subcategorias em diálogo com a literatura fomentaram os insumos para orientar o trabalho dos bibliotecários de referência, possibilitando, assim, a descrição das recomendações (produto final da tese).

4.2.3 Terceira etapa: elaboração do produto final (recomendações)

A terceira etapa da pesquisa foi desenvolvida a partir da junção dos resultados das etapas anteriores. Logo, considerando as categorias analíticas, suas respectivas subcategorias e os fundamentos/argumentos da literatura, foi possível apontar sugestões ou direcionamentos para facilitar a tomada de decisão dos gestores das bibliotecas, quando forem executar projetos ou planos de ação para o SR, a depender da situação ou da realidade de cada biblioteca.

Nesta tese, entende-se como recomendações, o conjunto de apontamentos, instruções ou orientações que permitam a criação ou o funcionamento de um serviço. As recomendações para o SR fornecem esclarecimentos de como “fazer” uma ação, com o objetivo de alcançar a qualidade do que é oferecido pelo SR das bibliotecas universitárias.

As recomendações podem ser consideradas, segundo Costa (2020), como produtos oriundos de uma pesquisa de Doutorado. Recomendações constituem linhas de ação, fragmentos ou componentes de diretrizes que orientam o trabalho do bibliotecário na condução de projetos no âmbito das bibliotecas e serviços de informação (COSTA, 2020). Nesse sentido, esta etapa elabora um produto parecido com a pesquisa de Costa (2020), que elencou recomendações para apoiar o serviço prestado pelas bibliotecas ao ensino a distância, nas universidades brasileiras.

Assim como na primeira etapa (pesquisa documental), esta etapa possuiu um viés qualitativo, por conseguinte, sujeito a subjetividades e diferentes interpretações. Mesmo assim, a fim de garantir consistência científica, recorreu-se a proposições e inferências, cuja base está na confrontação dos dados analisados em todas as etapas da pesquisa em diálogo constante com a literatura.

Nesse sentido, novamente, a análise de conteúdo foi utilizada como “espinha dorsal” para geração dos resultados (elaboração das recomendações). Sobre isso, Bardin (2011) afirma que o processo consiste na condensação das mensagens, que resultarão nas interpretações inferenciais, permitindo aproveitar ao máximo o que foi expresso nos discursos, constituindo, portanto, um momento de intuição, de análise crítica e reflexiva.

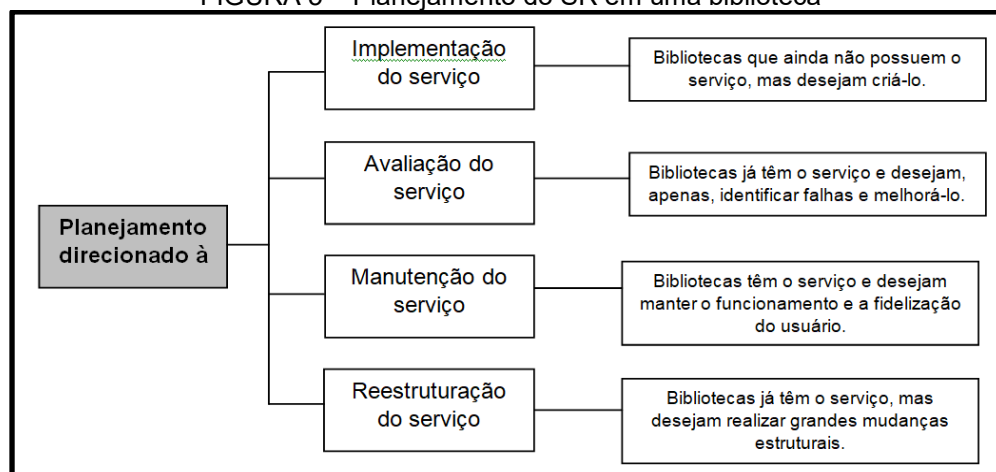
O texto das recomendações foi estruturado, tão somente, com base nas categorias e nas respectivas subcategorias, identificadas ao longo desta pesquisa. Assim, foram elaboradas recomendações para o processo de implementação (1), de avaliação (2),

de manutenção (3) e de reestruturação (4) do SR. Essas quatro categorias foram definidas *a priori*, ou seja, no momento da pesquisa bibliográfica e antes da execução das etapas, considerando os apontamentos da literatura, em específico, o que foi recomendado por Almeida (2005) para a elaboração de projetos de serviços de bibliotecas. A autora menciona que todo planejamento almeja uma determinada mudança, solucionando problemas ou pontos fracos identificados durante o diagnóstico. Para Almeida (2005), todo planejamento tem sua parte intelectual, formalizada em um documento escrito, o plano, e que será executado em um período que pode ser de curto, médio ou longo prazo.

Diante dessa argumentação da autora, entende-se que não se faz planejamento para deixar as ideias apenas registradas, mas o desejo é executar o que foi registrado no plano. Assim, o planejamento visa a alguma mudança, a depender da realidade do serviço oferecido. Logo, faz-se planejamento direcionado a implementar algum serviço, ou direcionado a avaliar o que já existe, ou ainda fornecer manutenções ou reestruturações. Em cada uma das quatro categorias o planejamento existe, ou seja, o planejamento visa à implementação, à avaliação, à manutenção ou à reestruturação do SR, a depender da realidade de cada biblioteca, conforme resultados do diagnóstico realizado antes de se montar o planejamento. De acordo com Almeida (2005), o planejamento de um serviço de biblioteca pode ser amplo, ou seja, conter informações sobre como implementar, avaliar, manter e reestruturar, ou ele pode ser realizado de modo fragmentado, ou seja, um planejamento para cada uma dessas categorias.

O produto final desta tese (recomendações) levou em consideração o planejamento fragmentado, ou seja, para cada categoria um planejamento específico, embora as bibliotecas que forem adotar tais recomendações poderão fundir essas categorias em um único planejamento. A Figura 5 apresenta a estrutura do planejamento do SR, considerando as suas quatro partes ou categorias, dependendo da realidade institucional: implementação, avaliação, manutenção e reestruturação.

FIGURA 5 – Planejamento do SR em uma biblioteca



FONTE: Adaptada de Almeida (2005).

Nesse sentido, ao aplicar essas recomendações, o gestor da biblioteca poderá adotar a categoria que atender as necessidades atuais de suas bibliotecas. Por exemplo, uma biblioteca que já tenha SR implementado e deseja, apenas, avaliá-lo, não recorrerá à primeira categoria, mas à segunda. Bibliotecas que ainda não possuem serviço estruturado poderão recorrer à primeira categoria e suas respectivas recomendações. Se a necessidade for realizar melhorias, as recomendações mais adequadas estão no grupo da manutenção. Porventura, se houver o desejo de fortalecer o serviço, garantindo a sua continuidade e crescimento contínuo, são tecidas recomendações de reestruturação.

Convencionou-se, nesta pesquisa, descrever duas recomendações para cada subcategoria, das quatro categorias ou grupos de recomendações. Desse modo, seguiu-se a mesma escolha da tese de Costa (2020), que propôs duas recomendações para cada elemento que compõe um serviço de apoio ao ensino a distância, ofertado nas bibliotecas universitárias. Reforça-se que as quatro categorias originaram-se a partir do que é mencionado na literatura e as subcategorias do conteúdo das diretrizes da ALA.

O Quadro 16 elenca a que elementos do SR (subcategorias) as recomendações serão direcionadas, no âmbito de cada categoria analítica, e informa a quantidade de recomendações para cada grupo.

QUADRO 16 – Recomendações a partir das categorias e subcategorias da pesquisa

Categorias ou grupo de recomendações	Recomendações sobre (subcategorias)	Número de recomendações
Implementação do SR	Tipos de interação (face a face, remotas e híbridas)	6
	Competência dos membros da equipe	
	SR digital e presencial	
Avaliação do SR	Foco e tipos de avaliação	4
	Privacidade do usuário	
Manutenção do SR	Continuidade do uso do serviço pelo usuário	4
	Parcerias que visem a um serviço de cooperação	
Reestruturação do SR	Seleção da equipe	6
	Treinamento da equipe	
	Treinamento dos usuários (frequentadores)	

FONTE: Elaborado pelo autor (2023).

De acordo com o Quadro 16, após a análise dos dados coletados na pesquisa, foi possível estabelecer 20 recomendações para o SR das bibliotecas universitárias. Como já mencionado, as recomendações representaram sugestões para essas unidades e foram construídas a partir dos resultados oriundos da pesquisa documental e de campo e também dos subsídios da literatura e da análise reflexiva, embasada nos pontos de vista do pesquisador.

Para finalizar o capítulo da metodologia, é importante correlacionar os objetivos do estudo com as escolhas metodológicas, sobretudo no que tange às técnicas de coleta e

análise de dados e aos ambientes ou materiais utilizados durante o percurso da pesquisa. O Quadro 17 apresenta essa relação.

QUADRO 17 – Relações entre objetivos e percurso metodológico da pesquisa

Objetivo geral: Correlacionar as ações de gestão no que se refere à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da ALA/RUSA.			
Objetivos específicos	Procedimento metodológico	Materiais/ambiente de pesquisa	Instrumento de coleta/análise de dados
1 - Refletir sobre o desenvolvimento e os conceitos do SR nas bibliotecas universitárias	Pesquisa bibliográfica	- Artigos de eventos e de periódicos - Livros - Teses e dissertações	- Formulário - Análise de conteúdo
2 - Descrever os elementos que caracterizam o SR sob o ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação, a partir das diretrizes da ALA/RUSA	Pesquisa documental	- ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b)	- Formulário - Análise de conteúdo
3 - Explorar o papel das cinco leis de Ranganathan como princípio norteador para o acesso às informações nas bibliotecas e para o fortalecimento do SR	Pesquisa bibliográfica	- Artigos de eventos e de periódicos - Livros - Teses e dissertações	- Formulário - Análise de conteúdo
4 - Realizar um diagnóstico do SR das bibliotecas universitárias brasileiras, à luz das diretrizes mencionadas	Pesquisa de campo	- 109 bibliotecas universitárias públicas (federais e estaduais)	- Questionário - Análise de conteúdo
5 - Identificar os desafios enfrentados na gestão do SR pelas bibliotecas universitárias, a partir das diretrizes e as ações que foram implementadas	- Pesquisa bibliográfica - Pesquisa de campo	- Livros, artigos, teses e dissertações - 109 bibliotecas universitárias públicas (federais e estaduais)	- Formulário - Questionário - Análise de conteúdo

FONTE: Elaborado pelo autor (2021).

Pelo Quadro 17, constatou-se que há sintonia entre os objetivos propostos e os procedimentos metodológicos, haja vista constituir os resultados do estudo. Com o alinhamento entre objetivos e procedimentos, também se percebe a necessidade de desenvolver o estudo em três etapas, conforme descrito ao longo deste capítulo. Em linhas gerais, a divisão em etapas tem como principal finalidade facilitar a descrição dos resultados e suas respectivas discussões.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente capítulo objetiva apresentar os resultados oriundos da aplicação dos procedimentos metodológicos, definidos, previamente, em correlação com o problema e objetivos do estudo. No intuito de facilitar a apresentação e a discussão dos resultados, este capítulo foi organizado em três seções, uma para cada etapa da pesquisa: documental (1), de campo (2) e produto final – recomendações para o SR das bibliotecas universitárias brasileiras (3). Nesse sentido, a primeira seção menciona as informações alcançadas com a pesquisa documental, ou seja, é apresentada a síntese do conteúdo das três diretrizes da ALA/RUSA escolhidas para embasar o estudo. A segunda seção expõe os resultados e as discussões referentes às perguntas enviadas aos sujeitos da pesquisa, quando da aplicação da pesquisa de campo, por meio do envio do questionário a 109 bibliotecas universitárias. Por fim, a terceira seção discorre sobre as recomendações indicadas para as bibliotecas, a partir dos resultados das etapas anteriores.

5.1 Resultados e discussão da primeira etapa: documental

Nesta etapa, foram realizadas atividades intelectuais que se referem à análise das três diretrizes da ALA/RUSA, destinadas ao gerenciamento do SR nas instituições. O propósito desta etapa foi apresentar os elementos (subcategorias) que possibilitam a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação desse serviço, de modo a atender ao segundo objetivo específico do estudo.

Em termos de escrita e de estrutura textual, as diretrizes apresentam, inicialmente, objetivos e conceitos de alguns elementos ou aspectos associados ao SR. Tais conceitos já foram apresentados nas seções teóricas desta tese, tais como: SR, transações de referência, bibliotecário de referência, pesquisa, dentre outros.

Após a apresentação dos conceitos, como parte introdutória das diretrizes, esses documentos expõem um conjunto de recomendações direcionadas à biblioteca com vistas a contribuir para a melhoria da qualidade do serviço. Essas recomendações estão descritas com o uso de verbos de ação, como: avaliar, estruturar, oferecer, disponibilizar, dentre outros. Na escrita desses verbos, tornou-se possível associá-los a algum elemento pertencente a uma das categorias. Assim, no que tange à implementação do serviço, sintetizando os verbos e associando-os a elementos específicos do serviço, foram identificadas três subcategorias, consideradas como elementos constitutivos do SR, a serem valorizadas pela biblioteca quando se deseja implementar o serviço. O Quadro 18 apresenta as três subcategorias referentes à **implementação do SR**, com as respectivas descrições e as recomendações da ALA/RUSA.

QUADRO 18 – Subcategorias referentes à implementação do SR

Subcategoria	Breve descrição	Recomendações da ALA/RUSA¹³
Tipos de interação	Diz respeito ao contato com o usuário: interações face a face, remotas e híbridas.	“Qualquer parte do serviço precisa conter transações presenciais [...] (encontros face a face) [...], remotas [...] (não tradicional) [...] e híbridas [...] (inclui presenciais e remotas) [...]” (ALA/RUSA, 2013, p. 1). “As transações por telefone, virtuais, baseadas em texto (e-mail, bate-papo, mensagens de texto, mensagens instantâneas) e somente de voz [...] podem ser consideradas transações remotas” (ALA/RUSA, 2013, p. 1).
Competência dos membros da equipe	Constituem as posturas ou ações dos profissionais. Algumas competências: acessar conhecimento, avaliar fontes, interagir com colegas, dentre outras.	“[...] As competências pressupõem habilidades exigidas por todos os profissionais, como as relacionadas à comunicação, tecnologias da informação, alfabetização digital, leitura, escrita, dentre outras [...]” (ALA/RUSA, 2017b, p. 1).
SR digital e presencial	Serviço face a face e a distância. O serviço a distância (digital) pode ou não estar integrado ao presencial.	“[...] A referência virtual é uma extensão dos serviços de referência existentes de uma instituição [...]. Conceder ao SR virtual o mesmo status e metas de qualidade que referência face a face e veja-a como parte de um SR mais amplo [...]” (ALA/RUSA, 2017a, p. 5).

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

A partir das três subcategorias descritas, depreende-se, portanto, a necessidade de se formular recomendações relacionadas à infraestrutura tecnológica e também aos recursos humanos, com foco, sobretudo, na capacitação da equipe, munida de conhecimentos capazes de garantir um atendimento que satisfaça as necessidades dos usuários. Nesse sentido, o SR demanda de uma estrutura tecnológica que possibilite o seu funcionamento (ACCART, 2012) e de uma equipe que conheça o acervo, os recursos da biblioteca e vá ao encontro do usuário (RANGANATHAN, 2009), atendendo-o com respeito, diálogo e cordialidade (GREEN, 1876), cujo resultado será fornecer informação, conforme as demandas, necessidades e preferências dos usuários (GROGAN, 2001).

Observou-se que os resultados alcançados quanto à implementação do SR dialogam tanto com os fundamentos teóricos desta pesquisa quanto com os elementos identificados nos estudos correlatos apresentados nesta tese. Assim, Oyewole e Oladepo (2017) destacaram que qualquer SR, ao ser implementado, precisa se embasar na trindade: tecnologias, informação e recursos humanos. Costa (2018, p. 24) corroborou esse mesmo resultado, ao mencionar que o foco do serviço está “[...] nas necessidades dos usuários e

¹³ As citações diretas mencionadas constituem transcrição literal dos documentos originais, a partir da tradução realizada pelo pesquisador (do inglês para o português).

das comunidades, e, tendo em vista essa nova visão, o usuário torna-se agente ativo do processo de disseminação informacional [...].

Com esses resultados, revelou-se a necessidade de recomendações que indiquem o uso de diferentes tecnologias, manifestando, assim, o SR digital, em alinhamento com o presencial, e a contribuição de uma equipe que intermediará o uso dessas tecnologias, colocando em sintonia os usuários com a informação. Logo, confirmou-se a “[...] a necessidade de ampliação do SR [...]”, como também o auxílio prestado pela equipe, de modo que seja promovida “[...] a consolidação da biblioteca enquanto espaço de construção e troca de conhecimentos” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 2).

A análise e a síntese das diretrizes do ponto de vista da **categoria avaliação** do serviço oportunizaram a constituição de duas subcategorias, relacionadas aos tipos de avaliação e à garantia da segurança do usuário (privacidade). No conteúdo textual das diretrizes, prevalecem verbos do tipo: “avaliar”, “monitorar”, “acompanhar”, “ater-se” e “melhorar”. O Quadro 19 registra essas duas subcategorias e apresenta breves descrições sobre elas e as recomendações correspondentes.

QUADRO 19 – Subcategorias referentes à avaliação do SR

Subcategoria	Breve descrição	Recomendações da ALA
Foco e tipos de avaliação	Constituem os tipos de métodos utilizados para medir ou monitorar a qualidade do serviço, tendo como foco o atendimento às necessidades dos usuários, considerando os diferentes perfis existentes.	“É tarefa constante do SR avaliar ferramentas e fontes de referência para qualidade, relevância, autenticidade, autoridade e inclusão” (ALA/RUSA, 2017b, p. 2). “[...] Realize avaliações contínuas sobre os bibliotecários e os serviços de informação diretamente ofertados aos usuários da biblioteca” (ALA/RUSA, 2013, 1).
Privacidade do usuário	No contexto avaliativo, privacidade está relacionada à segurança do usuário, ou seja, em todas as transações que chegam, os dados pessoais do usuário precisam ser protegidos, utilizados, apenas, para fins de avaliação.	“Estabeleça políticas e diretrizes claras que garantam efetivamente a privacidade do usuário” (ALA/RUSA, 2017a, p. 4).

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Os resultados gerados a partir da análise ao texto das diretrizes da ALA/RUSA, com foco no processo avaliativo, indicam que a avaliação é condição básica para melhorar a qualidade do serviço, ou seja, como discorrido por Ranganathan (1961), avaliar o serviço é garantir a facilitação do uso da informação contida nos acervos. Assim, durante a gestão do serviço, avaliar os seus elementos, tecnologias e práticas faz parte das estratégias das bibliotecas para alcançar a satisfação final do usuário e o ajuda a reconhecer o valor da informação e da biblioteca para a sua mudança de vida (RANGANATHAN, 2009). Grogan

(2001) também sinaliza a importância da avaliação, recomendando que ela seja realizada com frequência para melhoria contínua do que é oferecido ao usuário

Essa constatação aproxima-se de outros estudos até então publicados na literatura nacional e internacional. De acordo com Duncan e Durrant (2015), a avaliação do serviço fornece o feedback referente à identificação, à organização e à análise dos problemas enfrentados pelas bibliotecas universitárias, indicando indícios para a sua reestruturação. Ademais, ao avaliar e melhorar o serviço, é oferecida aos gestores das bibliotecas a oportunidade de desenvolver a “[...] construção da imagem e de uma boa relação da instituição com os usuários” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 2), fato esse que contribui para atribuir ao SR o seu papel de agente de relações públicas (GROGAN, 2001; ACCART, 2012).

Quanto aos tipos de avaliação, eles são múltiplos e podem ser resumidos aos estudos de comportamento, das estatísticas de uso, do desempenho dos recursos tecnológicos e humanos, dentre outras possibilidades (FIGUEIREDO, 1994). A segurança e a privacidade do usuário compreendem um aspecto que fortalece o vínculo e a confiabilidade desse sujeito com a biblioteca, sobretudo quanto ao uso dos serviços digitais e da intervenção humana durante a busca pela informação (DAMIAN, 2016). Os elementos avaliados também são diversos e incluem as interações presenciais e digitais (síncronas e/ou assíncronas) (KHOBRADE; LIHITKAR, 2016), os recursos de interação e a infraestrutura tecnológica (EKWELEM *et al.*, 2018), a satisfação do usuário, a participação da equipe de referência (LIMA, 2018), dentre outros.

Os resultados referentes à avaliação do SR, conforme indicado no conteúdo das diretrizes, pressupõem a necessidade de constar, nos planos ou projetos organizacionais, normas para conduzir o trabalho dos bibliotecários quanto à avaliação do serviço. A preocupação com a qualidade do serviço prestado pelas bibliotecas universitárias brasileiras revela, também, o desafio referente ao acompanhamento contínuo do processo, no que diz respeito à avaliação relacionada à segurança da informação, dos recursos tecnológicos e do próprio usuário. Esse ponto foi percebido no estudo de Damian (2016), que reforçou a necessidade premente de avaliar o SR com mais frequência, por meio da solicitação de feedbacks dos seus usuários.

Considerando **a categoria manutenção do serviço**, pela análise das diretrizes, foi possível estabelecer, por inferência, apenas, duas subcategorias analíticas. O Quadro 20 apresenta essas subcategorias, uma breve descrição e a recomendação retirada das diretrizes.

QUADRO 20 – Subcategorias identificadas e correlacionadas à manutenção do SR

Subcategoria	Breve descrição	Recomendações da ALA
Continuidade do uso do serviço pelo usuário	Essa subcategoria refere-se ao uso continuado do serviço, cujo bibliotecário adota estratégias que vão melhorando o serviço, mediante medidas corretivas e, ao mesmo tempo, com essas medidas, faz com que o usuário se fidelize, ou seja, torne-se satisfeito e motivado a continuar utilizando os serviços da unidade.	“Podem ser adotadas estratégias, como: comunicação adequada, convite para retornar, oferta de novos recursos e indicação de outras fontes ou bibliotecas” (ALA/RUSA, 2017a, p. 4).
Parcerias que visem a um serviço de cooperação	Diz respeito às iniciativas voltadas à melhoria do serviço não apenas com os resultados da avaliação, mas com estratégias de ampliação e divulgação da unidade, de modo a recorrer às parcerias, convênios e demais serviços cooperativos.	“Algumas bibliotecas podem optar por fornecer serviços de referência de forma colaborativa com outras bibliotecas [...]. Essa colaboração pode incluir o trabalho com fornecedores de referência ou participação em grandes colaborações regionais ou nacionais [...]” (ALA/RUSA, 2017a, p. 2).

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Com os resultados expostos no Quadro 20, dialoga-se com Accart (2012), ao descrever as características da equipe de referência, visto que o papel dessa equipe é fundamental para a garantia da manutenção do serviço. O autor defende que, sem o auxílio da equipe, o serviço não funciona, ou se funciona, mantém-se estático, sem estratégias de ampliação, cabendo à equipe prover-se de curiosidade, ter sentido de antecipação, saber ouvir, estabelecer novos vínculos, dentre outras atitudes. Para Ranganathan (2009), a característica colaborativa do SR torna-o mais ágil, além de fortalecê-lo, e contribui para que a biblioteca estabeleça novos vínculos, constituindo parcerias e sistemas integrados de cooperação, tendo em vista adquirir novos públicos, poupar recursos e compartilhá-los, possibilitando o acesso democrático à informação.

O estudo de Lima e Araújo (2020) também sinalizou a importância do comportamento do bibliotecário em estimular o usuário na busca pela informação e a continuar explorando os recursos e fontes de informação que são oferecidos. Os autores concluíram que a equipe de referência em interação com os usuários cria um ambiente harmônico, sendo necessário, nesse contexto, “[...] considerar a experiência de vida dos indivíduos e dar atenção ao contexto das situações vividas por eles [...]” (LIMA; ARAÚJO, 2020, p. 20). Levar em conta as necessidades dos envolvidos e fundamentar-se na crença de que a biblioteca é um organismo em constante crescimento (RANGANATHAN, 2009) são iniciativas propulsoras da cooperação, pois possibilita o compartilhamento de conhecimento e experiências em um ambiente integrativo e de constante aprendizado (GONNERMAN; JOHNSON, 2016).

Por esses resultados, torna-se possível tecer diretrizes ou normas para o SR das bibliotecas universitárias, sob o fundamento de que o serviço, ao ser gerenciado, precisa pautar-se na ideia da manutenção, ou seja, estar em constante funcionamento, de modo que alcance novos usuários, fortaleça as parcerias existentes e conquiste outras, conforme recomendado pela ALA/RUSA (2017a). Assim, é recomendada às instituições a elaboração de projetos ou planos de trabalho com diretrizes sobre o comportamento da equipe ao prestar atendimento, como também conter sugestões de como estabelecer serviços cooperativos e fortalecer os já existentes. Com efeito, “[...] nas mãos do bibliotecário de referência, a biblioteca deve ser como um caleidoscópio [que] continua mudando suas facetas, a fim de conquistar leitores idôneos para cada uma de suas facetas [...]” (RANGANATHAN, 1961, p. 56, tradução nossa).

Por fim, a análise às diretrizes possibilitou a geração de três subcategorias, as quais representam elementos ou aspectos a serem considerados quando da **reestruturação do SR**. As três subcategorias referem-se aos recursos humanos e envolvem tanto os bibliotecários da referência quanto os usuários do serviço, conforme descrito no Quadro 21.

QUADRO 21 – Subcategorias geradas e correlacionadas à reestruturação do SR

Subcategoria	Breve descrição	Recomendações da ALA
Seleção da equipe	Equivale ao processo de selecionar equipes especializadas, com competências e habilidades para atuar no serviço.	“[...] A seleção ocorre por meio da identificação ou formação de competências e habilidades relacionadas à comunicação, tecnologias da informação, alfabetização digital, leitura, escrita e matemática [...]” (ALA/RUSA, 2017b, p. 1).
Treinamento da equipe	Os treinamentos direcionados à equipe caracterizam-se como estratégias pedagógicas de formação profissional. Eles precisam fomentar habilidades específicas, como comunicação, uso de tecnologias, dentre outras.	“A biblioteca precisa fornecer tempo e recursos ao pessoal para treinamento e educação continuada para garantir um serviço eficaz” (ALA/RUSA, 2017a, p. 3).
Treinamento dos usuários (frequentadores)	Os treinamentos direcionados aos usuários envolvem o conhecimento sobre as características das fontes de informação, o uso dos recursos, o encorajamento, dentre outros.	“Os bibliotecários de referência são profissionais que auxiliam, aconselham e instruem os usuários no acesso a todas as formas de conhecimento registrado” (ALA/RUSA, 2017b, p. 1). “Os bibliotecários de referência apresentam o conteúdo instrucional de diversas maneiras (escrita, oral, visual, on-line ou usando software de apresentação) e selecionam métodos de entrega apropriados de acordo com as necessidades dos alunos” (ALA/RUSA, 2017b, p. 3).

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Pela descrição do Quadro 21, infere-se que a reestruturação do SR ocorrerá à medida que forem despendidos esforços para formar competências e habilidades aos

profissionais e aos usuários quanto ao uso do serviço, de modo que o potencial do serviço seja mais bem aproveitado. Entende-se que a reestruturação constitui o efeito do processo avaliativo e da manutenção, cujas melhorias são concretizadas, mediante a atuação e o empenho dos agentes humanos (equipe e usuários).

Para Grogan (2001), a entrevista de referência, por exemplo, como centro das interações, depende da capacidade de compreensão dos envolvidos quanto à informação procurada e quanto à estrutura e à dinâmica do serviço. Nas bibliotecas universitárias, a expertise da equipe e dos alunos é condição essencial para promover o aprofundamento das pesquisas (ACCART, 2012), sendo que a interação dos agentes e as suas capacitações fundamentam a característica educativa ou papel pedagógico do SR (RANGANATHAN, 2009).

A seleção de uma equipe qualificada e os treinamentos oferecidos para capacitação dos agentes aparecem com frequência nas pesquisas realizadas. Santos e Silva (2021, p. 1) reforçaram a importância quanto à capacitação dos envolvidos, embora evidenciam que, em muitas bibliotecas universitárias brasileiras, a prática dos treinamentos ainda é muito limitada a ponto de muitos usuários não utilizarem o serviço por desconhecimento de sua existência, o que justifica a reestruturação dele e a necessidade de implementar ações de capacitação aos profissionais que trabalham diretamente com esse serviço. Os achados do estudo de Li, Chen e Guo (2020) revelaram que o treinamento da equipe e do usuário tem focado no uso dos recursos tecnológicos, sobremaneira quando do uso do sistema de informação para busca e recuperação da informação.

Portanto, com esses resultados, verificou-se que a finalidade de auxiliar a biblioteca a reestruturar o seu SR, considerando as melhorias promovidas após o processo de avaliação e manutenção, requer a definição de normas para estimular a prática dos treinamentos, por conseguinte, a seleção de uma equipe com habilidades e competências necessárias para atuar na referência. Nesse sentido, um rigoroso processo de recrutamento de pessoal da equipe e o estabelecimento de uma agenda de treinamentos direcionada à equipe e aos usuários constituem alguns pontos a serem incorporados aos planos de trabalho das bibliotecas. Com essa postura, a biblioteca estará fundamentada no princípio do acesso universal à educação/instrução e ao conhecimento (RANGANATHAN, 2009).

Ao finalizar a primeira etapa da pesquisa, por meio da análise aos documentos da ALA/RUSA, ficaram esclarecidos alguns pontos necessários para fomentar recomendações para a gestão do SR das bibliotecas universitárias do Brasil. Dentre esses pontos, citam-se como principais: as interações e as competências da equipe (implementação do serviço), os modos de avaliação e a privacidade do usuário (avaliação), a continuidade de uso do serviço e os serviços cooperativos (manutenção) e a seleção da equipe e os treinamentos (reestruturação). Tais resultados corroboram as descobertas de

Silva e Lima (2018) que, além de mencionarem os elementos das diretrizes, reforçaram a importância da aceitação e o envolvimento de toda a comunidade universitária para concretização (execução) dessas normas.

Fundamentado no argumento de que as diretrizes do SR podem ser adaptadas à realidade das bibliotecas (FIGUEIREDO, 1994) e que essa adaptação está condicionada ao contexto institucional (SOUZA; SOUZA, 2016), o presente estudo recorreu ao levantamento da realidade empírica das bibliotecas universitárias brasileiras. Assim, munido dos resultados da primeira etapa do estudo (pesquisa documental), foi-se a campo comparar as evidências dessa etapa com a rotina de trabalho dos bibliotecários do SR das universidades, concretizando, assim, a segunda etapa desta tese (aplicação do questionário).

5.2 Resultados e discussão da segunda etapa: pesquisa de campo

Relembra-se que o desenvolvimento da segunda etapa desta pesquisa foi sustentado por duas propostas, a saber: realizar um diagnóstico do SR das bibliotecas universitárias brasileiras, à luz das diretrizes da ALA/RUSA; e Identificar os desafios enfrentados na gestão desse serviço pelas bibliotecas universitárias, a partir das ações que foram implementadas em correspondência com as diretrizes mencionadas. Com isso, foram cumpridos os dois últimos objetivos (quatro e cinco) desta tese. Resgata-se que o contexto de investigação ou a amostra foram as 109 bibliotecas universitárias públicas, no âmbito federal e estadual.

Nesse contexto, das 109 instituições que receberam o convite para participar da coleta de dados, 75 responderam, o que corresponde a 69% de retorno. A quantidade de respostas indica que houve representatividade amostral, tendo em vista o alinhamento entre universo, amostra e retorno dos instrumentos. Entende-se que esse retorno é válido e consistente, pois atendeu às recomendações propostas por Marconi e Lakatos (2002), quando as autoras afirmam que, na maioria dos casos, é comum as pesquisas obterem 25% de retorno do total de participantes da amostra.

5.2.1 Caracterização inicial dos participantes

Na primeira seção do questionário, foram formuladas quatro perguntas fechadas que exploraram informações gerais sobre as bibliotecas e o SR. Foram investigadas as seguintes variáveis: categoria administrativa da instituição (questão 1), oferta do SR (2), gestão específica para o serviço (3) e equipe atuante na referência (4).

Quanto à modalidade administrativa da instituição, a análise das respostas possibilitou identificar a participação de 54 (72%) bibliotecas de instituições federais e 21

(28%) bibliotecas de instituições estaduais. Observou-se um alinhamento proporcional quanto ao número de participantes das duas modalidades, pois, considerando o número total de participantes que receberam o convite, 68 estavam vinculados a bibliotecas federais e 41 pertenciam à modalidade estadual¹⁴. Em linhas gerais, as bibliotecas universitárias das instituições públicas, embora estejam submetidas aos aspectos políticos e econômicos (COX, 2021), são propagadoras do conhecimento científico, ao promoverem o acesso informacional e comunicacional, por meio da variedade de recursos de que dispõem (RIBEIRO; CHAHINI, 2021).

Outra identificação das bibliotecas participantes da pesquisa diz respeito à oferta ou não do SR. Percebeu-se que seis bibliotecas (8%) registraram que não oferecem esse tipo de serviço. Como não foi perguntado os motivos da inexistência do serviço, não foi possível analisar tais razões, sendo essa uma limitação deste estudo, por conseguinte, essa dúvida constitui uma lacuna para estudos futuros. Acredita-se que algumas dessas razões, de acordo com o estudo de Lenkart e Yu (2017), seja o fato de o serviço ainda estar em processo de implementação (ainda sem funcionamento), ou a falta de pessoal qualificado para atuar na referência.

A existência de bibliotecas que não oferecem o SR é um resultado preocupante, tendo em vista a variedade de argumentos publicados na literatura acerca da importância desse serviço para as instituições. Sobre tais argumentos, resgata-se a fala de Green (1876) e Grogan (2001). Green (1876) justifica a importância do serviço, pois se trata da acolhida oferecida ao usuário, e Grogan (2001) destaca o papel do serviço como estimulador da produção de conhecimento, além do serviço representar “a vitrine” da biblioteca, ou seja, garante a divulgação do que é oferecido. Por fim, Ranganathan (2009) considera o serviço como a essência de toda a existência da biblioteca.

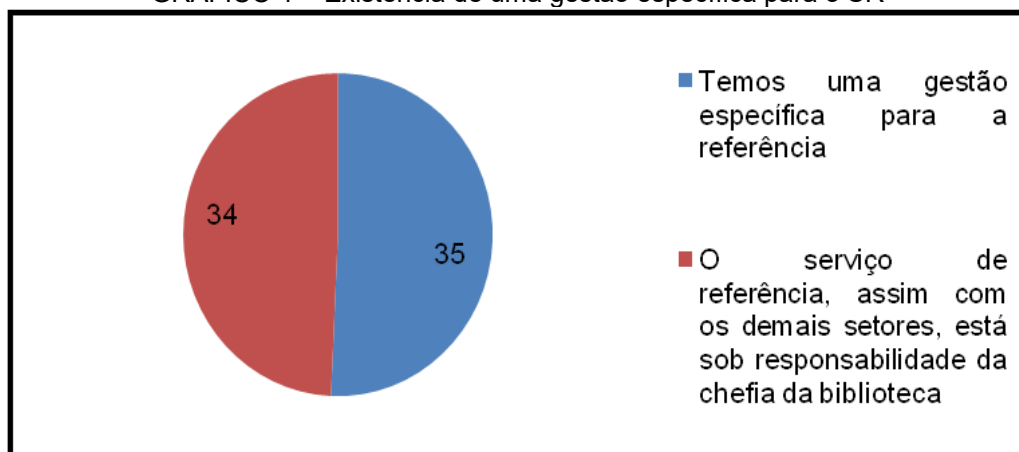
Além dos fundamentos teóricos sobre a importância do SR, há relatos na literatura dessa relevância, sobretudo por meio de comprovações empíricas. O estudo de Santos e Silva (2021) constatou que esse serviço é um dos mais importantes, sobretudo nas bibliotecas universitárias, visto que ele amplia a interação do público-alvo com as fontes de informação, o que consolida a biblioteca como espaço de construção e troca de conhecimentos. Pela importância desse serviço, os gestores das bibliotecas realizam altos investimentos, tanto na formação de equipes especializadas, quanto na alocação de recursos financeiros e humanos, de modo que o potencial do serviço seja mais explorado,

¹⁴ Por determinação do COEP, a fim de garantir sigilo e segurança aos participantes, não é permitido coletar dados que identifiquem o contexto de atuação dos participantes (nome da biblioteca, dos participantes e das instituições). Por isso, não foi possível mapear o local de origem das respostas enviadas.

em especial, pela contribuição que exerce no desenvolvimento de pesquisas (LI; CHEN; GUO, 2020).

A importância do SR nas bibliotecas universitárias pode contribuir para estimular os bibliotecários e aqueles que trabalham no gerenciamento da instituição a criarem uma gestão específica, como recomendado por Accart (2012). A partir desse argumento, os participantes foram indagados sobre a existência de uma gestão para o SR ou se a gestão do serviço está no âmbito das responsabilidades da própria gestão da biblioteca como um todo. Os resultados sobre a variável gestão do SR estão descritos no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 – Existência de uma gestão específica para o SR



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

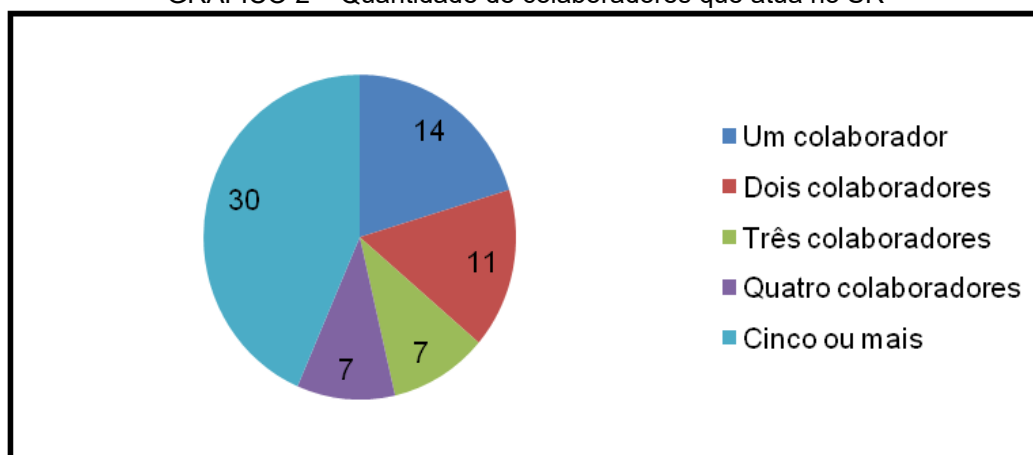
Os dados sobre a gestão do serviço indicaram que as instituições se preocupam com o serviço, o que comprova a importância dele para a biblioteca e para a instituição. A importância é reconhecida pelas instituições, a ponto de algumas delas estabelecerem uma gestão particular para o serviço. A realidade empírica das bibliotecas atende às recomendações da ALA, como também está alinhada com as propostas de Grogan (2001) e Accart (2012). Esses autores mencionam que, de um serviço micro e tradicional, voltado ao atendimento, o SR passou a requerer por ações de gestão estratégica das bibliotecas, devendo, também, ser gerenciado, conforme as necessidades e as demandas dos usuários. Independente se a gestão é específica ou subordinada à chefia da biblioteca, segundo as recomendações da ALA/RUSA, o serviço precisa ser gerenciado, ou seja, ele se organiza a partir de uma equipe que planeja e toma decisões relacionadas à referência (ALA/RUSA, 2017a).

Alguns estudos internacionais apontaram a importância da gestão do serviço, tal como em Côté, Kochkina e Mawhinney (2016), que recomendaram às instituições desenvolverem modelos de gerenciamento, que facilitem a distribuição dos recursos e as tomadas de decisão, visando à melhoria contínua. Mesmo com gestão específica, o serviço estará em sintonia com a gestão da biblioteca e da instituição, pois, assim, será fornecida uma visão holística do serviço e do seu contexto (RIZZI, 2016). Essas recomendações

também foram apontadas por estudos brasileiros. Para Figueiredo (1974, 1994), mesmo que o serviço tenha uma conotação voltada a atendimento e orientação, ele não pode ser considerado como uma atividade simplista, nem, tampouco, isolada.

A fim de finalizar a parte introdutória do questionário, que investigou dados gerais de identificação da biblioteca e do SR, foram consultadas informações sobre a quantidade de colaboradores da equipe que atua na referência. Os resultados a respeito dessa variável são apresentados no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 – Quantidade de colaboradores que atua no SR



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

A realidade das bibliotecas investigadas aponta a existência de uma equipe, com diversos colaboradores, o que se alinha às recomendações da ALA e aos fundamentos teóricos do serviço. Embora as diretrizes não indiquem, de modo pontual, o número de colaboradores, há inferência de que o trabalho exige muitos esforços, sendo necessário pessoal para atuar no balcão de referência, nas instruções guiadas, nas interações on-line, nos treinamentos, no marketing, dentre outras atividades (ALA/RUSA, 2013, 2017a, 2017b). Assim, os efeitos da atuação de apenas um colaborador, como constatado na realidade de 14 bibliotecas, serão negativos, caracterizados pela sobrecarga de trabalho, por conseguinte, pela insatisfação dos usuários. Desde a primeira menção do SR, por Green (1876), foi recomendada a participação de uma equipe para fornecer atendimento cordial e prestativo aos usuários. Essa recomendação foi mencionada na quarta lei da Biblioteconomia, que defende a existência de colaboradores habilitados e integrados, com o propósito de agilizar o tempo e satisfazer as demandas dos usuários (RANGANATHAN, 2009).

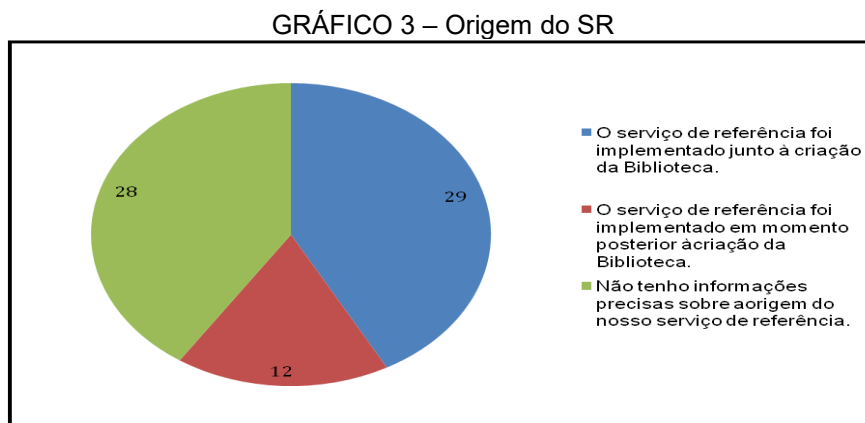
Ao contrário dos resultados ora apontados, o estudo de caso desenvolvido por Li, Chen e Guo (2020) evidenciou um número insuficiente de colaboradores que atua na equipe de referência, além de pessoal desqualificado e dificuldades de integração. Já o estudo de Lenkart e Yu (2017) identificou propostas inovadoras para a equipe, tal como a formação de uma equipe treinada com especialistas de referência, em várias áreas de

conhecimento, trabalhando juntos com estudantes de Pós-Graduação. Os estudos brasileiros também apontaram a existência de uma equipe, na maioria das vezes, com conhecimentos diferenciados (ALMEIDA; MELLO, 2018), ou seja, uma equipe multiprofissional (bibliotecários e auxiliares), que trabalha em colaboração, com o propósito de garantir “[...] a excelência acadêmica, a visibilidade da produção técnica, científica e cultural, [...] bem como a disseminação do conhecimento e fomento à cultura local [...]” (SANTOS *et al.*, 2020, p. 159).

5.2.2 Implementação do serviço

Finalizada a análise das variáveis pertencentes à seção introdutória do questionário, foram analisadas as variáveis da segunda seção, destinada à implementação do SR nas instituições. As variáveis dessa categoria foram: ano de implementação do serviço, tipos de interações, canais de comunicação, competências da equipe, serviço digital e recursos de interação digital (seis variáveis indagadas em seis perguntas).

Quanto à variável ano de implementação do serviço, foi possível mapear que, embora muitas bibliotecas não saibam qual a origem exata do serviço, uma parcela expressiva das bibliotecas informou que o serviço nasceu no momento da criação da própria biblioteca. O Gráfico 3 apresenta, em detalhes, o resultado dessa variável.

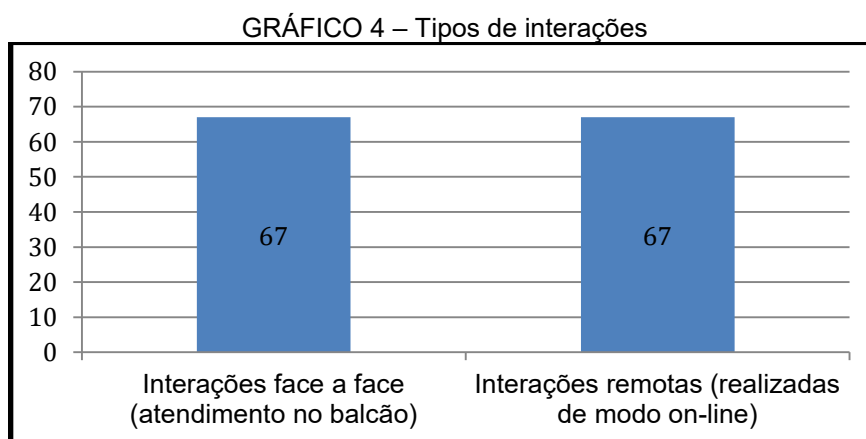


FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Confirmou-se, mais uma vez, a importância desse serviço para as bibliotecas universitárias, o que corrobora os referenciais teóricos desta pesquisa e as diretrizes da ALA/RUSA. Novamente, chama-se Ranganathan (2009) para a discussão, com a frase de que o serviço é a própria essência ou fundamento da biblioteca, ou seja, o serviço surge com a biblioteca e com ela se desenvolve. A RUSA salienta a importância do serviço para a existência da biblioteca e de suas outras funções, recomendando que o serviço funcione de modo integrado aos demais setores, cujas atividades direcionam-se para o SR (ALA/RUSA, 2017a).

A literatura publicada concorda com as referências teóricas e com os resultados dessa variável descrita, tal como em Maciel e Mendonça (2006), quando afirmaram que o SR exerce papel essencial, pois constitui a atividade-fim da biblioteca, ou seja, para onde todas as demais funções, como desenvolvimento da coleção e catalogação, por exemplo, convergem-se. O SR surgiu e vem se desenvolvendo em sintonia com a biblioteca universitária, sobretudo, nos últimos anos, com o surgimento das tecnologias, que impulsionaram a atividade de pesquisa. Portanto, esse serviço reflete os objetivos da biblioteca, estando a ela alinhado, “[...] o que permite aos usuários a aplicação intensiva nas pesquisas, incentivando a aprendizagem e a construção do conhecimento” (OLIVEIRA *et al.*, 2019, p. 1).

No âmbito da implementação do SR, destacou-se a escolha pelos tipos de interações que farão parte, sobremaneira, da entrevista de referência. Assim, ao se questionar sobre os tipos de interação realizados pelo SR da biblioteca para auxiliar o usuário na busca por informação, nas respostas, os participantes sinalizaram a realização das interações face a face e também as interações remotas. O Gráfico 4 ilustra essa constatação.



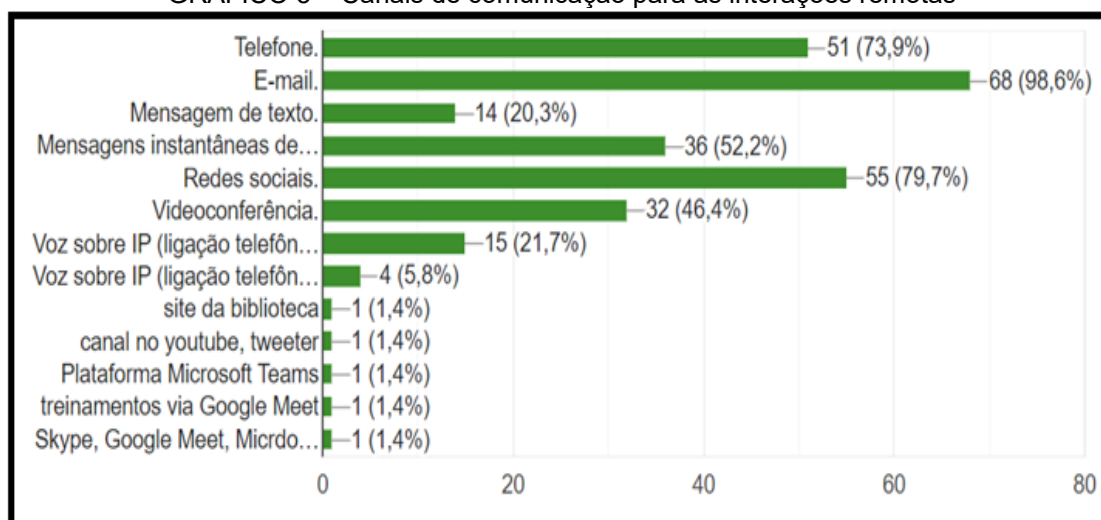
FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Os resultados quanto aos tipos de interações reforçam a tese de que o serviço, na atualidade, precisa ser oferecido de modo múltiplo e diversificado, ou seja, congregando tecnologias digitais e atendimento presencial, como sinalizou Accart (2012). Esses resultados revelam a consolidação de um serviço híbrido, ou seja, a evolução de uma tecnologia não tem excluído, de modo imediato, a tecnologia anterior, cujos serviços se diversificam, deixando de ser um “[...] simples acesso às coleções da biblioteca para um universo do conhecimento científico e tecnológico além dos muros da universidade [...]”, possibilitando o acesso universal, em conformidade com as necessidades e preferências da comunidade servida (ALMEIDA; MELLO, 2018, p. 97).

Em correspondência com a questão anterior, foi indagado aos participantes, sobre o tipo de canal de comunicação utilizado nas interações remotas. Foram oferecidas 13

opções de marcação, considerando as recomendações da ALA/RUSA (2017a, 2017b), tais como: telefone, e-mail, site, *skype*, redes sociais, dentre outras. Todas as opções foram marcadas, o que reforça a afirmação de que o serviço vem incorporando diferentes mídias, haja vista atender uma multiplicidade de públicos, como salientou Johnson (2020). Os resultados revelaram que os canais mais utilizados são o e-mail, seguido pelas redes sociais, telefone, mensagens instantâneas e videoconferências, conforme dados contidos no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 – Canais de comunicação para as interações remotas



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Sobre a diversidade de canais, essa é uma tendência da modernidade e as bibliotecas vêm se adaptando, em específico, no período da pandemia da COVID-19. O estudo de Howes *et al.* (2021, p. 75, tradução nossa) revelou que “[...] várias das tecnologias, modelos de serviço e ofertas de recursos virtuais recém-adotados provaram ser extremamente eficazes e seu uso continuará além da duração da pandemia”. Portanto, incorporar tecnologias, diversificar as atividades, recorrer ao uso de modelos de serviço, dentre outras estratégias de gestão constituem ocorrências constantes do dia a dia do SR das bibliotecas da sociedade atual (HOWES *et al.*, 2021).

A necessidade de aperfeiçoamento e diversificação constante do SR é mencionada nas diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b), que advertem que isso será possível, somente, com a formação de competências profissionais direcionadas à equipe da referência, competências essas que precisam ser consideradas durante o processo de implementação do serviço. O Quadro 22 descreve as sete competências recomendadas pelas diretrizes e o percentual de respostas registradas pelos participantes.

QUADRO 22 – Competências da equipe de referência

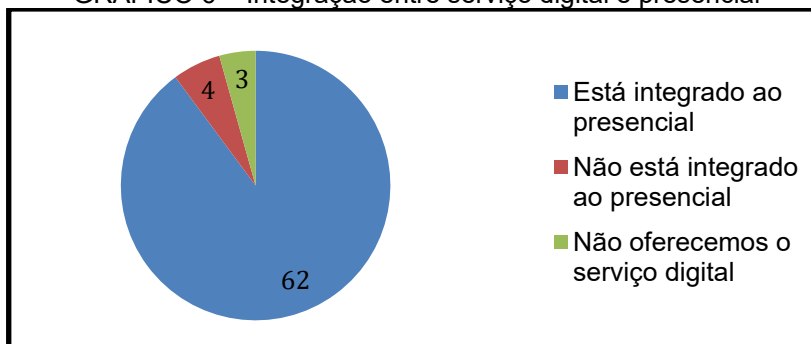
Competências	Quantidade de respostas	Percentual de respostas
Acessar conhecimento e informações relevantes e precisas registradas	63	91,3%
Avaliar e responder à diversidade das necessidades do usuário, comunidades e preferências do usuário	62	89,9%
Interagir com colegas e outras pessoas para fornecer consultoria, mediação e orientação no uso de conhecimento e informações	61	88,4%
Compreender o conhecimento e as informações relevantes e precisas registradas	53	76,8%
Investigar, analisar e planejar para desenvolver serviços futuros	49	71%
Promover e demonstrar o valor dos serviços de biblioteca por meio de marketing	46	66,7%
Desenvolver conhecimentos apropriados em alfabetização informacional e instrução	40	58%

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Atenta-se para o fato de que os participantes poderiam marcar mais de uma opção de resposta, cujos resultados revelaram que todas as sete competências foram marcadas por algum participante. Observou-se, em linhas gerais, o equilíbrio na quantidade de marcações para cada competência, evidenciando que as competências do profissional da referência precisam ser múltiplas, o que caracteriza um perfil polivalente para os bibliotecários atuantes nesse serviço. Por meio dessas competências, o tempo do usuário será poupado e o acesso à informação será ampliado, à medida que a equipe vá ao encontro do usuário, com cordialidade, expertise, motivação e domínio de pesquisa (RANGANATHAN, 2009). Esse resultado relaciona-se ao que foi descoberto por Nascimento, Ribeiro e Miranda (2021), ao afirmarem que as competências exigidas à equipe de referência possibilitam um trabalho mais ativo junto aos usuários.

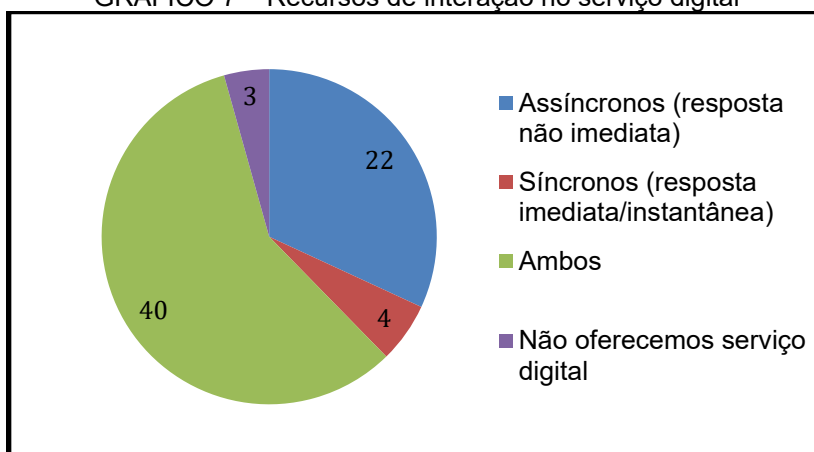
Para finalizar a análise dos aspectos relacionados à implementação do serviço, questionou-se sobre o serviço digital. Esse aspecto foi analisado com a formulação de duas questões. A primeira perguntou sobre a integração do serviço digital ao presencial e a segunda a respeito dos recursos de interação (síncronos e/ou assíncronos). Os resultados para cada uma dessas perguntas estão processados nos Gráficos 6 e 7.

GRÁFICO 6 – Integração entre serviço digital e presencial



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

GRÁFICO 7 – Recursos de interação no serviço digital



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Pelo que consta no Gráfico 6, constatou-se que as bibliotecas universitárias brasileiras vêm desenvolvendo o SR digital, de modo integrado ao presencial, ou seja, um complementa o outro, com a finalidade de oferecer diferentes escolhas ao usuário. De acordo com as diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b), a implementação de um serviço integrado é mais recomendada, porque tende a satisfazer as necessidades de diferentes perfis de usuários, como também possibilita poupar recursos para a instituição. Adeoye, Oladokun e Opalere (2020, p. 3) corroboram essa recomendação, ao mencionarem que, integrada ao serviço presencial, “[...] the digital reference is essential in serving modern users who are comfortable with remote access to the library collection and other services being offered by the library [...]”, resultando, assim, em vantagens para os usuários e para a instituição.

Foi constatada, também, conforme mostra o Gráfico 7, a predominância no uso de recursos síncronos e assíncronos. Isso reforça que as bibliotecas vêm ampliando os tipos de canais de interação, acompanhando, assim, a evolução tecnológica, com aderência de programas ou aplicativos a serem acessados pelo computador ou até mesmo pelo celular (PESSOA; CUNHA, 2007; OYEWOLE; OLADEPO, 2017). Com isso, o SR está ampliando as escolhas do usuário no modo de se comunicar com a biblioteca, como também há pretensão de agilizar os atendimentos, mediante o envio de respostas imediatas às solicitações que chegam no SR digital.

5.2.3 Avaliação do serviço

Os aspectos contidos na categoria analítica “avaliação do serviço” foram analisados considerando quatro elementos das diretrizes da ALA. São eles: as razões da avaliação, a privacidade dos usuários, os elementos a serem avaliados e os modos de avaliação.

Quanto à prática da avaliação e as razões que a fundamentam, foi constatado que a maioria das bibliotecas (39 unidades) não executa o processo de avaliação do SR. Dentre as que executam a avaliação, 16 unidades realizam o processo com foco no resultado das buscas que permeia a entrevista de referência e 14 avaliam o serviço, do ponto de vista da satisfação do usuário, em sua totalidade.

Chama a atenção o fato de que muitas bibliotecas não têm o hábito de realizar a avaliação do SR, sendo essa uma realidade preocupante, que se distancia das recomendações da ALA/RUSA. As diretrizes internacionais destacam que o processo avaliativo permite o monitoramento constante, com o propósito de verificar as falhas, de reconhecer novas demandas e de aperfeiçoar os serviços, visando à satisfação. A avaliação do SR foi indicada por Figueiredo (1994), ao considerar que esse processo precisa ser rotineiro e utilizar técnicas que levem em conta o uso dos serviços e os níveis de satisfação da comunidade, e foi arrematada, recentemente, por Ali, Shoaib e Asad (2021), que a considerou como uma estratégia de fidelização e de aproximação da biblioteca com o seu público, visto que os resultados da avaliação serão utilizados como melhoria na prestação do que é oferecido.

Para as bibliotecas que realizam a avaliação, tendo como foco a satisfação como um todo, entende-se que avaliar o serviço é fornecer subsídios para os gestores analisarem e interpretarem os processos desempenhados nas diferentes atividades de trabalho (PASSOS *et al.*, 2013). A avaliação com foco na busca pela informação nos sistemas informacionais é uma condição fundamental para elevar o fornecimento de informação adequada, tendo em vista ampliar a produção do conhecimento (GROGAN, 2001). Ademais, essa avaliação permite identificar os efeitos do trabalho de organização e representação da informação, realizado pelo bibliotecário, na estruturação dos sistemas de recuperação da informação registrada (LANCASTER, 2004). De qualquer modo, avaliar o SR é adotar diferentes mecanismos que identifiquem a satisfação e a qualidade, visando ao aperfeiçoamento (NASCIMENTO; RIBEIRO; MIRANDA, 2021).

As diretrizes internacionais recomendam que a privacidade precisa ser mantida durante o processo avaliativo (ALA/RUSA, 2017a). Na pesquisa realizada, investigou-se sobre a privacidade do usuário no momento de se realizar o processo avaliativo das buscas por informação. Como resultado dessa investigação, identificou-se o atendimento a essa recomendação por boa parte das bibliotecas universitárias brasileiras. Ou seja, pelos resultados, 41 bibliotecas universitárias protegem a confidencialidade dos usuários nos dados coletados, retirando os seus identificadores pessoais, mas mantêm os dados para fins de avaliação e de estatística. Já 28 bibliotecas ainda não pensaram sobre como gerenciar esses dados.

Manter o sigilo quanto aos dados dos usuários representa uma questão de respeito à ética, inclusive previsto em Lei, tal como disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, cujo principal objetivo legal é proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre formação da personalidade de cada indivíduo (BRASIL, 2018). Quanto ao SR, ele tem um papel responsivo com a privacidade do usuário. Destaca-se que as diretrizes internacionais recomendam que a manutenção do sigilo dos dados visa a “[...] compreender e aplicar as leis e as políticas que regem a confidencialidade e os direitos à privacidade” (ALA/RUSA, 2017a, p. 1, tradução nossa). Entretanto, ressalta-se que, no SR, os dados de identificação dos usuários e outras informações particulares não têm sido o foco principal das bibliotecas universitárias, embora os bibliotecários estejam conscientes quanto à garantia da privacidade e a segurança das informações, sobretudo com o uso de sistemas informatizados (MU; DIMITROFF; BURCLAFF, 2011).

A terceira pergunta relacionada à avaliação do SR questionou os elementos que foram avaliados pelas bibliotecas universitárias participantes da pesquisa. Foram descritas seis opções de marcação, considerando o que determinam as diretrizes da ALA/RUSA, sendo que os participantes puderam marcar mais de uma alternativa. Os resultados indicaram que boa parte das bibliotecas (31 unidades) não realiza avaliação. No entanto, para as bibliotecas que realizam algum tipo de avaliação, constatou-se que todos os elementos descritos são avaliados pelas bibliotecas, com equilíbrio no quantitativo de marcações para cada elemento, sendo que o plano de marketing foi o elemento menos avaliado pelas bibliotecas (apenas 12 bibliotecas avaliam esse plano), conforme registrado no Gráfico 8.

GRÁFICO 8 - Elementos avaliados



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

De fato, o SR, segundo Figueiredo (1994), possui uma variedade de elementos que podem ser constantemente avaliados, tendo em vista verificar o desempenho de cada elemento que permita o funcionamento adequado do serviço. Independente da quantidade de elementos a serem avaliados, não se pode negligenciar o usuário e a equipe de bibliotecários (GROGAN, 2001; RANGANATHAN, 2009). Notou-se que as sugestões das diretrizes e da literatura estão sendo acatadas pelas bibliotecas universitárias investigadas, neste estudo, o que também foi constatado no estudo de caso aplicado por Khobragade e Lihitkar (2016), que enfatizou quatro elementos principais a serem avaliados: o usuário, a interface, os recursos eletrônicos e o profissional da informação.

Em relação aos elementos avaliados, destacou-se o plano de marketing. A baixa adesão registrada pelos participantes da pesquisa pode ser justificada por entender que se trata de um elemento ainda em construção, em muitas bibliotecas universitárias, o que justifica uma menor aceitação por parte dos respondentes. De qualquer modo, esse plano é importante, sobretudo na divulgação e promoção dos serviços, o que exige o seu constante monitoramento e aperfeiçoamento. Como mencionado por Bosque *et al.* (2017), o marketing, na referência, é um instrumento de relações públicas, de aproximação e de motivação quanto ao uso dos serviços, pois é um documento construído pelos e para os usuários da comunidade acadêmica.

A quarta e última pergunta sobre o processo de avaliação do SR foi de natureza aberta e estimulou os participantes a relatarem como e com que frequência os elementos do serviço são avaliados. Das 28 unidades que mencionaram realizar o processo de avaliação do SR, oito unidades avaliam frequentemente (por dia, semana ou mês), sete unidades avaliam a cada semestre, quatro avaliam anualmente e as demais não mencionaram, de modo claro, a frequência de realização da avaliação. Acerca dos modos e outros elementos avaliados, as respostas foram agrupadas por semelhanças, em três grupos, conforme descrição do Quadro 23.

QUADRO 23 – Modos e elementos de avaliação do SR

(continua)

Modos ou elementos (categorias)	Breve descrição	Alguns comentários principais
1 – Procedimentos técnicos e operacionais	Contemplam práticas rotineiras e tradicionalmente realizadas em pesquisas de satisfação e de usabilidade, com instrumentos básicos de coleta e análise de dados. Alguns exemplos: formulários, pesquisa de opinião, caixa de sugestões, questionários e relatórios de frequência.	- <i>“A avaliação ocorre por meio de formulários de “pesquisa de satisfação” enviados ao final de cada atendimento virtual (via assinatura de e-mail) e também após as capacitações ministradas (presenciais ou on-line)”.</i> - <i>“Avaliamos a partir de caixa de sugestões que fica no balcão de atendimento e por meio do formulário do Google para coletarmos os interesses dos usuários para então planejarmos ações”.</i>

(conclusão)

Modos ou elementos (categorias)	Breve descrição	Alguns comentários principais
2 – Procedimentos gerenciais ou estratégicos	Envolve a participação de outros órgãos da instituição, remetendo a um plano mais abrangente e diferenciado, relacionado à gestão da biblioteca e da universidade. Alguns exemplos: reuniões com usuários e gestores, critérios de seleção do acervo e ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"> - “São avaliados de acordo com a atualização do acervo, usabilidade e critérios editoriais”. - “As avaliações ocorrem semestralmente durante as reuniões de planejamento estratégico”. - “As solicitações enviadas pela ouvidoria são devidamente acatadas”.
3 – Elementos inovadores avaliados	Estrutura, acervo, bases de dados, satisfação com atendimento e satisfação no encontro da informação.	<ul style="list-style-type: none"> - “Mediante a satisfação de o usuário ter encontrado o que procurava na biblioteca”. - “Realizamos rodas de conversa com os usuários para ouvi-los quanto ao atendimento e ao processo de busca da informação”.

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

A mensuração estatística de frequência dos usuários, os questionários e as conversas com os usuários são alguns tipos de avaliação bastante comuns nas bibliotecas, mas que necessitam de planejamento e ações de gestão, para que os resultados produzam efeitos de melhorias e fortaleçam a satisfação (ACCART, 2012). O envolvimento de todos os setores da biblioteca na avaliação do serviço é uma alternativa benéfica, pois valoriza o serviço e potencializa os resultados da avaliação, quando as equipes trabalham em sintonia, possibilitando, assim, o alcance dos resultados planejados (SANTOS, 2020). Por fim, como salientado por Khan *et al.* (2017), a avaliação é um processo criativo, que se retroalimenta e se expande, sobretudo com o potencial das tecnologias digitais, que contribuem para ampliar os mecanismos de gestão direcionados aos recursos humanos e tecnológicos, ao conhecimento, à acessibilidade e à recuperação da informação.

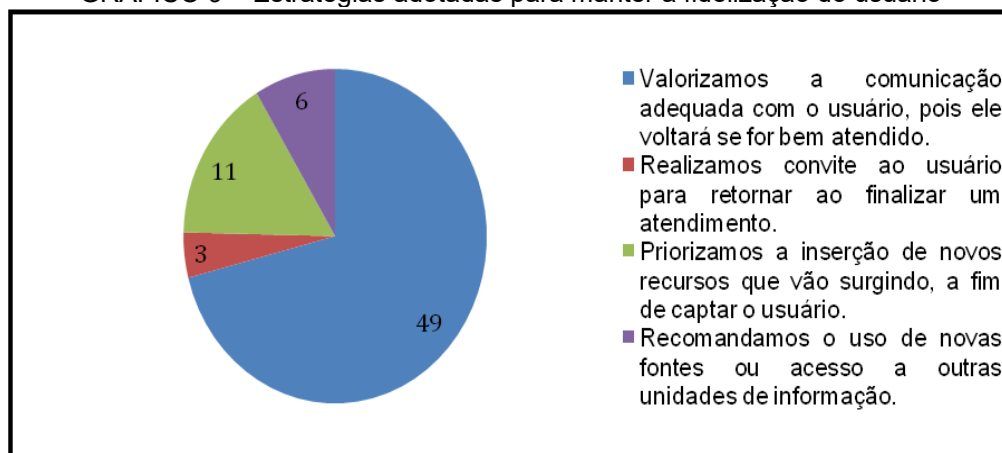
5.2.4 Manutenção do serviço

Foram analisados três elementos ou variáveis referentes à manutenção do SR. São estes: continuidade do serviço, serviço cooperativo e marketing. Para verificar a continuidade do serviço, os participantes foram estimulados a marcar, por meio de uma pergunta fechada, as alternativas sobre as estratégias para garantir a fidelização do usuário. O serviço cooperativo foi analisado do ponto de vista da efetivação de parcerias com outras bibliotecas, cujos participantes puderam descrever a realidade institucional, por meio de uma pergunta aberta. Por fim, foi investigado a existência de um plano de marketing e como ele é executado pela biblioteca.

Analisando as estratégias para continuidade do serviço, a maioria das bibliotecas universitárias (49%) informou que, durante a prestação de um atendimento ao usuário na busca por informação, é valorizada a comunicação, na crença de que o usuário continuará

utilizando o serviço da biblioteca se for bem atendido. O Gráfico 9 expõe os dados coletados sobre as estratégias para continuidade do serviço ou fidelização do usuário.

GRÁFICO 9 – Estratégias adotadas para manter a fidelização do usuário



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

O estudo revelou que há um entendimento claro, por parte dos bibliotecários, de que a comunicação é vista como a melhor estratégia para tornar o usuário satisfeito com o atendimento. Na visão dos bibliotecários, essa satisfação do usuário pode contribuir para um futuro retorno à unidade, a fim de usufruir do SR. Esse resultado corrobora o que já foi discorrido por Green (1876), de que as pessoas que procuram a biblioteca, independente de condição social ou tipo de necessidade informacional, precisam ser encorajadas e bem recepcionadas. Assim, “[...] a **hearty reception by a sympathizing friend**, and the recognition of some one at hand who will listen to inquiries, even although he may consider them unimportant, make it easy for such persons to ask questions, and put them at once on home footing [...]” (GREEN, 1876, p. 1, grifo nosso).

Miguel (2017) também confirmou a importância da comunicação na garantia de um atendimento adequado que promova satisfação e fidelização do usuário. O autor descobriu que um atendimento receptivo e empático eleva os níveis de confiança e credibilidade, de modo a despertar, no usuário, o reconhecimento do valor do serviço que lhe é prestado. A literatura internacional também constatou tal evidência, com relato de que o bibliotecário de referência vai ao encontro do usuário com presteza e preparado para acolher e ouvir, permitindo, assim, “[...] a constituição de sentido do discurso do sujeito que busca informação possibilitando a concretização satisfatória da atividade biblioteconômica [...]” (LIMA; FREITAS, SOUZA, 2017, p. 47).

A manutenção do SR foi investigada, também, à luz das práticas cooperativas ou da formação de parcerias. Para tanto, foi formulada uma questão aberta para que os respondentes informassem os tipos de parcerias que são estabelecidas e, em caso de inexistência de práticas cooperativas, os participantes poderiam relatar as razões para a não adesão aos serviços cooperativos. Os resultados mostraram que 17 bibliotecas não realizam

nenhum tipo de parceria. Das bibliotecas que informaram as razões para não aderir à cooperação, foram identificados cinco motivos, a saber: 1 - falta de política clara para conduzir o serviço, 2 - ausência de oportunidade para cooperação, 3 - falta de recursos, 4 - SR ainda está em implementação e 5 – a não compreensão sobre o que seja serviço cooperativo.

Por outro lado, dentre as parcerias ou serviços cooperativos identificados, predominou a prática do empréstimo entre bibliotecas (com destaque ao COMUT), parcerias com livrarias para aquisição de materiais solicitados, contrato com terceirizados para oferta de treinamentos e relações com portais de periódicos e repositórios. Além dessas, outras parcerias foram mencionadas, como: participação do Sistema Coopera, campanhas de doações, cooperação entre bibliotecas estaduais e nacionais e parcerias internas entre unidades acadêmicas, departamentos, docentes, cursos e programas institucionais.

Notou-se que a cooperação no contexto do SR limita-se, tão somente, à aquisição de materiais que são solicitados pelos usuários e que não fazem parte do acervo das bibliotecas pesquisadas, ou por meio da oferta dos treinamentos, os quais, na maioria das vezes, são direcionados ao uso do acervo, das bases de dados, dos serviços e do espaço da biblioteca. Ressaltou-se que essa cooperação pode ocorrer por meio de contato direto entre instituições, fornecedores de serviços, setores internos, ou por meio da adesão às redes de cooperação de materiais bibliográficos, como a Rede COMUT, do IBICT, e a Rede de Cooperação Bibliotecária (COOPERA), da FEBAB.

As redes de cooperação para troca ou aquisição de materiais bibliográficos entre bibliotecas, tal como a COOPERA, constitui um

[...] ambiente dedicado a um serviço de integração e cooperação interinstitucional entre as bibliotecas, com o propósito fundamental de contribuir para que a comunidade acadêmica e científica brasileira tenha acesso a serviços bibliotecários de qualidade (FEBAB, 2022, on-line).

Percebe-se que a COOPERA e a COMUT destinam-se à troca ou à aquisição de materiais bibliográficos e essas redes, segundo Figueiredo (1994), contribuem para garantir a satisfação da necessidade informacional do usuário, quando esse não encontra o que necessita pela busca em um acervo específico. No entanto, os serviços cooperativos, no âmbito do SR, segundo a ALA/RUSA (2017a, 2017b), vão além da troca de materiais, envolvendo, também, o compartilhamento de ações bem-sucedidas, as perguntas e respostas de referência, as estratégias para atendimento, dentre outras práticas que podem ser compartilhadas para auxílio mútuo. Ao aderir ao serviço cooperativo, o SR torna-se um recurso de aprendizagem colaborativa e interdisciplinar, que integra diferentes contextos e práticas, com economia de recursos e democratizando o acesso à informação (GONNERMAN; JOHNSON, 2016).

Para finalizar a análise sobre a manutenção do serviço, foi indagado se a biblioteca possui um plano de marketing para manter a continuidade e o desenvolvimento do SR e, em caso positivo, solicitou-se a descrição de como o plano é executado. Quantificando as respostas, observou-se que a maioria (52) não possui esse plano e que cinco bibliotecas informaram que o plano está em desenvolvimento, não detalhando sobre ele. As demais respostas válidas foram agrupadas por similaridades em três categorias e estão registradas no Quadro 24.

QUADRO 24 – Plano de marketing para o SR das bibliotecas universitárias

Categorias	Algumas respostas
Plano de marketing comparado à política ou manual de serviço	- <i>“Manual de boas práticas para as redes sociais”.</i>
Plano relacionado ao atendimento presencial e a softwares de gestão	- <i>“Através do Sistema Pergamum e atendimento presencial”.</i>
Plano relacionado às estratégias de divulgação	- <i>“Divulgação em redes sociais e em períodos específicos correlatos ao calendário acadêmico”;</i> - <i>“Marketing digital (redes sociais)”;</i> - <i>“Realizamos divulgações e publicações pontuais de materiais”;</i> - <i>“Divulgações dos serviços no site da biblioteca e nas redes sociais”;</i> - <i>“Marketing é realizado através das redes sociais e do site do Sistema de Bibliotecas”;</i> - <i>“Possuímos comissão específica de comunicação e de marketing institucional”;</i> - <i>“Publicações nas redes sociais [...]”;</i> - <i>“Realizamos eventos e programas de capacitação”;</i> - <i>“Via site e redes sociais”;</i> - <i>“Política de postagens nas redes sociais”.</i>

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Pelo que está registrado no Quadro 24, inferiu-se que as bibliotecas universitárias desconhecem as características de um plano de marketing para a referência, conforme reza as diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b). O plano de marketing, segundo as diretrizes, é um documento formal elaborado por uma comissão interdisciplinar que contempla uma equipe específica para a execução. Verificou-se que as diretrizes informam acerca do conteúdo de um plano de marketing, a conter as estratégias de comunicação, divulgação, relações públicas e tecnologias variadas, na tentativa de promover o uso do serviço pela comunidade, seguindo cronogramas previamente planejados.

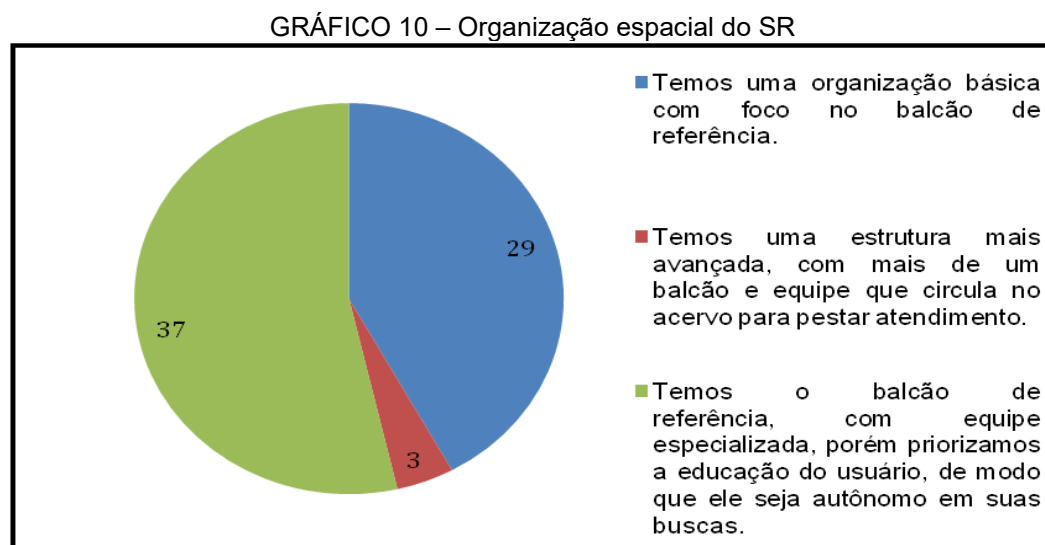
Analisando a realidade das bibliotecas investigadas, percebeu-se que essas unidades consideram o plano de marketing como um documento, cujo conteúdo está restrito às estratégias de divulgação, sendo essas, apenas, segundo as diretrizes internacionais, partes ou elementos do plano. Salienta-se que o plano de marketing precisa ter características gerenciais e de auditoria, “[...] que revisa diferentes aspectos da organização e propõe mudanças naqueles aspectos que consideram fracos [...]” (SILVA *et al.*, 2019, p. 3). A ausência e o desconhecimento sobre o plano de marketing também foram identificados

no estudo de Alawadhi e Al-Daihani (2019). Os autores concluíram que o potencial do marketing e do seu plano com uso das mídias sociais é fraco, embora seja uma ferramenta que promove, de modo efetivo, o uso dos recursos e serviços da biblioteca, estabelecendo uma relação de aproximação e de confiança entre instituição e usuários reais e potenciais.

5.2.5 Reestruturação do serviço

A reestruturação do SR foi analisada, neste estudo, em face de oito aspectos ou variáveis. Constituem variáveis analisadas: organização espacial, organização do serviço digital, organização do serviço pelas redes sociais, uso de redes sociais, equipe de trabalho, treinamento de colaboradores, treinamento de usuários e tipos de treinamento.

Quanto à organização espacial, à luz da ALA/RUSA, indagou-se a respeito da disposição do balcão de referência, da equipe de atendimento e da autonomia do usuário. As quantidades de respostas para cada uma das três opções podem ser visualizadas no Gráfico 10.



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Observou-se que a estrutura espacial do SR, na maioria das bibliotecas, está centrada no balcão de referência, sendo esse um modelo tradicional, sobretudo no contexto brasileiro, confirmando o que foi afirmado e proposto por Figueiredo (1994). Mesmo com a centralização do balcão de referência, o propósito do atendimento diferencia-se em algumas bibliotecas, que têm adotado estratégias para a autonomia do usuário. Assim, durante o atendimento, por meio de uma intervenção educativa, o bibliotecário promove o aprendizado do usuário quanto às habilidades para uso dos recursos e serviços. Importante frisar que o desenvolvimento de tais competências dos usuários constitui-se como um dos fundamentos do SR, pautado em uma concepção pedagógica e instrutiva, como foi refletido por Shera (1966) e Grogan (2001).

A presença de uma estrutura espacial mais avançada, com a disposição de vários balcões de atendimento, no ambiente do acervo, é uma realidade incipiente, nas bibliotecas analisadas. Essa estrutura física tem sido adotada em bibliotecas de países desenvolvidos, que têm aproveitado o potencial das tecnologias para facilitar as consultas ao acervo e aproximar os bibliotecários dos usuários que circulam na biblioteca. Em muitos balcões, o bibliotecário foi substituído por auxiliares e por dispositivos eletrônicos que acionam o bibliotecário, caso seja preciso. Os profissionais atuantes nos vários pontos de atendimento (balcões) foram transferidos para o atendimento digital, como também para o desenvolvimento de ações de marketing e de outras atividades de promoção dos serviços (PETERS, 2015).

A organização do SR digital foi analisada a partir de três opções de respostas. Essas opções consideraram cenários distintos, a saber: 1 - estruturas simplificadas, com serviços básicos, 2 - estruturas ampliadas, com serviços mais sofisticados e 3 – outros cenários. A maioria das bibliotecas (53) (69%) mencionou que oferece a estrutura básica, ou seja, que contém alguns canais digitais de interação, cujos profissionais que atendem às demandas digitais são os mesmos do serviço presencial. Por outro lado, 13 bibliotecas (17%) afirmaram que têm uma estrutura avançada, com equipe específica para atender às demandas recebidas, de modo imediato, e com uso de diferentes canais síncronos e assíncronos. Foram identificados outros três cenários ou ocorrências, como: 1 – os atendentes encaminham ao bibliotecário, 2 - estrutura entre básica e avançada, com uma pessoa específica para atender às demandas que chegam, de modo mais ou menos imediato, e com uso de diferentes canais síncronos e assíncronos e 3 – presença de um único bibliotecário para realizar o serviço e a gestão da biblioteca.

Mesmo com a identificação de um grave problema, qual seja, a escassez de recursos humanos (equipe reduzida), a maioria das bibliotecas tem atendido às recomendações da ALA/RUSA. Isso porque as respostas revelaram que há esforços das bibliotecas no estabelecimento de uma estrutura particular para o serviço digital, podendo ele ser integrado ao presencial, com os mesmos colaboradores, ou se manifestar como um serviço independente do presencial, com equipe diversificada no atendimento, presença de bibliotecário e aproveitamento dos recursos digitais, sobretudo os canais de interação.

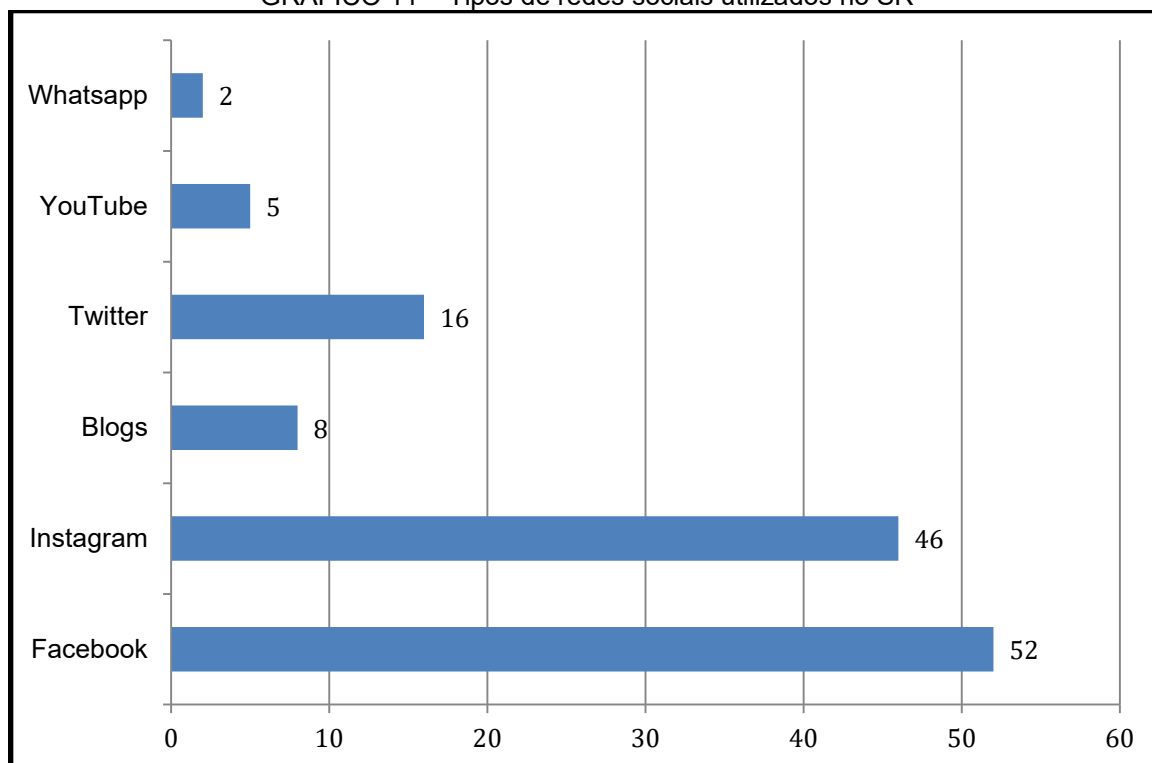
Os resultados ora alcançados podem ser correlacionados ao estudo de Santos e Silva (2021), que analisou as bibliotecas do Nordeste brasileiro, cuja constatação principal revelou como desafios para a referência digital a falta de preparação da equipe e a existência de poucos serviços de natureza digital. Também há semelhanças no comparativo com o estudo de Mota e Borges (2021, p. 363), que identificou o uso de canais síncronos e assíncronos para atender aos usuários e concluiu que tais serviços “[...] estão em plena expansão, tecnologias estão sendo inseridas à prática bibliotecária e os bibliotecários estão

em busca de qualificação profissional com vistas à melhoria dos serviços que ofertam nas bibliotecas que atuam”.

A organização do serviço digital com foco no uso das redes sociais apresentou resultados similares à variável anterior, pois as evidências elucidaram desafios, tal qual a ausência do uso das redes sociais na prática da referência em algumas bibliotecas, e avanços, como a formação de equipe específica para trabalhar com a referência digital. Os dados obtidos para o uso das redes sociais na referência foram: 46 bibliotecas (66,8%) oferecem serviços por meio das redes, cuja equipe que atende é a mesma da referência presencial; 10 unidades (14,7%) também oferecem o serviço pelas redes, porém com a participação de outra equipe; e 13 respondentes (18,5%) afirmaram que suas bibliotecas não utilizam as redes no SR.

O questionamento seguinte complementou as informações sobre a organização do serviço pelas redes sociais. Assim, foram feitas as seguintes perguntas às bibliotecas: Quais utilizam as redes sociais? Quais tipos de redes são usados? Foram disponibilizadas para marcação quatro opções (*Facebook, Instagram, Blogs e o Twitter*), acrescidas do campo aberto (outras redes). Os resultados mostraram que todas as opções mencionadas são utilizadas, com predomínio do *Facebook*, seguido pelo *Instagram* e pelo *Twitter* (Gráfico 11).

GRÁFICO 11 – Tipos de redes sociais utilizados no SR



FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Outras redes utilizadas pelas bibliotecas e que foram descritas no campo aberto foram: Lista de Transmissão, *Flicker, Google Meet*, Protocolo de Atendimento Remoto,

Slideshare, dentre outras. Constatou-se que há um desconhecimento dos participantes do que seja uma rede social, visto que os tipos mencionados caracterizam-se como plataformas de comunicação e não, necessariamente, uma rede social, cujo usuário pode criar um perfil e interagir com outros perfis na internet, como o *Facebook*, *Instagram* e *Twitter*. O uso de diferentes tipos de redes sociais evidenciou que as bibliotecas têm aproveitado o potencial dos recursos digitais para ampliar a oferta do SR, ocorrência essa considerada como positiva e benéfica para os usuários e para as instituições. Entendeu-se que, nesse quesito, as bibliotecas investigadas estão seguindo as determinações estabelecidas pelas diretrizes da ALA/RUSA, no que tange à oferta diversificada de serviços, recursos e tecnologias, visando à ampliação e democratização do SR.

O uso de redes sociais no SR das bibliotecas vem sendo debatido em alguns estudos publicados na literatura brasileira e estrangeira, cujos resultados são similares ao que foi constatado nesta investigação. Há diversas redes que podem ser exploradas pelas bibliotecas para a divulgação do SR, observando que as interações de referência poderão ser realizadas, de modo síncrono ou assíncrono, com destaque o uso do *Facebook* (BARO; EFE; OYENIRAN, 2014). Já foi constatado que essas redes estão sendo utilizadas pela maioria das bibliotecas brasileiras, sendo o *Facebook* e o *Twitter* as mais empregadas, principalmente na divulgação de produtos e serviços (MOTA; BORGES, 2021). De qualquer modo, assim como observado em algumas bibliotecas deste estudo e de forma similar ao que foi concluído na pesquisa de Okoroma (2018), a utilização de redes sociais para atender aos usuários da biblioteca nas consultas por informação ainda é baixa, considerando a diversidade de mídias existentes. De acordo com Okoroma (2018), essa baixa utilização deve-se, principalmente, à falta de treinamento, de infraestrutura tecnológica e também da falta de conscientização por parte dos bibliotecários quanto à importância do uso dessas redes.

Os dados sobre a equipe atuante na referência, no âmbito da reestruturação do serviço, foram confrontados do ponto de vista dos processos de seleção dos colaboradores. Foi perguntado se os membros da equipe são escolhidos, mediante avaliação das competências profissionais, de modo que sejam incorporados à equipe colaboradores com habilidades específicas para atuar na referência, tais como: saber ouvir, dialogar, recepcionar, investigar, dentre outras, conforme as determinações da ALA/RUSA (2013).

Pelas respostas obtidas, a maioria das bibliotecas (49 bibliotecas) (71%) não realiza os processos de seleção especificamente para escolher os bibliotecários de referência, contrariando, assim, as recomendações das diretrizes internacionais. A seleção da equipe é necessária, pois nem todos os colaboradores possuem domínio de conhecimento e expertise suficientes para atuar no atendimento ao usuário, como ensinado por Ranganathan (1961, 2009). O atendimento ao usuário é complexo, considerando os

diferentes comportamentos e necessidades de cada usuário, o que demandará experiência adquirida no exercício de uma profissão, envolvendo “[...] formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa” (ACCART, 2012, p. 79).

A dissertação defendida por Lima (2018) também constatou a falta de preparo dos bibliotecários brasileiros de referência, sendo que muitos reconhecem os desafios existentes no cotidiano de trabalho e recomendam a necessidade de um processo de seleção criterioso, alinhado aos planos de capacitação profissional. No contexto internacional, estudos como o de Ameen (2021) também descobriram a existência de equipes despreparadas, ocorrência essa advinda da falta de recrutamento e ausência de capacitação. De acordo com Ameen (2021), no contexto pandêmico, a equipe de bibliotecários, na maioria das vezes, encontrava-se despreparada para recepcionar os usuários e motivá-los a utilizar os serviços, ou seja, a equipe não possuía habilidades para selecionar informações confiáveis e disponibilizá-las para os usuários da biblioteca.

Embora a realidade das bibliotecas tenha evidenciado a falta de seleção ou recrutamento da equipe de referência, constatou-se, na maioria das bibliotecas (48 bibliotecas) (69,6%), a oferta de treinamentos ou capacitações para a equipe (colaboradores que atuam no SR). De modo similar, grande parte das bibliotecas (94,2%) oferece o treinamento/capacitação para os usuários (alunos, professores e auxiliares administrativos). Na última pergunta referente à reestruturação do serviço e também direcionada aos treinamentos, os respondentes descreveram, de modo livre, os conteúdos dos treinamentos oferecidos, estruturados em formato de palestras, oficinas e cursos. Constatou-se que quatro bibliotecas não oferecem nenhum tipo de treinamento. Nas demais, foram identificados 12 treinamentos, com conteúdos direcionados aos usuários, e dois treinamentos específicos para a equipe de referência (Quadro 25).

QUADRO 25 – Treinamentos oferecidos pelas bibliotecas

(continua)

Conteúdo dos treinamentos	Detalhamento do conteúdo	Formatos	Quantidade de respostas
Treinamentos direcionados aos usuários			
Fontes de informação	Estrutura e submissão em periódicos científicos. Softwares de gerenciamento de referências. Estrutura, funcionalidade e buscas simples e avançadas em bases de dados, portais, repositórios, bibliotecas e livros digitais. Estratégias da comunicação e divulgação científica.	Palestras e cursos	62
Normalização, escrita científica e apresentações orais de trabalhos acadêmicos	Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), normas da Associação Americana de Psicologia (APA) e manual institucional. Estrutura	Oficinas e cursos	39

(conclusão)

Conteúdo dos treinamentos	Detalhamento do conteúdo	Formatos	Quantidade de respostas
	e escrita de trabalhos científicos (artigos, monografias, teses e dissertações). Estratégias para apresentação oral.		
Auxílio à pesquisa	Estrutura e consulta ao catálogo on-line e ao software de gerenciamento da biblioteca, com uso de estratégias de busca. Ferramentas específicas de pesquisa (coleta e análise de dados).	Palestras e cursos	26
Portal CAPES	Funcionalidade e estrutura do Portal Capes. Busca no Portal.	Palestras e cursos	19
Visita guiada	Apresentação dos setores e dos serviços da biblioteca.	Palestra	15
Plágio em pesquisa	Caracterização do plágio. Estratégias de identificação. Softwares para detecção. Garantia dos direitos autorais.	Palestra	12
Serviço de descoberta	Integração de plataformas e disseminação de conteúdos específicos a perfis especializados.	Palestra	11
Plataforma e identificadores de autor (LATTES e ORCID)	Apresentação, funcionalidades e preenchimento do LATTES e do ORCID.	Palestra e oficina	7
Recursos de tecnologias assistivas	Apresentação das tecnologias assistivas e demonstrações de uso.	Palestra e oficina	1
Indexação para periódicos científicos	Estrutura e funcionalidades de indexadores, base de dados e portais.	Palestra	1
Gestão de dados científicos e plano de gestão de dados	Conceitos e estratégias para armazenamento dos dados de pesquisa, nas instituições.	Palestra	1
Indicadores bibliométricos	Funcionalidades e práticas de estudos bibliométricos.	Palestra	1
Treinamentos direcionados à equipe			
Treinamento em serviço	Técnicas de pesquisa e comportamentos na referência.	Palestra	2
Abordagens de atendimento	Comportamentos no atendimento ao usuário.	Palestra	1

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Dos treinamentos oferecidos aos usuários, destacaram-se as temáticas relacionadas a fontes de informação e à normalização, em termos quantitativos. Por outro lado, recursos de tecnologias assistivas, indexação para periódicos, gestão de dados científicos e estudos bibliométricos são oferecidos, cada um, em uma única instituição, o que pode indicar que eles não são treinamentos tradicionais, podendo representar, assim, novas perspectivas de treinamentos no contexto da referência.

Pela análise dos resultados referentes às três últimas variáveis (treinamento de colaboradores, treinamento de usuários e tipos de treinamento), é possível inferir que os treinamentos oferecidos pelo SR atendem às determinações da ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b), embora possam ser sugeridas complementações, que ampliem/diversifiquem os conteúdos dos treinamentos, como também que seja ofertada uma quantidade maior de

treinamentos à equipe. Essas sugestões estão alinhadas às diretrizes, ao valorizarem a prática do treinamento, considerando-o como uma ferramenta gerencial que contribui para a formação da equipe. Assim, os treinamentos precisam ser constantemente aperfeiçoados, explorando a criatividade dos gestores e refletindo as novas tendências que visam à melhoria contínua.

Nesse sentido, os treinamentos são elementos constitutivos dos planos de ação para reestruturação do SR e estão inseridos nas práticas de capacitação, nas bibliotecas universitárias, indicando, pois, uma das principais funções do SR, na tentativa de fortalecer o papel pedagógico ou educativo dessas bibliotecas (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Quando direcionado à equipe de referência, o treinamento objetiva garantir a formação profissional e especializada, com a finalidade de melhorar o perfil da equipe (ALA/RUSA, 2013), ao passo que, quando voltado aos usuários, visa a estimular a educação informacional, em busca da autonomia do usuário quanto ao uso dos recursos e serviços na busca pela informação (ALA/RUSA, 2017a, 2017b).

Sobre treinamentos no SR, a literatura é abrangente, tanto no Brasil quanto em outros países. No contexto internacional, Ali, Shoaib e Asad (2021) encontraram resultados que contrariam o que foi aqui descoberto, identificando escassez de treinamentos em bibliotecas universitárias de algumas regiões do continente asiático. Com isso, os autores recomendaram que o treinamento em serviços de apoio à pesquisa na biblioteca seja fornecido aos profissionais da biblioteca, pesquisadores e estudantes para a melhor utilização dos serviços da unidade. Realidade semelhante foi mapeada por meio de entrevistas aplicadas aos bibliotecários, professores e alunos da Universidade Ben-Gurion (Israel). Nessa universidade,

[...] the library staff were aware of students' difficulties in acquiring these skills and have made efforts to develop programs to remedy the situation. However, these programs were not always successful due to a lack of awareness by students, and the incompatibility of such programs with their needs and the expectations of their instructors. By contrasting the views, needs, and expectations of the three populations studied, findings from the study show that greater collaboration and communication among faculty, librarians, and students is needed to improve students' information literacy skills [...] (YEVELSON-SHORSHER; BRONSTEIN, 2018, p. 535).

No contexto brasileiro, a importância dos treinamentos tem sido relatada na literatura e é concretizada, sobremaneira, no cotidiano das bibliotecas universitárias brasileiras, há bastante tempo. O estudo de Mota e Job (2004, p. 1) revelou que o treinamento de usuários “[...] é um dos serviços tradicionais oferecidos pelas bibliotecas visando à intermediação entre bibliotecário e o cliente e sua instrumentalização para localizar informações [...]”. Decorridas as duas primeiras décadas do século XXI, Damian, Silva e Santos Neto (2021) identificaram a oferta dos treinamentos, tanto no formato presencial quanto digital, com crescimento desse último, durante o período da pandemia da

COVID-19. Destacou-se, também, segundo os autores, como prática comum, a criação de tutoriais que servem como guias norteadores da prática profissional e da experiência do usuário.

5.2.6 Análise das questões discursivas: avanços, desafios e o futuro da referência

A primeira questão discursiva ou aberta indagou sobre **os avanços ou melhorias que foram implementados no SR nos últimos anos**. Foi perguntado: “Na sua experiência com o SR, cite algumas ações/iniciativas importantes que a Biblioteca implementou que foram de sucesso ou relate o que você acha que pode ser realizado para melhoria do SR nas bibliotecas universitárias”.

Pelas respostas obtidas, constatou-se que quase todas as bibliotecas (62 bibliotecas) (89%) acreditam no potencial dos treinamentos e orientações oferecidos tanto aos usuários finais (alunos e professores) quanto à própria equipe que atua no SR. Na visão desses participantes, o treinamento e a orientação no SR constituem a principal função desse serviço, sobretudo quando oferecidos de modo remoto, com o uso de recursos digitais síncronos ou assíncronos e com a disponibilização de manuais instrutivos, como os tutoriais. Percebeu-se que essa prática tem sido bastante realizada pelas bibliotecas e é considerada pelos bibliotecários como um ponto forte ou avanço, embora demande planejamento e integração entre os diversos setores da instituição, conforme expresso nos comentários do Quadro 26.

QUADRO 26 – Treinamentos e capacitações como avanços no SR

Ordem	Comentários
1	<i>“Passamos a oferecer instruções em disciplinas de metodologia e salões de extensão. Implementamos o atendimento remoto para treinamentos, orientações e a disponibilização de tutoriais relativos aos treinamentos oferecidos”.</i>
2	<i>“O maior sucesso foi a realização frequente de capacitações para uso de bases de dados, o que fez com que a instituição obtivesse o maior número de acessos às bases de dados disponíveis no Portal de Periódicos da Capes [...]”.</i>
3	<i>“Trabalho conjunto com a professora responsável pela disciplina de elaboração de trabalhos de conclusão de curso (TCC), para que os mesmos sejam desenvolvidos de acordo com as Normas ABNT [...]”.</i>
4	<i>“Implementamos um curso de extensão em parceria com o Departamento de Gestão da Informação para capacitar a comunidade interna e externa na gestão de dados científicos. Mas ainda é um serviço oferecido por apenas uma biblioteca [...] devido à falta de interesse das equipes de referência em se capacitarem”.</i>
5	<i>“Parceria Bibliotecários X Docentes em disciplinas de Graduação e Pós-Graduação para capacitação dos alunos em sala de aula, com conteúdos programáticos oficialmente inseridos nas ementas dos cursos, a convite dos responsáveis pela unidade”.</i>

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

A partir dos comentários citados, argumentou-se que a equipe de referência, com o potencial das tecnologias de interação, planeja e implementa programas educativos, fornecendo instruções e gerando aprendizado para os usuários (alunos, docentes, auxiliares

administrativos, dentre outros agentes do meio universitário). Os dados confirmaram a função educativa do SR das bibliotecas universitárias. Uma biblioteca participante chegou a afirmar que: “[...] *nossas bibliotecas fazem visitas guiadas e dão aulas mostrando os serviços realizados [...]*” (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE). Já outra biblioteca frisou a importância do serviço, mencionando que ele representa o principal setor da biblioteca, o que justifica, segundo esse participante, ter uma equipe treinada e integrada “[...] *para que faça um bom trabalho e não deixe os usuários sem a informação que buscam [...]*” (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

A função educativa do SR auxilia, sobretudo no ambiente universitário, não apenas o ensino dos conteúdos ministrados nas diversas disciplinas dos cursos acadêmicos, mas também, desperta o desenvolvimento da prática da pesquisa. Uma biblioteca mencionou que foi implementado como suporte à pesquisa acadêmica, um espaço ou laboratório de pesquisa dentro da biblioteca, cuja responsabilidade é do gestor da biblioteca em parceria com docentes-pesquisadores. “[...] *Tivemos a ideia de criar um espaço adequado e confortável para os usuários elaborarem suas pesquisas e espaço para estudo. Implementamos, assim, o Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação (CRAI), que segue o modelo europeu [...]*”. O participante relatou que, no espaço, “[...] *faz-se impressão 3D e outras atividades relacionadas ao uso da biblioteca e assistência de bibliotecários, nesse processo [...]*”. No CRAI, segundo o participante, “[...] *também se realiza digitalização de artigos, capítulos, elaboração de PDF para envio aos pesquisadores, dentre outras atividades*” (COMENTÁRIOS DE UM PARTICIPANTE).

Portanto, constatou-se que a prática dos treinamentos, capacitações, orientações e o auxílio à pesquisa científica constituem importantes avanços implementados pelas bibliotecas no SR. Tal resultado correlaciona-se à tese de Shera (1966), quando afirmou que o SR tornar-se-ia cada vez mais educativo, conduzido por uma prática pedagógica ao despertar a aprendizagem. Essa característica educativa ou pedagógica do serviço, com destaque o apoio à pesquisa, vai ao encontro do que foi constatado, também, na pesquisa de Li, Chen e Guo (2020), ao descobrir que o SR das bibliotecas universitárias atua em sintonia com os departamentos dos cursos, podendo implementar espaços ou laboratórios de investigação, com participação ativa do bibliotecário no desenvolvimento das descobertas científicas.

Além da menção à realização de treinamentos e de capacitações, muitas respostas dos participantes indicaram o uso das redes sociais como um avanço implementado, nos últimos anos, no SR. O uso das redes sociais também foi identificado nas respostas das questões fechadas, ou seja, 56 bibliotecas (81,5%) marcaram a opção que utilizam as redes sociais. Na questão aberta, os comentários de dez bibliotecas (14%) revelaram que a criação ou ampliação do SR digital e a criação do perfil das bibliotecas nas

redes sociais contribuíram para a inclusão das bibliotecas ou dos sistemas de bibliotecas na grande rede. O Quadro 27 descreve a fala de alguns participantes que evidencia o potencial dos recursos digitais para fortalecer ou ampliar o SR.

QUADRO 27 - Redes sociais e recursos digitais como avanços no SR

Ordem	Comentários
1	<i>“Nos últimos anos, implementamos o SR virtual via chat [...]”.</i>
2	<i>“Foi criado o perfil do Sistema de Bibliotecas no Instagram, o que proporcionou medidas de sucesso para a comunidade. O SR se tornou mais efetivo e os novos recursos ampliaram o atendimento às necessidades informacionais da comunidade [...]”.</i>
3	<i>“Melhoria da comunicação por mídias sociais, o que tornou mais ativo o Sistema de Bibliotecas [...]”.</i>
4	<i>“O atendimento direto e rápido pelo Whatsapp”.</i>
5	<i>“Lives informativas no Canal do Youtube”.</i>
6	<i>“Chat, redes sociais (Instagram e Facebook)”.</i>

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Revelou-se, portanto, que o SR digital complementa e amplia as práticas do SR presencial até então realizadas, ao estabelecer novos canais de interação que interconectam a equipe de referência com os usuários, reforçando a realidade das transformações digitais vivenciadas pela sociedade. Canais de comunicação síncronos, como o chat e o aplicativo *Whatsapp*, assim como a criação do perfil da biblioteca nas redes sociais (*Instagram, Facebook e Youtube*) constituem avanços ou novas ações que foram adotadas pelo SR das bibliotecas universitárias.

A fala dos participantes da pesquisa evidenciou que os recursos digitais de interação reforçaram ou potencializaram a prática do SR digital, principalmente, por melhorarem a comunicação, ou seja, os usuários não deixam de ser atendidos, independente do horário ou do formato escolhido para inteirar-se com a biblioteca. Ademais, importante destacar, também, que, com os recursos de interação digital, as bibliotecas mostram-se presentes nas plataformas digitais e isso ajuda os usuários a reconhecerem o papel e a importância das bibliotecas universitárias. Portanto, o espaço digital representa um lugar que precisa ser ocupado pelas bibliotecas, cuja informação vai ser compartilhada com mais agilidade, por conseguinte, chegará a um número muito maior de usuários.

Um participante relatou que a implementação das redes sociais foi uma perspectiva bem significativa no atendimento ao usuário em conjunto com a robotização de alguns serviços da biblioteca, por exemplo, o uso do aplicativo *WhatsApp*, recurso esse que ainda se encontra em processo de planejamento para posterior implementação. Outro participante informou que, ao implementar os canais digitais, fez-se necessário *“[...] o estabelecimento da comissão específica de comunicação e marketing, o que acabou agregando valor nos serviços de atendimento no geral [...]”*. O efeito desse processo, no entender do participante, foi a constituição de um serviço integrado. *“[...] A partir disso, colaboradores da unidade (bibliotecários ou não) organizaram toda a comunicação no site e nas redes, em associação com o SR presencial”* (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

Destacou-se que os avanços mencionados refletem uma sintonia com o mundo digital e estão alinhados com as recomendações da ALA/RUSA (2017a, 2017b), acerca da integração entre serviço presencial e digital e o uso das redes sociais e de outros canais de interação digital, com o propósito de diversificar as práticas de comunicação. Para serem efetivos, tais avanços demandam não apenas da disponibilização de recursos humanos e tecnológicos, mas, e sobretudo, de um planejamento completo de serviços, complementado com o planejamento de marketing, cujas ações práticas sejam de fácil execução e de monitoramento constante (ALA/RUSA, 2017a, 2017b).

Ainda sobre os avanços citados, alguns comentários, embora em menor quantidade, mencionaram a adoção de ações ou eventos culturais, tendo em vista aumentar a visibilidade dos serviços de referência, por conseguinte, aumentar a valorização e o seu uso pela comunidade. Algumas ações ou eventos culturais realizados pelas bibliotecas universitárias, no contexto do SR, estão descritos no Quadro 28.

QUADRO 28 – Ações ou eventos culturais no contexto do SR

Ação ou evento cultural	Descrição
Incentivo à leitura	Algumas bibliotecas realizam exposição de livros, clubes de leitura e contação de história para estimular o gosto pela leitura.
Exposição de livros	Criação de espaços com livros sobre temáticas específicas, a fim de estimular a leitura, como também pesquisas especializadas.
Campanhas de doação solidária	Duas bibliotecas realizaram doações de livros de seus acervos, ou seja, os usuários poderiam adquirir os livros, o que fez aumentar as visitas da comunidade ao espaço da biblioteca. Em uma delas, a doação era concedida por meio da entrega de donativos a serem enviados a instituições de caridade.
Bazar solidário	Exposição de objetos pessoais em espaço específico da biblioteca, com arrecadação de fundos para envio a instituições de caridade.
Poesia no banheiro	Em uma biblioteca, a equipe de referência anexou cartazes de poemas de autores famosos nas portas e paredes dos banheiros, de modo a disseminar as obras.
Jogos na biblioteca	Locais específicos da biblioteca para acomodar competições de jogos (xadrez, baralho, damas, dentre outros).
Concurso de fotografia	Feira de fotos anexadas no espaço de convívio da biblioteca, submetidas a um concurso.

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Os participantes consideraram que a implementação desses eventos no contexto do SR são de responsabilidade da equipe do SR, pois essa equipe atua diretamente com os usuários, conhece, pois, as necessidades da comunidade, por conseguinte, tem a responsabilidade de estabelecer estratégias para aumentar a frequência e o uso do que é oferecido pela unidade de informação. Em uma biblioteca, ficou claro o interesse da equipe pela inovação, utilizando, assim, da criatividade para atrair a atenção do público (alunos, professores e auxiliares administrativos), conforme exemplificado, a seguir, pela fala de um dos participantes da pesquisa.

“Posso mencionar a promoção que fizemos no Dia dos Namorados, em 2019. Ornamentamos o balcão de atendimento com balões no formato de coração e fizemos um quadro para deixarem recadinhas para seus “crush” o que os alunos amam. Mas isso era quando a biblioteca ficava próximo às salas de aula. Agora, estamos isolados, longe do campus. Mas este ano repetimos; porém, fizemos em todos os prédios além do da biblioteca e a participação foi grande, juntamente com a promoção nas redes sociais em parceria com uma lanchonete local. Apesar das dificuldades estruturais, seguimos fazendo o que podemos” (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

Entendeu-se que as estratégias para atrair a atenção do público podem fazer parte das ações de marketing do SR e estarem inseridas no plano gerencial da biblioteca, como revelado por Accart (2012). Nesse sentido, como ensinado por Ranganathan (1961), o SR vai além da pesquisa especializada e, como discutido por Green (1876), o serviço também extravasa a instrução e o acolhimento cordial, assumindo, assim, o papel de relações públicas da biblioteca, ou seja, de ampliar as estratégias de contato e de aproximação da biblioteca com seus diversificados públicos, como salientado por Grogan (2001). Evidenciou-se, com essas ações, que a equipe de referência tem unido esforços em prol de “romper a rotina” e estabelecer um ambiente criativo, com uma nova “roupagem”, ou seja, os serviços são “reinventados”, haja vista atrair a comunidade, como recomendado pelas diretrizes da ALA/RUSA (2017a), de que os bibliotecários reestruturam os serviços, visando a qualificá-los, em correlação com as necessidades dos usuários e com as tendências do mundo moderno.

Ao contrário da primeira questão discursiva, **a segunda focou nos desafios que permeiam o SR**. A pergunta posta aos participantes foi: “Na sua experiência com o SR, cite alguns desafios enfrentados ou relate o que você acha que seja o mais desafiador e problemático para o desenvolvimento e sucesso do SR”.

Ao comparar as respostas, ficou claro que a escassez de recursos institucionais foi mencionada por quase todos os participantes (49 bibliotecas) (71%). A escassez mencionada refere-se a quatro modalidades: recursos humanos (número insuficiente de membros da equipe), tecnológicos (canais de comunicação precários), infraestrutura (falta de espaço físico) e financeiros (ausência de verbas para atualização do acervo). Alguns comentários são apresentados no Quadro 29 para ilustrar cada uma dessas modalidades de recursos.

QUADRO 29 – Escassez de recursos institucionais como principal desafio

(continua)

Recursos	Comentário
Humanos	<i>“O quadro de pessoal é o principal problema enfrentado pelas bibliotecas em relação a todos os processos e serviços, incluindo a referência. A instituição possui apenas três bibliotecários no quadro de servidores”.</i>
Tecnológicos	<i>“O SR deve acompanhar as tendências que a comunidade segue, principalmente no desenvolvimento das novas tecnologias que esta utiliza; atualmente, temos os jovens conectados por meio das redes sociais e bibliotecas tendo o e-mail como</i>

(conclusão)

Recursos	Comentário
	<i>único comunicador institucional</i> ”.
Infraestrutura	<i>“O que enfrente de dificuldade é que não disponho de muito lugar para desenvolver exposições, espaços de interação com os alunos”</i> .
Financeiros	<i>“Falta de continuidade de assinatura das coleções de periódicos (papel e digital) e falta de verba para aquisição de livros. Sem isso, não há SR que se sustente”</i> .

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Importante destacar que, em relação às modalidades de recursos citadas, os recursos humanos são os mais recorrentes nas respostas. Em alguns casos, tal problema refere-se ao número limitado de membros que compõe a equipe de referência, tal como revelado neste comentário: *“O maior desafio é o fato de termos poucos funcionários. Cada bibliotecário e assistente de biblioteca é responsável por vários serviços e não há como, no momento, termos um serviço apenas para o SR”* (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE). Por outro lado, existem realidades em que a equipe é prejudicada por faltar profissionais habilitados a esse exercício: *“A escassez de capital humano, que além de restrito em número (equipes cada vez menores) precisa ser polivalente, dinâmico, saber planejar e desenvolver atividades de marketing e de pesquisa e ser habilidoso para divulgar e qualificar o SR”* (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

A ausência de equipe treinada para planejar e executar as atividades do SR e de profissionais comprometidos, além do número limitado de membros, de fato, tem sido um problema frequente que permeia o SR. Embora Accart (2012) recomende que as equipes sejam compostas por bibliotecários e auxiliares e que esses membros tenham, em especial, aptidão para lidarem com pessoas, para se comunicarem e terem espírito criativo, percebeu-se que tais aptidões nem sempre fazem parte do perfil do bibliotecário que atua no SR, conforme apontado pelos participantes da pesquisa realizada.

A ALA/RUSA (2017a) sugere uma equipe diversificada, com bibliotecários encarregados pelas atividades de gestão e de pesquisa e com auxiliares responsáveis pelas atividades operacionais, como atendimento, confecção de tutoriais, apoio nos treinamentos, dentre outras, de modo que a divisão de tarefas e as atividades colaborativas evitem a sobrecarga de trabalho, por conseguinte, contribua para promover a formação de uma equipe motivada e engajada. A partir desses resultados, percebeu-se que, em sua totalidade, as recomendações da ALA/RUSA distanciam-se da realidade das bibliotecas universitárias brasileiras. Assim, em alguns pontos (número de integrantes, competências e comprometimento da equipe), há a necessidade de se reestruturar o SR, do ponto de vista da constituição de sua equipe.

A investigação de Almeida e Mello (2018) também apontou um número reduzido de membros que atuam no SR, sendo esse, portanto, um grande desafio enfrentado pelos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, pois o trabalho executado no SR fica comprometido quando poucas pessoas têm que realizar muitas tarefas ao mesmo tempo. Já

o diagnóstico de 40 bibliotecas universitárias com melhor conceito institucional (oito em cada região brasileira), realizado por Mota e Borges (2021), apresentou resultados diferentes. Os autores apontaram que boa parte das bibliotecas possui equipe de referência bem estruturada, cujos profissionais atuantes buscam, de modo periódico, a formação continuada, tendo em vista adquirirem habilidades específicas para melhor atender às necessidades dos usuários. Sendo assim, o citado estudo revelou que a maioria absoluta dos bibliotecários possui comprometimento com as normas vigentes, ou seja, com o regulamento da biblioteca e com a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ainda sobre os desafios, cinco participantes desta pesquisa (7%) relataram um desafio clássico do SR que, para muitos estudiosos, como Grogan (2001), nem constitui um desafio, pois se trata da própria essência do serviço: a dificuldade do usuário expressar suas reais necessidades e do bibliotecário entendê-las. Nesse contexto, foram identificados relatos do tipo: “[...] *O maior desafio é inteirar-se em profundidade com os alunos, para que possamos, realmente e de modo exato, entender o que ele deseja*”; “*Acho que o maior desafio sempre foi conseguir entender e atender ao usuário, oferecendo serviços que o usuário esteja precisando*”; e “*Usuário que não sabe ao certo o que quer encontrar (pesquisa abrangente), sem delimitações claras do objeto a ser pesquisado*” (COMENTÁRIOS DOS PARTICIPANTES).

A literatura tem abordado diversas reflexões sobre os fundamentos do SR, que nasceu sob uma concepção instrutiva, como mencionado por Green (1876), e se transformou em um serviço educativo, como ensinado por Shera (1966). Mas, em todos os casos, desde as suas origens, o que faz o serviço existir e o seu destaque como estimulador na produção de novos conhecimentos é, de fato, essa curiosidade do usuário que, ao mesmo tempo em que apresenta um problema, tem dificuldade de expressá-lo. Para Grogan (2001), o usuário recorre à biblioteca, cujo bibliotecário de referência estabelecerá um diálogo profundo e observador (entrevista de referência), na tentativa de tornar claro aquilo que está sendo demandado e o que a biblioteca pode oferecer para sanar essa demanda. A fala de um participante, a seguir, ilustra esse fato.

“O SR tem muito isso da busca por novos conhecimentos, das pessoas compartilharem conhecimentos ao dialogar, de descobrirem novas ideias. É necessário o usuário e a equipe de referência estarem em constante atualização! Muitas vezes, o usuário demanda de conhecimentos e de ferramentas que temos a necessidade de um estudo profundo para nos capacitarmos para atender os usuários. Mas, é justamente essa curiosidade de ambos que torna o SR muito gratificante e dinâmico” (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

O comentário mencionado revela que, na visão de alguns participantes, a dificuldade de o usuário expressar suas necessidades e o esforço do bibliotecário em tentar compreendê-las, ao mesmo tempo em que é um desafio, confirma que se trata de um dos

princípios que concebem a existência do SR. Como dito por Grogan (2001), isso é o que sustenta o serviço: o desejo de conhecer para solucionar problemas. Com efeito, segundo Bandyopadhyayi e Boyd-Byrnes (2016), essa missão, por assim dizer, torna clara a obrigatoriedade da equipe de referência capacitar-se para tentar compreender os problemas dos usuários (necessidades) e oferecer informação que possa solucioná-los.

Por fim, um último desafio descrito por alguns participantes foi a falta de integração ou sintonia entre os membros da equipe ou entre os setores da instituição. A falta de integração pode ocorrer no âmbito dos treinamentos: *“Os treinamentos são fundamentais, entretanto a maior parte dos professores não os solicita. É comum que a equipe do balcão auxilie os estudantes presencialmente, seja individualmente ou em grupos”* (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE). Também há falta de integração no suporte à pesquisa para produção de conhecimento: *“Um grande desafio é conquistar a aproximação com docentes e pesquisadores da instituição; essa parceria seria de grande valia para o desenvolvimento no campo de pesquisa, construção e compartilhamento de conhecimento para a comunidade em geral”* (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

A falta de integração entre os setores das universidades é um grave problema de gestão, problema esse que se estende ao setor do SR e foi reforçado na pesquisa de Santos (2020). Almeida e Mello (2018) descobriram que a integração é insuficiente entre os membros da equipe de referência, sobretudo nas bibliotecas universitárias. O resultado dessa ocorrência, conforme proferido por Ranganathan (2009), na quinta lei da Biblioteconomia, será a dificuldade dos serviços se desenvolverem e se aperfeiçoarem, não conseguindo, assim, atender a diversidade de necessidades e perfis de usuários que recorrem à biblioteca.

No que se refere **à terceira questão discursiva e última do questionário, a intenção foi investigar a percepção dos participantes quanto ao futuro do SR**. Com isso, foi indagado: “Em sua opinião, qual o futuro esperado para o SR das bibliotecas universitárias?”.

A interferência da tecnologia para ampliação ou diversificação do SR foi a informação registrada em quase todos os comentários. Os comentários também foram unânimes no que tange à implementação de um serviço ágil, integrado, híbrido e de fácil uso. Os bibliotecários posicionaram-se de modo otimista quanto ao fortalecimento desse serviço que, para as próximas décadas, segundo os participantes, tende a ser cada vez mais solicitado, ao invés de se tornar inutilizável, com participação ainda mais ativa e intensa da equipe do SR. O Quadro 30 apresenta alguns comentários mais relevantes que confirmam o resultado aqui mencionado.

QUADRO 30 – O futuro do SR nas bibliotecas universitárias

Ordem	Comentários
1	<i>“Com o avanço da tecnologia, o SR será cada vez mais voltado ao atendimento digital”.</i>
2	<i>“Devido à pandemia, tivemos que nos adaptar ao novo cenário e isso abriu novas possibilidades. Onde muitos serviços e atividades que eram oferecidos de forma presencial foram possíveis reavaliar e oferecer de forma digital ou a distância. Acredito que isso facilitou a vida dos nossos usuários”.</i>
3	<i>“A migração, quase na totalidade, dos serviços oferecidos presencialmente para o virtual”.</i>
4	<i>“O futuro do SR está atrelado ao mundo virtual (redes sociais e ferramentas de gestão de dados). Acredito que o atendimento presencial vai continuar, mas tende a ter indicativos reduzidos em relação à oferta virtual”.</i>
5	<i>“Ser cada vez mais digital, remoto e tecnológico e ao mesmo tempo ser humano com seus usuários, para que não ocorram atendimentos simplesmente robóticos”.</i>
6	<i>“Creio que cada vez mais o SR seja algo híbrido, entre presencial e a distância, não se limitando somente aos materiais das bibliotecas, mas do que encontramos na internet. Acredito que o bibliotecário de referência tenha que ser esse grande filtro, no combate à desinformação e às notícias imprecisas/falsas”.</i>
7	<i>“Um serviço totalmente digital, personalizado, de fácil acesso e uso, a qualquer tempo e em qualquer lugar”.</i>
8	<i>“O serviço será mais digital e precisará de mais bibliotecários dentro das unidades de informação, atuando na gestão do serviço digital e nas ações de marketing [...]”.</i>

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

A percepção dos bibliotecários de referência brasileiros sobre o futuro do serviço revela que o SR presencial tende a diminuir em detrimento do crescimento do serviço digital. Muitos estudos alcançaram esse mesmo resultado, tal como o estudo de Pessoa e Cunha (2007) e de Oyewole e Oladepo (2017). Ambos os estudos revelaram que haverá uma transformação no modo com que o SR é oferecido, visto que deixará de ser limitado ao atendimento face a face e ao uso de tecnologias convencionais e assíncronas, como o telefone, o e-mail, dentre outras, ampliando-se a sua oferta com o uso de tecnologias de ponta e com alto nível de interação, como as tecnologias síncronas, o uso de redes sociais, dentre outros tipos.

Alguns bibliotecários citaram as mudanças ocorridas durante o isolamento social provocado pela pandemia da COVID-19, com crescimento do serviço ofertado em plataformas digitais em substituição ao presencial. Todavia, percebeu-se que os participantes desta pesquisa preferem acreditar em um futuro com múltiplas tecnologias e recursos utilizados, ou seja, o serviço será híbrido por muito tempo, embora o digital vá se intensificando, conforme registrado por um dos participantes:

“Acho que no futuro, o usuário será mais independente, utilizando tecnologia de auto-empréstimo e as interações serão feitas cada vez mais por comunicação instantânea. Mesmo assim, o serviço presencial ainda será solicitado durante muito tempo, conforme presenciamos isso durante a pandemia. [...] É provável que teremos um futuro digital e com menos atendimento presencial (cara a cara), mas com a presença do usuário, das fontes de informação e da equipe de referência, como aconteceu no isolamento social” (COMENTÁRIO DE UM PARTICIPANTE).

A crença de que o futuro do serviço será híbrido é a afirmação mais fundamentada que existe, como refletido por Groote e Scoulas (2021), de que o serviço se

ampliou durante a pandemia, ao invés de reduzir ou não ser mais solicitado. Na visão das autoras, como foi observado no período do isolamento social, o ser humano tem resistência a mudanças rápidas. Faz parte da natureza humana a interação física, o bate-papo presencial, a troca de informações face a face e o contato com itens no formato físico, como os livros ou recursos tangíveis (GROOTE; SCOULAS, 2021).

A percepção dos participantes de que o serviço será mais digital correlaciona-se com a constatação de Accart (2012), de que o futuro será digital, mesmo que esse processo seja moroso e que o serviço híbrido permaneça por muito tempo. Assim como revelado pela maioria dos participantes, é preferível acreditar que o serviço híbrido, a conjugação do presencial com o digital, seja a previsão mais certa para o futuro, como também previu Accart (2012) e Hockey (2016). A eliminação definitiva dos recursos e serviços presenciais é algo que poderá ocorrer, na sociedade do futuro, sem uma data confirmada. Curioso que, mesmo com a predominância 100% do serviço digital, a presença do profissional mediador ainda será necessária, sobretudo sob uma perspectiva pedagógica, como destacado por alguns participantes e também no estudo de Bandyopadhyayi e Boyd-Byrnes (2016).

Em síntese, a análise dos dados qualitativos permitiu constatar os seguintes resultados: os treinamentos/instruções, o uso de recursos digitais e as ações culturais constituem os principais avanços para o SR; equipe reduzida e não capacitada para exercitar o trabalho é o desafio mais evidenciado; e o futuro do serviço será sua migração para o digital, com prevalência do serviço híbrido por muito tempo. Tais resultados, em alguns aspectos, assemelham-se aos resultados dos dados quantitativos. Assim, a conjugação dessas evidências, em conjunto com os relatos da literatura, possibilitam indicar recomendações para o serviço, considerando as subcategorias vinculadas à implementação, à manutenção, à avaliação e à reestruturação do SR das bibliotecas universitárias brasileiras.

5.3 Resultados e discussão da terceira etapa: recomendações para o Serviço de Referência

Esta seção apresenta o produto final da pesquisa, que se refere ao conjunto de 20 recomendações para o SR das bibliotecas universitárias brasileiras. Essas recomendações foram constituídas a partir da junção entre os resultados advindos da pesquisa documental e da pesquisa de campo, em correspondência com as recomendações da literatura (pesquisa bibliográfica).

A descrição das recomendações foi dividida em quatro subseções: 1) implementação do serviço, 2) avaliação do serviço, 3) manutenção do serviço e 4) reestruturação do serviço, buscando orientar o fortalecimento do SR, de modo que possam

ser aplicadas de acordo com a realidade de cada biblioteca universitária. O Quadro 31 apresenta as 20 recomendações, distribuídas em suas respectivas categorias e subcategorias.

QUADRO 31 – Recomendações para o SR das bibliotecas universitárias

(continua)

Categorias	Subcategorias	Recomendações (enunciado)
Implementação do serviço	1 - Serviço de referência presencial e digital (híbrido)	1 - Estruturar o SR presencial, cujo balcão de referência estará em local de destaque.
		2 - Estruturar o SR digital, com foco nos canais e recursos de interação digital, e integrá-lo ao presencial.
	2 – Tipos de interação	3 - Estabelecer interações face a face, com o propósito de acolher o usuário no recinto da biblioteca e oportunizar a entrevista de referência.
		4 - Ampliar as interações, por meio da oferta de recursos que possibilitam as interações híbridas (face a face e digitais).
	3 – Competências da equipe	5 - Desenvolver nos membros da equipe competências de se comunicarem de modo adequado, tendo em vista garantir o entendimento do usuário.
		6 - Tornar os membros da equipe competentes quanto à atividade de pesquisa e a capacidade de serem criativos.
Avaliação	4 – Tipos e foco da avaliação	7 - Direcionar a avaliação para a concepção orientada ao usuário, indicando as decisões com vistas à satisfação das necessidades do usuário.
		8 - Executar práticas de avaliação, a partir da formalização de um plano contínuo de avaliação do SR.
	5 - Privacidade do usuário	9 - Garantir a privacidade dos dados dos usuários, preservando, assim, a identidade desses sujeitos, durante a execução das práticas de avaliação.
		10 - Informar ao usuário quanto à proteção de seus dados e garantir a sua autorização.
		11 - Estimular o usuário a continuar utilizando o serviço, por meio de uma comunicação receptiva e amigável.
Manutenção	6 - Continuidade do uso do serviço	12 - Ampliar as ações de marketing, com o propósito de aumentar a visibilidade e o uso dos serviços.
		13 - Estabelecer redes de cooperação com diferentes instituições no compartilhamento de materiais e recursos informacionais.
	7 - Parcerias para a cooperação	14 - Adotar parcerias para o compartilhamento de transações de referência.
		15 - Disponibilizar equipe habilitada para o serviço com número suficiente de membros, conforme a demanda de tarefas requeridas nas frentes de trabalho.
Reestruturação	8 - Seleção da equipe	16 - Realizar processos de seleção com foco nas habilidades de cada indivíduo para atuação na referência.

(conclusão)

Categorias	Subcategorias	Recomendações (enunciado)
	9 - Treinamento da equipe	17 - Capacitar a equipe de referência de modo contínuo, mediante a constituição de um plano de capacitação.
		18 - Ampliar as competências e o conhecimento da equipe sobre pesquisa e práticas de comunicação e interação.
	10 - Treinamento dos usuários	19 - Promover treinamentos contínuos, a serem executados conforme estabelecido em um plano de capacitação para usuários.
		20 - Diversificar a oferta de treinamentos para os diferentes perfis de usuários da instituição.

FONTE: Dados da pesquisa (2023).

Com base nas 20 recomendações mencionadas no Quadro 31, apresenta-se, na sequência, o detalhamento sobre essas recomendações. O texto das recomendações foi formado pela seguinte estrutura: 1) enunciado da recomendação, 2) fundamentos (subsídios que permitiram constituir a recomendação), 3) descrição (detalhamento da recomendação) e 4) observações (informações acrescidas).

5.3.1 Recomendações para a implementação do serviço

Para as bibliotecas universitárias que não possuem o SR, recomendam-se insumos que poderão fundamentar as decisões dos gestores, durante o planejamento e execução do projeto de implementação. As recomendações estão subdivididas em três subcategorias: 1) SR digital e presencial, 2) tipos de interação e 3) competência dos membros da equipe, com duas recomendações para cada uma.

Antes, porém, é importante mencionar a concepção do serviço, ou seja, o modo com que o serviço será montado e a sua estrutura física e tecnológica básicas. Frisa-se que as diretrizes da ALA/RUSA não mencionam os aspectos relacionados à concepção do SR. Tais aspectos são apresentados pela literatura nacional e internacional, com destaque os estudos de Figueiredo (1994), Accart (2012), Baro, Efe e Oyeniran (2014), Khan *et al.* (2017), dentre outros. Assim, a estrutura básica para montagem do SR é:

- Estabelecimento da missão, visão e objetivos do serviço, destacando que se trata de um serviço que auxiliará as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, atendendo, primordialmente, as necessidades de alunos, professores e colaboradores que atuam na instituição;
- Espaço físico dividido em salas para abrigar o balcão de referência, as coleções do acervo, as salas de treinamento e o ambiente de estudo;
- Recursos tecnológicos que possibilitem o acesso à internet, ao catálogo do acervo e ao acesso às bases de dados;

- Recursos humanos, com presença do bibliotecário e auxiliares, que atuarão no atendimento às diversas solicitações dos usuários.

Além dessa estrutura básica recomendada pela literatura, as diretrizes detalham outros pontos importantes, relacionados às interações, às competências profissionais e à integração do SR presencial e digital, conforme apresentado na sequência.

5.3.1.1 Serviço de referência presencial e digital (híbrido)

Recomendação 1: Estruturar o SR presencial, cujo balcão de referência estará em local de destaque.

- **Fundamentos:** Essa recomendação está sustentada nas reflexões de Accart (2012) e Santos (2020) sobre a integração do serviço presencial e digital e nas diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) que abordam a importância da integração no uso de diferentes tecnologias.

- **Descrição:** Mesmo com o avanço e adesão contínua das tecnologias digitais, o SR presencial ainda tem a sua importância, sobretudo em instituições que ofereçam cursos presenciais ou semipresenciais. Sugere-se projetar esse serviço, por meio de um espaço que seja receptivo, destacado e confortável, com a presença do balcão e de terminais de consulta ou computadores com acesso ao sistema de gerenciamento do acervo. O serviço presencial poderá ser estruturado em quatro frentes de trabalho, a saber: 1 – pesquisa e orientação (a equipe acolhe o usuário, esclarece dúvidas e promove a entrevista de referência, adotando a interação face a face e observando as oito etapas da entrevista: problema inicial, necessidade de informação, questão norteadora, negociação, estratégias de busca, processo de busca, resposta e solução), 2 - treinamentos/capacitações (projeta e executa ações educativas, como também desenvolve materiais instrutivos, como os tutoriais) e 3 – marketing/promoção (estratégias de divulgação/visibilidade e desenvolvimento de ações culturais).

- **Observações:** Para bibliotecas com grande quantidade de usuários, recomendam-se salas específicas para desenvolver as atividades das frentes 2 e 3, como também a instalação de vários balcões e terminais de consulta em meio ao acervo. Já bibliotecas com fluxo menor, essas frentes podem atuar de modo integrado, junto a um único balcão de referência.

Recomendação 2: Estruturar o SR digital, com foco nos canais e recursos de interação digital, e integrá-lo ao presencial.

- **Fundamentos:** Originou-se a partir dos estudos de Baro, Efe e Oyeniran (2014) e de Khan *et al.* (2017), como também das diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) ao abordarem a

integração das tecnologias, além da vivência relatada pelos bibliotecários, com o trabalho remoto promovido pela pandemia da COVID-19.

- **Descrição:** O SR digital está focado na criação e na gestão dos canais e recursos de interação digitais. Salienta-se que o propósito desse serviço deve ser o mesmo do serviço presencial, o que justifica que ele esteja integrado ao presencial, oportunizando a oferta de um serviço híbrido, que é o mais adequado para os usuários, que poderão escolher as formas de comunicação e os canais a serem utilizados, considerando seus gostos e preferências. Os canais de interação criados devem explorar diversas tecnologias, sendo implementados canais síncronos e assíncronos. Esse serviço poderá ser executado em sala específica, ou junto ao balcão de referência, a depender do número de usuários que circulam no balcão, ou até mesmo por meio de trabalho remoto (*home office*), nos casos da necessidade de isolamento social ou outras circunstâncias institucionais que justificam o trabalho a distância. Assim como o serviço presencial, o digital possui as três frentes de trabalho: pesquisa e orientação (composta pelas interações remotas), treinamento/capacitações (cursos, palestras e oficinas realizados a distância e tutoriais disponibilizados no ambiente web) e marketing/promoção (gestão das redes sociais, divulgação dos serviços e realização de ações culturais via redes sociais ou *website*).

- **Observações:** Recomenda-se que esse serviço não funcione isoladamente; ao contrário, que seja integrado ao serviço presencial, de modo a complementá-lo. No caso de bibliotecas com grande fluxo de usuários, o ideal é dimensionar uma equipe específica para atuar no serviço digital, mesmo permanecendo a integração.

5.3.1.2 Tipos de interação

- **Recomendação 3:** Estabelecer interações face a face, com o propósito de acolher o usuário no recinto da biblioteca e oportunizar a entrevista de referência.

- **Fundamentos:** Está baseada em Grogan (2001) e em Hervieux e Tummon (2018) sobre as interações no momento da busca pela informação. Também considera as sugestões da ALA/RUSA (2013, 2017a) acerca do papel do bibliotecário em focar na necessidade do usuário, atuando como mediador no processo de pesquisa.

- **Descrição:** Para implementar o SR, nas bibliotecas que possuem acervo impresso e aberto, é imprescindível reservar um espaço para o acolhimento presencial e o estabelecimento do diálogo entre bibliotecário de referência e usuário. Recomenda-se, assim, a estruturação do balcão ou mesa de referência, com espaço para acomodar os bibliotecários e os usuários. É nesse espaço que acontecem o diálogo e as interações face a face, oportunizando a realização da entrevista de referência. Nesse espaço, faz-se necessário, também, a presença de terminais de consulta, com disponibilização do catálogo

eletrônico do acervo, além de acesso à internet, a fim de garantir pesquisas em bases de dados ou outros catálogos, de modo que a busca pela informação seja mais estendida, cuja questão expressa pelo usuário não deixe de ser respondida e seja orientada a uma resposta com auxílio do bibliotecário de referência. As interações face a face devem ocorrer sobre o princípio da humanização, ou seja, o bibliotecário deve ser prestativo, acolhedor, cordial e imparcial. Além de recepcionar o usuário, são requeridas técnicas de comunicação adequadas, como: saudar o usuário, saber ouvi-lo, estimulá-lo a expressar sua necessidade, esclarecer dúvidas e, principalmente, acompanhá-lo durante toda a entrevista, formulando e reformulando as buscas e ensinando-o a dominar o sistema, com o propósito de instruí-lo e ao mesmo tempo educá-lo para uso adequado dos recursos informacionais.

- **Observações:** Que o balcão de referência não seja o mesmo do balcão de empréstimo, visto que a entrevista de referência deve ter um ambiente específico para ela, o que não condiz com a realidade do balcão de empréstimo. As interações face a face poderão ocorrer no balcão de referência ou em meio ao acervo, durante as consultas aos materiais informacionais.

Recomendação 4: Ampliar as interações, por meio da oferta de recursos que possibilitam as interações híbridas (face a face e digitais).

- **Fundamentos:** Tem como base principal as diretrizes da ALA/RUSA (2017a) ao versar sobre a necessidade da criação de interações híbridas, considerando o uso de diferentes tecnologias e a oferta de serviço presencial e remoto.

- **Descrição:** A biblioteca precisa unir esforços em prol da implementação das interações remotas, ou seja, a entrevista de referência ocorrerá por meio dos canais digitais, sejam eles assíncronos, como o e-mail, o formulário web, dentre outros, ou síncronos, como o chat, as plataformas de videoconferência, o telefone, os aplicativos de mensagens, as redes sociais, dentre outros. A oferta desses canais requer a disposição de, no mínimo, um bibliotecário para monitorar as transações que chegam ou de um auxiliar que passaria as informações para o bibliotecário. Esse bibliotecário poderá atuar no balcão presencial, ajudando nas transações presenciais, como também poderá atuar em sala reservada, a depender do volume de transações digitais recebidas, diariamente. Dependendo da realidade institucional, os bibliotecários que atuam na entrevista de referência digital poderão executar essas atividades via serviço remoto (em suas residências). De qualquer modo, a sugestão é que as mesmas estratégias de comunicação utilizadas nas transações presenciais sejam utilizadas nas digitais, como: saldar o usuário, saber ouvi-lo, estimulá-lo a expressar sua necessidade, esclarecer dúvidas e, principalmente, acompanhá-lo durante toda a entrevista, formulando e reformulando as buscas e ensinando-o a dominar o sistema, com o propósito de instruí-lo e, ao mesmo tempo, educá-lo para uso adequado dos recursos informacionais.

As transações digitais têm o mesmo papel/finalidade das presenciais, que é oportunizar a entrevista de referência, facilitando o acesso e o uso da informação para satisfazer necessidades específicas.

- **Observações:** Para fins de avaliação ou auditoria, sugere-se que as transações realizadas fiquem arquivadas, seja em sistema específico de mensagens (caso a biblioteca adote um sistema de interação), seja em arquivo próprio, como no Excel, ou em outro aplicativo que armazena mensagens de texto.

5.3.1.3 Competências dos membros da equipe

Recomendação 5: Desenvolver nos membros da equipe competências de se comunicarem de modo adequado, tendo em vista garantir o entendimento do usuário.

- **Fundamentos:** Baseada em Farooq *et al.* (2016), ao mencionarem sobre as competências da equipe do SR. Essa recomendação também advém das diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017b) e dos relatos dos participantes desta pesquisa sobre o perfil do bibliotecário e dos auxiliares que atuam no serviço.

- **Descrição:** Os membros da equipe precisam estar aptos a desenvolver competências relacionadas à comunicação. O objetivo é garantir que todo esforço seja realizado para que o usuário consiga entender o que está sendo transmitido pela equipe de referência e vice-versa. A competência comunicativa compreende não apenas a habilidade linguística, mas, também, habilidades extralinguísticas (por exemplo, adequar a mensagem a um interlocutor ou circunstância específica, usar expressões faciais, o movimento das mãos, dentre outras estratégias). Para desenvolver competência comunicativa é preciso, primeiramente, refletir criticamente a própria prática comunicativa cotidiana, buscando o autoconhecimento e estar motivado a melhorar. É preciso também que a instituição se empenhe na promoção contínua de capacitação comunicativa da equipe. É essencial uma postura interventiva dos membros, que procurem colegas e apoio especializado para compartilhar experiências, sanar dúvidas e gerar novas ideias. Sugere-se, ainda, que a equipe produza conhecimentos apropriados em alfabetização informacional e instrução, aperfeiçoando a capacidade de diálogo, a criticidade, a reflexão e a dicção. Do mesmo modo, é imperativo saber ouvir de modo ativo, não interromper o seu interlocutor, fazer contato visual, prestar atenção ao tom de voz (para não parecer falta de paciência, ironia ou falsidade) e à postura corporal, assim como exercitar a empatia, que é um modo de aprender sobre o outro, reconhecer que existem diferentes pontos de vista e de compreender as razões dadas pelos usuários. Ademais, é preciso desenvolver a capacidade de avaliar e de responder à diversidade de necessidades do usuário, comunidades e preferências do usuário, o que exige compromisso, atenção, observação, flexibilidade e, sobretudo, romper preconceitos.

- **Observações:** As competências comunicativas estão relacionadas à atuação da equipe, ou seja, trata-se de um processo a ser desenvolvido, a ser adquirido pela equipe ao longo do tempo. De qualquer modo, no momento da seleção da equipe, habilidades específicas relacionadas à comunicação devem ser consideradas, como: saber ouvir, dialogar, ter espírito empático e postura educada.

Recomendação 6: Tornar os membros da equipe competentes quanto à atividade de pesquisa e a capacidade de serem criativos.

- **Fundamentos:** Considera o que foi proposto por Grogan (2001) quanto à intervenção do bibliotecário ao auxiliar as buscas por informação. Embasa-se, também, nas diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) ao destacarem a capacidade de reinvenção dos membros da equipe no atendimento ao usuário. Alguns relatos dos participantes sobre ações culturais também serviram para fundamentar a capacidade criativa da equipe.

- **Descrição:** À medida que a equipe atua com as atividades demandadas no SR, são desenvolvidas ou aperfeiçoadas as práticas ou estratégias de pesquisa. Isso quer dizer que além dos conhecimentos básicos sobre metodologia científica e normalização bibliográfica, cabe aos membros conhecerem o sistema de gerenciamento do acervo, as bases de dados, as estratégias de busca, dentre outras práticas necessárias para encontrar informação pertinente. Sugere-se a aquisição de conhecimento sobre novas ferramentas tecnológicas, de apoio à pesquisa, como os gerenciadores de referência, dentre outros programas que facilitem a busca, recuperação, armazenamento e tratamento dos dados de pesquisa. Outra sugestão é que esses membros sejam criativos, propondo novas estratégias de busca, fornecendo dicas de como melhorar a pesquisa do usuário, além de criarem mecanismos que estimulem a divulgação do que é oferecido no SR, haja vista ampliar o uso dos recursos e serviços, por meio das estratégias ou técnicas de marketing, dentre outras ações de divulgação, visibilidade e promoção. Assim, a equipe tornar-se-á competente em acessar conhecimento e informações relevantes e precisas registradas. Também será capaz de investigar, analisar e planejar o desenvolvimento de serviços futuros, haja vista promover e demonstrar o valor dos serviços da biblioteca por meio do marketing.

- **Observações:** As competências de pesquisa serão adquiridas pela equipe ao longo do tempo. Independente disso, no momento da seleção da equipe, habilidades de pesquisas, como: prática da leitura e escrita, senso crítico, inovação, dentre outras atitudes constituem o básico exigido para os membros da equipe.

5.3.2 Recomendações para a avaliação do serviço

Faz-se necessário realizar a avaliação do SR, com o propósito de identificar pontos fortes e fracos e, assim, estabelecer melhorias ao serviço, de modo a fortalecê-lo. Para desenvolver o projeto de planejamento da avaliação no SR, sugere-se aos gestores considerar quatro recomendações, à luz de duas subcategorias referentes ao processo avaliativo: 1) tipos e foco da avaliação e 2) privacidade do usuário.

5.3.2.1 Tipos e foco da avaliação

- **Recomendação 7:** Direcionar a avaliação para a concepção orientada ao usuário, indicando as decisões com vistas à satisfação das necessidades do usuário.

- **Fundamentos:** Fundamenta-se, sobretudo, em Figueiredo (1994) e Ekwelem *et al.* (2018) sobre a avaliação como estratégia de melhoria do que é ofertado ao usuário, considerando a sua necessidade. As diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) também subsidiaram tal recomendação, ao indicarem que a avaliação seja planejada e focada, com uso de diferentes técnicas de coleta e análise de dados.

- **Descrição:** Independente de qual elemento do SR esteja sendo avaliado, o foco deve estar centrado no usuário e não no produto/elemento. A avaliação do desempenho do sistema, por exemplo, uma prática muito comum no cotidiano das bibliotecas, precisa considerar o quantitativo dos resultados das buscas, a capacidade de filtragem do sistema, dentre outros elementos. Todavia, tais elementos devem ser avaliados com base na satisfação do usuário, buscando identificar se as buscas realizadas estão ou não gerando satisfação e quais intervenções podem ser feitas para melhorar essa satisfação. O foco é a satisfação, a percepção, o comportamento e o conforto da comunidade, o que justifica a elaboração de processos avaliativos de abordagem qualitativa como preferenciais no comparativo com a abordagem quantitativa. Realizar a avaliação com base em dados qualitativos, como as opiniões dos usuários, torna o processo subjetivo ou mais abstrato; no entanto, possibilita atingir resultados mais abrangentes, que proporcionem aos gestores a capacidade de entender o funcionamento do serviço como um todo, de identificar os problemas existentes e de propor intervenções para solucioná-los, além de instigar iniciativas criativas.

- **Observações:** Essa recomendação tem uma funcionalidade teórica e deve constituir a bagagem de conhecimento dos gestores, fundamentando suas decisões no estabelecimento dos tipos de avaliação e no modo de executá-los.

- **Recomendação 8:** Executar práticas de avaliação, a partir da formalização de um plano contínuo de avaliação do SR.

- **Fundamentos:** Embasada, principalmente, em Figueiredo (1994) e Ekwelem *et al.* (2018) sobre a avaliação como estratégia focada no usuário. As diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) também subsidiaram tal recomendação, ao indicarem que a avaliação seja contínua e registrada em um plano.

- **Descrição:** As práticas ou tipos de avaliação precisam ser contínuos. Isso justifica a elaboração de um plano de avaliação, com cronograma de execução detalhado e executado em períodos predeterminados. Sugere-se a execução de vários tipos de avaliação direcionados a diferentes elementos do serviço, a serem executados semestralmente ou anualmente. Os elementos avaliados podem ser um produto (como os resultados das buscas, os materiais do acervo, os materiais de divulgação, dentre outros), um instrumento (o catálogo, as estratégias de busca, dentre outros), um recurso (os canais de interação, a equipe, a internet, dentre outros), a infraestrutura (espaço físico, aparato tecnológico, balcão de referência), um serviço específico (atendimento, marketing, treinamento, dentre outros), dentre outros componentes do SR. Recomenda-se priorizar a avaliação qualitativa, tais como: entrevistas com usuários e equipe, estudo focal, análise documental, dentre outros tipos. A avaliação quantitativa também deve ser realizada, por exemplo: questionários, *survey*, levantamento, estudo bibliométrico, dentre outras modalidades.

- **Observações:** Para cada tipo de avaliação aplicado, os resultados devem ser analisados e discutidos pelos gestores. Tais resultados devem ser arquivados e serão utilizados para sustentar a elaboração das ações de manutenção e reestruturação do serviço (intervenções de melhorias). Ademais, é recomendável divulgar os resultados por meio da elaboração de relatórios e relatos de caso, que poderão ser apresentados em eventos da área da Biblioteconomia ou outras áreas correlatas.

5.3.2.2 Privacidade do usuário

- **Recomendação 9:** Garantir a privacidade dos dados dos usuários, preservando, assim, a identidade desses sujeitos, durante a execução das práticas de avaliação.

- **Fundamentos:** Originou-se nas diretrizes da ALA/RUSA (2017b) que prescrevem a necessidade de garantir a privacidade do usuário. Também foram sustentadas pela legislação brasileira atual que dispõe sobre a proteção dos dados pessoais (BRASIL, 2018).

- **Descrição:** Ao realizar as práticas de avaliação, os dados referentes aos usuários, tanto dados pessoais, profissionais ou outras informações particulares, precisam ser preservados. Isso quer dizer que o anonimato dessas informações deve ser garantido, com o propósito de respeitar a privacidade da pessoa humana. Mesmo que esses dados sejam fornecidos, eles

precisam estar sob responsabilidade da biblioteca, armazenados em bases específicas e sigilosas. Os dados são utilizados, apenas, para fins de análise, tendo em vista oportunizar o processo de avaliação, mas não podem ser disseminados ou inseridos em plataformas de livre acesso. Os usuários, quando submetidos à avaliação, ou quando cadastrados em algum serviço ou atividade, precisam ser informados de que os dados são confidenciais e serão preservados com segurança e sigilo. Manter sigilo quanto aos dados dos usuários representa uma questão de respeito à ética e à LGPD, sendo esse um papel do SR, que deve oferecer serviços responsivos às necessidades individuais expressas ou não pelo usuário.

- **Observações:** Sugere-se redobrar a atenção quanto ao uso de plataformas para armazenar os dados dos usuários. Que essas plataformas sejam restritas, com senha de acesso e não sejam passíveis de edição (manipulação).

- **Recomendação 10:** Informar ao usuário quanto à proteção de seus dados e garantir a sua autorização.

- **Fundamentos:** Originou-se nas diretrizes da ALA/RUSA (2017b) que prescrevem a necessidade de garantir a privacidade do usuário. Também foi sustentada pela legislação brasileira atual que dispõe sobre a proteção dos dados pessoais (BRASIL, 2018).

- **Descrição:** Nas práticas de avaliação, atender ao que dispõe a LGPD, Lei nº 13.709/2018, promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. Para seguir as determinações dessa Lei, no momento de coletar dados que identificam o usuário, deve-se, anteriormente ao fato, comunicar ao usuário, solicitando a sua autorização por escrito, processo esse realizado mediante a assinatura de um termo de compromisso, disponibilizado de modo digital ou impresso. Nesse documento, devem constar a finalidade da coleta de dados, a garantia do sigilo, a proteção, a preservação e o modo com que serão armazenados os dados (plataformas). Após aceitar essas condições, o termo é assinado pelos usuários e arquivado pelos gestores, formalizando, assim, as responsabilidades das partes envolvidas: usuários que autorizam as coletas e a equipe que se responsabiliza pela preservação e confidencialidade dos registros armazenados.

- **Observações:** Recomenda-se a leitura completa do texto da Lei nº 13.709/2018, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm. A equipe também pode fazer contato com outras instituições públicas para conseguir um modelo de termo de compromisso a ser utilizado para autorização do usuário.

5.3.3 Recomendações para a manutenção do serviço

O processo de manutenção do SR deverá ser executado por meio da formalização de um plano de manutenção, que é atualizado com os resultados das práticas de avaliação para estabelecer ações que visem a melhorias.

Para elaboração do plano e posterior execução, são tecidas quatro recomendações, agrupadas em duas subcategorias: 1) continuidade do uso do serviço pelo usuário e 2) parcerias que visem a um serviço de cooperação.

5.3.3.1 Continuidade do uso do serviço pelo usuário

- **Recomendação 11:** Estimular o usuário a continuar utilizando o serviço, por meio de uma comunicação receptiva e amigável.

- **Fundamentos:** Advém da literatura, em específico, dos estudos de Grogan (2001) e Anyim (2018) a respeito da comunicação harmoniosa firmada entre usuários e equipe. As diretrizes da ALA/RUSA (2017b) recomendam que o usuário seja estimulado a continuar a utilizar o serviço. O relato dos participantes também frisou que há uma comunicação amigável, na tentativa de manter a fidelização do usuário.

- **Descrição:** Os usuários devem ser estimulados a continuar utilizando os serviços de referência e, para tal, é preciso que os resultados da avaliação promovam mudanças no sentido de melhorias. É essencial que as melhorias implementadas sejam comunicadas em nota à comunidade de usuários e que sejam organizados treinamentos constantes para uma melhor aproximação com os usuários. No momento do contato com o usuário, sobretudo na entrevista de referência, a equipe deve também informar ao usuário das mudanças realizadas e estimulá-lo a fazer uso constante do serviço, tendo em vista garantir a fidelização desse indivíduo. É importante reforçar o que a unidade tem realizado para solucionar os problemas, aumentando a qualidade do serviço. Aproveitar o momento de diálogo com o usuário para convidá-lo a utilizar novos serviços/recursos implementados, os benefícios que ele terá com essa utilização, além de incentivá-lo a se aproximar mais do serviço, participando, sobretudo, das ações culturais, dos treinamentos e das avaliações, de modo que se torne um sujeito ativo na constituição de um serviço de excelência. Deve-se ter em mente que, durante a prestação de um atendimento ao usuário na busca por informação, o usuário continuará utilizando o serviço da biblioteca se for bem atendido; logo, justifica-se a importância de uma comunicação receptiva e amigável.

- **Observações:** Essa recomendação direciona-se ao comportamento básico do bibliotecário no momento de diálogo com o usuário, que precisa ser informado de que o serviço passa por constantes manutenções para melhorias. Não se trata, aqui, de recomendações técnicas

de manutenção, visto que as intervenções técnicas são inseridas junto ao plano de avaliação, no momento da análise dos resultados (proposições de melhorias).

- **Recomendação 12:** Ampliar as ações de marketing, com o propósito de aumentar a visibilidade e o uso dos serviços.

- **Fundamentos:** Pautada nos estudos de Vassilakaki e Garoufallou (2015) e Bosque *et al.* (2017) sobre o marketing em bibliotecas e nas diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) que indicam a elaboração do plano de marketing para ampliá-lo. Os relatos dos participantes também servirão de fundamento, ao mencionarem o uso de redes sociais e demais canais que aumentam a visibilidade do serviço.

- **Descrição:** A continuidade do uso do SR também está condicionada às ações mais amplas de divulgação e promoção do que é oferecido, ações essas que podem ser registradas no plano de marketing do serviço. Tal plano deve ser formalizado, com descrição dos recursos e das atividades voltadas a esse fim, em correspondência com o período de execução, que pode ser mensal (para bibliotecas com grande fluxo de usuários) ou anual (bibliotecas com fluxo menor). Recomenda-se adotar diferentes estratégias de divulgação, como: cartazes, pôsteres e convites/postagens disseminados por e-mail, pelas redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter, YouTube*, dentre outras) ou pelo *website*. A promoção do serviço é outro ponto importante do marketing e poderá ser alcançada por meio da realização de eventos culturais ou ações culturais diversas, como: incentivo à leitura, doações, bazar solidário, poesias em banheiro, palestras, rodas de conversa sobre temas diversos, exposições, eventos direcionados a datas comemorativas, dentre muitas outras ações.

- **Observações:** No que tange à promoção do serviço por meio dos eventos ou ações culturais, é importante mencionar que não há um padrão de recomendação, uma vez que não há “receita de bolo” para isso, cabendo à equipe de referência utilizar da inovação e criatividade para atrair e encantar o público.

5.3.3.2 Parcerias que visem a um serviço de cooperação

- **Recomendação 13:** Estabelecer redes de cooperação com diferentes instituições no compartilhamento de materiais e recursos informacionais.

- **Fundamentos:** Está embasada, sobretudo, nas diretrizes da ALA/RUSA (2017a, 2017b) que destacam a cooperação como uma estratégia de ampliar o SR. Os relatos dos participantes quanto ao uso de redes de cooperação, como a COMUT, a COOPERA, dentre outras também embasaram essa recomendação.

- **Descrição:** É de extrema importância a sintonia do SR com outras bibliotecas ou instituições que lidam com materiais, serviços ou recursos informacionais. Para garantir a cooperação, podem ser realizados contratos gratuitos para compartilhar materiais informacionais. Assim, a biblioteca poderá fazer parcerias com a Rede COMUT, do IBICT, e a Rede COOPERA, da FEBAB. Essa última não compartilha materiais, mas troca experiências quanto à constituição de serviços prestados aos usuários e de ações bem-sucedidas na prestação dos serviços das bibliotecas. A equipe pode formar parcerias, também, com os portais de periódicos de acesso aberto, os repositórios institucionais, os diretórios, dentre outras plataformas que oferecem acesso à informação científica de qualidade e a recursos informacionais. Recomenda-se não se limitar ao contexto brasileiro, aproximando-se, também, de instituições internacionais, tais como: Biblioteca do Congresso, Biblioteca Britânica, *International Society for Knowledge Organization (ISKO)*, *Worldwide, Member-Driven Library Organization (OCLC)*, dentre outras.

- **Observações:** A maioria das instituições citadas na recomendação oferece parcerias gratuitas e isso facilitará a atuação da equipe de referência ao estabelecer os serviços cooperativos, fortalecendo, assim, o serviço prestado em suas dependências.

- **Recomendação 14:** Adotar parcerias para o compartilhamento de transações de referência.

- **Fundamentos:** Advém das diretrizes da ALA/RUSA (2017b) que sugerem a criação de bases de dados que armazenem perguntas e respostas prontas, a fim de agilizar o fornecimento de respostas às perguntas que chegam. O relato dos participantes deste estudo em não utilizar ou conhecer essas bases chamou a atenção para que tal ação seja implementada no SR.

- **Descrição:** Recomenda-se que as bibliotecas armazenem as transações de referência, formando uma plataforma de perguntas e respostas prontas, as quais poderão ser compartilhadas entre instituições. O compartilhamento desses registros entre instituições poupará tempo do bibliotecário de referência, no momento de atender o usuário, sobretudo no contexto do serviço digital. Isso poderá ocorrer, em especial, quando o atendimento inicial for prestado por um agente robotizado, cujas respostas são projetadas pelo agente, conforme os registros das transações de referência armazenados na base de dados. Como se trata de um serviço novo, sugere-se o contato com a ALA/RUSA (e-mail: rusa@ala.org), na expectativa de conseguir esclarecimentos sobre o armazenamento e o compartilhamento de transações, como também, contato com instituições que já realizam esse serviço de cooperação.

- **Observações:** As equipes de referência, a princípio, podem criar plataformas para armazenar as transações de referência. Em seguida, traduzam essas transações para

perguntas e respostas prontas e relatem essa experiência em eventos, de modo a estimular a prática da cooperação institucional.

5.3.4 Recomendações para a reestruturação do serviço

A reestruturação do serviço é uma consequência da avaliação e da manutenção, cujo propósito principal é a proposição de melhorias para o SR, sobretudo no que tange à resolução de problemas. São estabelecidas seis recomendações, à luz de três subcategorias voltadas ao projeto de reestruturação: 1) seleção da equipe, 2) treinamento da equipe e 3) treinamento dos usuários.

5.3.4.1 Seleção da equipe

- **Recomendação 15:** Disponibilizar equipe habilitada para o serviço com número suficiente de membros, conforme a demanda de tarefas requeridas nas frentes de trabalho.

- **Fundamentos:** Originada, principalmente, do estudo de Peters (2015) e Lenkart e Yu (2017) e também das diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a) que destacam a importância dos recursos humanos e de profissionais habilitados para atuar na referência.

- **Descrição:** A equipe do SR precisa ser composta por um número suficiente de membros, determinado a partir do fluxo de usuários na biblioteca, por conseguinte, a demanda de tarefas existentes em cada frente de trabalho. Atenta-se que o ideal seria a presença de mais de um bibliotecário, considerando o fluxo contínuo de atividades e o tempo integral de abertura da biblioteca. Recomenda-se que o serviço (tanto o presencial quanto o digital) seja composto pelas três frentes de trabalho e que cada frente possua, no mínimo, a seguinte composição: 1 - pesquisa e orientação (dois bibliotecários e três auxiliares), 2 – treinamentos (um bibliotecário e dois auxiliares) e 3 – marketing/promoção (um bibliotecário e um auxiliar). Além disso, é preciso haver um bibliotecário gestor, que cuidará das questões administrativas, do desempenho das frentes e representará o serviço junto à gestão da biblioteca e da instituição.

- **Observações:** As quantidades recomendadas irão sofrer alterações à medida que o serviço vai sendo reestruturado. Assim, novos membros podem ser admitidos, caso o fluxo de tarefas aumente nas respectivas frentes de trabalho. Uma iniciativa bastante comum nas bibliotecas brasileiras é admitir estagiários de Biblioteconomia para apoiar a execução das atividades. Com base nos relatos da literatura e da pesquisa de campo, além dos estagiários de Graduação, poderão ser incorporados à equipe os estudantes de Pós-Graduação (Especialização, Mestrado ou Doutorado), em comum acordo com professores

orientadores, na tentativa de instituir os laboratórios de aprendizagem e de apoio a pesquisas avançadas.

- **Recomendação 16:** Realizar processos de seleção com foco nas habilidades de cada indivíduo para atuação na referência.

- **Fundamentos:** Originada, principalmente, do estudo de Peters (2015) e Lenkart e Yu (2017) e também das diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a) que destacam a importância dos recursos humanos e de profissionais habilitados para atuar na referência. Recebeu subsídios, também, da literatura que versa sobre as habilidades e competências dos profissionais do SR, como Figueiredo (1994), Grogan (2001) e Accart (2012).

- **Descrição:** A composição de uma equipe de referência requer um processo de seleção, tendo em vista não alocar indivíduos que não gostem de trabalhar com o atendimento ao público. A admissão dos membros levará em conta habilidades específicas, tais como: saber ouvir, dialogar, ser educado, atencioso, prestativo, proativo, gostar de ler, de pesquisar, de ajudar o próximo, dentre outras. Pessoas que não possuam essas habilidades, sobretudo a capacidade de dialogar, podem participar de treinamentos que desenvolvam tais habilidades. Os processos de seleção envolvem entrevistas individuais até dinâmicas de grupo, guiadas pelo gestor do serviço. Sugere-se que esses processos sejam previamente planejados, a fim de garantir organização e passar aos candidatos uma imagem de confiança, respeito e credibilidade acerca do serviço.

Observações: Tanto a contratação de mão de obra externa (terceirizada) quanto a seleção de trabalhadores concursados deverá ser conduzida por processo de seleção.

5.3.4.2 Treinamento da equipe

- **Recomendação 17:** Capacitar a equipe de referência de modo contínuo, mediante a constituição de um plano de capacitação.

- **Fundamentos:** Baseada nas ideias de Hervieux e Tummon (2018), ao focarem no plano de capacitação da equipe. As diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a) também corroboraram a importância da capacitação da equipe e alguns relatos dos participantes reforçaram o uso constante das capacitações, que precisam estar oficializadas em um plano regular.

- **Descrição:** À medida que atua na referência, a equipe precisa ter os seus conhecimentos aperfeiçoados, em um processo contínuo. Isso justifica a elaboração de um plano de capacitação, com cronograma regular, executado em intervalos predeterminados (para bibliotecas com grande fluxo de usuários e muitas atividades, o plano pode se repetir a cada seis meses). A elaboração e execução do plano fica a cargo da frente 2 do serviço, que tem a missão também de avaliar os resultados dos treinamentos e de propor melhorias. Assim,

na descrição do plano, sugerem-se mencionar os seguintes elementos: tipo de treinamento (curso, oficina, palestra, dentre outros), temática, objetivo, público-alvo, data de execução, ministrantes, recursos demandados e avaliação.

- **Observações:** A equipe a ser treinada deve ser comunicada formalmente da constituição desse plano, a fim de se planejar para poder participar das capacitações.

- **Recomendação 18:** Ampliar as competências e o conhecimento da equipe sobre pesquisa e práticas de comunicação e interação.

- **Fundamentos:** Baseada nas ideias de Banks e Pracht (2008), Anyim (2018) e Hervieux e Tummon (2018) sobre competências de comunicação, pesquisa e interação. As diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a) também serviram de base, visto que destacaram a importância dessas competências. Os relatos dos participantes sobre tipos de treinamentos ofertados no cotidiano de trabalho também serviram de fundamentação.

- **Descrição:** Os tipos e as temáticas dos treinamentos devem considerar a capacidade de os indivíduos resolverem problemas que enfrentam em suas atividades diárias. Nesse sentido, para todas as frentes, podem ser oferecidos treinamentos nas diferentes modalidades: cursos, oficinas, palestras, rodas de conversa, dentre outras. Para os membros que atuam com pesquisa e orientação, sugerem-se abordar as seguintes temáticas: buscas em bases de dados, ética, direitos autorais, plágio, normas bibliográficas, software de gerenciamento de referências, word para trabalhos acadêmicos, tecnologias assistivas, funcionalidades/preenchimento do LATTES e do ORCID, técnicas bibliométricas, dentre outras. Para os membros que atuam na constituição dos treinamentos: técnicas de comunicação, oratória, ética, dentre outras. Por fim, em relação à frente que atua com o marketing/promoção, são recomendados abordar temas como: ética, comunicação, elaboração de peças gráficas, gestão de eventos, ações culturais, dentre outros.

- **Observações:** Os membros participantes das capacitações serão motivados a participar dos treinamentos, sendo essa uma obrigação para continuar atuando na referência, e a equipe organizadora terá o compromisso de reservar o espaço, de oferecer recursos tecnológicos e didáticos, de confeccionar certificados, dentre outras estratégias gerenciais.

5.3.4.3 Treinamento dos usuários

- **Recomendação 19:** Promover treinamentos contínuos, a serem executados conforme estabelecido em um plano de capacitação para usuários.

- **Fundamentos:** Sustentou-se, principalmente, nas recomendações de Figueiredo (1994), Hockey (2016) e Hervieux e Tummon (2018) e nas diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a,

2017b) sobre a prática dos treinamentos, além dos relatos de alguns participantes sobre a composição dos planos de treinamentos.

- **Descrição:** Para atender a essa recomendação, é fundamental estabelecer um plano de capacitação que contemple tanto as necessidades da equipe interna quanto dos usuários. O objetivo do plano é fortalecer a característica educativa do SR, sobretudo com o propósito final de despertar o senso crítico, a reflexão, a aprendizagem e a autonomia do aluno, professor ou outro colaborador da instituição. O plano pode ser composto por diferentes modalidades de treinamentos (cursos, oficinas, palestras, dentre outras) e com temáticas distintas, relacionadas aos interesses de cada usuário. Recomenda-se que os planos sejam formalizados sob demanda, ou seja, com manifestação de interesse de um grupo de participantes, mas isso não inviabiliza a execução dos planos permanentes, realizados em intervalos de seis meses (para bibliotecas com fluxo grande de alunos, professores e demais colaboradores). Novos treinamentos podem ser acrescidos aos planos, à medida que a avaliação com os usuários vá identificando tais necessidades. Sugere-se, assim, dialogar, constantemente, com os usuários para saber o que gostariam que fosse incrementado na agenda de treinamentos. Na composição formal dos planos, é recomendado seguir a seguinte estrutura: tipo de treinamento (curso, oficina, palestra, dentre outros), temática, objetivo, público-alvo, data de execução, ministrantes, recursos demandados e avaliação.

- **Observações:** Os planos de capacitação, ao iniciarem as suas atividades operacionais, serão enviados à frente que atua com o marketing, tendo em vista proceder com as atividades de divulgação.

- **Recomendação 20:** Diversificar a oferta de treinamentos para os diferentes perfis de usuários da instituição.

- **Fundamentos:** Sustentou-se, principalmente, nas recomendações de Figueiredo (1994), Hockey (2016) e Hervieux e Tummon (2018) e das diretrizes da ALA/RUSA (2013, 2017a, 2017b) sobre a prática dos treinamentos, além dos relatos de alguns participantes sobre a composição dos planos de treinamentos.

- **Descrição:** Os treinamentos oferecidos aos usuários deverão considerar as necessidades de cada grupo de usuário. No caso da biblioteca universitária, em linhas gerais, os usuários compõem o tripé: alunos, professores e auxiliares administrativos. Em todos os grupos, diferentes tipos de treinamento (cursos, palestras, oficinas, dentre outros) devem ser oferecidos. Para os alunos e professores, as temáticas abordadas podem ser: prática da pesquisa, ética na pesquisa, plágio, normas bibliográficas, gerenciadores de referência, busca em base de dados, redação científica, softwares para coleta e análise de dados, funcionalidades/preenchimento do LATTES e do ORCID, práticas educativas, dentre outras.

Para os professores e auxiliares administrativos, são sugeridas temáticas como: relações no trabalho, ética, normas de etiqueta e postura, comunicação, dentre outras.

- **Observações:** A execução dos treinamentos está condicionada à oferta de infraestrutura tecnológica, cabendo à equipe organizadora reservar o espaço, oferecer recursos tecnológicos e didáticos, confeccionar certificados, dentre outras estratégias gerenciais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa abordou a temática do SR em bibliotecas universitárias do ponto de vista da sua gestão e à luz das diretrizes da ALA/RUSA. Por meio da análise dessas diretrizes e do questionário aplicado a 75 bibliotecas universitárias brasileiras, foi possível diagnosticar a realidade, apontando 20 recomendações que podem contribuir para embasar o planejamento e a execução dos projetos de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR dessas bibliotecas. O objetivo geral do estudo foi correlacionar as ações de gestão no que se refere à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR das bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da ALA/RUSA.

Com base no objetivo geral, os resultados revelaram dez ações que podem ser realizadas nas bibliotecas universitárias, voltadas para qualificar o SR, de modo a garantir a satisfação do usuário, utilizando a diversidade de tecnologias e formatos para disponibilização da informação. Para implementar o serviço, prevaleceram ações de integração de tecnologias (1) e interação entre usuários e equipe (2), que precisa estar qualificada para executar os atendimentos. Com vistas a avaliar o serviço, destacaram-se ações sobre o elemento que está sendo avaliado (3) e o modo como as práticas avaliativas são realizadas (4). Visando a manter o serviço, têm-se as ações de divulgação e visibilidade do serviço (5), com destaque o uso das redes sociais, a privacidade do usuário (6) e o compartilhamento de recursos (7). Já para reestruturar o serviço, faz-se necessário selecionar a equipe (8) e qualificar a equipe (9) e os usuários (10), por meio dos treinamentos.

Em resposta ao primeiro objetivo específico, na seção 2.1, buscou-se refletir sobre os conceitos e as características do SR das bibliotecas universitárias, descrevendo uma visão histórica do serviço e o papel do bibliotecário responsável por esse serviço. Inicialmente focado em acolher e indicar obras aos leitores, somente no século XX o serviço assumiu também uma função educativa e de promoção de uso dos recursos e serviços informacionais, sobretudo ao incorporar as tecnologias digitais em suas atividades. Em relação às diretrizes da ALA/RUSA, que estão originalmente pautadas nos estudos de Grogan (2001), verificou-se que, nas bibliotecas universitárias, o serviço direciona-se à assistência, ao aconselhamento e à instrução dos usuários, dando-lhes acesso a todas as formas de conhecimento registrado. Para tanto, conforme estabelecido nas diretrizes da ALA/RUSA, o bibliotecário de referência adquire habilidades gerenciais, estabelecendo políticas no formato de normas e procedimentos que garantam a padronização e a consistência do serviço, assim como também terá o compromisso de proporcionar a melhoria contínua do serviço oferecido, em especial, com a realização de avaliações

periódicas. Nessa perspectiva, o serviço vai ao encontro do postulado de Ranganathan (2009), quando o autor declarou ser a biblioteca um organismo em crescimento e, assim, precisa se reestruturar e se adaptar às tecnologias que vão surgindo.

Com isso, foi possível concluir que o SR caracteriza-se, sobretudo, por oportunizar a interação entre dois agentes (bibliotecário e usuário) na busca por informação, o que exige a formação de equipe especializada para garantir um atendimento cordial e de auxílio à pesquisa. Além disso, com o desenvolvimento tecnológico, esse serviço vai se ampliando, de modo a atender as necessidades e preferências dos usuários, como também tem se tornado uma oportunidade de promoção de uso da biblioteca, ou seja, por meio do SR, amplia-se a sintonia entre biblioteca e o seu público.

Como resposta ao segundo objetivo específico, ou seja, “descrever os elementos que caracterizam o SR sob o ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação, a partir das diretrizes da ALA/RUSA”, a seção 2.2 apresentou o conteúdo das diretrizes internacionais, com foco nas diretrizes da ALA/RUSA e direcionando-as ao SR das bibliotecas universitárias. Os resultados indicaram dez elementos principais que compõem o SR, a saber: 1) para a implementação: a integração do serviço presencial com o digital, as interações entre usuários e equipe e as competências dos membros da equipe; 2) para a avaliação: os tipos de avaliação e a privacidade do usuário; 3) para a manutenção do serviço: a continuidade do serviço e as parcerias para um serviço cooperativo; e 4) para a reestruturação: a seleção da equipe, os treinamentos da equipe e os treinamentos dos usuários.

A integração e as interações durante o atendimento exigem o uso de diferentes tecnologias, as quais atuarão em conjunto, com o propósito de atender as preferências dos usuários. As competências da equipe, além de serem necessárias para garantia da informação procurada pelo usuário, são necessárias no estabelecimento de ações que visem à melhoria do serviço, tais como: o modo e quais elementos serão avaliados no serviço, as estratégias para fidelizar os usuários e as parcerias entre instituições, visando à cooperação. Por fim, a seleção da equipe e os treinamentos também constituem ações de melhoria; no entanto, diferente das demais, elas requerem uma mudança estrutural do serviço, com intervenções profundas, que demandem planejamento prévio, a envolver a gestão do serviço ou da biblioteca.

Respondendo ao terceiro objetivo específico, na seção 2.3, foram exploradas as cinco leis da Biblioteconomia, formuladas por Ranganathan, identificando correlações entre as leis e o SR. No que se refere à primeira lei, os livros são para usar, conforme proferido por Ranganathan (2009), o SR oferece estratégias de acolher, disponibilizar e divulgar o que é oferecido, treinando e auxiliando os usuários nas suas buscas, tendo em vista fortalecer a difusão e o uso do serviço. Quanto à segunda lei, a cada leitor o seu livro, fundamenta-se

que todos são iguais no acesso ao conhecimento registrado nos livros e disponibilizado nas bibliotecas; logo, o SR presta atendimento alinhado às necessidades de cada usuário, eliminando-se qualquer tipo de discriminação ou atitude que impeça o acesso igualitário. Na terceira lei, a cada livro o seu leitor, é mencionado o compromisso da biblioteca com o uso dos livros e a geração de novos conhecimentos. Assim, o SR busca relacionar as necessidades dos usuários com a informação registrada nos recursos informacionais, potencializando o uso. Quanto à quarta lei, poupe o tempo do leitor, depreende-se a importância das estratégias de representação da informação no acervo, tais como o uso das entradas de catalogação, a sistematização do acervo, os instrumentos de sinalização, dentre outras. No entanto, assim como na terceira lei, segundo Ranganathan (2009), a maior preocupação está no SR, ou seja, o auxílio oferecido ao usuário, tendo em vista torná-lo mais familiarizado com o uso dos recursos para busca da informação. Por fim, no que tange à quinta lei, a biblioteca é um organismo em crescimento, constata-se que a equipe de pessoal para atuar no atendimento ao usuário constitui o ponto principal abordado nessa lei. Isso porque são os membros dessa equipe que atuarão com domínio de conhecimento, com criatividade e com motivação para que o serviço esteja em constante aperfeiçoamento e expansão, de modo a acompanhar o crescimento da própria biblioteca.

A partir dos resultados alcançados com a exploração das leis de Ranganathan, constatou-se que, em todas as cinco leis, o SR é mencionado e destacado. Portanto, foi reforçada a declaração de que esse serviço constitui a própria essência das bibliotecas, tal como mencionado por Grogan (2001) e Ranasinghe (2012). Evidenciou-se que as leis servem de fundamento para embasar a constituição do SR, que está em constante expansão e é orientado, sobretudo, para garantir o acesso e o uso da informação pelo usuário.

Para atender ao quarto objetivo específico da tese, ou seja, “realizar um diagnóstico do SR das bibliotecas universitárias brasileiras, à luz das diretrizes da ALA/RUSA”, a seção 5.2 apresentou os resultados obtidos com a aplicação do questionário, evidenciando um cenário diversificado do SR das universidades investigadas. Alguns pontos desse diagnóstico merecem destaque, tais como: bibliotecas que ainda não implementaram o serviço, ou bibliotecas que possuem o serviço, mas precisam melhorá-lo ou ampliá-lo, sobretudo no que tange ao uso de recursos tecnológicos digitais e à disponibilização de equipe capacitada para o desempenho das diversas atividades exigidas no SR. Com o levantamento dessa realidade e mesmo com os problemas identificados, notou-se que há esforços das bibliotecas no estabelecimento de uma estrutura particular para o serviço digital, podendo ele ser integrado ao presencial, com os mesmos colaboradores, ou se manifestar como um serviço independente do presencial, com equipe diversificada no

atendimento, presença de bibliotecário e aproveitamento dos recursos digitais, sobretudo os canais de interação.

Para garantir a ampliação do SR, foi destacada a importância de aproveitar os recursos tecnológicos, que são necessários para criação dos canais de comunicação em seus vários formatos, sejam eles síncronos (telefone, chat, webconferências, dentre outros) quanto assíncronos (e-mail, redes sociais, formulário web, dentre outros). A ampliação do serviço também depende da oferta de recursos humanos, que são essenciais para ampliar o número de colaboradores que atuam nas diferentes equipes, com habilidades específicas para atender as demandas, tais como: domínio de tecnologias (uso de software e aplicativos), habilidades comunicativas (saber se pronunciar e ouvir) e habilidades sociais (respeito às diferenças culturais e entender o contexto de vida do usuário).

Por fim, para atender ao quinto objetivo específico, foram identificados, sobretudo na seção 5.2.6, os desafios enfrentados na gestão do SR pelas bibliotecas universitárias, a partir das diretrizes, e os avanços que foram implementados. A partir dos resultados, evidenciou-se que a escassez de recursos humanos (número insuficiente de membros para compor a equipe de referência) e a falta de integração entre a equipe e os setores da instituição constituem os desafios recorrentes. Já a execução de treinamentos/capacitações, o uso dos recursos digitais (sobretudo das redes sociais) e a realização de ações culturais para estimular o uso do serviço foram considerados como os principais avanços.

Observou-se que a maioria dos desafios está relacionada, sobretudo, ao fator humano, ou seja, aos recursos humanos, que são essenciais para formação de equipe treinada para atuar no SR. A indicação é que a equipe seja distribuída em três frentes de trabalho, tendo em vista a diversificação de atividades que permeia esse serviço, a saber: atendimento à pesquisa, treinamentos e promoção do serviço. O atendimento à pesquisa constitui um componente básico do SR e, em conjunto com o treinamento, reforça a sua característica educativa, sendo essas frentes beneficiadas com o uso de diferentes tecnologias e são complementadas com a prática de eventos e ações culturais, que buscarão aumentar a sintonia entre biblioteca e seus públicos.

Retornando à questão de pesquisa, que orientou este estudo, constatou-se que, dentre as ações adotadas pelas bibliotecas brasileiras para implementar o serviço e que fazem interlocução com as diretrizes da ALA/RUSA, tem-se a interação entre usuários e a equipe. Já a integração de tecnologias para fundir serviço presencial e digital e a equipe competente e treinada não estão alinhadas às diretrizes, visto que não há uso diversificado de recursos tecnológicos. Outro ponto não alinhado às diretrizes refere-se à insuficiência do número de membros que compõe a equipe do SR, bem como o baixo nível de capacitação desses colaboradores para realizar as atividades requeridas. Quanto à avaliação do serviço,

a privacidade do usuário está alinhada às diretrizes, pois os dados pessoais dos usuários são preservados, ao passo que os tipos de avaliação não estão adequados ao que dispõe as diretrizes, em especial por não explorarem os métodos de avaliação qualitativa. No âmbito da manutenção, as ações de divulgação e visibilidade estão correlacionadas às diretrizes, porque as bibliotecas valorizam o plano de marketing e adotam estratégias de dar visibilidade ao que é oferecido, ao passo que o compartilhamento de recursos, embora existente, não atende, integralmente, as diretrizes, visto que as bibliotecas não compartilham as interações da entrevista de referência. Ao final, quanto à reestruturação do serviço, os treinamentos para os usuários e para a equipe estão correlacionados às diretrizes, pois há oferta diversificada de treinamentos; porém, a seleção da equipe não se alinha por haver escassez de membros e falta de processos de seleção mais rigorosos.

Por fim, concluiu-se que o SR caracteriza-se como heterogêneo entre uma instituição e outra e há esforços para ampliar e melhorar continuamente a oferta do serviço prestado aos usuários, sendo apontadas 20 recomendações para fortalecer o serviço. Com a conclusão da pesquisa, entende-se que a hipótese foi confirmada em sua integridade. Com a hipótese confirmada, pode-se afirmar que *“O SR das bibliotecas universitárias brasileiras atende, parcialmente, às recomendações da ALA/RUSA. Isso porque, das dez ações identificadas, cinco estão alinhadas às diretrizes analisadas: a interação entre usuários e a equipe (implementação), a privacidade do usuário (avaliação), divulgação e visibilidade (manutenção) e os treinamentos para os usuários e para a equipe (reestruturação)”*. Tanto o que está adequado às diretrizes como o que não está em conformidade é descrito como produto desta pesquisa, por meio das 20 recomendações propostas, considerando a necessidade de implementar, avaliar, manter ou reestruturar esse serviço nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Este estudo apresentou algumas limitações, das quais se destacam: 1 - deficiência do questionário em não investigar as razões da inexistência do SR e 2 – a fim de garantir o anonimato integral dos participantes, não foi possível verificar a qual contexto socioeconômico (município, estado e região) os participantes estavam inseridos. No caso da primeira limitação, mesmo passando pelo pré-teste, não foi identificada essa lacuna no questionário. Talvez, pelo fato dessa informação não constituir o foco da pesquisa, ou ainda por falsos pressupostos dos validadores, ao acreditarem que não haveria, no Brasil, biblioteca sem SR, visto que a literatura menciona que o SR é a própria essência da biblioteca. A segunda limitação impossibilitou justificar a heterogeneidade do serviço, atribuindo-a a fatores econômicos, culturais e sociais, embora esse também não fosse o foco da pesquisa.

Tendo em vista essas limitações, constataram-se lacunas que indicam a proposição de estudos futuros. Sugere-se a aplicação de um novo questionário que levante

as razões pelas quais algumas bibliotecas não possuem o SR. Outro estudo poderá, também, identificar a origem dos participantes, investigando a interferência dos fatores contextuais (sociais, culturais e econômicos) no SR, podendo, assim, comparar o serviço por cidades, estados e regiões. Esses resultados poderiam contribuir para orientar a implementação de políticas públicas de apoio às regiões brasileiras menos favorecidas.

Ademais, recomenda-se sintetizar o conteúdo de outras diretrizes internacionais, como as da IFLA, e confrontá-las com as da ALA, buscando obter outros elementos do SR que não foram identificados neste estudo, pesquisa que poderia ser desenvolvida *in loco*, por meio de entrevista com os gestores dessas instituições. Outro estudo pertinente seria utilizar esses instrumentos (questionários) oriundos das diretrizes para analisar a realidade do SR das bibliotecas de outros países e comparar esses contextos com o do Brasil, de modo a propor melhorias para as instituições dos países investigados.

Por fim, com os resultados e as conclusões do estudo, há avanços para a área da Biblioteconomia no sentido de que a realidade brasileira do SR de bibliotecas universitárias foi mapeada, em comparação com diretrizes internacionais. A partir de então, espera-se que os gestores dessas bibliotecas possam utilizar as recomendações aqui propostas como subsídio para o desenvolvimento de projetos voltados ao fortalecimento do SR, com economia de recursos, agilidade nos processos de trabalho e qualificação dos resultados. O desejo é que, com esta pesquisa, os desafios possam ser superados e que seja constituído um serviço de qualidade e excelência, utilizando, sobretudo, o potencial das tecnologias digitais e a criatividade das equipes que atuam no serviço.

Este estudo apresentou a temática do SR nas bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da ALA/RUSA e do ponto de vista gerencial, abordando a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação desse serviço. As recomendações propostas manifestaram-se como a principal contribuição social e inovacional da tese, na crença de que as bibliotecas utilizem-nas como subsídio para ampliar e qualificar o serviço.

REFERÊNCIAS

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

ADEOYE, Azeez Adebamgbala; OLADOKUN, Taofeek Abiodun; OPALERE, Esther. Readiness for Digital Reference Services: a Survey of Libraries in Ibadan Metropolis, Nigeria. **International Information & Library Review**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 1-10, jan./jun. 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Azeez-Adeoye/publication/345817010_Readiness_for_Digital_Reference_Service_a_survey_of_Library_in_Ibadan_Metropolis_Nigeria/links/60421f1d92851c077f18be99/Readiness-for-Digital-Reference-Service-a-survey-of-Library-in-Ibadan-Metropolis-Nigeria.pdf. Acesso em: 22 nov. 2022.

AIYER, Sivaswamy. Prefácio. *In*: RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. p. 01-30.

ALAWADHI, Suha; AL-DAIHANI, Sultan. Marketing academic library information services using social media. **Library Management**, [S. l.], v. 40, n. 3/4, p. 228-239, mar./abr. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-12-2017-0132>. Acesso em: 23 nov. 2022.

ALI, Nusrat; SHOAI, Muhammad; ASAD, Iqbal Hussain. Research is scientific capital: the role of university libraries in higher education institutions. **Philosophy and Practice of the Library**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 1-12, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5116/>. Acesso em: 22 nov. 2022.

ALMEIDA, Josiana Florêncio Vieira Régis de; MELLO, Josiane. A prática do serviço de referência em uma biblioteca universitária à luz da teoria de criação do conhecimento organizacional de Nonaka e Takeuchi. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 84-108, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/561/989#>. Acesso em: 03 jan. 2021.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 2002, Recife. **Anais [...]**. Recife: UFPE, 2002. p. 01-15. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4097>. Acesso em: 15 fev. 2022.

AMEEN, Kanwal. COVID-19 pandemic and role of libraries. **Library Management**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 01-04, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-01-2021-0008/full/html>. Acesso em: 24 nov. 2022.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Ala International Member Survey**. Chicago, 2010. Disponível em: https://web.archive.org/web/20061113151102/http://www.ala.org/ala/ourassociation/governin_gdocs/aheadto2010/international.htm. Acesso em: 21 jan. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Definitions of Reference**. Chicago, 2008b. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 09 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago, 2013. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 9 out. 2022.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Cooperative Reference Services**. Chicago, 2006b. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>. Acesso em: 09 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago, 2017b. Disponível em: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 13 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users**. Chicago, 2006a. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 09 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Health and Medical Reference Guidelines**. Chicago, 2015. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>. Acesso em: 12 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Measuring and Assessing Reference Services and Resources: a guide**. Chicago, 2008a. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide>. Acesso em: 10 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Professional Competencies for Reference and User Services Librarians**. Chicago, 2017a. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. Acesso em: 12 out. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Strategic Plan**: to be revised in 2019-2020. Chicago, 2020. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/about/strategic-priorities>. Acesso em: 29 nov. 2020.

ANDERSON, Patrícia *et al.* Enhancing library impact through technology. **Medician Library Association**, [S. l.], v. 103, n. 4, p. 222-231, out. 2015. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4613389/>. Acesso em: 02 fev. 2022.

ANJOS, Cláudia Regina dos; CALIXTO, Ana Paula da Cruz; MARTINS, Robson Dias. Reflexões sobre o papel do bibliotecário de referência na transferência da comunicação científica. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 12-18, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16477>. Acesso em: 18 mar. 2023.

ANYIM, Sabedoria. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 17, n. 93, p. 01-22, dez. 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1793/>. Acesso em: 20 jan. 2022.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BANDYOPADHYAYI, Aditi; BOYD-BYRNES, Mary Kate. Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? **Reference Services Review**, [S. l.], v. 44, n. 4, p. 596-626, maio 2016. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/RSR-02-2016-0012>. Acesso em: 22 maio 2019.

BANKS, Julie; PRACHT, Carl. Reference Desk Staffing Trends: a survey. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 48, n. 1, p. 54–59, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20864992>. Acesso em: 04 mar. 2022.

BARBOSA, Alice Príncipe. **Novos rumos da catalogação**. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1979.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARO, Emmanuel; EFE, Bueaty; OYENIRAN, Gboyega. Reference inquiries received through different channels The challenges reference librarians face in university libraries in Nigeria. **Reference Services Review**, [S. l.], v. 42, n. 3, p. 514-529, ago. 2014. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-09-2013-0049/full/html?skipTracking=true>. Acesso em: 01 maio 2020.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [S.n.], 2003.

BARRY, Eithne *et al.* Virtual Reference in UK Academic Libraries: the Virtual Enquiry Project 2008-09. **Library Review**, [S. l.], v. 59, n. 1, p. 40-55, fev. 2010. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242531011014673/full/html?skipTracking=true>. Acesso em: 19 out. 2022.

BOSQUE, Darcy *et al.* Beyond awareness: improving outreach and marketing through user surveys. **Reference Services Review**, [S. l.], v. 45, n. 1, p. 04-17, fev. 2017. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-02-2016-0009/full/html>. Acesso em: 21 abr. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 06 maio 2023.

BRATKOWSKI, Rosângela Haidê; OLIVA, Aglaé Castilho. Proposta de uma política para o serviço de referência assíncrono. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. p. 01-12. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5407>. Acesso em: 16 fev. 2022.

CALDERÓN, Adolfo Ignacio. Universidades mercantis: a institucionalização do mercado universitário em questão. **Perspectivas**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 61-72, mar. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/spp/a/k4TVwx6cyh7JyxJgQ53snyL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 fev. 2022.

CASARIL, Carlos Cassemiro. Importância das universidades públicas para a economia local e regional: o caso da Unioeste e UTFPR em Francisco Beltrão, PR. **Geosul**, Florianópolis, v. 34, n. 70, p. 286-314, jan./abr. 2019. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/geosul/article/view/2177-5230.2019v34n70p286>. Acesso em: 20 fev. 2022.

CHAPUTULA, Aubrey Harvey; MUTULA, Stephen. eReadiness of public university libraries to use mobile phones in the provision of library and information services. **Library Hi Tech**, [S. l.], v. 36, n. 2, p. 270-288, fev. 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-10-2017-0204/full/html>. Acesso em: 23 mar. 2021.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (CBBU). **Sobre a CBBU**. São Paulo, 2022. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/sobre-a-cbbu/>. Acesso em: 15 fev. 2022.

CORDEIRO, Eliana de Cássia Aquareli; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. Bibliotecas universitárias em tempos de avanços tecnológicos: os novos serviços de referência à disposição do usuário na Biblioteca Johannes Rüdiger Lechat do IQSC/USP. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: USP, 2008. p. 01-12. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4342>. Acesso em: 16 fev. 2022.

COSTA, Márcia Cordeiro. Estudo de usuários no serviço de referência e informação da Biblioteca Pública Benedito Leite: relato de experiência vivenciada na disciplina Referência no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 32, n. 1, p. 23-30, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/105837>. Acesso em: 18 maio 2023.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. **Acesso e uso da informação em Sistemas de Bibliotecas Universitárias Federais para usuários da Educação a Distância**. 2020. 303f. Tese (Doutorado em Gestão e Organização do Conhecimento) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/34277/1/TESE%20MARIA%20ELIZABETH%20%20-%20MEOC.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2023.

COSTA, Rosiane da Silva; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Informação mediada como instrumento de transformação social. **RICI**: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 12, n. 2, p. 361-384, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8873>. Acesso em: 3 dez. 2021.

CÔTÉ, Maryvon; KOCHKINA, Svetlana; MAWHINNEY, Tara. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 56, n. 1, p. 36-46, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6091>. Acesso em: 12 abr. 2021.

COX, John. The higher education environment driving academic library strategy: a political, economic, social and technological analysis. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 47, n. 1, p. 1-7, jan. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301105>. Acesso em: 14 fev. 2022.

CRESWELL, John. **Research design**: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 4th ed. Los Angeles: Sage, 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 220-245, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/60236>. Acesso em: 18 jun. 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Rafaela Carolina da; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 1-19, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8664478>. Acesso em: 24 nov. 2022.

DICIONÁRIO ELETRÔNICO DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Diretriz**. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/diretriz/>. Acesso em: 21 jan. 2021.

DUARTE, Yaciara Mendes. A sociedade da desinformação e os desafios do bibliotecário em busca da biblioteconomia social. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. p. 67-82.

DUNCAN, Adrian Patrick; DURRANT, Fay. An assessment of the usability of the University of the West Indies Main Library's website. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 33, n. 3, p. 590-599, jun. 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EL-11-2013-0207/full/html>. Acesso em: 12 dez. 2021.

DUPAS, Maria Angélica *et al.* Serviço de referência da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos: implantação de bases locais. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., 1996, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: UFPR, 1996. p. 805-814. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/4786>. Acesso em: 15 fev. 2022.

ECKEL, Edward. Fostering Self-Regulated Learning at the Reference Desk. **Reference User Services**, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 16-20, mar. 2007. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20864791>. Acesso em: 23 fev. 2022.

EKWELEM, Vicent *et al.* Evaluation of Online Reference Services: Reflections from Nigeria Academic Libraries. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 17, n. 77, p. 1-20, dez. 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1777/>. Acesso em: 02 mar. 2023.

FAQUETI, Marouva Fallgatter; ALVES, Maria Bernardete Martins. Wikis e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 2006, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2006. p. 01-15. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5757>. Acesso em: 15 fev. 2022.

FAROOQ, Muhammad Umar *et al.* Current and required competencies of university librarians in Pakistan. **Library Management**, [S. l.], v. 37, n. 8/9, p. 410-425, nov. 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-03-2016-0017/full/html>. Acesso em: 20 nov. 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Grupo Cooper**. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.febab.org/cbbu/grupo-coopera/>. Acesso em: 23 nov. 2022.

FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. 223f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129180>. Acesso em: 10 jan. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992.

FIGUEIREDO, Nice. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 175-199, jul./dez. 1974. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/88668>. Acesso em: 18 out. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. Serviço de referência/informação em sistemas/redes de Bibliotecas Universitárias: subsídios para projeto de implantação. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 3., 1989, Belém. **Anais [...]**. Belém: UFPA, 1989. p. 130-150. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/3578>. Acesso em: 15 fev. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1994.

GERARDIN, Julie; YAMAMOTO, Michele; GORDON, Kelly. Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 47, n. 4, p. 324-332, abr. 2008. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20864937>. Acesso em: 23 jul. 2022.

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

GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Planejamento estratégico**. [S. l.], 2012. Disponível em:

http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/12/docs/glossario_revisao_ii-a.pdf. Acesso em: 21 jan. 2021.

GONNERMAN, Kasia; JOHNSON, Ken. Peer reference assistants in a small liberal arts college: case study. **Reference Services Review**, [S. l.], v. 44, n. 3, p. 292-308, mar. 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-11-2015-0048/full/html>. Acesso em: 01 maio 2023.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, [S. l.], v. 1, n. 2-3, p. 74-81, jul./ago. 1876.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GROOTE, Sandra; SCOULAS, Jung. Impact of COVID-19 on the use of the academic library. **Reference Services Review**, [S. l.], v. 49, n. 4, p. 281-301, abr. 2021. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-07-2021-0043/full/html>. Acesso em: 20 maio 2023.

GUL, Sumeer; BANO, Shohar. Smart libraries: an emerging and innovative technological habitat of 21st century. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 37, n. 5, p. 01-14, maio 2019. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EL-02-2019-0052/full/pdf?casa_token=jms_XxsLpkkAAAAA:nzyhGykoq_0de7LM6jRTsFSxNaX8R7o7pDq0Dp-OXfePyqnLc1lqk1BfJ47Va-oySeGTirSxhLKb5wA4miQv00XO_fVOdM-j9R_H-W5VhGvE2hPw4Rwl7w. Acesso em: 26 out. 2022.

HENRY, Débora; NEVILLE, Tina. Testing Classification Systems for Reference Questions. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 47, n. 4, p. 364-373, abr. 2008. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20864944>. Acesso em: 21 jan. 2023.

HERVIEUX, Sandy; TUMMON, Nikki. Let's chat: the art of virtual reference instruction. **Reference Services Review**, [S. l.], v. 46, n. 4, p. 529-542, nov. 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-07-2018-0060/full/html>. Acesso em: 12 jun. 2021.

HOCKEY, Júlie Michelle. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, [S. l.], v. 37, n. 3, p. 125-135, mar. 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-04-2016-0021/full/html>. Acesso em: 22 jun. 2023.

HOWES, Lydia *et al.* Adapting to remote library services during COVID-19. **Medical referral services**, [S. l.], v. 40, n. 1, p. 35-47, fev. 2021. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763869.2021.1873616>. Acesso em: 22 nov. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Programa de Comutação Bibliográfica**. Brasília, 2022. Disponível em: <http://comut.ibict.br/comut/do/index?op=filtroForm>. Acesso em: 11 fev. 2022.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **About IFLA**. Haia, 2017a. Disponível em: <https://www.ifla.org/about>. Acesso em: 04 fev. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **About the Reference and Information Services Section**. Haia, 2017c. Disponível em: <https://www.ifla.org/about-the-reference-and-information-services-section>. Acesso em: 03 fev. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Action plan and RESOURCE REQUEST FORM for Professional Units 2018 – 2019**. Haia, 2018. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/riss-action-plan-2018-19.pdf>. Acesso em: 04 fev. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Digital Reference Guidelines**. Haia, 2002. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>. Acesso em: 04 fev. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Library Services Division**. Haia, 2017b. Disponível em: <https://www.ifla.org/library-services>. Acesso em: 04 fev. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Public Library Guidelines**. Haia, 2006. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>. Acesso em: 03 fev. 2021.

JAMESON, Jodi; NATAL, Gerald; NAPP, Jhon. Evolving and enduring patterns around student use and perceptions of academic library reference services. **College & Research**, [S. l.], v. 80, n. 03, p. 366-385, mar. 2019. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/17116/18844>. Acesso em: 18 mar. 2023.

JOHNSON, Anna Marie. Connections, Conversations, and Visibility: How the Work of Academic Reference and Liaison Librarians Is Evolving. **Reference & User Services Quarterly**, [S. l.], v. 58, n. 2, p. 91-102, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6929/9382>. Acesso em: 25 out. 2022.

KHAN, Asad *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians in Pakistan. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 35, n. 6, p. 01-20, jun. 2017. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-05-2016-0112>. Acesso em: 22 maio 2023.

KHOBRADE, Amol Dewaji; LIHITKAR, Shalini. Evaluation of Virtual Reference Service Provided by IIT Libraries. **Journal of Library & Information Technology**, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 23-28, jan. 2016. Disponível em: <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/9150>. Acesso em: 10 abr. 2023.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação dos serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, Barbara Julia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa em uma biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Interciencia, 2005.

LENKART, Joe; YU, Jen-Chien. Specialized Reference Services at Illinois: Reference Transactional Analysis and Its Implications for Service Providers and Administrators. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 56, n. 4, p. 268- 276, abr. 2017. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/90009989>. Acesso em: 12 out. 2022.

LETRARI, Maria Aparecida dos Santos; ZWARETCH, Natali Silvana; ZANINELLI, Neide Maria. Atendimento on-line por meio do chat: um serviço de referência 2.0 da Biblioteca Central da UEL. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais** [...]. Gramado: UFRGS, 2012. p. 1329-1338. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5975>. Acesso em: 16 fev. 2022.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. 2018. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-BB2HRV>. Acesso em: 23 abr. 2022.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 1-23, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336/1203>. Acesso em: 16 mar. 2023.

LIMA, Laurimar Damasceno *et al.* Serviço de referência: análise em uma biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 01-20, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/41792>. Acesso em: 21 out. 2022.

LIMA, Mathes Henrique Barbosa; FREITAS, Lorena Carvalho de; SOUZA, Neusa Balbina de. Serviço de referência: a humanização no trabalho do profissional da informação. *In*: CERVERÓ, Aurora Cuevas *et al.* (coord.). **Investigación en Información, documentación y sociedad: perspectivas y tendencias**. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, 2017. p. 46-60.

LI, Hong; CHEN, Icon Zhenying; GUO, Quanzhen. The Evolution and Approaches of Information Analysis Service of University Libraries in China. **Science & Technology Libraries**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 1-14, jan./jun. 2020. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0194262X.2020.1830921?casa_token=x81SgAHYgtYAAAAA%3AU1JxuYc3GYcT38fF2uWN0oLRnPwcUf72cRlbg8AqocyqeyuD9QcpyAkRKVHAMVyos_jsBd41Tt1HlrE&journalCode=wstl20. Acesso em: 27 out. 2020.

LUKMAN, Monica Libertyna; ANDANWERTI, Noeratri; MELIANA, Silvia. The Application of Hybrid Library Concept in Collaboration and Circulation Area of the University Library. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ECONOMICS, BUSINESS, SOCIAL, AND HUMANITIES*, 570., 2021, [S. l.]. **Anais [...]**. [S. l.]: [S. n.], 2021. p. 1090-1096. Disponível em: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icebsh-21/125959496>. Acesso em: 22 jun. 2022.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARCONI, Marília de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marília de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MESERVE, Harry *et al.* Developing a Model for Reference Research Statistics Applying the "Warner Model" of Reference Question Classification to Streamline Research Services. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 48, n. 3, p. 247-258, mar. 2009. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3371/3617>. Acesso em: 22 jan. 2020.

MIGUEL, Marcelo Calderari. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos: SERVQUAL e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 22, n. 2, p. 192-207, abr./jul. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/76317>. Acesso em: 23 nov. 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). **Plataforma e-MEC**. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/>. Acesso em: 01 jan. 2021.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93710?sequence=2>. Acesso em: 22 fev. 2023.

MOTA, Ana Roberta Souza; BORGES, Maria Manuel. Os serviços de referência em bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 363-390, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/158764>. Acesso em: 16 nov. 2022.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; JOB, Ivone. O treinamento de usuários no contexto informacional contemporâneo. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 13., 2004, Natal. **Anais [...]**. Natal: UFRN, 2004. p. 01-10. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5034>. Acesso em: 24 nov. 2022.

MUTULA, Stephen. Reference Services in Research and Knowledge Production. **African Journal of Library, Archives and Information**, [S. l.], v. 25, n. 2, p. 89-90, out. 2015. Disponível em:

<https://www.proquest.com/openview/7b67d3c8925ddddd664ce440da9f45df5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=736345>. Acesso em: 21 jan. 2023.

MWIINGA, Abel Mkulama Thabiso; CHISUNKA-MWILA, Chitundu; DAKA, Kaoma. Use of Digital Reference Services in Selected Academic Libraries in Zambia. **Zambia Journal of Library & Information Science**, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 74-89, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://zajlis.unza.zm/index.php/journal/article/view/40/34>. Acesso em: 25 out. 2022.

NASCIMENTO, Cláudia dos Santos Roberto; RIBEIRO, Gabriela Natale Vicalvi; MIRANDA, Letícia dos Santos. Competências profissionais dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 20, n. 1, p. 143-167, jan./jul. 2021. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/16773/9263>. Acesso em: 14 fev. 2022.

OKOROMA, Nice. Use of social media for modern reference service delivery in academic libraries in Nigeria. **International Journal of Asian Social Science**, [S. l.], v. 8, n. 8, p. 518-527, ago. 2018. Disponível em: <https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/3015>. Acesso em: 24 nov. 2022.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro. **A dimensão técnica da competência informacional**: estudo com bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis, SC. 2014. 205f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129176>. Acesso em: 23 dez. 2022.

OLIVEIRA, Neyva Gonçalves de *et al.* O serviço de referência em bibliotecas universitárias: mudanças e desafios. **Síntese**, Campinas, v. 7, n. 7, p. 1, set. 2019. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/simtec/article/view/10228/5548>. Acesso em: 22 dez. 2022.

ONWUDINJO, Oliver; OGBONNA, Uchenna; NWADIOGWA, Joy. Utilization of Law Library Collections for Improving Academic Performance by Undergraduate Law Students of Nnamdi Azikiwe University, Awka. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 12, n. 23, p. 01-13, dez. 2015. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3206&context=libphilprac>. Acesso em: 22 maio 2021.

OTLET, Paul. **Traité de documentation**: le livre sur le livre. Bruxelles: Éd. Mundaneum Palais Mondial, 1989.

OYEWOLE, Oyewole; OLADEPO, Tope Johnson. Information Needs and Computer Self Efficacy as Factors Influencing Use of Electronic Reference Services by Undergraduates in a Nigerian University. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 15, n. 19, p. 01-31, jun. 2017. Disponível em: <https://core.ac.uk/reader/188114970>. Acesso em: 20 jan. 2023.

PAIVA, Eliane Bezerra; LIMA, Izabel França de. Redimensionamento do serviço de referência na biblioteca universitária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 2004, Natal. **Anais [...]**. Natal: UFRN, 2004. p. 01-14. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4744>. Acesso em: 15 fev. 2022.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2013. Disponível em:

http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236/pdf_9. Acesso em: 03 fev. 2021.

PELLEGRINO, Catarina. Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors. **Reference & User Services**, [S. l.], v. 51, n. 3, p. 272-277, mar. 2012. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/refuserserq.51.3.272>. Acesso em: 11 out. 2020.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf. Acesso em: 20 mar. 2020.

PETERS, Timothy. Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. **Performance Measurement and Metrics**, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 18-27, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Taking-librarians-off-the-desk%3A-one-library-changes-Peters/bc0d1560bf078bb2c7e5a0dae1955575fc9ad2b>. Acesso em: 29 abr. 2021.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO (PPGGOC). **Área de Concentração**. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://ppggoc.eci.ufmg.br/linhas-de-pesquisa/area-de-concentracao/>. Acesso em: 10 fev. 2023.

RANASINGHE, Tharanga Dilruk. **New trends of library reference services**. Colombo: Godage, 2012.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference Service**. 2. ed. London: Asia Publishing House, 1961.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **The five laws of Library Science**. London: Ess Publications, 1931.

RIBEIRO, Larissa Verônica; CHAHINI, Thelma Helena Costa. Tecnologias Digitais de informação e comunicação em biblioteca universitária. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 39331-39346, dez. 2021. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/28331/22424>. Acesso em: 14 fev. 2022.

RIBEIRO, Nivaldo Calixto *et al.* O serviço de referência virtual e as perspectivas da biblioteca universitária da UFLA: nossas experiências e projeções. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 19., 2016, Manaus. **Anais [...]**. Manaus: UFAM, 2016. p. 01-09. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4477>. Acesso em: 19 fev. 2022.

RIZZI, Iuri Rocio Franco. As cinco leis da Biblioteconomia no Brasil. *In: LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela (org.). As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios*. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 30-42.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 175f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/88666>. Acesso em: 22 fev. 2022.

SABBAG, Deise Maria Antonio; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Um clássico sólido para um mundo líquido. *In*: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela (org.). **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia**: reflexões e desafios. São Paulo: Febab, 2016. p. 21-29.

SANTINI, Luciane Alves; BACKES, Luciana; REIS, Juliani. As bibliotecas no contexto da sociedade informacional: a interação no serviço de referência. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2018. p. 63-75. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5212>. Acesso em: 18 fev. 2022.

SANTOS, Clodogil Fabiano Ribeiro dos. **Tecnologias de Informação e Comunicação**. Curitiba: Unicentro, 2014. Disponível em: <http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/bitstream/123456789/830/5/Tecnologias%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2022.

SANTOS, Fabiana Pereira; MACHADO, Luciana Regina de Souza. O papel do bibliotecário de referência na construção do letramento informacional acadêmico: uma prática intersetorial e interdisciplinar. **INCID**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p. 142-163, set. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/76319/87552>. Acesso em: 31 dez. 2020.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: proposta de política aplicada às universidades federais do nordeste brasileiro. 2020. 233f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) - Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 9 fev. 2022.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 1-27, jan. 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1483/1238>. Acesso em: 14 fev. 2022.

SANTOS, Luciana Silva *et al.* O Sistema de Bibliotecas da UEFS e a resignificação do serviço de referência. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 3, p. 15959-15965, mar. 2020. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/8245/7086>. Acesso em: 16 ago. 2022.

SANTOS, Raiane Silva; BARBOSA, João Josué; SOUZA, Sandra Maria Clemente de. Serviço de Referência Virtual: uma proposta de comunicação síncrona e de política de atendimento para a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira – UNESP. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 01-05. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1444/1445>. Acesso em: 03 fev. 2021.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SHERA, Jesse. Foundations of a theory of reference service. *In*: CONFERENCE REFERENCE, RESEARCH AND REGIONALISM, 53., 1966, Austin. **Anais [...]**. Austin: Texas Library Association, 1966. p. 01-53.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueiredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas**, Lisboa, v. 1, n. especial, p. 86-98, jun. 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69067>. Acesso em: 27 out. 2022.

SILVA, Maurício Coelho da *et al.* Proposta de Plano de Marketing para a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 28., 2019, Vitória. **Anais [...]**. Vitória: Febab, 2019. p. 01-05. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/3307>. Acesso em: 23 nov. 2022.

SILVA, Valéria de Assumpção Pereira; BARRETO, Marcia Cortese; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A gestão de qualidade de produtos e serviços em bibliotecas universitárias: relato de caso na UNESP. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6., 1994, Campinas. **Anais [...]**. Campinas: UNICAMP, 1994. p. 319. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/3863>. Acesso em: 15 fev. 2022.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238>. Acesso em: 31 dez. 2020.

SLEBODNIK, Maribeth; RIEHLE, Catherine. Creating Online Tutorials at Y our LibrariesSoftware Choices and Practical Implications. **Libraries Faculty and Staff Scholarship and Research**, [S. l.], v. 49, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20865173>. Acesso em: 12 jan. 2023.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio. 2009. 285f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5471/1/2009 Maria das Graças Soares.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5471/1/2009%20Maria%20das%20Graças%20Soares.pdf). Acesso em: 03 fev. 2021.

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; SOUZA, Sânia Luiz de. Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/52480>. Acesso em: 23 out. 2021.

SPÍNDOLA, Fernanda; MUHL, Laíde; VAZ, Schirlei Teresinha da Silva. Serviço de referência virtual da Hemeroteca da Rede de Bibliotecas da Universidade de Passo Fundo: relato de caso. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 28., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 01-06. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais-2014/>. Acesso em: 18 fev. 2022.

TAMMARO, Ana Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TEIXEIRA, Robson da Silva. O papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 1-18, jan. 2021. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8667336/27754>. Acesso em: 19 fev. 2022.

TEIXEIRA, Robson da Silva; PORTO, Raquel de Melo; LOPES, Rodrigo Otávio. O uso de aplicativos de mensagem nas bibliotecas universitárias: um estudo de caso no serviço de referência da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 2, p. 54-63, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/4477>. Acesso em: 19 jan. 2023.

TETERYCZ, Teresinha. Capacitação de colaboradores de biblioteca no serviço de atendimento ao usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: USP, 2008. p. 01-08. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4366>. Acesso em: 01 fev. 2022.

UM, Xiangming; DIMITROFF, Alexandra; BURCLAFF, Jeanette Jordan Natalie. A Survey and Empirical Study of the Virtual Reference Service in Academic Librarie. **Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 37, n. 2, p. 120-129, mar. 2011. Disponível em: <https://www-sciencedirect-com.translate.goog/science/article/abs/pii/S0099133311000176? x tr sl=en& x tr tl=pt& x tr hl=pt-BR& x tr pto=sc>. Acesso em: 22 nov. 2022.

UNGER, Roberto. A função do bibliotecário de referência nas revisões de literatura em ciências da saúde: prática, necessidade, apoio e inspiração. **Asklepion: Informação em Saúde**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 75-86, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/198116>. Acesso em: 18 mar. 2023.

VASSILAKAKI, Evgenia; GAROUFALLOU, Emmanouel. The impact of Twitter on libraries: a critical review of the literature. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 33, n. 4, p. 795-809, ago. 2015. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-03-2014-0051>. Acesso em: 23 maio 2019.

VASSILAKAKY, Evgenia; PAPACONSTANTINOU, Valentini. A systematic review of the literature informing the emerging roles of library and information professionals. **New World Library**, [S. l.], v. 116, n. 1, p. 37-66, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/NLW-05-2014-0060/full/html>. Acesso em: 18 mar. 2023.

VAZQUEZ, Alice de Amorim Borges. **Serviços de referência e informação em bibliotecas universitárias da América Latina: análise de seus websites**. 203f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) - Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/faed/id_cpmenu/1440/dissertacao_alice_15689006952103_1440.pdf. Acesso em: 27 dez. 2020.

VIGNOLI, Richele Grengre; TOMAEL, Maria Inês. American Library Association (ALA) no Second Life (SL). **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 2, p. 92-108, abr./jun. 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000200007. Acesso em: 21 jan. 2021.

ZANELLA, Cleunice. **Metodologia de estudo de pesquisa em administração**. Florianópolis: UFSC, 2009.

ZAUGG, Holt. The Development, Design, and Implementation of a Library Assessment Framework. **Journal of Library Administration**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 01-17, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/01930826.2020.1820277?needAccess=true>. Acesso em: 22 out. 2022.

ZIKMUND, William. **Business research methods**. 5. ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.

WILSON, Daniel. Web content and design trends of Alabama academic libraries. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 33, n. 1, p. 88-102, fev. 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EL-05-2013-0100/full/html>. Acesso em: 07 ago. 2022.

YEVELSON-SHORSHER, Anna; BRONSTEIN, Jenny. Three Perspectives on Information Literacy in Academia: Talking to Librarians, Faculty, and Students. **College & Research Libraries**, [S. l.], v. 79, n. 4, p. 535-553, abr. 2018. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16728/18235>. Acesso em: 24 nov. 2022.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A - FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS - PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

QUADRO 32 – Formulário utilizado para coleta de dados na pesquisa bibliográfica

Questão a ser procurada	Campo para resposta
Quais as definições para serviço de referência?	
Quais as características do serviço de referência nas bibliotecas universitárias?	
Quais os elementos que compõem o serviço de referência nas bibliotecas universitárias?	
Quais as funções e a importância do serviço de referência nas bibliotecas universitárias?	
Quando surgiu o serviço de referência? E quando ele nasceu nas bibliotecas universitárias?	
Como o serviço de referência foi se desenvolvendo ao longo do tempo no Brasil e no mundo?	
Quais acontecimentos interferiram para o desenvolvimento do serviço de referência nas bibliotecas universitárias?	
Existem relações entre o serviço de referência e as cinco leis da Biblioteconomia?	
O que é mencionado nos estudos que estejam relacionados à implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência em bibliotecas universitárias?	

FONTE: Elaborado pelo autor (2020).

APÊNDICE B - FORMULÁRIO PARA COLETA DE DADOS - PESQUISA DOCUMENTAL

QUADRO 33 – Formulário para coleta de dados na pesquisa documental

Questão a ser procurada	Campo para resposta
O que a ALA tem realizado para instruir as bibliotecas quanto à implementação e melhorias do serviço de referência?	
Existem diretrizes ou recomendações? Em quais anos foram instituídas? Essas diretrizes têm passado por novas edições, ao longo do tempo?	
Das diretrizes existentes e relacionadas ao serviço de referência, quais são as mais adequadas para garantir a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência em bibliotecas universitárias?	
No conteúdo dessas diretrizes, é possível extrair ações práticas que possam ser sistematizadas em um plano de ação para implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência em bibliotecas universitárias do Brasil? Quais as ações?	
No conteúdo dessas diretrizes, é possível extrair elementos a serem investigados em um diagnóstico ou análise direta com bibliotecários (questionário)?	
No conteúdo dessas diretrizes, é possível encontrar correlações com as cinco leis da Biblioteconomia?	

FONTE: Elaborado pelo autor (2020).

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DAS BIBLIOTECAS INVESTIGADAS

Este questionário constitui o principal instrumento de coleta de dados da tese intitulada “Proposta de Plano de ação para o serviço de referência das bibliotecas universitárias brasileiras”, que está sendo desenvolvida pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais. A amostra investigada é composta pelas bibliotecas universitárias estaduais e federais do Brasil, e os sujeitos de pesquisa são os bibliotecários que ocupam cargos de gestores/diretores dessas bibliotecas. Ressalta-se que os dados fornecidos são confidenciais, não havendo necessidade de registrar dados que identifiquem os respondentes e suas instituições. Importante informar, também, que a pesquisa foi formalizada e autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa, estando registrada na Plataforma Brasil.

Para acessar o parecer de aprovação, clique neste link:

<https://drive.google.com/file/d/1wkBzKTKWpEhsOwtz8hcCtZJR8Ph7X2jU/view?usp=sharing>.

Para conhecer o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, clique neste link:
https://drive.google.com/file/d/12xKdu7tLqOB4NrZq2eGVHJyqE_E9LlaO/view?usp=sharing

O questionário está estruturado em seis seções. A primeira, de natureza introdutória, é composta por quatro questões, referentes às informações contextuais, com o fim de identificar a biblioteca e o serviço de referência. As seções seguintes abordam o tema central da tese, contendo 24 perguntas, sendo sete delas abertas com respostas curtas.

Acreditamos que a natureza fechada da maioria das questões facilita o preenchimento deste questionário, demandando, em média, 15 minutos. Agradecemos a sua participação, visto que ela contribuirá para fortalecer os resultados alcançados ao final da tese, sobretudo na constituição do plano de ação, o qual poderá ser utilizado para orientar a gestão do serviço de referência nas bibliotecas universitárias brasileiras. Ressaltamos, também, que as respostas devem ser fornecidas, considerando a realidade de trabalho do serviço de referência antes da pandemia da COVID-19.

Para constituição das perguntas, foram utilizados os fundamentos da literatura sobre o serviço de referência em bibliotecas universitárias em conjunto com as três principais diretrizes estabelecidas pela ALA/RUSA para o serviço de referência. Ressalta-se que, mesmo sem o conhecimento profundo da literatura e das diretrizes, os bibliotecários conseguem responder às questões, visto que a maioria aborda conceitos intuitivos e de recorrência no cotidiano do serviço de referência.

Em quatro seções direcionadas ao tema da tese, estão descritos aspectos relacionados a uma gestão efetiva do serviço de referência, e que podem ser formalizados na constituição de um plano de ação a ser adotado na vivência prática de bibliotecas universitárias. São eles:

- 1 - Implementação do serviço,
- 2 - Avaliação do serviço,
- 3 - Manutenção do serviço e
- 4 - Reestruturação do serviço.

Muito obrigado por sua participação! Em caso de dúvidas, favor enviar mensagem para os responsáveis pela pesquisa. E-mails: professorjorgeufes@gmail.com.br, celiadias@gmail.com e benildes@gmail.com

Após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, você concorda em participar da pesquisa?

- Sim.
 Não.

SEÇÃO I (INTRODUTÓRIA) - INFORMAÇÕES GERAIS

Questão 1 - A que categoria administrativa pertence a sua biblioteca?

- Público-federal. Público-estadual.

Questão 2 - A sua biblioteca oferece serviço de referência?

- Sim. Não.

Questão 3 - O serviço de referência tem uma gestão específica para ele ou a gestão está sob a responsabilidade da própria chefia da unidade de informação?

- Temos uma gestão específica para tratar da referência.
 O serviço de referência, assim como os demais setores da biblioteca, estão sob a responsabilidade da chefia da unidade de informação.

Questão 4 - Quanto à equipe de trabalho que atua na referência, assinale a quantidade de colaboradores atuantes no serviço:

- Um colaborador.
 Dois colaboradores.
 Três colaboradores.
 Quatro colaboradores.
 Cinco ou mais colaboradores.

SEÇÃO II - IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Questão 1 - Quanto à implementação do serviço de referência:

- O serviço de referência foi implementado junto à criação e implementação da Biblioteca.
 O serviço de referência foi implementado em momento posterior à criação da Biblioteca.
 Não tenho informações precisas sobre a origem do nosso serviço de referência.

Questão 2 - Qual o tipo de interação realizado pelo serviço de referência da Biblioteca para auxiliar o usuário na busca por informação?

- Interações face a face (atendimento no balcão).
 Interações remotas (telefone, e-mail, chat, mensagens de texto, mensagens instantâneas etc.).

Questão 3 – Caso seja realizadas interações remotas, por meio de canais de comunicação, assinale quais os tipos: (*Observação: você pode assinalar mais de uma resposta*).

- Telefone.
- E-mail.
- Mensagem de texto.
- Mensagens instantâneas de texto (chat, Whatsapp, MSN).
- Redes sociais.
- Videoconferência.
- Voz sobre IP (*ligação telefônica, via aparelho fixo*).
- Voz sobre IP (*ligação telefônica, via aparelho móvel - celular*).
- Outro: _____

Questão 4 - A equipe ou profissionais que atuam no serviço de referência possuem qual(quais) das competências listadas, a seguir? (*Observação: você pode assinalar mais de uma resposta*).

- Acessar conhecimento e informações relevantes e precisas registradas.
- Avaliar, coletar, recuperar e sintetizar informações de diversas fontes.
- Interagir com colegas e outras pessoas para fornecer consultoria, mediação e orientação no uso de conhecimento e informações.
- Desenvolver conhecimentos apropriados em alfabetização informacional e instrução.
- Promover e demonstrar o valor dos serviços de biblioteca por meio de marketing.
- Avaliar e responder à diversidade nas necessidades do usuário, comunidades e preferências do usuário.
- Investigar, analisar e planejar para desenvolver serviços futuros.

Questão 5 - O serviço de referência digital:

- Está integrado ao presencial.
- Não está integrado ao presencial.
- Não oferecemos o serviço de referência digital.

Questão 6 - No contexto do serviço digital, dentre os recursos de interação, eles são:

- Assíncronos (*envolve o atendimento por meio de tecnologias que não possibilitam uma resposta imediata. Ex.: e-mail, facebook, formulário web etc.*).
- Síncronos (*envolve o atendimento por meio de tecnologias que possibilitam uma resposta imediata. Ex.: chat, webconferência etc.*).
- Ambos.
- Não oferecemos serviço de referência digital.

SEÇÃO III - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Questão 1 - Quanto à avaliação do serviço,

- Realizamos avaliação, considerando a satisfação do usuário, com os resultados da busca.
- Realizamos avaliação, considerando os resultados das buscas no processo de referência.
- Não realizamos avaliação.

Questão 2 – Nas transações de referência (perguntas) que chegam à Biblioteca, no que tange à privacidade dos usuários (colaboradores e usuários finais), a Biblioteca:

- Protege a confidencialidade dos usuários nos dados coletados, retirando os seus identificadores pessoais, mas mantém os dados para fins de avaliação e de estatística.
- Ainda não pensamos sobre como gerenciar esses dados.

Questão 3 - Dos aspectos que podem ser avaliados em um serviço de referência, assinale os que a Biblioteca realiza: (*Observação: você pode assinalar mais de uma resposta*).

- Comportamento dos bibliotecários.

- () Uso de diferentes fontes de informação.
- () Plano de marketing contínuo.
- () O usuário.
- () Os modos de interação e a assistência.
- () Os recursos utilizados para a garantia do acesso.
- () Não realizamos qualquer avaliação.
- () Outro:_____.

Questão 4 – Considerando os aspectos mencionados na questão anterior, e que são avaliados na sua biblioteca, especifique como eles são avaliados e com que frequência:_____.

SEÇÃO IV - MANUTENÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Questão 1 – Com o intuito de estimular a continuidade do uso do serviço de referência, assinale a estratégia mais adotada pela Biblioteca:

- () Valorizamos a comunicação adequada com o usuário, pois ele voltará se for bem atendido.
- () Realizamos convite ao usuário para retornar, ao finalizar um atendimento.
- () Priorizamos a inserção de novos recursos que vão surgindo, a fim de captar os usuários.
- () Recomendamos o uso de novas fontes ou acesso a outras unidades de informação.

Questão 2 – Quanto à realização de parcerias, fortalecendo o serviço de referência cooperativo, a Biblioteca realiza algum tipo? Qual? Se não realiza, por quais motivos?

Questão 3 - A Biblioteca possui um plano de marketing para manter a continuidade e o desenvolvimento do serviço de referência? Se sim, como o plano é executado?

SEÇÃO V - REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Questão 1 – Quanto à organização espacial (infraestrutura) do serviço de referência:

- () Temos uma organização básica, com foco no balcão de referência.
- () Temos uma estrutura mais avançada, com mais de um balcão de referência e equipe de referência que circula no acervo para prestar atendimento.
- () Temos o balcão de referência, com equipe especializada, porém, priorizamos a educação do usuário, de modo que ele seja autônomo em suas buscas.

Questão 2 – Quanto à organização do serviço de referência digital:

- () Oferecemos uma estrutura básica, com alguns canais digitais de interação, cujos profissionais que atendem as demandas digitais são os mesmos do serviço presencial.
- () Temos uma estrutura avançada, com equipe específica para atender as demandas que chegam, de modo imediato, e com uso de diferentes canais síncronos e assíncronos.
- () Outra situação. Especificar:_____.

Questão 3 – Quanto à organização do serviço para uso pelas redes sociais:

- () Oferecemos serviços por meio das redes sociais, cuja equipe que atende é a mesma da referência presencial.
- () Oferecemos serviços por meio das redes sociais, cuja equipe que atende é específica, ou seja, não é a mesma da referência presencial.
- () Não oferecemos serviço de referência por meio das redes sociais.

Questão 4 - Caso sejam utilizadas redes sociais para serviço de referência, assinale as existentes: (*Observação: você pode assinalar mais de uma resposta*).

- () Facebook.
- () Instagram.

- () Blogs.
- () Twitter.
- () Outra: _____.

Questão 5 – Na estruturação da equipe de trabalho com a referência:

- () São realizados processos de seleção, considerando as aptidões de cada colaborador.
- () Não são realizados processo de seleção específico para a contratação de bibliotecários de referência.

Questão 6 – Quanto aos treinamentos e capacitações dos colaboradores que atuam na referência:

- () Ofertamos treinamentos.
- () Não ofertamos treinamentos.

Questão 7 – Quanto aos treinamentos e capacitações dos usuários finais:

- () Ofertamos treinamentos.
- () Não ofertamos treinamentos.

Questão 8 - Caso sejam oferecidos treinamentos, especifique quais são: _____.

SEÇÃO VI (CONCLUSÃO) - QUESTÕES ABERTAS E DISCURSIVAS

Questão 1 - Na sua experiência com o serviço de referência, cite algumas ações/iniciativas importantes que a Biblioteca implementou que foram de sucesso ou relate o que você acha que pode ser realizado para melhoria do serviço de referência nas bibliotecas universitárias:

_____.

Questão 2 - Na sua experiência com o serviço de referência, cite alguns desafios enfrentados ou relate o que você acha que seja o mais desafiador e problemático para o desenvolvimento e sucesso do serviço de referência:

_____.

Questão 3 - Na sua opinião, qual o futuro esperado para o serviço de referência das bibliotecas universitárias? _____.

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO NESTA PESQUISA!

Agradecemos a sua participação como respondente do instrumento de coleta de dados desta pesquisa. Sua resposta é muito importante para fortalecer os resultados, que fomentarão uma proposta de plano de ação para o serviço de referência, a ser utilizado pelas bibliotecas universitárias brasileiras.

Atenciosamente!

APÊNDICE D – RELATÓRIO DAS RESPOSTAS DO PRÉ-TESTE

QUADRO 34 – Participantes, atuação e considerações sobre o questionário elaborado

Participantes	Atuação	Considerações
Participante A	Atua no serviço de referência na Biblioteca de Lagoa Santa.	Questionário respondido em quinze minutos. As questões estão claras para mim.
Participante B	Atua no serviço de referência da Biblioteca Universitária da UFMG.	Questionário está bem estruturado. Não tem considerações para melhorias. Respondi todas de forma bem fácil. Questões fechadas fáceis de responder com possibilidade de responder de forma aberta. Questões abertas são poucas e fáceis também. Para Responder gastei em média 20 minutos, porque apensar de ser fácil de responder a quantidade de leitura é grande. As questões são grandes. Você deve parametrizar o sistema para o usuário responder o questionário apenas uma vez. Você não aborda quais são os serviços de referencia ofertados pela biblioteca. Na reestruturação do serviço, na BC temos sala de referência. O balcão é para o serviço de circulação. Talvez você pode alterar a palavra balcão por ambiente de referencia. (que pode ser balcão, sala, mesa). Pensando na sua proposta "Plano de ação para o serviço de referência das bibliotecas universitárias brasileiras".
Participante C	Atua no serviço de referência da biblioteca da Escola de Engenharia da UFMG.	Eu respondi o seu pré-teste, mas eu tive um pouco de dúvidas no momento de responder algumas questões. Com o trabalho remoto houve uma mudança muito grande na maneira do serviço de referência atuar. Tivemos que nos reinventar para realizar o nosso trabalho e atendimento. Assim, tive a duvida se eu me basearia no trabalho remoto, ou no trabalho presencial. Pois não sei se voltar ao presencial, nós iremos manter esse padrão de atendimento que adotamos e em algumas questões seu eu fosse colocar no trabalho remoto seria uma respostas, mas baseado no presencial seria outra resposta. Além disso, eu coloquei algumas observações: Um outro exemplo é a questão 3 da Seção II - "Caso seja realizado interações remotas, por meio de canais de comunicação, assinale quais os tipos". No trabalho remoto eu usei muito o meu celular, usei o SMS por necessidade de fazer um atendimento mais direto com usuário, já que não houve a disponibilização do celular corporativo para uso. Porém, no atendimento presencial da biblioteca eu não precisava usar o meu celular, pois temos o telefone fixo que faz qualquer tipo de ligação, e creio que com a volta presencial voltaremos a fazer o uso do o fixo. Assim, eu fiquei muito na duvida, pois sei que muitas ações são temporárias por conta da atual situação.
Participante D	Atua no serviço de referência da Biblioteca de Santa Luzia e atualmente no Sistema de Bibliotecas da UFMG.	O único aspecto que acredito que possa ser melhorado é a enumeração das questões. As questões estão numeradas por seções, o que torna confuso para o respondente se o questionário está no começo, meio ou fim.

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

APÊNDICE E – NOMES DAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS E SEUS CONTATOS

QUADRO 35 – Nomes das bibliotecas das instituições pesquisadas e os seus contatos – distribuição por regiões brasileiras

Ordem	Instituição	Nome do órgão institucional responsável pelas bibliotecas	Breve descrição	Contato (telefone)
REGIÃO CENTRO-OESTE – 14 instituições				
1	Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD)	Coordenadoria de Serviços de Bibliotecas	Órgão administrativo formado por: Biblioteca Central, Biblioteca Setorial Faculdade de Direito e Setorial Hospital Universitário.	(067) 3410-2516, 3410-2511 Whatsapp: (067) 99217-9081
2	Fundação Universidade Federal do Tocantins (UFT)	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins (Sisbib/UFT)	Compreende as bibliotecas dos câmpus de Araguaína, Arraias, Gurupi, Miracema, Palmas, Porto Nacional e Tocantinópolis, vinculadas funcionalmente à Reitoria e administrativamente às direções dos câmpus.	(63) 3232-8283 / (63) 3232-8285 / (63) 3232-8198
3	Universidade de Brasília (UNB)	Sistema Integrado de Bibliotecas (SiBUnB)	Além da Biblioteca Central, abriga as bibliotecas setoriais, que democratizam e facilitam o acesso à informação.	(61)3107-2676 (61) 3107-2665
4	Universidade de Pernambuco (UPE)	Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação	Órgão central que traça diretrizes para orientação e normatização às atividades das 09 bibliotecas vinculadas aos campi.	(87) 3866.6476
5	Universidade do Estado de Mato Grosso Carlos Alberto Reyes Maldonado - (UNEMAT)	Biblioteca Universitária de Alta Floresta	Objetiva dar suporte as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade.	(66) 3521-0807

6	Universidade Estadual de Goiás (UEG)	Sistema Integrado de Bibliotecas Regionais (SIBRE)	Composto de 42 bibliotecas distribuídas nos Câmpus da Universidade Estadual de Goiás.	(062) 3277-2989/ 3277-3484 / 3277-7046
7	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)	Divisão de Bibliotecas (DIB)	Composta pela Biblioteca Central (situada na sede, no município de Dourados) e por mais 14 Bibliotecas das Unidades Universitárias da UEMS.	(67) 3902-2566
8	Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS)	Sistema de Bibliotecas da UNITINS (SIBUNI)	Integra as quatro bibliotecas dos campi.	(63) 3218-2938
9	Universidade Federal de Catalão (UFCAT)	Biblioteca da UFCAT, incorporadas ao Sistema de Bibliotecas da UFG	Formada pela Biblioteca Central.	Não localizado
10	Universidade Federal de Goiás (UFG)	Sistema de Bibliotecas da UFG	Formado pela Biblioteca Central mais sete setoriais.	(62) 3521-1151 (62) 3521-1151
11	Universidade Federal de Jataí (UFJ)	Bibliotecas da UFJ incorporadas ao Sistema de Bibliotecas da UFG	Formada por duas unidades.	(64) 3606-8260 e 3606-8201
12	Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)	Não localizado	Não localizado	(65)3313-7138

13	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)	Sistema de Bibliotecas da UFMS gerenciado pela Diretoria de Bibliotecas	Constituído pela Biblioteca Central e por nove bibliotecas espalhadas na instituição.	(67) 3345-7174 / 7175
14	Universidade Federal de Rondonópolis (UFR)	Biblioteca da UFR	Formada pela Biblioteca Central	(66)3410-4034
REGIÃO NORDESTE – 35 instituições				
1	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVASF	Vinculado à Reitoria, sendo constituído por uma Biblioteca Central, localizada no campus Petrolina-PE e por seis bibliotecas setoriais	(87) 21016889
2	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)	Sistema de Bibliotecas da Unilab (Sibiuni)	É responsável pelo funcionamento sistêmico das bibliotecas da Unilab, composto por uma estrutura administrativa e 3 bibliotecas setoriais.	(85) 3332-6153
3	Universidade do Estado da Bahia (UNEB)	Sistema de Bibliotecas (SISB)	Órgão coordenador das bibliotecas de todos os dez campi da Uneb.	(71) 3117-2497
4	Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN)	Sistema Integrado de Bibliotecas Reitor Pe. Sátiro Cavalcanti Dantas	Órgão suplementar da UERN presente em todas as unidades de ensino da UERN, seja no Campus Central, nos Campi Avançados, ou ainda nos Núcleos Avançados de Educação Superior.	(84) 3315-2169 (84)3315-2169 (84)3315-2174

5	Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)	Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB)	Trata-se do conjunto de bibliotecas integradas da UEPB, formadas pela Biblioteca Central e pelas bibliotecas dos campi.	(83) 3315-3423 (83) 3315-3377
6	Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL)	Bibliotecas da UEMASUL	Formada por três bibliotecas dos três campi.	Não localizado
7	Universidade Estadual de Alagoas (UNEAL)	Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Estadual de Alagoas	Integra a Biblioteca Central, no Campus I, em Arapiraca, e as quatro bibliotecas setoriais nos campi de Santana do Ipanema, Palmeira dos Índios, São Miguel dos Campos e União dos Palmares.	Não localizado. Telefone do ASCOM: (82) 3521-3019
8	Universidade Estadual de Ciências da saúde de Alagoas (UNCISAL)	Biblioteca Central Professor Helvio Auto	Órgão da Universidade de Ciências da Saúde de Alagoas (UNCISAL) que tem por objetivo oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão.	(82) 3315-6706
9	Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UEFS - SISBI-UEFS	Unidade organizacional constituída pela Biblioteca Central Julieta Carteadó - BCJC e por sete bibliotecas setoriais.	(75) 31618006
10	Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC)	Biblioteca Central da UESC	Órgão suplementar da Reitoria.	(73) 3680-5166

11	Universidade Estadual do Ceará (UECE)	Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Ceará – SISBUECE	Constituído pela Biblioteca Central, órgão coordenador, e pelas Bibliotecas Setoriais, estas subordinadas administrativamente aos Centros e Faculdades.	(85) 3101-9689
12	Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)	Sistema Integrado de Bibliotecas SIB/UEMA	Constituído de 23 bibliotecas.	(98)2016-8112
13	Universidade Estadual do Piauí (UESPI)	Sistema de Bibliotecas on-line da UESPI	Formado pela Biblioteca Central mais oito bibliotecas.	(86) 3213-7222
14	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB)	Sistema de Bibliotecas da UESB (SIBUESB)	Integra as três bibliotecas da instituição.	WhatsApp: (77) 3424-8636 (77) 3424-8681
15	Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA)	Sistema de Biblioteca da UVA	Integra a Biblioteca Central e mais três bibliotecas da instituição.	(88) 3611-6415
16	Universidade Federal da Bahia (UFBA)	Sistema de Bibliotecas da UFBA (SIBI)	Subordinado à Reitoria, tem a finalidade de articular, coordenar, promover, superintender e fiscalizar o funcionamento sistêmico das bibliotecas da UFBA.	(71)3283-6065 3283-6047
17	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	Sistema de <i>Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba</i> (Sistemoteca)	Conjunto de bibliotecas integradas da instituição nos seus quatro campi.	(83) 3216-7172

18	Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	Sistema Integrado de Bibliotecas (SiBi/Ufal)	Conjunto de bibliotecas integradas nos quatro campi	(82) 3214-1461
19	Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)	Sistema de Bibliotecas da UFCG (SISTEMOTECA)	Formado pela Biblioteca Central e as setoriais	(83) 2101-1090 (Secretaria) (83) 2101-1089 (Direção)
20	Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE	Formado pela Biblioteca Central e mais 13 bibliotecas localizadas nos Centros Acadêmicos e Colégio de Aplicação.	2126-8094
21	Universidade Federal de Sergipe (UFS)	Sistema de Bibliotecas da UFS (SIBIUFS)	Formado por sete bibliotecas, incluindo a Central e a Comunitária.	(79) 3194 – 6529 / 6530 / 6521
22	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE)	Biblioteca Ariano Suassuna	Constituído por essa biblioteca.	87 3764 5602
23	Universidade Federal do Cariri (UFCA)	O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri	Formado, atualmente, por cinco bibliotecas: Biblioteca do Campus de Juazeiro, Biblioteca do Campus de Barbalha, Biblioteca do Campus do Crato, Biblioteca do Campus de Icó e Biblioteca do Campus de Brejo Santo.	+55 (88) 3221-9465
24	Universidade Federal do Ceará (UFC)	Bibliotecas do Sistema	Formado pela Biblioteca Universitária e cinco bibliotecas espalhadas nos diferentes campi da universidade.	Fone: (85) 3366-9507 / 3366-9508/ 3366-9513 WhatsApp: (85) 3366 9507

25	Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAR)	Biblioteca Setorial Prof. Cândido Athayde	Formado por essa Biblioteca	(86) 3323-5348
26	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	Sistema Integrado de Bibliotecas	Composto por nove unidades, incluindo a Biblioteca Central.	(98) 3272-8646
27	Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB)	Rede de Bibliotecas da UFOB	Constituído por cinco unidades, incluindo a Biblioteca Central	(77) 3614-3189
28	Universidade Federal do Piauí (UFPI)	Sistema de Bibliotecas da UFPI	Composto pela Biblioteca Comunitária que coordena oito bibliotecas setoriais.	(86) 3215-5660
29	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)	Sistema de Bibliotecas (SIB/UFRB)	Composto pela Biblioteca Central e cinco bibliotecas setoriais.	(75) 3621-3004 / 3621-3483
30	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	Sistema de Bibliotecas da UFRN	Constituído pela Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) e por 23 bibliotecas setoriais.	(84)3342-2260
31	Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB)	Sistema de Bibliotecas da UFSB	Composto por três bibliotecas localizadas nos diferentes campi.	(73) 2103-8487

32	Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE	Constituído por 01 Biblioteca Central (BC) e uma biblioteca setorial (BSMCA), localizadas no campus de Dois Irmãos, Recife; 03 bibliotecas de unidades: Biblioteca da UFAPE (Garanhuns - em processo de emancipação), a biblioteca da Unidade Acadêmica de Serra Talhada (B-UAST), a biblioteca da Unidade Acadêmica do Cabo de Santo Agostinho (B-UACSA) e a biblioteca de ensino médio e profissionalizante do Colégio Agrícola Dom Agostinho IKas (B-CODAI), localizada em São Lourenço da Mata, totalizando 06 bibliotecas. Futuramente será instalada a biblioteca Unidade Acadêmica de Belo Jardim (B-UABJ).	81 3320 6181 81 3320 6180
33	Universidade Federal Rural do Semi-árido (UFERSA)	Sistema de Bibliotecas – UFERSA (SISBI)	Composto por 04 (quatro) Bibliotecas, localizadas nos Campus de Mossoró, Angicos, Caraúbas e Pau dos Ferros.	(84) 3317-8307 (84) 3317-8308 /3317-1096
34	Universidade Regional do Cariri (URCA)	Sistema de Bibliotecas da URCA	Formado por três bibliotecas mais a Biblioteca Central.	(88) 3221-9468 (88) 3102-1150 (ramal: 2205)
35	Universidade Virtual do Estado do Maranhão (UNIVIMA)	Não localizado	Não localizado	Não localizado

REGIÃO NORTE – 13 instituições				
1	Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR)	Sistema de Bibliotecas da UNIR (SIBIUNIR)	Composto pela Biblioteca Central pelas Bibliotecas Setoriais dos campi de Ariquemes, Cacoal, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena	(69) 2182-2166
2	Universidade do Estado do Amapá (UEAP)	Biblioteca da Universidade do Estado do Amapá – UEAP,	Vinculada à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, tem por finalidade oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UEAP.	
3	Universidade do Estado do Amazonas (UEA)	Sistema Integrado de Bibliotecas SIB/UEA	Coordena as bibliotecas dos campi.	(92) 98410-6272
4	Universidade do Estado do Pará (UEPA)	Sistema de Bibliotecas da Uepa (SIBIUEPA)	Composto pela Biblioteca Central, que coordena tecnicamente 21 bibliotecas. O Sistema se caracteriza por ser descentralizado e as Bibliotecas Setoriais são responsáveis pelos acervos bibliográficos e pelo atendimento aos usuários.	(91) 98112 0887
5	Universidade Estadual de Roraima (UERR)	Sistema de Bibliotecas da UERR	Formado por Multiteca Central e 15 Setoriais.	(95)2121-0945/0946
6	Universidade Federal de Roraima (UFRR)	Bibliotecas da UFRR	Formada pela Biblioteca Central e por duas bibliotecas setoriais.	(95) 98113–0597

7	Universidade Federal do Acre (UFAC)	Bibliotecas da UFAC	Formadas por uma Biblioteca Central no Campus Sede, uma Biblioteca Setorial no Campus Floresta e quatro Bibliotecas Setoriais nos Núcleos dos municípios	(68) 3901-2618
8	Universidade Federal do Amapá (UNIFAP)	Sistema de Bibliotecas da UNIFAP (SIBi/UNIFAP)	Constituído pela Biblioteca Central e as setoriais.	(96) 3312-1769
9	Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	Sistema de Bibliotecas da UFAM (SISTEBIB)	Constitui-se dos seguintes organismos: Biblioteca Central, e Bibliotecas Setoriais e de Extensão.	(92) 3305-1181 Ramal - 2150
10	Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)	Sistema Integrado de Bibliotecas	Formado por seis unidades, incluindo a Biblioteca Central.	(93) 2101-3645
11	Universidade Federal do Pará (UFPA)	Sistema de Bibliotecas da UFPA	Composto por 36 bibliotecas universitárias.	(91)3201-7140
12	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA)	Sistema Integrado de Bibliotecas, gerenciado pelo Centro de Biblioteca Universitária	Constituído por sete bibliotecas.	(94) 2101- 5938
13	Universidade Federal Rural da Amazonia (UFRA)	Bibliotecas Universitárias da UFRA (Redeteca)	Formadas pela Biblioteca Central e outras cinco bibliotecas localizadas nos cinco campi da instituição.	(91) 3205-4097 (91) 3205-4096

REGIÃO SUDESTE – 27 instituições

1	Fundação Universidade Federal do ABC (UFABC)	Sistema de Bibliotecas da UFABC	Composto por duas unidades (bibliotecas: Unidade Santo André e a Unidade São Bernardo do Campo.	(11) 4996-7930
2	Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)	Não localizado	Não localizado	Não localizado
3	Universidade de São Paulo (USP)	Agência USP de Gestão de Informação Acadêmica (Aguia)	Órgão da Universidade responsável por alinhar a gestão da informação, da produção intelectual e das bibliotecas institucionais aos objetivos da USP.	(011)3091-4195 (011)3091-1546 (011)3091-1562
4	Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG)	Sistema de Bibliotecas (SiBi-UEMG)	Constitui o conjunto de bibliotecas instaladas nas Unidades de Ensino (21 bibliotecas).	(31) 3916-8746
5	Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)	Rede de Bibliotecas UERJ	Constituída por 4 núcleos, 4 seções e 25 bibliotecas distribuídas em todos os campi da Universidade	(21) 2334-0615
6	Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)	Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU)	Composto pela biblioteca central e por 30 bibliotecas setoriais.	(19) 3521-6486 / 6473 (19) 3521-6505
7	Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES)	Sistema de Bibliotecas Universitárias da Unimontes	Constituído pela Biblioteca Central e por 14 setoriais.	(38) 3229-8212

8	Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF)	Bibliotecas da UENF	Composta por quatro bibliotecas distribuídas nos centros acadêmicos.	(22) 2739-7230
9	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP)	Rede de Bibliotecas da UNESP	Constituída pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas – CGB e mais 33 Bibliotecas das Unidades Universitárias e Experimentais da UNESP.	(11) 5627-0378
10	Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG)	<i>Sistema de</i> Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas (SIBI/UNIFAL-MG)	Órgão suplementar vinculado à Reitoria e representativo das quatro bibliotecas da UNIFAL-MG.	(35) 3219-8636
11	Universidade Federal de Itajubá - Unifei (UNIFEI)	Bibliotecas da UNIFEI	Constituídas por duas bibliotecas nos dois campi.	35) 3629-1124
12	Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)	Centro de Difusão do Conhecimento	Formado por 17 bibliotecas, sendo a Biblioteca Central, 16 bibliotecas setoriais, localizadas nas unidades acadêmicas e culturais da UFJF.	(32) 2102-3761 (32) 2102-3670
13	Universidade Federal de Lavras (UFLA)	Coordenadoria de Informação e Serviços	Constituída pela Biblioteca Universitária e pelas bibliotecas virtuais da instituição.	(35) 3829-1071 (35) 3829-1174

14	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	Sistema de Bibliotecas da UFMG	Formado pela Biblioteca Central e por mais 25 bibliotecas distribuídas em unidades acadêmicas.	Tel. 3409-4611 (Secretaria)
15	Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)	Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN)	Responsável pela gestão de 12 bibliotecas setoriais e da Biblioteca Central.	(31)3559-1908 (31)35591501
16	Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCAR	Composto pela Biblioteca Comunitária e por três bibliotecas referentes aos três campi da instituição.	(16) 3351-1621 (16) 3351-8429
17	Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ)	Divisão de Bibliotecas da UFSJ	Composta por 6 bibliotecas.	(32) 3379-5462
18	Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)	Rede de Bibliotecas da UNIFESP (CRBU)	Órgão responsável pela gestão sistêmica das oito bibliotecas da UNIFESP.	(11) 5576-4848 – Voip 8853/8864/8389
19	Universidade Federal de Uberlândia (UFU)	Sistema de Bibliotecas da UFU (SISB)	Composto por oito bibliotecas, sendo seis universitárias.	34 3239-4270
20	Universidade Federal de Viçosa (UFV)	Bibliotecas da UFV	Biblioteca Central presta serviços de assistência às bibliotecas setoriais do <i>campus</i> de Viçosa bem como às bibliotecas dos campi de Florestal e Rio Paranaíba.	(31) 3612-2775
21	Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)	Sistema Integrado de Bibliotecas da UFES	Contempla nove unidades incluindo a Biblioteca Central	+55 (27) 4009-2400 / 4009-7895 / 4009-2405 / 4009-2404

22	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)	Sistema de Bibliotecas da UNIRIO (UNIBIBLI)	Composto pela Biblioteca Central e outras seis bibliotecas.	(21) 2542-1864 (21) 2542-1586
23	Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)	Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI)	Gerenciador das 44 bibliotecas da UFRJ.	(21) 2295-1397
24	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM)	Sistema de Bibliotecas (SISBI)	Formado por cinco bibliotecas, incluindo a Central e as demais estão localizadas nos campi da instituição.	(38) 3532-1205 (38) 3532-1208
25	Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM)	Bibliotecas da UFTM	Formado por três bibliotecas, incluindo a Biblioteca Central.	(34) 3700-6177 (34) 3318-5610
26	Universidade Federal Fluminense (UFF)	Sistema de Bibliotecas e Arquivos UFF, coordenado pela Superintendência de Documentação (SDC)	Contém 30 Bibliotecas da UFF, além dos arquivos da instituição.	(21) 2629 2308
27	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)	Biblioteca da UFRRJ	Constituída pela Biblioteca Central	(21) 2681-4630 /4631 (21) 2682-1068

REGIÃO SUL – 20 instituições

1	Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)	Biblioteca Universitária (BU)	A BU é um sistema composto por essa unidade mais 11 bibliotecas setoriais	(48) 3664-8011
2	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)	Biblioteca Paulo Lacerda de Azevedo	Órgão vinculado à Pró-Reitoria de Planejamento da UFCSPA, composto por uma única unidade de informação	(51) 3303-8736
3	Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)	Sistema de Bibliotecas UNIPAMPA	Composto por dez bibliotecas localizadas nos dez campi.	Não localizado
4	Universidade Estadual de Londrina (UEL)	Sistema de Bibliotecas da UEL (SB/UEL)	É coordenado pela Biblioteca Central (BC) e composto por: Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (BS/CCS), Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BS/EAAJ) e Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BS/CH).	(43) 3371-4209
5	Universidade Estadual de Maringá (UEM)	Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB)	Composto pela Biblioteca Central mais dez bibliotecas setoriais.	(44)3011-4480 3011-4387

6	Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)	Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Ponta Grossa	Está estruturado com uma Unidade Central (Campus Central); uma Unidade Uvaranas (Campus em Uvaranas); e uma Unidade no Colégio Agrícola Estadual "Augusto Ribas" – Ensino Médio e Profissional (Campus em Uvaranas).	(42)3220-3380
7	Universidade Estadual do Centro Oeste (UNICENTRO)	Sistema de Bibliotecas da Unicentro	Bibliotecas independentes dispostas em todos os campi	(42) 3629-8113
8	Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP)	Coordenadoria de Bibliotecas	Composta pela Biblioteca Central e pelas três bibliotecas setoriais.	(43) 3520-1755
9	Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)	Sistema de Bibliotecas da UNIOESTE	Órgão que coordena as cinco bibliotecas da instituição.	(45) 3220 3178
10	Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR)	Sistema de Bibliotecas da Unespar	Constituído por sete bibliotecas espalhadas nos campi.	Não localizado
11	Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS)	Coordenadoria Geral das Bibliotecas	Órgãos de apoio da Reitoria que coordena as bibliotecas da instituição, incluindo a Central.	(51) 3354-5041
12	Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)	Bibliotecas dos campi da UFFS	Integra as seis bibliotecas inseridas nos seis campi da universidade.	(49) 2049 6482 / 2049 6483 / 2049 6484

13	Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)	Biblioteca Latino-Americana (BIUNILA)	Conta com duas unidades: a Biblioteca Central (BIUNILA), localizada no Parque Tecnológico Itaipu (PTI) e a Biblioteca Setorial (BIUNILA JU), localizada no Jardim Universitário, ambas na cidade de Foz do Iguaçu.	(45) 3522-9898
14	Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)	Sistema de Bibliotecas da UFPEL gerenciado pela Coordenação de Bibliotecas	Gerencia oito bibliotecas distribuídas nas unidades acadêmicas e nos campi.	+55 (53) 3284-4035 (53) 3284-4036 / 98125-0288
15	Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	Sistema de Bibliotecas da UFSC	Composto pela Biblioteca Central, 10 Bibliotecas Setoriais e 2 Salas de Leitura.	(48) 3721-3880 (48) 3721-2257
16	Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	Sistema de Bibliotecas da UFSM	Composto por 13 bibliotecas, incluindo a Biblioteca Central.	(55)3220-8651 (55)99142-3362
17	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	Sistema de Bibliotecas da UFPR	Composto por 20 bibliotecas distribuídas em diferentes áreas geográficas no estado do Paraná.	(41) 3360-5282 (41) 3360-5237

18	Universidade Federal do Rio Grande (FURG)	Sistema de Bibliotecas da FURG	Constitui-se de uma Biblioteca Central e sete Bibliotecas Setoriais.	Tel: (53) 3293-5388 (53) 3233-6675 / 6805
19	Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	Sistema de Bibliotecas UFRGS (SBUFRGS)	Integrado pela Biblioteca Central, órgão coordenador, 28 bibliotecas setoriais e 1 biblioteca de ensino fundamental e médio.	(51) 3308-3235 (51) 3308-3057
20	Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)	Sistema de Bibliotecas da UTFPR (SIBI)	O SIBI é composto por treze bibliotecas, sendo uma em cada câmpus da Universidade e duas no Câmpus Curitiba: a Biblioteca Central e do Ecoville.	Recepção da Chefia: (41) 3310-4788 Chefia: (41) 3310-4682
Total geral de instituições (universidades estaduais e federais brasileiras):				109 instituições
Observação 1:		O número geral de instituições e seus respectivos nomes foram retirados da Plataforma e-MEC, mediante planilha gerada pelo sistema, considerando, tão somente, as instituições do tipo: “universidades públicas federais” e “universidades públicas estaduais”. Consulta realizada de 20 de dezembro de 2021 a 10 de janeiro de 2022, no seguinte endereço: https://emec.mec.gov.br/		
Observação 2:		Os dados referentes a nome do órgão, breve descrição, diretor e contatos foram retirados mediante consulta aos websites de cada instituição, verificando, especificamente, as informações disponibilizadas nas abas direcionadas às bibliotecas das instituições. Consulta realizada de 20 de dezembro de 2021 a 10 de janeiro de 2022.		

FONTE: Elaborado pelo autor (2022).

APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) bibliotecário, gestor da Biblioteca ou Sistema de Biblioteca,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “Proposta de plano de ação de serviço de referência para bibliotecas universitárias brasileiras à luz das diretrizes da American Library Association”, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da UFMG. A pesquisa tem como objetivo principal, propor um plano de ação para as bibliotecas universitárias brasileiras que possibilite a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência, fazendo interlocução com as diretrizes da American Library Association. A pesquisa está sendo realizada pelo discente Jorge Santa Anna, matrícula no 2019664113 sob a supervisão e orientação da Professora Dra. Célia da Consolação Dias e coorientação da Professora Dra. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan. Esta pesquisa prevê leves riscos emocionais, uma vez que, o participante pode se sentir desconfortável com o conteúdo das perguntas. Caso isso ocorra, você poderá interromper o preenchimento do Questionário, a qualquer momento. Suas informações pessoais não precisarão ser fornecidas, mantendo dessa forma, a confidencialidade da origem dos dados. Os dados obtidos serão armazenados em forma digital e impressa pelas pesquisadoras durante 5 (cinco) anos e após, totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução no466/2012). Além disso, os dados serão utilizados futuramente em publicações científicas e atividades de pesquisa. O participante da pesquisa estará contribuindo para o campo de conhecimento na área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, além de auxiliar nas pesquisas para desenvolvimento específico do campo das bibliotecas universitárias. A decisão de prosseguir com o preenchimento do questionário será considerada como consentimento à participação da pesquisa. Para maiores esclarecimentos sobre a pesquisa, gentileza entrar em contato com:

Profa. Dra. Célia da Consolação Dias (UFMG) – celiadias@gmail.com

Profa. Dra. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculam (UFMG) - benildes@gmail.com

Jorge Santa Anna (UFMG) – professorjorgeufes@gmail.com

COEP - Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG, endereço: Avenida Presidente Antônio Carlos, no 6627, Pampulha - Belo Horizonte, MG, CEP 31270-901, Unidade Administrativa II - 2o Andar - Sala: 2005. Telefone: (031) 3409-4592, E-mail: coep@prpq.ufmg.br

Desde já agradecemos sua disponibilidade e apoio!

ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DA PESQUISA JUNTO AO COEP

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PROPOSTA DE PLANO DE AÇÃO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS À LUZ DAS DIRETRIZES DA AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION

Pesquisador: CELIA DA CONSOLACAO DIAS

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 50725021.8.0000.5149

Instituição Proponente: Escola de Ciências da Informação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.964.648

Apresentação do Projeto:

O serviço de referência constitui um dos principais serviços oferecidos nas bibliotecas e é caracterizado como a própria essência da biblioteca, cujo bibliotecário atende as necessidades de informação dos usuários, com o intuito de satisfazê-las. Nesta pesquisa pretende-se investigar esse serviço bibliotecário do ponto de vista da gestão, ou seja, considerando o alcance dos seus objetivos e a administração dos recursos disponíveis na organização.

A necessidade de constante melhoria e aprimoramento do serviço de referência problematiza para a identificação se tal serviço está em conformidade com as diretrizes propostas por organismos internacionais, como a American Library Association, e quais os procedimentos podem ser adotados, com o propósito de implementar, avaliar, manter e reestruturar o serviço de referência para atender essas recomendações. O objetivo da pesquisa é propor um plano de ação para as bibliotecas universitárias brasileiras que possibilite a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência, fazendo interlocução com as diretrizes da American Library Association.

Esta pesquisa terá como ambiente de investigação as bibliotecas universitárias brasileiras, no âmbito federal e estadual. Como metodologia, a pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, com aplicação de uma revisão de literatura, pesquisa documental e questionário, cuja amostra corresponde a 109 bibliotecas universitárias do Brasil (federais e estaduais). As técnicas de pesquisa são o formulário e o questionário estruturado, com perguntas abertas e

fechadas.

Os sujeitos-participantes serão os bibliotecários que ocupam cargos de gestão nos Sistemas Integrados dessas unidades. Para as unidades que não se estruturam em Sistemas Integrados de Bibliotecas, a coleta de dados será realizada com o gestor da Biblioteca Central da universidade. Caso a instituição não tenha em sua estrutura uma Biblioteca Central, a coleta de dados será realizada com o gestor da maior biblioteca da universidade (considerando a quantidade de itens incorporados no acervo).

Etapas previstas da pesquisa:

- 1) Revisão da literatura;
- 2) Pesquisa documental (de documentos disponíveis publicamente): Nesta pesquisa, serão investigadas as diretrizes estabelecidas pela American Library Association (ALA) propostas por meio de sua divisão destinada aos serviços e usuários de bibliotecas, a Reference and User Services Association (RUSA), em específico, as que versam sobre desempenho comportamental das unidades que prestam o serviço de referência (2013).
- 3) Aplicação do questionário: envolverá a construção e envio de um documento contendo 28 questões (21 fechadas e sete abertas). As perguntas serão enviadas a 109 bibliotecários que ocupam cargo de gestor das bibliotecas universitárias federais e estaduais. Os dados serão coletados com o uso do questionário elaborado e disponibilizado no Google Forms, e a análise será por meio das mesmas categorias temáticas das etapas anteriores. Espera-se a identificação de elementos constitutivos do serviço de referência e, principalmente, os desafios e práticas que permeiam esse serviço.
- 4) Análise dos dados e discussão dos resultados: por meio do armazenamento dos dados em uma planilha Excel, a amostra de dados brutos será processada pelo software NVivo, ou de modo manual, com uso da Estatística Descritiva. Nesse processo, os dados serão correlacionados às mesmas categorias temáticas das etapas anteriores, e serão utilizados gráficos, quadros e tabelas como recursos de apresentação e discussão dos resultados. O produto esperado são os parâmetros que possibilitem a elaboração da proposta do plano de ação.
- 5) Etapa 5 – Elaboração da proposta de plano de ação: com base nos subsídios registrados nas diretrizes da ALA/RUSA e em conjunto com as respostas dos sujeitos da pesquisa, além das recomendações propostas na literatura, elabora-se um documento formal para orientar o trabalho dos gestores das unidades, contendo diretrizes exclusivas para a implementação, avaliação, manutenção e estruturação do serviço de referência das bibliotecas universitárias.

Espera-se alcançar resultados que evidenciem a realidade do serviço de referência, levantando pontos fortes e fracos e elucidando alguns apontamentos de como o serviço poderá

ser melhor gerenciado pelas instituições. Por meio desses resultados, torna-se possível sistematizar um plano de ação, contendo indicações ou apontamentos para melhorias do serviço de referência das bibliotecas universitárias, produto este que fortalecerá os estudos do campo do uso da informação e da gestão universitária, com contributos oriundos da área da Ciência da Informação/Biblioteconomia.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Propor um plano de ação para bibliotecas universitárias brasileiras que possibilite a implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência, fazendo interlocução com as diretrizes da ALA/RUSA.

Objetivos Secundários:

- 1) Discorrer sobre o desenvolvimento e os conceitos do serviço de referência nas bibliotecas universitárias.
- 2) Descrever os elementos que caracterizam o serviço de referência sob o ponto de vista da sua implementação, avaliação, manutenção e reestruturação, a partir das diretrizes da ALA/RUSA.
- 3) Explorar o papel das cinco leis da Biblioteconomia como princípio norteador para o acesso às informações nas bibliotecas e a implementação do serviço de referência.
- 4) Caracterizar o serviço de referência das bibliotecas universitárias, tendo em vista a realidade investigada à luz das diretrizes mencionadas.
- 5) Identificar os desafios enfrentados na gestão do serviço de referência pelas bibliotecas universitárias, a partir das diretrizes e as ações que foram implementadas.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Riscos indicados no TCLE: “Esta pesquisa prevê leves riscos do tipo emocionais, podendo gerar algum constrangimento, a ponto de deixá-lo desconfortável, tais como incompreensão do conteúdo das questões ou informações que possam lhe trazer lembranças ruins.”

Benefícios:

A pesquisa irá estudar o serviço de referência, propondo estratégias de melhoria, visto as contribuições de natureza científica, institucional, social e teórica. Essas contribuições terão um efeito prático ou intelectual, ou seja, os resultados poderão ter aplicações no cotidiano dos bibliotecários atuantes nas universidades, gestores universitários e governantes, como também estimularão o debate sobre o tema entre os interessados, envolvendo docentes, estudantes e a classe bibliotecária.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de uma pesquisa de doutorado sendo realizada no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação da UFMG. O parecer consubstanciado atesta a relevância do projeto e a adequação e coerência da metodologia selecionada para conduzir a pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram entregues os seguintes termos:

- 1) Folha de rosto preenchida e assinada: Ok.
- 2) Parecer consubstanciado aprovado ad referendum Departamento de Organização e Tratamento da Informação, Escola de Ciência da Informação da UFMG: Ok
- 3) Projeto completo: Ok
- 4) Instrumento de coleta - Questionário: Apresentado no Apêndice C do projeto completo (arquivo Projeto_tesequalif.pdf). O questionário apresenta um texto de apresentação sobre a pesquisa e o próprio questionário, seu objetivo, organização e tempo de resposta, e indicando acesso TCLE e parecer de aprovação da pesquisa. A solicitação do consentimento é feito ao fim desta apresentação. São apresentadas as perguntas a serem feitas ao participante.
- 5) TCLE como carta convite, resguardando a confidencialidade dos dados, o anonimato, o direito à recusa, e desistir do projeto a qualquer momento sem qualquer prejuízo. Foi informado sobre a metodologia, o objetivo e o armazenamento de 05 anos dos dados. Esclarece que não haverá qualquer forma de pagamento, ou despesa e indica a possibilidade de buscar indenização. Apresenta os riscos e como serão tratados. Estão disponíveis dados do pesquisador e do COEP relatados.

Recomendações:

Incluir no texto da apresentação do questionário, um trecho encorajando o participante a manter uma cópia do TCLE (conforme orientações da Conep para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa e ambiente virtual, ver: <https://www.ufmg.br/bioetica/coep/wp-content/uploads/2021/02/ambiente-virtual.pdf>). Além disso, considerar se não seria boa ideia na parte final, na qual agradece o participante, novamente apresentar o link do TCLE, caso não tenham feito o download.

Rever o tempo de resposta para preenchimento do questionário. Considerando que se tem 7 questões abertas e 21 fechadas, não parece que 15 minutos seja um tempo razoável para preencher todo o questionário.

Trocar a sigla COEP (que agora está sendo usado apenas internamente à UFMG) no TCLE por CEP- UFMG.

No TCLE apresenta corretamente os riscos da pesquisa, mas no formulário de informações básicas indica que “Não oferece riscos aos participantes.”. No entanto, neste campo deve-se colocar os riscos identificados, no caso os indicados no TCLE. Em futuras submissões ao CEP (de emendas a este projeto ou de outros), colocar os riscos existentes no campo Risco também.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Na condição de se atender as recomendações solicitadas, somos, S.M.J. favoráveis à aprovação do projeto. Não foi encontrado óbice ético na apreciação do protocolo e a pesquisa está aprovada, contudo, há a necessidade das adequações do campo da recomendação, que devem ser incorporadas imediatamente no protocolo da pesquisa, antes de iniciar a pesquisa, sem a necessidade de submeter novamente na Plataforma Brasil. Apenas, atentar-se para quando houver próxima emenda, colocar os documentos atualizados corrigidos na Plataforma Brasil.

Considerações Finais a critério do CEP:

Tendo em vista a legislação vigente (Resolução CNS 466/12), o CEP-UFMG recomenda aos Pesquisadores: comunicar toda e qualquer alteração do projeto e do termo de consentimento via emenda na Plataforma Brasil, informar imediatamente qualquer evento adverso ocorrido durante o desenvolvimento da pesquisa (via documental encaminhada em papel), apresentar na forma de notificação relatórios parciais do andamento do mesmo a cada 06 (seis) meses e ao término da pesquisa encaminhar a este Comitê um sumário dos resultados do projeto (relatório final).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento		Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMACOES_BASICAS_DO_PROJETO_1778057.pdf	10/08/2021 02:56:27		Aceito
Outros	Aprovacao.pdf	10/08/2021 02:52:56	JORGE SANTA ANNA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Ajustado.pdf	10/08/2021 02:48:49	JORGE SANTA ANNA	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	07/08/2021 13:43:42	JORGE SANTA ANNA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	07/08/2021 12:40:07	JORGE SANTA ANNA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_tesequalif.pdf	19/06/2021 10:16:55	CELIA DA CONSOLACAO DIAS	Aceito
Parecer Anterior	ParecerprojetoJorge.pdf	19/06/2021 10:03:02	CELIA DA CONSOLACAO DIAS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BELO HORIZONTE, 11 de
Setembro de 2021

Assinado por:
Crissia Carem Paiva Fontainha
(Coordenador(a))