

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

GRACIRLEI MARIA DE CARVALHO LIMA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA:
práticas informacionais do bibliotecário**

Belo Horizonte
2018

GRACIRLEI MARIA DE CARVALHO LIMA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA:
práticas informacionais do bibliotecário**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Usuários, Gestão do Conhecimento e Práticas Informacionais.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo.

Belo Horizonte
2018

L732s

Lima, Gracirlei Maria de Carvalho.

Serviço de referência [manuscrito] : práticas informacionais do bibliotecário / Gracirlei Maria de Carvalho Lima. – 2018.
193 f., enc. : il., color.

Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de
Ciência da Informação.
Referências: f. 177-188.
Apêndices: f. 189-193.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Bibliotecas – Serviço de referência – Teses. 3. Bibliotecários de referência – Teses. I. Título. II. Araújo, Carlos Alberto Ávila. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 025.5:023



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"SERVIÇO DE REFERÊNCIA: PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO"

Gracirlei Maria de Carvalho Lima

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"mestre em Ciência da Informação"**, linha de pesquisa **"Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais"**.

Dissertação aprovada em: 12 de dezembro de 2018.

Por:

Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - ECI/UFMG (Orientador)

Profa. Dra. Alzira Karla Araujo da Silva - UFPE (por videoconferência)

Dr. Leonardo Vasconcelos Renault - FACE/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

Profa. Maria Guimaraes da Cunha Frota
Coordenadora

Versão final aprovada em 22/04/19

Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo
Orientador



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE GRACIRLEI MARIA DE CARVALHO LIMA,
matricula: 2017661648

Às 14:00 horas do dia 12 de dezembro de 2018, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 12/11/2018, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Informação, mediações e cultura, Linha de Pesquisa: Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

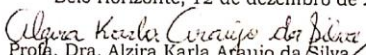
| | |
|--|----------|
| Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - Orientador | APROVADA |
| Profa. Dra. Alzira Karla Araujo da Silva | APROVADA |
| Dr. Leonardo Vasconcelos Renault | APROVADA |

Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

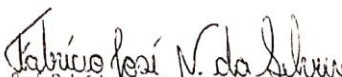
Belo Horizonte, 12 de dezembro de 2018.


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
(ECI/UFMG)


Prof. Dra. Alzira Karla Araujo da Silva
(UFPB) - por videoconferência


Dr. Leonardo Vasconcelos Renault
(FACE/UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Fabricio José Argumoso da Silveira
Sub-Coordenador do Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação

AGRADECIMENTOS

Ao meu querido marido, companheiro e amigo, José Antônio. Sem o seu apoio, incentivo e compreensão, certamente esta conquista seria mais difícil. Pela paciência, tolerância e carinho dispensado, em especial nos momentos de incertezas e angústias.

Aos meus pais, José Borges e Lindaura Maria, pela confiança de vocês que foram incentivos para a minha trajetória de vida. Sem o apoio de vocês eu não teria vindo a Belo Horizonte estudar. Amo vocês!

Às minhas queridas irmãs, Graciene, com sua bondade infinita, e Gracilene Carvalho, com sua força de vontade, pois sempre estiveram ao meu lado me apoiando e estão sempre presentes em minha vida.

Ao meu orientador, Professor Carlos Alberto Ávila Araújo, nosso querido Casal, agradeço pelas orientações, pelo rigor científico e amplo conhecimento que contribuíram para a elaboração desta pesquisa. Respeito e gratidão por ter me acompanhado neste caminho.

Aos membros da banca de defesa: prof. Leonardo Renault, pelas ricas sugestões apontadas; em especial, profa. Alzira Karla, que, na época de minha graduação, era uma professora doutoranda que ministrou uma disciplina que até hoje fundamenta a minha prática no serviço de referência e, 10 anos depois, ela aceitou prontamente o nosso convite e tive a honra de tê-la em minha defesa – atualmente, ela é professora da Universidade Federal da Paraíba, e tenho a certeza de que ela continua contribuindo, e muito, para nossa área; e à profa. Eliane Rocha, na banca de qualificação.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), pelos ensinamentos e reflexões. Especialmente à Guiomar pelos “puxões” de orelha no pré-projeto, mas foram contribuições valiosas. À nossa queridíssima Adriana Bogliolo (*in memoriam*), pelos ensinamentos recentes sobre as categorias, que foram imprescindíveis na análise dos dados, pelas orientações na graduação que deram base e incentivos para a realização do Mestrado.

Aos colegas da Biblioteca da Escola de Engenharia da UFMG, pelo tempo que estive afastada dos meus afazeres profissionais em função das atividades do Mestrado, o que, provavelmente, exigiu mais esforço desses profissionais, especialmente, ao André, à Lucília, à Rosana, ao Márcio, ao Reginaldo, ao Rubens e à Janaina.

Aos diretores da Escola de Engenharia, pela aprovação do afastamento das minhas atividades profissionais (o processo iniciou-se no fim da gestão do Alessandro Fernandes e concluiu-se no início da gestão do Cícero Murta) para pesquisa de campo e análise dos dados da pesquisa.

Aos amigos da Biblioteca do Campus Ciências Agrárias de Montes Claros (ICA-UFMG), pelos quais tenho grande carinho, amigos para a vida, principalmente à Nádia, ao Josiel e à Rachel.

Às “migas” do meu coração: Jéssica, minha parceira de caminhada, foi muito bacana te conhecer no início do mestrado, com toda a insegurança, e logo eu me identifiquei com você, o que me deixou mais segura de seguir em frente; Flávia “Bonitinha”, pelas parcerias e apoio; Andreza, com seu alto-astral e alegria, pelos conselhos e dicas de estudos; Luciana, pelas palavras de conforto nos momentos difíceis e por ouvir minhas lamentações. À Manu, que, desde o primeiro semestre, em meio a angústias e indecisões, me disse: você consegue, não se preocupe; à Maria, à Valéria. Obrigada a todas pela amizade e apoio recebido nesta caminhada. Sou muito grata a todas. Muito, mas muito obrigada mesmo!

Às bibliotecárias que participaram da pesquisa e prontamente se disponibilizaram a ser entrevistadas, recebendo-me tão bem em suas bibliotecas, com simpatia e carinho, agradeço pelo compartilhamento de suas experiências e opiniões. Com certeza vocês contribuíram muito para a realização desta investigação.

À bibliotecária Carla Cristina, pelas orientações no pré-projeto no Curso de Elaboração de Projetos para Mestrado. Obrigada à Universidade Federal de Minas Gerais, pela oportunidade de participar do curso no qual foi possível elaborar o pré-projeto e com ele entrar no Mestrado na Escola de Ciência da Informação.

Ao Grupo de Pesquisa em Práticas Informacionais e Cultura (Epic), pelas discussões sobre as práticas informacionais.

A biblioteca que busca servir sua comunidade é boa, e a biblioteca que busca inspirar sua comunidade a ser cada vez melhor é excelente. Você pode até gostar de uma biblioteca boa, mas precisa de uma excelente.
(LANKES, 2016, p. 168)

RESUMO

A presente pesquisa é motivada pelo questionamento a respeito do serviço de referência, tendo como objetivo geral compreender como o Processo de Referência acontece na prática profissional, bem como identificar quais fatores influenciam a prática do bibliotecário no Processo de Referência levando-se em consideração o bibliotecário como um sujeito social que interage com outros sujeitos. Buscou-se estudar o processo de referência sob a perspectiva fenomenológica pela necessidade de compreender as práticas informacionais dos bibliotecários no seu cotidiano de trabalho. Para tanto, constituiu-se uma pesquisa qualitativa, utilizando-se entrevista semiestruturada em profundidade com oito bibliotecárias de bibliotecas públicas, privadas, escolares universitárias e especializadas, que atuam no setor de referência, e com a observação do cotidiano dos participantes no local de trabalho. Os resultados apontam que o Processo de Referência, na prática, sofre influência de diversos fatores, como o ambiente da biblioteca, as experiências profissionais dos bibliotecários, a situação biográfica dos bibliotecários e dos usuários, que têm um uma historicidade de vida, uma bagagem de conhecimento e juntos constroem um Processo de Referência. A prática no serviço de referência advém da experiência, da vivência do dia a dia, consideradas mais importantes para a prática do que a graduação e as disciplinas relacionadas aos Serviços de Referência. O processo que predomina nas bibliotecas é o tradicional, com a presença do usuário na biblioteca, o Processo Educativo é pouco realizado e o Processo de Referência Virtual ainda é incipiente e pouco utilizado, apenas em uma biblioteca há o atendimento virtual. No serviço de referência, em geral, não há planejamentos, como elaboração de políticas, de avaliação de serviços e estudos de usuários. O cotidiano do serviço de referência 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. Dessa forma, o Processo de Referência mostra-se como uma realidade interpretada pelos indivíduos, que subjetivamente criam sentido para suas ações, sendo uma realidade socialmente construída que sofre influência da bagagem de conhecimento e da situação biográfica dos indivíduos envolvidos no processo e, principalmente, do contexto, pois é neste que as ações ganham sentido. Muitas vezes, não é somente a tipologia da biblioteca que influencia os serviços/produtos e ações da referência, mas também o contexto de cada biblioteca.

Palavras-chave: Serviço de referência. Práticas informacionais. Processo de referência. Bibliotecário de referência.

ABSTRACT

This research is motivated by questioning the reference service, and its general objective was to understand how the Reference Process actually happens within the professional practice. We also wanted to identify which factors influence the librarian's practice in the Reference Process, regarding the librarian as a social subject that interacts with other subjects. We sought to study the reference process under the phenomenological perspective given the need to understand work quotidian. Thus, a qualitative research was conducted using deep semi-structured interviews with eight librarians who work at public, private, school, university and specialized libraries, who work in the reference sector, and we also observed the everyday life of those working in the same environment. Results show that the referencing process, in practice, is influenced by several factors, such as: the environment of the library, professional experiences of librarians, users who have history, a baggage of knowledge and who build together a referential process. Practice, within the reference service, comes from experience, from living everyday life, which are considered as more important for the practice than the undergraduate course or the subjects related to Reference Services. The dominant process in libraries is a traditional one, counts with the presence of the user in the library, the Educational Process is poorly used and the Virtual Reference Process is still incipient and poorly used – only one library has virtual service. In the reference service, in general, there is no planning, such as the creation of policies, assessment of services and user studies. Everyday life at the reference service is marked by the search, use, and sharing of information among librarians and other professionals, that being a way for them to keep up-to-date within this field. Results even reveal that the actions developed depend much more on the context where libraries are than within their typology by itself. Thus, the Reference Process is seen as a reality interpreted by the individuals, who subjectively imprint a meaning to their actions, given that a socially built reality which is under the influence of the baggage of knowledge and the biographic situation of the subjects involved in the process, and mainly, from context because it is in the latter is the place where the actions acquire meaning; it is often, not only the typology of library what influences the services/products and actions of reference, but also the context of every library what does.

Keywords: Referencing service. Informational practices. Process of reference. Reference librarian.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| FIGURA 1 – Modelo atual de processo de referência virtual | 40 |
| FIGURA 2 – Etapas dos processos realizados nos serviços de referências..... | 43 |
| FIGURA 3 – Diagrama do sistema de comunicação de Shannon e Weaver (1964)..... | 46 |
| FIGURA 4 – Ilustração da história “Pé de Pilão” do livro didático de Português..... | 147 |
| FIGURA 5 – Ilustração da história “Pé de Pilão” do livro de literatura..... | 148 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|-----|
| QUADRO 1 – As cinco linhas do serviço de referência, do tradicional às redes eletrônicas | 28 |
| QUADRO 2 – Processo de referência | 34 |
| QUADRO 3 – Tipologia de falhas no processo de referência..... | 36 |
| QUADRO 4 – Informações sobre as Instituições participantes da pesquisa..... | 67 |
| QUADRO 5 – Características das bibliotecárias participantes | 68 |
| QUADRO 6 – Categorias e subcategorias de análise de dados | 71 |
| QUADRO 7 – Funções do bibliotecário de referência | 91 |
| QUADRO 8 – Disciplinas cursadas pelas bibliotecárias entre 1990 e 2010..... | 94 |
| QUADRO 9 – Problemas e desafios da prática profissional | 116 |
| QUADRO 10 – Produtos e serviços..... | 140 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-------|--|
| ABNT | Associação Brasileira de Normas Técnicas |
| ALA | American Library Association |
| BU | Biblioteca Universitária |
| CAPES | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| CBO | Classificação Brasileira de Ocupações |
| CI | Ciência da Informação |
| COMUT | Comutação Bibliográfica |
| DSI | Disseminação Seletiva da Informação |
| ELIS | Every Day Life Information Seeking |
| IFLA | Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (International Federation of Library Associations and Institutions) |
| PRE | Processo de Referência Educativo |
| PRT | Processo de Referência Tradicional |
| PRV | Processo de Referência Virtual |
| RUSA | Reference and User Services Association |
| SR | Serviço de Referência |
| SRE | Serviço de Referência Educativo |
| SRI | Serviço de Referência e Informação |
| SRV | Serviço de Referência Virtual |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |
| UFMG | Universidade Federal de Minas Gerais |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 A BIBLIOTECA, O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO | 17 |
| 2.1 Bibliotecário de referência | 21 |
| 2.2 Serviço de referência | 24 |
| 2.3 Processo de Referência Tradicional | 31 |
| 2.4 Processo de Referência Virtual | 39 |
| 2.5 Processo de Referência Educativo | 41 |
| 3 CORRELAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO COM O PROCESSO DE REFERÊNCIA | 45 |
| 3.1 Estudos correlatos: serviços de referência e prática profissional | 49 |
| 4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA ATIVIDADE PROFISSIONAL | 53 |
| 4.1 Estudos de práticas informacionais: local de trabalho | 53 |
| 5 METODOLOGIA | 58 |
| 5.1 Fenomenologia | 58 |
| 5.1.1 A prática de estudos fenomenológicos | 64 |
| 5.2 Universo e amostra da pesquisa | 65 |
| 5.3 Técnica de coleta e análise de dados | 68 |
| 6.1 Ambiente da biblioteca | 73 |
| 6.1.1 Infraestrutura das bibliotecas: espaço e ambiente na visão dos bibliotecários | 85 |
| 6.2 Trajetória profissional | 90 |
| 6.2.1 Formação acadêmica e as experiências profissionais | 93 |
| 6.2.2 Capacitação profissional além da educação formal | 98 |
| 6.2.3 Motivação e satisfação com o campo de atuação | 103 |
| 6.3 Práticas da vida cotidiana | 106 |
| 6.3.1 Rotina | 106 |
| 6.3.2 Socialização e compartilhamento da informação | 110 |
| 6.3.3 Socialização com a equipe de trabalho | 114 |
| 6.3.4 Problemas e desafios na prática cotidiana | 116 |
| 6.4 Percepção do bibliotecário acerca do usuário | 121 |
| 6.4.1 Conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca pelos usuários | 127 |
| 6.4.2 Relação do bibliotecário com os usuários | 130 |
| 6.4.3 Uso da biblioteca | 131 |
| 6.5 Serviço de referência | 138 |
| 6.5.1 Produtos e serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários | 140 |

| | |
|---|------------|
| 6.5.2 Processo de referência | 144 |
| 6.5.3 Processo de Referência Tradicional (PTR) | 145 |
| 6.5.4 Processo de Referência Educativa (PRE) | 152 |
| 6.5.5 Processo de Referência Virtual (PRV) | 156 |
| 6.5.6 Planejamento | 161 |
| 6.6 O processo de referência e a prática profissional | 166 |
| 6.6.1 Relações do ambiente com o processo de referência | 166 |
| 6.6.2 Relações da trajetória profissional com o processo de referência | 167 |
| 6.6.3 Relações das práticas da vida cotidiana com o processo de referência | 167 |
| 6.6.4 Relações das percepções do bibliotecário acerca do usuário com o processo de referência | 169 |
| 6.6.5 Relações entre o serviço de referência com o processo de referência | 169 |
| REFERÊNCIAS | 177 |
| APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista | 189 |
| APÊNDICE B – Critérios de observação | 191 |
| APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido | 192 |

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é motivado pelo questionamento a respeito do profissional bibliotecário em relação à sua prática profissional no setor de referência. O bibliotecário que atua nesse setor é o profissional que está em contato direto com os usuários da biblioteca, e deve sempre assumir uma postura proativa em relação às demandas dos usuários, buscar conhecê-los para atender as necessidades informacionais.

A biblioteca deve garantir o acesso à informação, pois, de acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 347), “a difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal”. Com o advento da internet, novas demandas surgiram e as bibliotecas devem acompanhá-las e estar prontas para atendê-las. As novas tecnologias trouxeram também novos desafios, as fontes de informações expandiram-se e não são mais somente impressas. Houve um aumento da produção bibliográfica e os meios de comunicação estão cada vez mais aproximando o usuário remoto à informação de que ele necessita. Atividades desenvolvidas em um setor de referência podem incluir o mais tradicional serviço de referência e as atividades consideradas mais modernas, como as buscas on-line, podendo haver diferenças entre bibliotecas e os serviços prestados. De forma a atender a essas mudanças, a biblioteca deve estar presente e o setor de referência deve contar com novos recursos, novas ferramentas, de forma a otimizar a prestação de serviços. Dessa forma o setor de referência “[...] é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 15).

Mas, como foi dito por Figueiredo (1991), há diferenças entre as bibliotecas, com relação aos serviços prestados, variando quanto à extensão e variedade que são oferecidos e conforme as demandas diferenciadas de seus usuários. Necessidades de informações que demandam que os bibliotecários de referências realizem diferentes ações e ou atividades, pois, as bibliotecas são construídas e pensadas em função dos seus usuários e da realização de ações para atender às necessidades de informação.

Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência tem melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência. Esta “maximização de recursos” constitui o princípio que se encontra no próprio conceito de biblioteca, que é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem. (GROGAN, 1995, p. 8)

Considera-se importante estudar o serviço de referência e a prática do profissional nesse setor, pois os serviços desenvolvidos pelos bibliotecários permitem que as

informações fluam de forma eficiente, possibilitando o acesso a qualquer tipo de documento que o usuário precise. O serviço de referência deve ser prestado de forma eficiente, concebido como uma orientação que privilegie os usuários (ACCART, 2012), mas, para isso, o bibliotecário de referência deve ter habilidades técnicas, competências pessoais, além de constante atualização, de forma a atender o que o seu exercício profissional exige. As ações desenvolvidas são importantes para a disseminação da informação, tanto na educação dos usuários no uso dos recursos informacionais, de forma a possibilitar o desenvolvimento deles, quanto no contexto escolar, acadêmico e profissional.

O usuário quando ia à biblioteca com uma questão de referência, tradicionalmente a pesquisa se iniciava com uma consulta ao índice de autor, título, a uma obra de referência, atualmente a busca é feita nas bases de dados on-line, nos motores de buscas, etc., e isso exige dos bibliotecários competências para fazer os serviços de referência tendo como base as novas tecnologias da informação, pois com o aumento do volume de informação disponível, há a necessidade de se ter um acesso rápido à informação de qualidade, e isso faz o serviço de referência imprescindível no contexto atual. É necessário primar pela qualidade e satisfação na prestação dos serviços, de maneira a justificar a existência da biblioteca e a sua importância referente a essas mudanças e garantir, assim, um maior uso dos espaços (físico ou virtual), de forma que estes não sejam apenas usados para empréstimo de livros, e sim um espaço de criação e compartilhamento de informação.

Além disso, atualmente há o problema do esvaziamento e fechamento das bibliotecas, como apontado por Ferreira (2006), em função do aparecimento de novos sistemas de informação, da facilidade do acesso à informação e da necessidade de acesso imediato à informação pelos usuários, e cabe aos bibliotecários olhar para o serviço de referência no planejamento de ações para otimizar o uso de recursos tecnológicos, repensar os espaços e ambientes da biblioteca, presenciais ao virtuais. A “biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender a várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças, estudantes, adultos ou pesquisadores” (CARVALHO, 1972, p. 198). Milanesi (2002) alerta que, se o público deixar de frequentar a biblioteca, é preciso criar novos motivos e promover novo caminho para alcançar a biblioteca, ou seja, explorar todo o potencial que a biblioteca oferece.

O interesse pelo tema serviço de referência foi motivado pela prática profissional da pesquisadora, que se formou no ano de 2009, pela Universidade Federal de Minas Gerais, vivenciou um currículo que abordou em diferentes períodos as questões ligadas ao serviço de referência e à educação do usuário dentro da biblioteca e unidade de informação. Para essa temática, o curso de biblioteconomia ofereceu várias disciplinas, que Silveira (2007),

em sua dissertação, classificou como referente à área de *Recurso e Serviços de Informação*,¹ incluindo tanto disciplinas obrigatórias quanto optativas.

Mas o que se observa é que os cursos de Biblioteconomia, ao longo do tempo, buscaram formar profissionais capazes de atuarem no mercado de trabalho de acordo com os desafios que foram surgindo e as demandas do mercado. Contudo, os cursos de biblioteconomia realizam uma formação genérica que possibilita o profissional atuar em qualquer tipo de biblioteca ou unidade de informação. Na graduação, não há prevalência de uma formação específica em uma área, não há a formação do bibliotecário universitário ou escolar, e o mercado de trabalho exige bibliotecários com habilidades específicas. Dessa forma, as demandas por um aprofundamento da área vão depender do campo de atuação do profissional e da sua prática do dia a dia.

Além das aptidões humanas, o bibliotecário de referência, para realizar o seu trabalho, precisa de aptidões técnicas, pois ao longo do tempo as habilidades e competências no atendimento ao usuário vão se desenvolvendo.

a tarefa do bibliotecário de referência requer, naturalmente, a formação básica de generalista, mas é claro que a experiência no desempenho de múltiplas funções que se exige do bibliotecário de referência (recuperação de informação, pesquisa bibliográfica, a atenção aos diferentes tipos de usuários necessário, etc.) se adquire no local de trabalho (RUBIO, 1996, p. 19, tradução nossa).

Com os conhecimentos adquiridos na graduação, o aluno de biblioteconomia tem acesso a um conjunto de abordagens teóricas e práticas que, teoricamente, possibilitará ao bibliotecário de referência, com as disciplinas chamadas aqui de “Recurso e Serviços de Informação”, dar assistência ao usuário para o uso e exploração dos recursos de informação que existem na biblioteca. Porém, na prática, o profissional encontra alguns desafios, dependendo do tipo biblioteca ou unidade de informação na qual ele atuará e do próprio bibliotecário, que é um sujeito social que constrói sua realidade de acordo com a bagagem de conhecimento e as experiências adquiridas, o que deve ser levado em consideração na prática cotidiana.

¹ Fabrício Silveira (2007) faz uma discussão sobre o lugar da biblioteca como lugar de práticas e a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. Um dos currículos analisado é o da Escola de Ciência da Informação da UFMG. Dentre as disciplinas, algumas compõem o que ele chamou Recurso e Serviços de Informação: **Disciplinas obrigatórias** (Fontes de informação especializada; Fontes de informação geral; Formação, desenvolvimento e preservação de acervos; Normalização bibliográfica; Organização e controle bibliográfico da informação; Serviços de disseminação da informação; Usuários da informação). **Disciplinas Optativas** (Extensão em unidades de informação; Leitura e formação do leitor; Tópicos em disseminação da informação; Tópicos em fontes especializadas; Tópicos em fontes gerais; Tópicos em formação e desenvolvimento de acervos; Tópicos em preservação e acervos; Treinamento de usuário).

Outro fator que constituiu a motivação para esta pesquisa foi a escassez de estudos na literatura brasileira que trata do serviço de referência tradicional, educativo e virtual em uma perspectiva social, o que torna, assim, o tema relevante para todos os tipos de bibliotecas. Importante também estudar como as ações estão sendo desenvolvidas pelos bibliotecários de referência e analisar os fatores que influenciam a prática desses profissionais. Realizar uma análise da prática do serviço de referência sob a perspectiva do paradigma social pode ser de significativa importância para a compreensão da prática do profissional. Contudo, não é objetivo desta pesquisa fazer um comparativo dos serviços de referência entre as tipologias de bibliotecas estudadas, mas sim uma análise nos diversos contextos.

Esta pesquisa pretende contribuir com a análise e compreensão da prática do bibliotecário, no tocante ao processo de referência tradicional, educativo e virtual, bem como no que diz respeito ao contexto em que cada profissional está inserido, sendo o bibliotecário entendido aqui como um ser social.

A partir dessas observações, surgiu o interesse de saber como acontece o processo de referência na prática profissional. Quais fatores influenciam no cotidiano? Quais são os desafios encontrados pelos profissionais na prática de referência.

Considerando o serviço de referência e o processo de referência na prática profissional do bibliotecário, traçaram-se os objetivos geral e específicos.

Definiu-se como objetivo geral *compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional*.

Para alcançar o objetivo geral, delinearam-se os seguintes objetivos específicos:

- ✓ Identificar os fatores que influenciam a prática do bibliotecário de referência.
- ✓ Conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no planejamento e execução das ações e atividades.
- ✓ Verificar como se dá a prática do processo de referência tradicional, educativo e virtual nos diversos contextos.
- ✓ Verificar como se dá a interação entre os diversos elementos no processo de referência.

A organização da investigação é um fator importante para a busca dos objetivos, sendo assim, a dissertação foi estruturada em sete capítulos, a saber: (1) Introdução: apresenta a origem da pesquisa, o problema, a justificativa, o objetivo geral e os específicos; (2) A biblioteca e o profissional bibliotecário: apresenta o tema biblioteca, as tipologias, o profissional bibliotecário, com ênfase no bibliotecário de referência, além dos serviços de referência, processo de referência tradicional, educativo e virtual, abordando conceitos e definições da importância do serviço de referência; (3) Correlação da Ciência da Informação com o processo de referência: discute-se a correlação da Ciência da Informação com o

processo de referência, passando pelos paradigmas físico, cognitivo e social e, também, alguns estudos correlatos sobre o serviço de referência e a prática profissional; (4) Práticas informacionais na atividade profissional: apresenta o conceito de práticas informacionais, sendo estas extremamente importantes para a compreensão de como se dá a prática do bibliotecário em seu local laboral, pois este trabalho tem foco nas práticas informacionais no local de trabalho, além de apresentar alguns estudos correlatos que serviram de inspiração para esta pesquisa; (5) Metodologia: são abordados os procedimentos metodológicos, ou seja, os estudos fenomenológicos, caracterização da pesquisa, delimitação, técnicas de coleta e análise dos dados e limitações da pesquisa; (6) Apresentação de análise dos resultados: apresenta a análise dos dados a partir das observações e das entrevistas com as bibliotecárias de referência. A análise foi realizada observando as seguintes categorias: o ambiente da biblioteca, trajetória profissional, práticas da vida cotidiana, as percepções do bibliotecário acerca do usuário, serviço de referência e um fechamento da relação dessas categorias com o processo de referência; (7) Considerações finais: são feitas as considerações finais deste trabalho.

2 A BIBLIOTECA, O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

A biblioteca, como instituição social, é um local de acolhimento e pesquisa, tendo como meta propiciar o acesso à informação. É uma instituição que passou por mudanças ao longo do tempo, adaptando-se às mudanças políticas, sociais e tecnológicas (LEMOS, 2005).

Segundo Fonseca (2007, p. 49), não podemos dizer “biblioteca” no singular, e sim bibliotecas, pois “a biblioteca pública é tão diferente da biblioteca nacional quanto a biblioteca escolar da biblioteca especializada”, diferença que não existia, mas foi criada de acordo com exigências que foram surgindo.

a biblioteca é uma coleção de documentos bibliográficos (livros, periódicos etc.) e não bibliográficos (gravuras, mapas, filmes, discos etc.) organizada e administrada para formação, consulta e recreação de todo o público ou de determinadas categorias de usuários (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 36).

Dessa forma, é importante conhecer os diferentes tipos de bibliotecas e, mais importante ainda, verificar os diferentes tipos de usuários.

- a) Nacionais – têm como principal finalidade a preservação da memória nacional, isto é, da produção bibliográfica e documental de uma nação.
- b) Públicas – surgiram com a missão de atender às necessidades de estudo, consulta e recreação de determinada comunidade, independentemente de classe social, cor, religião ou profissão [...]
- c) Universitárias – a finalidade desse tipo de biblioteca é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários.
- d) Especializadas – são aquelas dedicadas à reunião e organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano.
- e) Escolares – são destinadas a fornecer material bibliográfico necessário às atividades de professores e alunos de uma escola.
- f) Infantis – devem estar mais voltadas para a recreação e proporcionar outras atividades como: escolinhas de arte, exposição, dramatizações etc. Necessitam de um acervo bem selecionado para seus usuários.
- g) Especiais – são aquelas que se destinam a atender a um tipo especial de leitor e, por isso, detêm um acervo especial, como, por exemplo, as bibliotecas para deficientes visuais, presidiários e pacientes de hospitais.
- h) Biblioteca ambulante ou Carro-biblioteca ou Bibliobus – são bibliotecas volantes, que objetivam a extensão dos serviços bibliotecários às áreas suburbanas e rurais, quando estes são deficientes ou inexistentes. São serviços de extensão de bibliotecas já existentes, como bibliotecas públicas ou universitárias.
- i) Popular ou comunitária – é um tipo de biblioteca criada e mantida pela comunidade. Tem os mesmos objetivos da biblioteca pública, mas não se vincula ao poder público. É mantida por órgãos, como associações de moradores, sindicatos e grupos estudantis (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 37).

De acordo com Almeida Júnior (2004) ao falar de tipologia das bibliotecas, fala-se de uma divisão clássica: bibliotecas públicas, escolares, universitárias e especializadas. A biblioteca escolar atende aos alunos, que devem ser orientados no sentido de movimentar adequadamente no universo informacional, sendo função do bibliotecário fazer essas mediações. A biblioteca universitária atende a interesses diversificados, mas os usuários têm demandas especializadas, ligadas à literatura básica dos programas dos cursos. A biblioteca pública atua principalmente na obtenção de informações pelos seus diversos tipos de usuários que buscam orientações. A especializada fornece informações solicitadas, tem um usuário restrito e conhecido, assim, os serviços oferecidos são bastante heterogêneos, em virtude de seus objetivos e de acordo com os seus usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2004).

Cada tipo de instituição deve ter bem definido o serviço de referência que oferecerá, a fim de melhor atender às necessidades de informação dos usuários. Todas têm pontos em comum: local de atendimento, de informação, de orientação ao usuário, seja ele, interno ou externo, sendo elas públicas ou privadas.

As bibliotecas públicas têm capacidade de oferecer um serviço de referência a um público diversificado, mas o grande público são os alunos das escolas do ensino fundamental e médio, que buscam informações para desenvolver pesquisas escolares. De acordo com Almeida Júnior (2003), esse tipo de usuário representa 90% do atendimento desenvolvido pela biblioteca.

As bibliotecas escolares, conforme Accart (2012), são mediadoras da informação entre estudantes e docentes. O serviço de referência engloba recepção, orientação, auxílio e pesquisa de informação, devendo-se levar em consideração a dimensão pedagógica do atendimento. Os serviços oferecidos devem ser mais atrativos, e com ações para o desenvolvimento de habilidades e competências informacionais. Uma das principais atividades é a oferta de treinamentos para a educação dos alunos no desenvolvimento de habilidades para buscar, avaliar e utilizar a informação com destreza, autonomia e eficácia. A biblioteca escolar é considerada um ambiente propício para o bibliotecário atuar como educador, pois é onde os alunos têm o primeiro contato com um sistema de informação e com necessidades informacionais. Contudo, Almeida Júnior (2003, p. 40) faz uma crítica quanto ao tipo de pesquisa que os professores aplicam nas escolas do ensino fundamental e médio, considerando-a uma “grande farsa do ensino”. O autor considera a pesquisa como tripé constituído pelos professores, alunos e biblioteca.

O professor exige a pesquisa dos alunos, mas não fornece uma orientação segura e adequada para que seja eficiente e vinculada aos objetivos pedagógicos que, espera-se, motivaram o emprego dessa estratégia. A biblioteca, por sua vez, limita-se a indicar os materiais nos quais o tema

proposto para a pesquisa possa ser localizado. Esses materiais, no entanto, restringem-se, como já observado, àqueles que tratam o assunto de maneira sucinta e abrangente, como é o caso das enciclopédias, e que possibilitam uma cópia rápida (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 40).

A falta de conhecimento de como pesquisar por parte dos professores pode justificar o fato de eles não esperarem do aluno uma pesquisa com conteúdo diferente. O autor cita que há relatos de bibliotecários que orientam os usuários e utilizam vários materiais sobre o assunto a ser pesquisado, orientando-os a criar textos próprios com reflexões sobre o conteúdo lido, mas, segundo os alunos, os professores atribuíram notas baixas, levando-os alunos a retornar ao velho e antigo método de apenas copiar trechos de enciclopédias (ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 40).

Em âmbito universitário, as bibliotecas geralmente oferecem um acervo com coleções especializadas para um público de estudantes, professores e pesquisadores e à comunidade em geral, sendo concebida principalmente para dar suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão. De acordo com Bastos (2013), o setor de referência de uma biblioteca universitária é utilizado pelos usuários que buscam respostas acerca de dúvidas informacionais e para atender às suas demandas, sendo assim, o setor desenvolve várias atividades e ações para garantir o acesso à informação em todos os formatos. Seguindo a lógica de Rostirolla (2006, p. 50), sobre o serviço e o processo de referência, em bibliotecas universitárias, entende-se que:

- a biblioteca universitária, numa visão sistêmica, em especial a uma universidade e sua missão é promover o acesso à informação para ampliação de conhecimentos internos e externos;
- o processo de referência de uma biblioteca universitária ocorre através da interação entre bibliotecário e usuário(s), podendo ser realizado em etapas distintas e de diferentes modos de atuação;
- através da mediação dos bibliotecários de referência, o usuário pode obter mais facilmente a informação que necessita para o desenvolvimento de suas pesquisas e para ampliar seus conhecimentos;
- o serviço de referência assume o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação;
- as tecnologias emergentes afetam, necessariamente, a forma de atuação e prestação de serviços das bibliotecas universitárias;
- o serviço de referência e informação, além de desenvolver atividades que possibilitem o acesso ao acervo, deve também gerenciar o fluxo da informação e possibilitar que esta informação seja utilizada pelo usuário;

- as facilidades disponibilizadas pelas tecnologias da informação muito têm contribuído para que o usuário de uma biblioteca universitária execute suas próprias buscas, conferindo-lhe certa autonomia na obtenção da informação;
- a capacitação para os serviços de informação requer a integração dos membros da comunidade acadêmica (alunos, docentes e bibliotecários) através de programas educacionais desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias;
- neste contexto de novas oportunidades e desafios que se apresentam para os bibliotecários, em especial no ambiente das bibliotecas universitárias, destaca-se um novo papel para o bibliotecário que atua nestas bibliotecas, ou seja, o de “gestor do conhecimento”.

No âmbito das bibliotecas especializadas, o objetivo maior é a pesquisa e disseminação da informação em curto prazo. Rapidez, adaptabilidade e flexibilidade são os critérios dinâmicos que diferenciam o serviço de referência dessas instituições. Os próprios bibliotecários realizam as pesquisas de informação para os usuários, pois atendem a um público específico e em um contexto diferente dos demais tipos de bibliotecas, o que faz com que as bibliotecas especializadas se assemelhem um pouco com algumas bibliotecas universitárias, que são especializadas em uma determinada área do conhecimento – mas o serviço de referência, da forma como é concebido numa biblioteca, nesse tipo de biblioteca é muito menos desenvolvido, pois o foco é mais em pesquisa de informação, produção de bibliografias e disseminação seletiva da informação (DSI). O serviço de referência mais se aproxima de um serviço de monitoramento de informação e elaboração de produtos como: boletins, listas de novas aquisições, listas de sítios favoritos; dossiês de documentos e recortes. O usuário do serviço de referência é quem determina a orientação e a forma dos produtos, de acordo com a demanda de cada um (ACCART, 2012).

Em cada tipo de biblioteca há uma organização, de acordo com o seu acervo, usuários, espaço físico etc. As atividades técnicas, normalmente, são os serviços de seleção e aquisição de materiais; processamento técnico (que inclui a catalogação e classificação) e atendimento aos usuários. Segundo Araújo e Oliveira (2005), a biblioteca, como uma organização, tem três grandes funções: gerencial (administração e organização); organizadora (seleção, aquisição, catalogação etc.); divulgação (referência, empréstimo, orientação, serviço de disseminação etc.). A biblioteca deve ter mais preocupação com a função de divulgação, pois ela é responsável pela comunicação com o usuário e suas necessidades de informação.

Dessa forma, para realizar todas as funções dentro da biblioteca, há o profissional bibliotecário, que tem a capacidade de desempenhar funções técnicas, administrativas, assim como a responsabilidade de garantir o bom funcionamento do sistema.

Para o exercício da profissão de bibliotecário, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), é necessário que o profissional tenha bacharelado em

Biblioteconomia e Documentação. A CBO faz uma descrição sumária sobre as competências dos bibliotecários.

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

A Lei nº 4.048, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a profissão do bibliotecário e que regula seu exercício, descreve as atribuições desse profissional no artigo 6º.

Art. 6º São atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes:

- a) o ensino de Biblioteconomia;
- b) a fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação.
- c) administração e direção de bibliotecas;
- d) a organização e direção dos serviços de documentação.
- e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência (BRASIL, 1962).

Em cada área de atuação, em cada tipo de biblioteca, o profissional bibliotecário tem necessidade e perfis diferentes.

Cabe ao bibliotecário para exercer seu papel de social saber ensinar a competência de lidar com a informação para que cada indivíduo, usuário de sua biblioteca, saiba identificar suas necessidades, acessá-las, utilizá-las, avaliá-las e com ética agregar valor a si e ao seu trabalho, ou seja, cada usuário da biblioteca seja competente em informação para realizar suas atividades profissionais [...] (CARVALHO, 2012, p. 30)

2.1 Bibliotecário de referência

O bibliotecário de referência é “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material; disseminação e circulação do material informacional” (RAMOS, 2004, p. 44).

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para

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

É com o bibliotecário de referência que o usuário requer orientação em suas necessidades informacionais e busca auxílio para conseguir a informação que deseja. Sob essa perspectiva, ocorre o processo de busca da informação. Atualmente, com o advento da Internet e dos novos recursos tecnológicos no serviço de referência, o conceito de referência ampliou-se, não ficando mais restrito ao espaço físico da biblioteca, não havendo, inclusive, a necessidade física da presença do usuário. Com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), o usuário pode acessar os serviços da biblioteca em qualquer lugar, isso fez aumentar a eficácia das várias funções do serviço de referência.

O bibliotecário de referência atua como mediador na construção do conhecimento, ele é acessível ao usuário, sendo capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada, usando todos os mecanismos disponíveis. Conforme Oddone (1998), o papel do bibliotecário mediador é identificar e atender às necessidades informacionais dos usuários imediatos e potenciais, de forma a estabelecer uma dinâmica entre os repositórios estáticos de conhecimento e as questões vividas dos usuários na busca do conhecimento. Pensar a mediação do bibliotecário de referência como

toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Além disso, o trabalho no setor de referência envolve a tomada de decisões, tanto no planejamento das ações de ensino e educação do usuário como aquelas tomadas no processo de interação com os usuários. De acordo com Martucci (2000, p.109) esse trabalho

é um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão. Portanto, o bibliotecário de referência é um profissional que ao longo de seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão.

O serviço de referência é mais que um expediente para a comodidade do usuário (GROGAN, 2001), é uma assistência efetiva prestada ao usuário que necessita de informação. Assim, o bibliotecário deve garantir a fluidez da informação de forma que o material do acervo e suas bases sejam utilizados para proporcionar benefícios aos usuários, pois a finalidade do serviço de referência é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os usuários que necessitam delas. Sem o bibliotecário de referência realizando suas ações, de aproximar as fontes dos usuários, esse fluxo não existirá ou só existirá de forma ineficiente (GROGAN, 2001, p. 8).

O bibliotecário de referência deve promover o uso da biblioteca, do acervo e de seus recursos, e isso inclui a divulgação de informações sobre os serviços gerais, funcionamento, realização de treinamentos, além de realizar estudos constantes para conhecer as exigências e expectativas dos usuários. Ele deve ter qualidades distintas, e principalmente ter aptidões para relações humanas, pois o serviço de referência é “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender” (GROGAN, 1995, p. 22). O bibliotecário de referência deve ter grande capacidade de síntese, organização, análise e conhecer bem a coleção da biblioteca e da área de interesse dos usuários, a fim de responder a todas as questões dos usuários, além de orientá-los. A função de referência é uma função que depende da teoria, mas que se aprende com o tempo e com a experiência (ACCART, 2012).

Competência deste profissional requer o domínio das fontes de informações (materiais e virtuais), interação, capacidade de entrevistar o usuário e eficiência na resposta dada ao mesmo. Dentre as competências estão: capacidade de comunicação, capacidade de analisar necessidades de informações, capacidade de orientar usuários e capacidade de treinar usuários (SOUZA; FARIAS, 2014, p. 4).

Para que o bibliotecário de referência tenha êxito em seu trabalho de forma a proporcionar a satisfação do usuário, Grogan (2001, p. 51) ressalta que é necessário percorrer o processo de referência que surge quando o usuário chega com um problema, pois o trabalho do bibliotecário não é simplesmente executar uma ação para localizar a resposta de uma questão, também inclui uma etapa anterior, em que ele analisa, com o usuário, a natureza do problema. O processo de referência, de acordo com o autor, é definido por oito passos: problema; necessidade de informação; questão inicial; questão negociada; estratégia de busca; processo de busca; resposta; e solução. No tópico sobre o processo de referência, essas etapas serão mais bem detalhadas.

O profissional de referência deve ter o domínio de um conjunto de técnicas e de habilidades (ACCART, 2012). Ele deve seguir, para esse processo de busca de informação,

os oito passos citados e, assim, cumprir a função de proporcionar a satisfação do usuário. Para isso, é mister conhecer o acervo e os documentos para ter melhor domínio das fontes de informações e dos recursos que a biblioteca oferece.

As atividades do bibliotecário de referência não se resumem a tão somente atender a demandas de usuários. Accart (2012, p. 113) define algumas funções, que são de competência do bibliotecário de referência, que abrangem:

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

Com as tecnologias, novas demandas estão surgindo e esses profissionais devem acompanhar e estar prontos para atendê-las. As tecnologias têm tido um papel importante nas unidades de informação, o que requer a criação de novos serviços. Figueiredo (1996) chama atenção para o serviço de referência on-line, que demanda o uso cada vez mais dos recursos tecnológicos na disseminação da informação e exigem, também, maior atividade intelectual dos bibliotecários.

Esse contexto com novas tecnologias ao alcance das bibliotecas representa um progresso para o serviço de referência na disseminação e uso do conhecimento. Uma das inovações é a criação do serviço de referência virtual, que é a ampliação dos serviços oferecidos pela biblioteca. O uso da tecnologia é considerado um aspecto atraente tanto para o bibliotecário de referência quanto para o usuário, pois eles podem ter acesso aos serviços, por meio da internet, em qualquer lugar. As tecnologias de informação são consideradas de grande importância na disseminação e recuperação da informação, contudo, conforme Grogan (2001), tão importante quanto a tecnologia é o elemento humano.

2.2 Serviço de referência

O termo “serviço de referência” não é novo, pois foi no século XVIII que esse termo começou a ser discutido. De acordo com Grogan (2001), foi Samuel Swett Green que

publicou o primeiro trabalho sobre esse serviço, em 1876, no qual a referência seria um espaço da biblioteca para atender exclusivamente o usuário.

1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo serviço de referência)

1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o serviço de referência (SR) da Boston Public Library.

1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “reference work” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surge o SR com a idéia que dele temos hoje (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 45).

O serviço de referência destaca-se pelo “atendimento” pessoal pelo bibliotecário. Para Shiyal Ranganathan (1961, p. 53), o serviço de referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”. O autor enfatiza ainda a necessidade de um contato maior entre o bibliotecário e o leitor, pois esse é um serviço personalizado.

Conforme Margaret Hutchins (1973, p. 4),

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

Macedo (1990, p. 12) propõe uma conceituação de serviço de referência, baseado nas diretrizes da American Library Association (ALA) em dois grupos que evidenciam as mudanças ocorridas na área da biblioteconomia: serviço de referência em sentido restrito e serviço de referência em sentido amplo.

1 serviço de referência, em sentido restrito:

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

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

a) serviço de referência

interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação Bibliotecário/Usuário, é tipicamente o Processo de Referência.

b) serviço de referência e Informação

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

O Conceito restrito tem foco no atendimento ao usuário, característica inicial, principalmente em bibliotecas públicas e escolares. No sentido amplo, o serviço de referência passou a ampliar o termo atendimento para uma ideia de relação. Modificar a postura do bibliotecário, que passa a mudar a atuação, pois além de indicar material deve se adequar a necessidade do usuário ao acervo da biblioteca. O serviço de referência deixa de ser um lugar isolado, uma mesa do bibliotecário, e passa a ser todos os setores, serviços, recursos existentes nas bibliotecas, pois todos os setores deveriam se adequar às necessidades informacionais dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2013).

Ao apontar os serviços de referência como SRI, Macedo e Modesto (1999, p. 48) apresentam dois pontos importantes a serem considerados:

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

Conforme Almeida Júnior (2013), com o conceito de SRI, a biblioteca deixa de ser um espaço que apenas armazena documentos para se tornar um local de informação, local onde ocorre a mediação entre as necessidades dos usuários e a informação, e a mediação só efetivamente acontece com o envolvimento de todos os setores da biblioteca. O sentido amplo de serviço de referência defendido por Macedo (2010) é o que Grogan (1995) chama de serviço de referência no sentido geral, que seria as atividades de referência executadas pelos departamentos de referência, sendo todas as atividades direcionadas ao usuário.

Alves e Vidotti (2006, p. 1) também conceituam SRI como sendo “uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários [...]”, sendo um “processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades” (FERREIRA, 2004, p. 3). Mas Almeida Junior (2003, p. 61) diz que o termo

referência “presente na designação do serviço de referência e Informação (SRI), precisa ser revisto, visando denominar adequadamente as ações hoje desenvolvidas nesse setor”.

De acordo com Macedo (1990, p. 13), o serviço de referência apresenta cinco linhas de atuação comuns a todas as bibliotecas:

1. Serviço de referência propriamente dito.
2. Educação do usuário.
3. Alerta e disseminação da informação.
4. Comunicação visual/divulgação da biblioteca.
5. Administração/supervisão do setor de referência.

A primeira linha, “Serviço de referência propriamente dito”, é considerada a essência do SR, a assistência direta que possibilita o auxílio à pesquisa, que envolve investigação, seja presencial, por telefone, seja por meio digital, nos dias atuais.

A segunda linha, “Educação do usuário”, vai além das ações do cotidiano do bibliotecário. É o planejamento de ações oferecidas ao usuário, de forma a propiciar orientação no uso dos recursos oferecidos pela biblioteca. Para Almeida Júnior (2003, p. 63), por atuar diretamente com o público, “cabe à biblioteca criar mecanismos para conhecer melhor aqueles que fazem o uso da biblioteca [...] criar serviços que atendam as necessidades do público que deve atender”. E para isso há o Serviço de Referência Educativo (SRE), que “deve incorporar o conceito da competência em informação em suas práticas e contribuir ativamente para facilitar o desenvolvimento ou a melhoria das habilidades, conhecimentos e atitudes de seus usuários em relação à informação, tornando-os aprendizes ao longo da vida” (FELICIO, 2014).

A terceira linha, “Alerta de disseminação e informação”, refere-se aos serviços que visam atualizar os usuários sobre os novos materiais disponibilizados pela biblioteca e divulgar as novas informações que são do interesse deles, daí a necessidade de conhecer o perfil de interesse de cada usuário.

A quarta linha, “Comunicação visual/divulgação da biblioteca”, prevê a organização e adequação com foco na ambientação no espaço físico. O espaço deve estar devidamente sinalizado, de modo que o usuário possa se movimentar e se localizar na biblioteca, sendo uma tarefa que deve ser assumida pelo bibliotecário de referência, que passa a planejar melhor os espaços da biblioteca.

A última linha, “Administração/Supervisão do setor de referência”, trata de administrar os setores do SRI, não somente os burocráticos, mas também a coordenação dos microsistemas. Dessa forma, Almeida Junior (2013) propôs que essa linha seria mais bem

representada pelo termo Gerenciamento do Setor de Referência e Informação, pois essa linha visa garantir o bom funcionamento do setor.

Observamos que todas as cinco linhas estão voltadas ao atendimento do usuário, de forma a garantir o melhor atendimento de forma rápida e eficaz. De acordo com Ferreira (2004, p. 3), serviço de referência é “[...] o processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades”, sendo que esse processo envolve complexidades crescentes, especializações e segmentações. Mas Figueiredo (1996, p. 37) comenta que o SRI ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua necessidade informacional foi antecipada e a disseminação seletiva da informação é o primeiro passo nessa direção. Nesse contexto, podemos perceber a evolução na atuação das linhas dos serviços de referência, que passam a levar em consideração os novos ambientes digitais.

Com os serviços de referência, nesse novo contexto de uso de tecnologias aplicadas aos serviços, ampliou-se o leque de serviços que podem ser oferecidos aos usuários. O SRI, com seu papel fundamental nas bibliotecas tradicionais, agora tem uma interação maior com o ambiente em rede. Após Macedo (1990) definir o SRI em 5 linhas de atuação, que é comum a todas as bibliotecas, Macedo e Modesto (1999) vão além e mostram a relevância dos novos ambientes com o uso das redes digitais nas linhas de atuação proposta por Macedo (1990). Silva (2001) apresenta o redimensionamento das linhas nos ambientes eletrônicos e propôs novos recursos relacionados ao usuário da informação. O autor apresenta uma visão do serviço tradicional e sobre redes eletrônicas.

QUADRO 1 – As cinco linhas do serviço de referência, do tradicional às redes eletrônicas

| Linhas | Tradicional | Redes digitais |
|--|---|---|
| 1. Ação do SRI | Interação humana – usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência. | Troca de mensagens (e-mail, chat), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo. |
| 2. Educação do Usuário | Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação. Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica. | Agentes inteligentes (Know-boots) identificam fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica. |
| 3. Alerta e disseminação da informação | Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações – meio impresso/quadros de avisos. | Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica – produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos. |

| | | |
|---|---|--|
| 4. Divulgação e Comunicações (visuais e gráficas) | Quadros de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e instrucionais. | Opções de ajuda nos <i>Websites</i> , informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso, orientando, dessa forma, a navegação dos usuários. |
| 5. Administração/ Supervisão do SRI | Prestação de informações aos usuários – espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor. | Organização e gestão de informações digitais. |

Fonte: SILVA, 2001, p. 99.

De acordo com Pessoa e Cunha (2007), “com a utilização da internet, as bibliotecas passaram a oferecer serviços de referência digital, prestando um melhor atendimento tanto aos usuários presenciais, como aos usuários remotos”. O uso das tecnologias ampliou os serviços de referência, que também passaram a ser prestados via internet. Assim, essa modalidade de serviço passa a se chamar Serviço de Referência Virtual (SRV).

O Serviço de Referência Virtual pode ser considerado um prolongamento do serviço de referência presencial, mas é considerado um serviço à parte. De acordo com Accart (2012, p. 179), é “um serviço que pode responder em linha a qualquer tipo de pergunta, com a assistência de um profissional”. Para o autor, os SRV surgem dos elementos do ambiente digital e possibilita uma relação privilegiada com o usuário remoto, além de ter a vantagem da possibilidade de antecipar as necessidades dos usuários. Os bibliotecários, apropriando-se da Rede, fazem uso da internet aplicando suas competências e experiências na pesquisa de informação. “A referência virtual vale-se desse ambiente digital, que se apresenta de diferentes modos, com um lema: *a era do acesso à informação*” (ACCART, 2012, p. 187 grifo do autor), sendo a ligação entre os que procuram por informação (os usuários) e os que sabem como localizar (bibliotecários). É nesse ambiente digital, com a interconectividade dos usuários com a internet, que o SRV apresenta alguns trunfos:

- é acessível em todos os lugares a todo instante;
- geralmente oferece um serviço gratuito;
- garante a proteção dos dados e das informações;
- orienta para fontes de informação confiáveis;
- oferece um serviço personalizado e de qualidade (ACCART, 2012, p. 196).

O uso de tecnologias permite às bibliotecas ampliar os serviços oferecidos com novas opções de aproximar-se dos usuários com um atendimento virtual de forma mais rápida, mas sem perder o contato, pois, de acordo com Macieira e Paiva (2007), o SRV é um serviço de caráter intensamente pessoal, na medida em que envolve a comunicação

direta com o usuário, dando prioridade ao fator humano, também apontando por Grogan (1995).

O SRV visa prestar assistência aos usuários de forma não presencial na biblioteca, mas com o uso de recursos digitais eles podem enviar questões de referência e consultar o bibliotecário. De acordo com a Rusa² (2008c), o SRV é o serviço de referência iniciado eletronicamente, uma vez que os usuários usam a tecnologia para se comunicar com a equipe de referência da biblioteca sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados com frequência em referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, e-mail, mensagens instantâneas e texto, etc. Além disso, as consultas de referência virtual às vezes são acompanhadas por interações via telefone, que apesar de não ser considerado virtual funciona como uma forma de acompanhamento para a disponibilização do SRV. Mota (2016) assevera que o telefone está entre as tecnologias de comunicação do SRV assim como o correio eletrônico; formulário eletrônico; mensagem instantânea (IM/Chat); vídeo e VoIP de – Skype, Viber; redes sociais – Facebook, Twitter e a mensagem texto (SMS), dessa forma, é possível distinguir entre tecnologias usadas na comunicação ou interação do usuário com o bibliotecário de referência, com o objetivo de colocar as suas questões, e tecnologias utilizadas pelo bibliotecário para ajudar a responder a essas questões.

Entre as ferramentas do SRV, o processo de comunicação pode ser assíncrono e síncrono entre o bibliotecário e usuário. Mas, muitas vezes, é assíncrono, o que pode gerar atrasos na comunicação, especialmente os processos de comunicação que necessitam de realização de entrevistas de referências ou instruções mais detalhadas.

Segundo Pessoa e Cunha (2007), o SRV é “prestado pela internet, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional”. Esse serviço surgiu por volta do fim da década de 1980, quando as bibliotecas passaram a implantar os catálogos eletrônicos. A partir desse momento, vários mecanismos passaram a ser utilizados no SRV, como as ferramentas da web 2.0. De acordo com Carmo e Souza (2015, p. 1), a “web 2.0, possibilita um novo contexto de comunicação, interação e colaboração entre bibliotecários, usuários, acervo e serviços oferecidos pelas bibliotecas”. Entre os serviços da web 2.0 que ganham destaque na relação com as bibliotecas, podemos citar: blogs, RSS, chat, redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas. Assim, os serviços oferecidos no ambiente digital “[...] convergem para um público mais volátil, menos regular, e também, graças à presença da internet, acessível em qualquer instante e em qualquer lugar [...]” (ACCART, 2012, p. 163).

² Reference and User Services Association (RUSA) é a divisão da ALA (American Library Association) responsável pela área da referência.

Para Silva, Conceição e Braga (2006), “não importa que tipo de teoria a biblioteca utilize, a função básica de dialogar com o usuário em torno de uma consulta para melhor defini-la, continua sendo imprescindível”. Dessa forma, o serviço de referência é um espaço que deve ser pensado para desenvolver ações voltadas para melhor atender o usuário e sempre expandir suas fronteiras.

2.3 Processo de Referência Tradicional

Na literatura há diferenciação entre “serviço de referência” e o “processo de referência”. O processo de referência tradicional se inicia quando o usuário procura o auxílio do bibliotecário de referência e lhe apresenta um problema informacional. De acordo com Grogan (1995, p. 50), o processo de referência vai além da assistência efetivamente prestada ao usuário que tem um problema informacional, representa a “totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência”. Para Jahoda³ (1989, citado por GROGAN, 1995, p. 50), o processo de referência “abrange a totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”.

Segundo Grogan (1995), o processo de referência engloba duas fases: ações que o bibliotecário executa para localizar as respostas às questões que são demandas; e a etapa considerada crucial no processo, que ocorre quando o usuário e o bibliotecário analisam juntos a natureza do problema apresentado –, mas o processo normal é constituído de oito etapas, conforme apresentado no QUADRO 2: o problema; a necessidade de informação; a questão inicial; a questão negociada; a estratégia de busca; o processo de busca; a resposta; a solução.

A primeira fase está relacionada exclusivamente ao usuário e seu problema de pesquisa, quando ocorre um tipo de comunicação, chamado de intrapessoal pelos psicólogos, no qual o usuário faz um ensaio mental antecipando o encontro intrapessoal, que é o momento em que ele vai apresentar a questão a outras pessoas. Ao ver a necessidade de procurar um bibliotecário, essas atividades passam a integrar o processo de referência e ele passa para a segunda fase, que será em conjunto com o bibliotecário (GROGAN, 1995).

A segunda fase está relacionada à apresentação da questão ao bibliotecário, é o momento em que a questão é negociada, podendo ocorrer uma redefinição da questão. Na etapa de negociação, o bibliotecário deve: compreender bem o tema apresentado; saber

³ JAHODA, Gerald. *Rules for performing steps in the reference process*. Reference Librarian, v. 25/26, 1989, p. 557-567.

reformular a questão para corrigir ambiguidades; fazer a leitura da linguagem não verbal (um sorriso; um suspiro profundo; franzir de sobrancelhas etc.); reconhecer quando a questão está incompleta ou se a questão está completa de acordo com a necessidade apresentada ao usuário. Há algumas restrições nessa etapa, tanto para o bibliotecário quanto para o usuário, pois este pode encontrar um bibliotecário hostil ou inacessível e a falta de preparo dos bibliotecários com assuntos ligados a questões de comunicação interpessoal. A entrevista é um processo humano, portanto exige-se boa comunicação e relacionamento com o público.

A estratégia de busca e a busca propriamente dita devem ser realizadas com cautela, pois envolvem planejamento por parte do bibliotecário, que definirá qual caminho seguir. O profissional deve pensar antes de agir, identificar os termos e suas relações, traduzi-los para uma linguagem do sistema de busca e transformar a linguagem natural em linguagem documentária. Essa etapa necessita que o bibliotecário tenha experiência e um amplo conhecimento em fontes de informação, sejam fontes remotas, sejam locais, pois ele deve definir a categoria da fonte, escolher uma geral, uma fonte específica e optar por um modo de acesso. Esse processo de busca normalmente é realizado pelo bibliotecário de referência, mas se considera importante a participação do usuário, pois permite ao bibliotecário analisar as reações dele, a cada item encontrado, e isso admite possíveis mudanças na estratégia de busca. Nessa etapa, o bibliotecário se depara com questões inerentes aos processos de referência em si, por exemplo, o idioma do material localizado, que o usuário pode não ter conhecimento; o período de tempo abrangido e lugar, que pode ter questões que envolvem vários lugares do mundo. Além disso, o resultado da pesquisa também pode ser influenciado negativamente com questões como: catálogos incompletos; periódicos que são indexados pelo título e não indexam o seu conteúdo – outro fator é a inadequação da indexação do assunto, tanto em quantidade quanto em especificidade e limitações dos computadores/sistemas na combinação de termos.

A resposta é o momento em que o bibliotecário apresenta ao usuário o resultado da busca. Se a busca foi realizada corretamente, o resultado coincidirá com a solução do problema do usuário, caso contrário o processo deverá ser reiniciado. Caso o resultado seja infrutífero, também deve ser mostrado ao usuário, pois é uma resposta, mas deve ser apresentado com cautela para não ser um momento desagradável para o usuário.

A solução é a etapa final da avaliação da resposta encontrada, pelo usuário e o bibliotecário, o momento em que chegam a um acordo e o processo é concluído.

De acordo com Figueiredo (1991), o serviço de referência pode diferenciar de acordo com o tipo de biblioteca e seus usuários, mas o processo de satisfazer as necessidades e demandas informacionais dos usuários possivelmente permanece o mesmo, pois, seja para um aluno de biblioteca escolar, seja para um cientista, o processo a ser realizado é análogo

em qualquer situação. A autora afirma em seus estudos que o processo de referência é dividido em seis etapas: seleção da mensagem; negociação; seleção da resposta; renegociação; desenvolvimento das estratégias de busca; busca da informação. Nesse processo, o usuário e o bibliotecário estão envolvidos, juntos, em quatro fases: a seleção da mensagem, a negociação, a seleção da resposta e a renegociação. As fases de desenvolvimento das estratégias de busca e busca da informação são realizadas somente pelo bibliotecário.

O modelo da autora é baseado no apresentado por Jahoda e Olson.⁴ O modelo descreve o processo de referência, contudo as fases não são “sempre seguidas como fases separadas, ou na sequência dada, de qualquer maneira o modelo representa um esquema útil para tornar possível o estudo do processo de referência” (FIGUEIREDO, 1992, p. 45).

Vale ressaltar que existem outros autores que também apresentam outras etapas do processo de referência, mas este trabalho baseou-se em Grogan (1995) e Figueiredo (1991) para representar os estudos propostos.

⁴ JAHODA, G.; OLSON, P. Analyzing the reference process. *RQ*, v. 2, n. 2, p. 148-156, Winter 1972.

QUADRO 2 – Processo de referência

| Processo de Referência | | |
|-----------------------------|--|---|
| Fases/Etapas | | Descrição |
| Grogan (1995) | Figueiredo (1991) | |
| Problema | - | Momento em que o usuário percebe que tem um problema e sente necessidade de buscar informação. O problema pode ser externo (contexto social ou situacional do indivíduo) ou interno (de origem psicológica ou cognitiva). A maioria das informações surge no curso da nossa vida cotidiana. |
| A necessidade de informação | - | Para resolver o problema informacional, o usuário busca sem rumo uma solução. A necessidade de informação poderá ser vaga e imprecisa e poderá não estar formada nem expressa. |
| A questão inicial | Seleção da mensagem | Etapa em que o usuário formula uma questão e a expressa ao bibliotecário, caso não apresentar clareza profissional, pode determinar se é necessário esclarecer algum ponto da questão. |
| Questão negociada | Negociação da questão | Momento da conversa com o usuário para elucidar os pontos ainda não esclarecidos para obter um entendimento completo da real necessidade informacional do usuário. |
| Estratégia de busca | Desenvolvimento da estratégia de busca | Depois de definida a questão, deve-se definir como as fontes de informação deverão ser usadas. Escolher as fontes adequadas e definir os termos para efetuar a busca. |
| A busca | Busca | Executa as estratégias de buscas nas fontes de informações selecionadas. A informação localizada deve ser correta e completa para responder à questão do usuário. |
| A resposta | Seleção da resposta | Momento em que é apresentado o resultado da busca, seja ela bem-sucedida ou não. O resultado pode coincidir com a solução do problema apresentado, ou não. É uma fase de interação entre o usuário e o bibliotecário para fazer a avaliação dos resultados obtidos. |
| A solução | Renegociação | A resposta pode ser uma solução potencial, quando não há dúvida quanto à adequação do propósito do usuário. Pode necessitar de elucidação para que se torne uma solução. Deve ser um acordo entre o bibliotecário e o usuário sobre a resposta obtida, se a informação não for satisfatória, a questão deve ser renegociada e as fases do processo devem ser retomadas. |

Fonte: Adaptado pela autora, baseado em Grogan (1995) e Figueiredo (1991, p. 49).

Figueiredo (1992, p. 35) apontou vários fatores que podem causar falhas no processo de referência, merecendo melhor análise, pois são baseados na interação entre o bibliotecário e o usuário. A efetividade do serviço de referência “depende da habilidade do bibliotecário em se relacionar como o usuário e a sua necessidade de informação, bem

como da capacidade do bibliotecário em encontrar e selecionar as respostas adequadas ao que é pedido pelo usuário”.

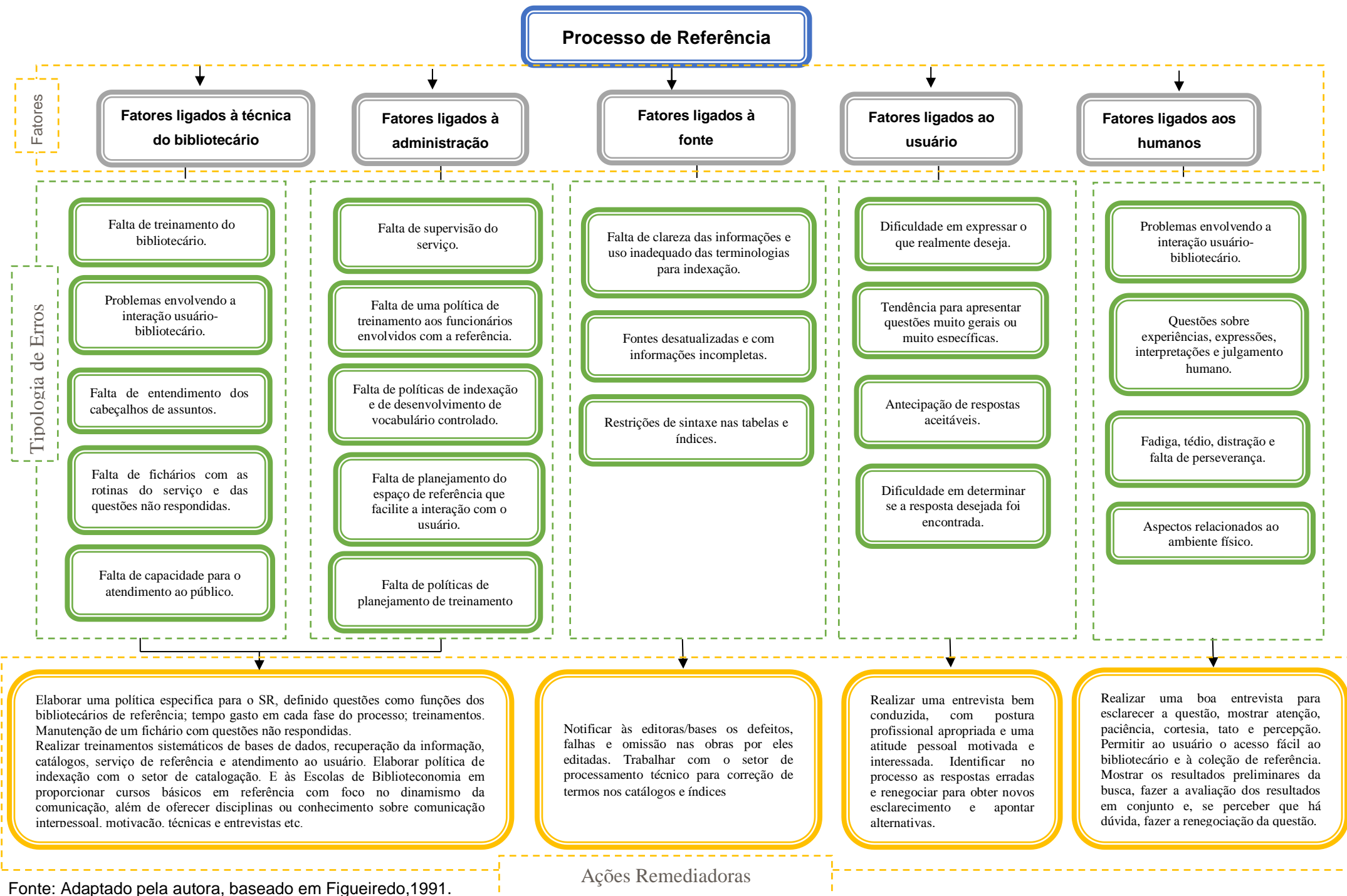
A autora faz uma analogia do processo de referência com as atividades de indexação, os processos são comparáveis, pois à medida que são consideradas atividades intelectuais, a análise da questão (na saída) é semelhante à análise de um documento (entrada). O trabalho da indexação reflete no processo de referência, por exemplo, na fase de busca, os termos indexados na entrada refletem a recuperação do documento, com maior ou menor efetividade.

A etapa de seleção da mensagem é considerada difícil de analisar por ser um processo não consciente, seja ela ligada à negociação, seja ela ligada ao desenvolvimento de estratégia de busca. Após o bibliotecário identificar a mensagem proposta pelo usuário, ele faz uma seleção de palavras-chave, categorizando a seleção da mensagem em “termos desejados” que representa a informação esperada pelo usuário. Verificam-se os termos ou descritores almejados (fontes bibliográficas, dicionários, diretórios etc.). Com a identificação dos prováveis instrumentos de resposta, o bibliotecário está pronto para negociar com o usuário. Na etapa de negociação, há o relacionamento direto do bibliotecário com o usuário e os fatores humanos podem interferir e levar a falhas e erros no processo, principalmente pelos ruídos na comunicação que podem ocorrer.

Depois de negociada a questão, o bibliotecário pode seguir para a estratégia de busca. Essa etapa é mais intelectual e o sucesso demanda do bibliotecário, com uso do treinamento e conhecimento dos recursos que a biblioteca tem disponíveis. Conhecer bem a linguagem dos catálogos, as bases de dados, os instrumentos que a biblioteca utiliza (cabeçalhos de assuntos, arranjos dos índices, bibliografias) é necessário. Estabelecida a estratégia de busca, o bibliotecário segue para a parte mais mecânica, que é a busca nas fontes por ele identificadas, como prováveis de ter as respostas, e é nessa etapa que o bibliotecário experiente se diferencia do novato ou do sem treinamento.

Figueiredo (1992) propõe que as etapas estão passíveis de erro, mas também tem sugestões de como evitá-los. As falhas podem ser classificadas sobre diferentes aspectos: fatores humanos dificultando a busca; falhas técnicas do bibliotecário; falhas do usuário; falhas nas fontes.

QUADRO 3 – Tipologia de falhas no processo de referência



Fonte: Adaptado pela autora, baseado em Figueiredo, 1991.

Em cada fase do processo de referência Figueiredo (1992), estabeleceu uma tipologia de erros e uma metodologia para prevenção destes, ou seja, como melhor executar as atividades no setor de referência. A autora aponta falhas e propõe várias recomendações aos bibliotecários, aos administradores de biblioteca, às escolas de biblioteconomia e aos pesquisadores da área. Outro aspecto enfatizado por Figueiredo (1992, p. 60) diz respeito ao papel e responsabilidade da chefia/direção da biblioteca, responsabilidade de apoiar e facilitar que todas as atividades da biblioteca, incluindo o estabelecimento de políticas para o serviço de referência, elaborações de manuais, providências de pessoal, materiais e recursos de informação, tudo que influenciará o resultado final da atividade de referência. Por isso, acrescentou “Falhas ligada à administração”, que são fatores identificados como decorrentes da omissão da chefia/direção da biblioteca com relação à atividade de referência.

Vários fatores devem ser levados em consideração no serviço de referência, como o tempo do usuário, que não é livre, ou sem ônus, o tempo gasto com a procura de informação poderia ser gasto em outras coisas, assim, as bibliotecas devem prestar um serviço buscando sempre agilizar o atendimento aos usuários (LANCASTER, 1996). “Poupe o tempo do Leitor” enunciado da quarta⁵ lei da biblioteconomia de Ranganathan, e no momento em que Figueiredo (1992) coloca as tipologias de erros, é justamente para os erros serem corrigidos e poupar o tempo do leitor, prestando desse modo um serviço eficiente ao usuário.

Um dos fatores apontados como possível causador de falha e erros no processo de referência é a falta de treinamento dos bibliotecários, que inclui o desconhecimento relacionado ao atendimento pessoal, falta de domínio de conhecimento técnico no uso correto das bases de dados, uso inadequado das fontes de referência. Mas o problema, segundo a autora, não se resolve apenas com treinamentos rotineiros na biblioteca, ela também atribui parte do problema às escolas de biblioteconomia, que devem incluir nos currículos questões como: cursos básicos de referência orientados para o dinamismo da comunicação; conscientizar os alunos (futuros bibliotecários) da importância da negociação da questão e o uso adequado das coleções de referência; ensinar os alunos de maneira apropriada quanto ao uso não só das fontes e recurso de informação, mas enfatizar a noção de dever e responsabilidade para desempenhar as suas atividades profissionais (FIGUEIREDO, 1992). De acordo com Mota (2016, p. 81) baseada nas diretrizes da Rusa/ALA, a

⁵ As cinco Leis da Biblioteconomia – pensadas e elaboradas pelo bibliotecário indiano Shialy Ramamrita Ranganathan. 1. Os livros são para usar; 2. Para cada leitor seu livro; 3. Para cada livro seu leitor; 4. Poupe o tempo do leitor; e 5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento (GROGAN, 1991).

organização de serviço de referência apresenta alguns aspectos nucleares que podem ser adaptados a todos os tipos de biblioteca: desenvolvimento de políticas do serviço; definição de procedimentos de funcionamento; definição dos recursos humanos e da sua formação; infraestruturas adequadas; recursos tecnológicos; recursos documentais; marketing; avaliação.

De acordo com Figueiredo (1991, p. 48), o processo de referência requer, no mínimo, duas habilidades que são imprescindíveis para localizar uma informação.

a) **Habilidades técnicas** – é a capacitação do bibliotecário para fazer uso de conhecimentos, métodos, técnicas e equipamento necessário para recuperar a informação. Esta habilidade é alcançada com formação, treinamento e experiência.

b) **Habilidade humana** – é a capacidade e julgamento necessários, aos bibliotecários de referência, para lidar com pessoas, inclusive com conhecimentos dos diferentes níveis intelectuais dos indivíduos.

O processo de encontrar a informação requerida pelo usuário deve ocorrer entre seres humanos (usuário e bibliotecário como indivíduos), sendo esta considerada como a premissa básica do serviço de referência pela autora.

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

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

Outro fator apontado como possível causador de falha e erro, no processo de referência, são os fatores humanos. Esse processo envolve uma relação pessoal face a face, sendo considerado o serviço mais humano na biblioteca e, portanto, passível de influência de fatores ligados a questões cognitivas, contextuais, situacionais etc.

Os fatores humanos, no entanto, devem ser considerados não só como “facilitadores”, mas “imprescindíveis” na busca pela descoberta das reais necessidades dos usuários. Além disso, fatores humanos não são passíveis de controle a partir de técnicas ou mecanismos padronizadores e, por esse motivo, seus estudos são mais complexos, difíceis e dependentes de conceitos de outras áreas do conhecimento para serem desenvolvidos (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 121).

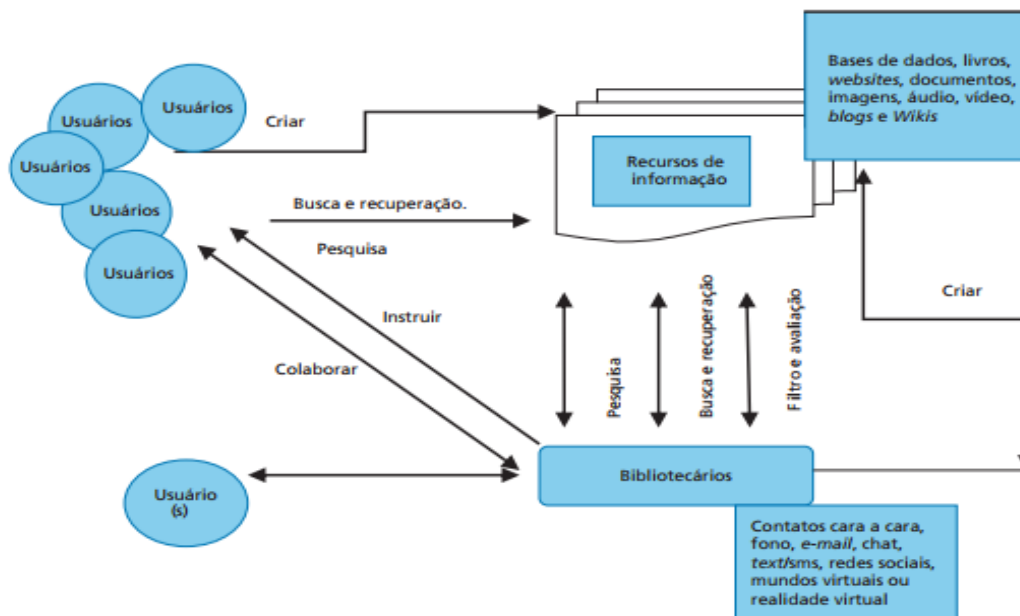
Os fatores humanos apontados podem influenciar o bibliotecário, o usuário e o gestor da biblioteca, pois todos estão envolvidos no processo e são seres humanos, portanto passíveis de erros ligados a fatores emocionais, a questões cognitivas, psicológicas.

2.4 Processo de Referência Virtual

O processo de referência tradicional é marcado pelo modo como o bibliotecário e o usuário interagem, a relação face a face, nas etapas do processo de busca e respostas de uma questão de referência. Com o usuário remoto, que não está mais presente fisicamente na biblioteca, é importante que o bibliotecário saiba conduzi-lo ao uso dos recursos informacionais. De acordo com Rostirolla (2006), o processo de referência virtual caracteriza-se pela interação virtual do usuário e bibliotecário em todas as etapas do processo, fazendo uso de recursos tecnológicos como *chats*, teleconferências, entre outros, que possibilitam a interação em tempo real, por meio de elaboração de perguntas e respostas de referências. Outro recurso é o e-mail, considerado pela autora o mais utilizado pelo processo de referência, mas o tempo de respostas dos bibliotecários às perguntas feitas pelos usuários pode variar de biblioteca para biblioteca.

De acordo com Pinto (2017, p. 245), a principal diferença entre o processo de referência tradicional e virtual está no espaço digital on-line, “que permite novas formas de comunicação, mais interativas e colaborativas, além do tempo/espaço entre usuários/bibliotecários, facilitadas por recursos de informação digitais e ferramentas tecnológicas de comunicação síncronas e assíncronas”. A autora apresenta um modelo do PRV (FIG. 1).

FIGURA 1 – Modelo atual de processo de referência virtual



Fonte: PINTO, 2017, p. 246.

No modelo apresentado por Pinto (2017), tanto o usuário quanto o bibliotecário têm papéis no processo de busca, recepção e criação da informação, de forma que os múltiplos modos de comunicação favorecem o contato entre o usuário e o bibliotecário. O usuário passa a ter um papel de criador – além de pesquisar, buscar, recuperar a informação –, e o bibliotecário de referência exerce o papel, principalmente, de um filtro/avaliador/instrutor dos recursos informativos. Além disso, o bibliotecário pode contar com recursos informativos digitais para apoiar o processo de referência virtual (*wikis, blogs, web-sites*). Para o Rostirolla (2006) o PRV envolve 5 etapas: **O problema ou questão de referência**: identificação das necessidades de informação do usuário virtual por meio da questão inicial recebida por e-mail; **Negociação da questão**: reformulação da questão inicial enviada pelo usuário, se necessário; **Estratégia de busca**: elaboração de roteiro com a seleção das fontes de informação que serão pesquisadas; seleção de palavras-chave ou expressões de busca; busca em si (recuperação da informação); **Resposta**: Elaboração da resposta; transmissão e comunicação dos resultados obtidos (referências e/ou links de acesso pertinentes); e **Avaliação**: confirmação e avaliação do usuário sobre a resposta enviada por e-mail, conforme FIG. 2.

2.5 Processo de Referência Educativo

Mostramos o processo de referência tradicional, aquele baseado no atendimento face a face, que gira em torno do contato, no momento em que o usuário formula a questão ao bibliotecário. Muitas vezes, o setor de referência designa um lugar físico, um espaço onde os usuários são acolhidos e onde lhes são fornecidas informações.

Podemos observar que o conceito de referência de Figueiredo (1992) e Grogan (1995) são modelos tradicionais de referência, que consideram o usuário dentro da biblioteca, onde acontece a interação. O serviço de referência tem a missão de informar aos usuários, atendendo prontamente a suas solicitações.

Mas a tecnologia impactou fortemente o serviço de referência das bibliotecas, em algumas mais, em outras menos, como no caso das universitárias, que tiveram mais mudanças devido ao uso das tecnologias na prestação de serviços. Atualmente, todos os tipos de biblioteca têm a capacidade de desenvolver o processo educativo com seus usuários, não ficando, assim, restritas aos ambientes universitários.

De acordo com Pinto (2012), o bibliotecário de referência passou a ter novas funções a partir do momento em que se incorporou o uso das tecnologias na referência, pois passou a ser um educador no uso dos recursos informacionais on-line, desenvolvendo treinamentos, cursos e palestras.

o Processo de Referência Educativo (PRE) caracteriza-se pela orientação e capacitação do usuário ou de um grupo de usuários no acesso e uso de fontes de informação sobre uma determinada área ou tema de interesse. Geralmente, o PRE ocorre de modo presencial, através de cursos e treinamentos em laboratórios. Contudo, o PRE pode ser oferecido à distância, utilizando-se da tecnologia como vídeo ou teleconferência (ROSTIROLLA, 2006, p. 43).

No PRE, o foco é capacitar o usuário para que ele recupere a informação desejada. Não só recuperar, mas saber selecionar os documentos de acordo com necessidades individuais. Assim, o bibliotecário deixa de ser passivo no processo, no sentido de esperar que o usuário vá à biblioteca, e passa a ser um profissional ativo, no intuito de trazer o usuário para a biblioteca, seja no espaço físico, seja no virtual.

A biblioteca é percebida como centro de aprendizagem. De acordo com Cuencas *et al.* (2008), as bibliotecas devem ser centros de aprendizado, ter equipes que desempenhem o papel de capacitadores, oferecendo cursos e treinamentos para que os usuários conheçam e aprendam a usar o sistema de recuperação da informação nas diferentes áreas de conhecimento. Deve-se ensinar os usuários a

elaborar suas próprias estratégias de busca e se tornarem aptos a usar todos os recursos oferecidos pela biblioteca.

Rostirolla (2006, p. 44) apresenta quatro etapas que envolvem o que seria o processo de referência educativo:

- Problema: identificação das necessidades de informação do usuário ou grupo de usuários, por meio de entrevista prévia.
- Roteiro: seleção das fontes a serem acessadas e demonstradas (acesso local ou remoto); seleção de palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse do usuário ou grupo de usuários.
- Ensino/Aprendizagem: ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos de informação de interesse do usuário ou grupo de usuários.
- *Feedback*: momento em que bibliotecário e usuário, ou grupo de usuários, avaliam o ensino-aprendizagem.

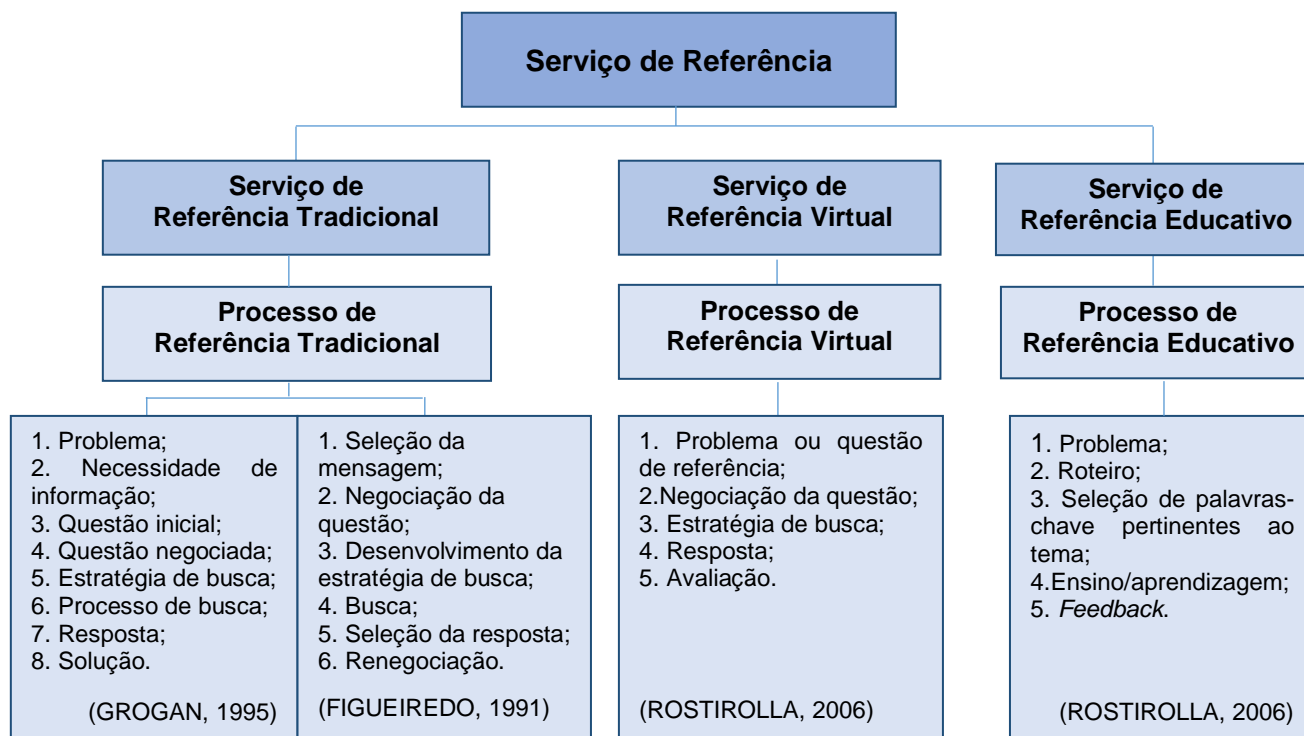
Verificamos que além das habilidades técnicas e humanas, propostas por Figueiredo (1991), o bibliotecário deve ter uma postura proativa, que deve ir além de uma referência de balcão. Para conseguir uma postura proativa, quatro etapas devem ser seguidas, conforme explicitado a seguir. Na primeira etapa de identificação das necessidades informacionais do usuário, é necessário conhecer as demandas dele e da comunidade na qual está inserido, para isso é necessário utilizar dos estudos de usuários, usar questionários, entrevistas.

Conforme Pinto (2012), a segunda etapa, na qual há a seleção de fontes, se faz necessário ter um conhecimento sólido em fontes de informação, devido à quantidade de bases existentes atualmente; ter capacidade de avaliar a quantidade de informação resultante da pesquisa; além de se apresentar apto a selecionar e tomar decisão. Portanto, o bibliotecário deve ter conhecimento vasto em fontes e conhecimento de tecnologias da informação.

Na terceira etapa de “Ensino/Aprendizagem”, acontece o ensino sobre o e o uso das fontes de informação e dos recursos identificados na segunda etapa do processo, que envolve a busca, a localização, a avaliação e seleção da informação, cabendo ao bibliotecário o papel de educador, estimulando o aprendizado do usuário na utilização e transmissão de informação.

Na última fase, *feedback*, o bibliotecário avalia com o usuário o ensino-aprendizagem. Nessa etapa, de grande importância, analisa-se a reação do usuário, que servirá para melhor avaliar o processo, permitindo consequentes correções e adaptações necessárias.

FIGURA 2 – Etapas dos processos realizados nos serviços de referências



Fonte: Elaborada pela autora, com base em Grogan (1995), Figueiredo (1991) e Rostirolla (2006).

No modelo proposto no PRE, o bibliotecário é considerado um educador que oferece cursos e treinamentos no uso dos recursos informacionais aos usuários, com ações voltadas à leitura, que associa a autonomia do sujeito à sua interação com o objeto, construindo seu próprio aprendizado. O bibliotecário atuando na educação do usuário é considerado por Campello (2009) uma espécie de evolução do serviço de referência, em que o bibliotecário era procurado somente em caso de demanda e passa ser mais proativo e participativo na comunicação e formação dos usuários. O bibliotecário no papel educativo, atuando na formação de usuários leitores com habilidade de localizar, avaliar e usar uma informação, associando o que Campello (2003) chama de letramento informacional terno, em português, referente ao *information literacy*.⁶

Dessa forma, as bibliotecas devem usar as tecnologias a seu favor e mudar sua postura diante do usuário, com a melhoria da prestação dos serviços de

⁶ O termo competência informacional (*information literacy*) surgiu nos Estados Unidos na década de 1970 e representa o esforço da classe bibliotecária americana para ampliar o seu papel nas instituições educacionais. O discurso da competência informacional desenvolve-se ao redor de quatro aspectos: a sociedade da informação, as teorias educacionais construtivistas, a tecnologia da informação e o bibliotecário (CAMPELLO, 2003, p. 28).

informação e desenvolver e aperfeiçoar as habilidades e competências com foco nos usuários.

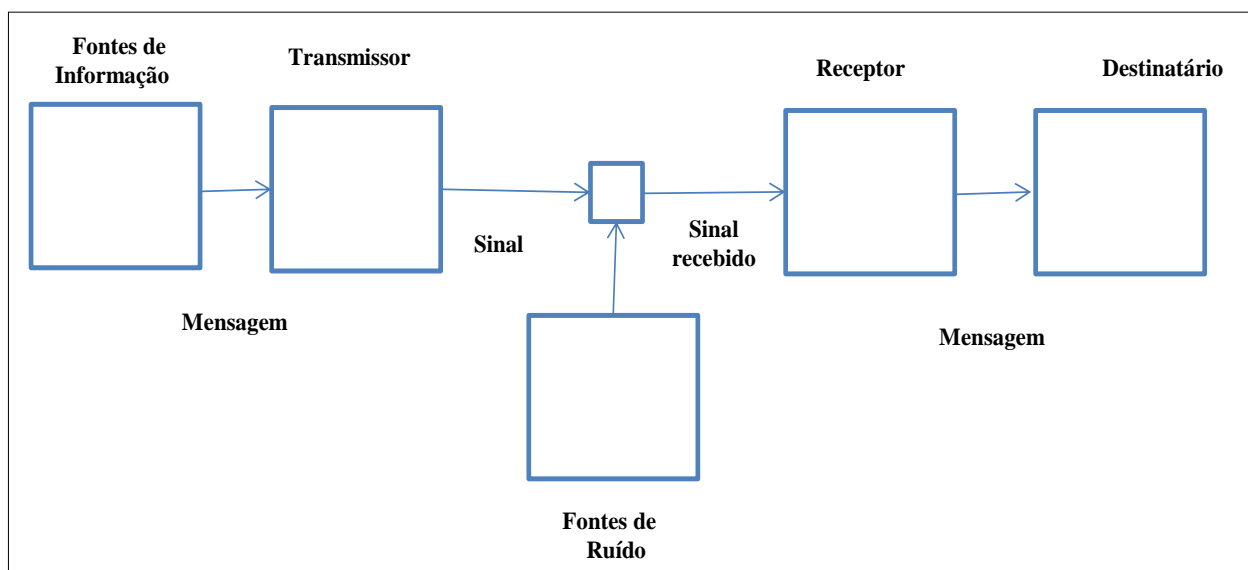
3 CORRELAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO COM O PROCESSO DE REFERÊNCIA

Buscaremos entender o processo de referência a partir dos estudos da Ciência da Informação (CI). De acordo com Capurro (2003), a CI tem duas raízes. Uma está relacionada à biblioteconomia clássica, que é o estudo da transmissão da mensagem. A outra raiz está relacionada à computação digital, ao caráter tecnológico e ao impacto da computação no processo de “produção, coleta, organização, interpretação, armazenagem, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação, e em especial da informação científica registrada em documentos impressos” (CAPURRO, 2003, p. 6).

O processo de referência envolve as duas raízes apresentadas pelo autor, em que há um contexto de transmissão de mensagens entre biblioteca/sistema de informação x usuário, sendo que logo depois veio o uso das tecnologias digitais aplicadas ao processo de referência nas bibliotecas. Para o autor, a CI se desenvolve em torno de três paradigmas: o físico, o cognitivo e o social. Cada um dos paradigmas envolve vários conceitos e objetos de estudos.

Para analisarmos o processo de referência, vamos começar a análise do paradigma físico (tradicional), que se baseia na existência de um objeto físico que é transferido do emissor para o receptor usando um canal. Esse paradigma está relacionado à “Teoria Matemática da Comunicação”, dos autores Shannon e Weaver (FIGURA 3), apresentada na década de 1940. Os autores apresentaram um sistema com cinco partes: a fonte de informação (produz uma mensagem ao receptor); o transmissor (trabalha para produzir um sinal adequado a ser transmitido pelo canal); o canal (é o meio utilizado para transmitir o sinal ao receptor); o receptor (desempenha a operação inversa à do transmissor e reconstrói a mensagem a partir do sinal); e o destinatário (indivíduo ou coisa à qual a mensagem se destina).

FIGURA 3 – Diagrama do sistema de comunicação de Shannon e Weaver (1964)



Fonte: SHANNON; WEAVER, 1964.

Nota: Traduzido pela autora.

No paradigma físico, as percepções e as interpretações dos usuários não são levadas em consideração, acarretando à não valorização do usuário no processo. A recuperação da informação é um processo mecânico, em que, de um lado, há um sistema de informação e, de outro, se tem o usuário com sua demanda de informação. Os estudos de usuários realizados dentro da abordagem tradicional possuem o propósito de avaliar os sistemas de informação.

Ao analisarmos o processo de referência tradicional, apresentamos o modelo de Figueiredo (1991, 1992) com seis etapas⁷ a serem seguidas no processo de referência. A autora expõe alguns fatores, que são considerados como falhas (fatores humanos dificultando a busca; falhas técnicas do bibliotecário; falhas do usuário; falhas nas fontes), que influenciam o processo e apresentam várias metodologias de prevenção desses erros, que podemos considerar como ruídos que ocorrem na recuperação da informação envolvendo as operações nos sistemas de recuperação da informação. Observamos que Figueiredo (1991) considera os obstáculos que interferem no processo de transmissão da mensagem até o usuário como erros, ou seja, há o que é considerado certo ou errado no processo. Assim, verificamos que o modelo do processo de referência da autora está ligado ao paradigma físico descrito por Capurro (2003), baseado no sistema, em que há Emissor (a biblioteca) x

⁷ 1) Seleção da mensagem; 2) Negociação da questão; 3) Desenvolvimento da estratégia de busca; 4) Busca; 5) Seleção da resposta; e 6) Renegociação.

Mensagem (informação que o usuário necessita) x Receptor (usuário com a necessidade de informação), além de vários fatores que interferem na transmissão da mensagem.

Mas não nos satisfazemos apenas em compreendermos os processos de referência de um sistema baseado em emissor e receptor. Outros modelos de referência surgiram, como o PRE, que, defendidos por outros autores, vão além do paradigma físico, pois passam a considerar o usuário no processo de referência. Para compreendermos esse processo que mudou o foco do sistema para o usuário, recorreremos ao segundo paradigma cognitivo de Capurro (2003), que surgiu no momento em que houve a preocupação de ajustar o sistema ao usuário, dando início aos estudos de usuários nas abordagens alternativas. O paradigma considera os modelos mentais dos usuários, centrando-se nos processos interpretativos do sujeito cognoscente:

essa teoria [paradigma cognitivo] parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade ("need") que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário, para resolver o problema, não é suficiente (CAPURRO, 2003, p. 8).

Notamos a influência do paradigma cognitivo no modelo Serviço de Referência Educativo, pois a perspectiva principal desse paradigma é a busca de conteúdo em sistema de informação. Considera-se a necessidade de informação do usuário, de torná-lo capaz de acessar e recuperar informação em qualquer área do conhecimento que tenha interesse. Outro fator considerado nessa fase são os estudos de usuário, que passaram a ser utilizados pelos bibliotecários de referência para conhecer sua comunidade e antecipar demandas, e não somente ficar esperando eles aparecerem na biblioteca com um problema de informação. Nesta nova abordagem de estudos, foi possível descobrir as necessidades informacionais dos usuários, as bibliotecas passaram a planejar serviços para desenvolver as competências informacionais aplicadas ao processo de busca e uso da informação.

Para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania, é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender

porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (ALA, 1989, on-line).

Usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179).

Porém, esse paradigma não foi capaz de explicar os atores envolvidos no processo de referência como sujeitos sociais, enfatizando apenas o aspecto comportamental, sem considerar o contexto no qual o usuário está inserido. O modelo apresentado por Rostirolla (2006, p. 44) leva em consideração o usuário, ou um grupo de usuários, no qual há uma separação entre o sujeito e o mundo exterior, sem considerar os fatores externos envolvidos no processo, tanto do bibliotecário quanto do usuário.

Por esse viés, considera-se que o usuário, ou sujeito cognoscente, possui modelos mentais do mundo exterior que são transformados durante o processo informacional, e que a busca de informação surge da necessidade de se resolver um problema ou lacuna de conhecimento (estado anômalo do conhecimento) (SILVA, 2008, p. 21).

O paradigma social de Capurro (2003) visa à interação do sujeito com o ambiente externo, com o social em que ele se encontra. O sujeito deixa de ser isolado ou visto como um ser exclusivamente cognoscente, passando-se a considerarem a historicidade e a totalidade das relações sociais. “O sujeito (indivíduo) e o objeto (a informação, ou conteúdos informacionais) estão situados em um mesmo plano, em um mesmo contexto, e o sentido da informação é dado pelas interações cotidianas dos sujeitos neste contexto” (SILVA, 2008, p. 21).

De acordo com Araújo (2010, p. 4), o paradigma social “nasce das fortes críticas empreendidas ao modelo cognitivo”, que considera o usuário da informação vivendo apenas em um mundo numênico, isolado, sem relações sociais e materiais, considerando os sujeitos como associais.

O paradigma social enfoca nos elementos subjetivos dos usuários considerando sua visão de mundo. A partir desse momento, a CI passa a analisar os usuários com base na interpretação, centrada no significado e no contexto social ao qual pertence o usuário. Diante desse paradigma, percebemos novas formas de

pesquisar o usuário, que passa a ser considerado um “sujeito informacional” que envolve, enfim, duas dimensões – sujeitos (seres humanos) e informação:

[...] estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais (ARAÚJO, 2013, on-line).

Assim, o paradigma social é mais plural, pode se associar aos processos de referência tradicional, o educativo e o virtual, de uma forma mais crítica, sendo possível capturar o significado das ações dos usuários e também do social, do seu contexto, da sua historicidade de vida.

Dessa forma, na CI, os estudos devem considerar a informação, os sujeitos, a subjetividade, a interpretação e o contexto. “A informação é entendida como fenômeno social coletivo, estruturas de conhecimento e instituições de memória das comunidades” (ALMEIDA, 2007, p. 23).

3.1 Estudos correlatos: serviços de referência e prática profissional

A partir das discussões sobre o bibliotecário e o serviço de referência bibliotecário, pretende-se identificar alguns trabalhos na CI com temáticas semelhantes a que foram escolhidas para esta pesquisa e apresentar alguns trabalhos que pesquisaram sobre a prática dos serviços de referência.

Mota (2009), em sua dissertação, pesquisou sobre os serviços de referência nas bibliotecas públicas portuguesas, como o objetivo de investigar a aplicação das diretrizes da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e da RUSA-ALA ao serviço de referência das bibliotecas da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. As discussões da autora ajudarão nas discussões sobre as orientações internacionais estabelecidas para os serviços de referência e sua aplicabilidade nas bibliotecas, além das pontuações sobre os serviços de referência frente a novas tecnologias.

De acordo com Mota (2009), as mudanças ocorridas na sociedade, no poder da informação e no papel funcional das tecnologias, as bibliotecas devem se atualizar e desenvolver serviços que acompanhem e deem suporte às exigências do acesso à informação e de acesso em tempo real. A autora vê o serviço de referência como um pilar no conjunto de serviços de bibliotecas que podem assumir grande relevância nesse contexto de mudanças e desigualdades informacionais e tecnológicas. O serviço de referência é tido como um aliado no apoio prestado aos usuários e na

consolidação das bibliotecas enquanto organizações modernas, efetivas e de perdurável pertinência. Mas os resultados apontaram para a inexistência generalizada do serviço de referência virtual e para um funcionamento incipiente na maioria dos casos em que se verifica o funcionamento do serviço, o retorno e a satisfação dos usuários são altamente positivos.

Silva (2006), em sua pesquisa de mestrado sobre o perfil dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina, realizou um levantamento sobre a instituição onde os bibliotecários atuavam; as atividades consideradas mais importantes; as competências fundamentais à prática de referência; as disciplinas essenciais à formação do bibliotecário. No percurso metodológico, utilizou-se de métodos quantitativos e qualitativos. Nos resultados, os bibliotecários consideraram importante detectar as necessidades de seus usuários, mas cada biblioteca possui usuários específicos e características que demandam de cada bibliotecário direcionar os serviços para as reais necessidades de cada grupo. Com relação às competências, os bibliotecários acreditam que conhecer os recursos para a recuperação da informação é competência muito importante para o desempenho do bibliotecário de referência.

As tecnologias de informação trouxeram alterações no processo de trabalho com a criação de novos produtos e serviços, além de os bibliotecários necessitarem de atualizarem seus conhecimentos de forma a responderem aos novos tipos demandas de informação e quanto às disciplinas. Foi citada a recuperação da informação como mais importante para a formação do bibliotecário de referência. Segundo os bibliotecários que participaram da pesquisa, a automação de serviços e a criação da biblioteca virtual foram as principais mudanças ocorridas nos últimos cinco anos (SILVA, 2006).

Verificou-se que há uma necessidade de um profissional com competências específicas para trabalhar no serviço de referência. O bibliotecário deve ter conhecimentos dos recursos informacionais e deve possuir habilidades para utilizar a tecnologia, e as escolas de Biblioteconomia devem ampliar as investigações a respeito das atividades e competências essenciais ao bibliotecário. Os resultados da pesquisa de Silva (2006) podem dar base para o trabalho desta pesquisa, pois verificaremos as atividades/ações desenvolvidas pelos bibliotecários e como se dá a prática dentro do contexto de cada profissional. A partir da verificação da atuação dentro de um contexto, devemos fazer a análise de como cada um dele desenvolve a prática cotidiana.

A percepção da distância entre a teoria e a prática profissional foi tema da dissertação da Sepúlveda (2012). O trabalho envolveu duas questões: uma sobre

respeito ao trabalho do bibliotecário, como é sua rotina, quais são suas prioridades; e a outra foi como os profissionais bibliotecários percebem seus usuários, quais as ações empreendidas por eles para estabelecerem a representação de quem são os usuários da biblioteca. Também dentro da abordagem compreensiva, a autora procurou compreender como os bibliotecários veem, descrevem e definem o usuário e a relação dessa construção com a prática profissional diária.

A compreensão da informação como conhecimento em ação e como oferta de sentido em determinados contextos sociais, destacando-se os aspectos humanos da informação, sua utilização no cotidiano e nas mais diversas situações (SEPÚLVEDA, 2012, p. 53).

Sepúlveda (2012, p. 53), dentro da abordagem compreensiva, procurou apresentar os significados construídos pelos bibliotecários sobre a profissão e em relação aos usuários, inspirado em Geertz (2008),⁸ que afirma que “o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu”. Nessa mesma perspectiva para estudos de usuários, Terto e Sirihal Duarte (2014), no artigo “A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva”, utilizaram a abordagem social na perspectiva fenomenológica tendo como objetivo “a descrição dos fenômenos tais quais estes são vivenciados na consciência dos sujeitos” (TERTO; SIRIHAL DUARTE, 2014, p. 57). Mas, diferente desse estudo, que tinha como objetivo pesquisar o comportamento dos sujeitos, pretende-se nesta pesquisa entrar no universo de cada um e no do contexto que cada bibliotecário está inserido.

Os resultados da pesquisa de Sepúlveda (2012) indicaram que a prática profissional dos bibliotecários acadêmicos prioriza as tarefas relacionadas à administração da biblioteca, os de bibliotecas especializadas em tarefas ligadas ao atendimento do usuário e que os profissionais entrevistados estabelecem a percepção do usuário baseados em métodos sistemáticos e espontâneos, uma vez que eles não realizam estudos de usuários. Assim como Rocha (2013), em sua tese sobre usuários da informação em diferentes profissões da informação, concluiu-se que os estudos de usuários não são uma atividade de rotina dos bibliotecários e que, em resposta à pouca aplicabilidade dos estudos de usuários, é “necessário que as técnicas de estudos de usuários sejam conhecidas e ensinadas para auxiliar no cotidiano dos profissionais” (ROCHA, 2013, p. 314). Dessa forma, a essas pesquisas

⁸ GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 2008. 323 p.

contribuir-se-á para analisar que fatores influenciam cada bibliotecário a priorizar administração da biblioteca ou atendimento ao usuário.

4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA ATIVIDADE PROFISSIONAL

O termo “prática informacional” surgiu na literatura da área nas décadas de 1960 e 1970; no entanto, somente a partir da primeira década do século XXI que a expressão passou a ter uma discussão mais profunda (SAVOLAINEN, 2007). Vários autores passaram a desenvolver conceitos e tentar explicar as práticas informacionais, dentro do paradigma social de Rafael Capurro, no qual consideram o indivíduo como protagonista das suas próprias ações, e em oposição aos estudos de comportamento da informação dentro do paradigma cognitivo.

De acordo com Savolainen (2007), práticas informacionais é um conceito guarda-chuva, pois engloba diversos discursos como os conceitos relacionados à busca, uso e compartilhamento da informação. Para Isah (2009), pesquisas em práticas informacionais, em sua compreensão dos processos informacionais, são influenciadas por questões culturais e pelo contexto no qual as práticas ocorrem. O foco é deslocado das ações, das motivações e das habilidades individuais para as práticas coletivas situadas em contexto. Práticas que abordam a vida cotidiana, em um contexto que há diversos elementos que foram desconsiderados em pesquisas sobre comportamento, como o social e o cultural (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

Para Araújo (2007), o conceito de prática informacional advém da etnometodologia, em que os indivíduos constroem suas próprias definições sobre o que é informação e suas necessidades informacionais. O processo de busca e uso da informação deve ser visto de uma perspectiva integrativa, de forma que se permite construir um significado para essas práticas. O cotidiano, as experiências, o meio em que convivem os indivíduos influenciam o processo de práticas, mas tudo isso acontece dentro de um contexto social, em que realmente se interpretam, elaboram e constroem as práticas.

Mas, para os autores Talja e Hansen (2005), o conceito de práticas mostra que as práticas informacionais estão ligadas às práticas sociais, e também estão inseridas no ambiente de trabalho que é o foco deste estudo.

4.1 Estudos de práticas informacionais: local de trabalho

Há várias pesquisas que analisaram as práticas informacionais de usuários relacionadas com a busca e uso de informação no cotidiano. Essas pesquisas foram desenvolvidas com base em um modelo proposto por Savolainen (1995), o *Every Day Life Information Seeking* (ELIS), o qual enfatiza o contexto do não trabalho, ou

nonwork, também conhecido como busca de informação dos cidadãos. Exemplos de pesquisas dessa natureza são: Pessoa (2010); Barros (2016); McKenzie (2003); Yeoman (2010); Harlan (2012); Gandra (2012); Silva (2006). Mas, para este estudo, vamos enfatizar pesquisas que foram desenvolvidas com práticas informacionais no ambiente de trabalho, *work information*, aquele que se visualiza no contexto profissional.

Sundin (2008), no artigo “Prática informacional na vida profissional”, mostra os aspectos sociais da busca e o uso da informação na vida profissional, considerando como práticas informacionais. De acordo com o autor, o campo de busca e uso da informação é permeado por conceitos que remetem à transmissão do conhecimento e enfatizam os indivíduos que buscam informações para resolução de problemas, quando as pessoas são confrontadas com situações em que não podem resolver com seus próprios recursos cognitivos. A informação é enxergada como algo que pode ser transmitido, seja fisicamente ou cognitivamente, entre as pessoas, mas dificilmente os autores levam em consideração o contexto. Poucos pesquisadores em seus trabalhos dão importância ao contexto, que, no caso do usuário, poderia ser o meio ambiente no qual ele está inserido. O autor cita trabalhos de Sundin e Johannisson⁹ (2005) e Talja, Keso e Pietiläinen¹⁰ (1999) que levam em consideração a visualização de ações contextualizadas dos indivíduos. Aspectos que devem ser levados em consideração, pois buscam investigar aspectos sociais de uso e busca da informação. Uma maneira de se alcançar isso é considerar a busca de informação e outras atividades como “práticas”.

Assim, pesquisaram-se as ações dos bibliotecários de referência como práticas. Incluímos o entendimento de práticas informacionais como sempre sendo práticas sociais e, portanto, devem ser estudadas como uma. Outros recursos à pesquisa orientada à prática é o interesse nas ações encorpadas, mediadas por artefatos que nos cercam (SUNDIN, 2008). Pesquisar as práticas informacionais dos usuários em seu contexto, com participação ativa em comunidades, as quais Sirihal Duarte, Araújo e Paula (2017, p. 120) a luz da de cognição situada, que são estudos que partilham “dos preceitos da abordagem social dos estudos de usuários a partir do momento que busca analisar o sujeito na ótica de sua experiência cotidiana de perceber e agir em determinado contexto”.

⁹ SUNDIN, Olof; JOHANNISSON, Jenny .The instrumentality of information needs and relevance. CRESTANI, I. F.; RUTHVEN, I. (Eds.). *Information context: nature, impact, and role*. 5th International Conference on Conceptions of Library and Information Sciences, CoLIS 2005, Glasgow, UK, June 4-8, 2005. Lecture Notes in Computer Science, v. 3507. p. 107-118.

¹⁰ TALJA, Sanna; KESO, Heidi; PIETILÄINEN, Tarja .The production of ‘context’ in information seeking research: a metatheoreticalview. *Information Processing and Management*, v. 35, n. 6, p. 751-763, 1999.

A partir do que foi exposto, buscou-se identificar pesquisas com temáticas similares ao que foi proposto nesta investigação, com o objetivo de mostrar exemplos de estudos já realizados. Destacam-se algumas pesquisas que trataremos a seguir, sobre práticas informacionais no contexto do trabalho, dentro do paradigma social proposto do Capurro (2003, on-line), “em que a análise da informação está intimamente interligada pela interação social, de modo pragmático”.

Em sua tese, Harlan (2012) mostra vários estudos sobre práticas informacionais que se basearam no ELIS, no contexto acadêmico e no local de trabalho (JOHANNISSON; SUNDIN, 2007; OLSSON, 2010; VEINOT, 2007). A autora considerou, em sua pesquisa, práticas informacionais como atividade social, localizada dentro de um plano social e cultural.

Johannisson e Sundin (2007) estudaram as práticas informacionais da comunidade de enfermeiros na Suécia, considerando o curso de Enfermagem como uma ocupação, que teve várias mudanças consideráveis no país e ainda passou de uma formação profissional para uma formação acadêmica e pesquisas multidisciplinares foram criadas. Por isso, a prática informacional foi considerada tão importante dentro da profissionalização dessa comunidade. Para atender as demandas informacionais dos enfermeiros, vários canais de comunicação foram criados, como periódicos, bibliotecas, bancos de dados e sites, que tornaram o conhecimento mais formal. Os periódicos e as publicações da comunidade de enfermagem e da comunidade médica foram objetos materiais que estruturam as práticas dos enfermeiros. Ao analisarem as práticas informacionais, os autores relacionaram como os discursos eram expressos no local de trabalho e na ocupação. Do ponto de vista da prática, ficou claro que o fenômeno como busca e uso da informação só podem ser estudados em práticas situadas (SUNDIN, 2008).

Veinot (2007), em seu estudo realizado no Canadá, descreveu as práticas informacionais no local de trabalho de um eletricitista. A pesquisa foi denominada “estudos no local de trabalho”, dentro do campo da etnometodologia. Descobriram-se ações de organização da experiência física como ponto de partida para se descreverem as práticas de informação. As ações de preparação para inspeção visual, por exemplo, como colocar o vestuário apropriado, forneceram razões implícitas para certos itens de vestuário, que surgiram através de uma compreensão física do trabalho. O “composto de ações” ou o desempenho foi a base para a negociação entre o que era explícito nas regras e os entendimentos implícitos de como realizar o trabalho. Além disso, o envolvimento com as ações incluiu conhecimento tácito, como quando entrar em contato com o pessoal de reparação. As ações que moldaram a prática profissional fornecem informações e foram conceitualizadas como práticas de

informação, sendo as ações moldada pelo conhecimento tácito. Nesse sentido, o conjunto de ações é o ponto de partida para descrever as práticas informacionais (HARLAN, 2012). O estudo de Veinot destaca que as práticas de informação são aspectos dinâmicos de uma prática profissional e que a própria prática da informação constitui uma experiência profissional (ISAH, 2009).

Outra pesquisa sobre práticas informacionais de profissionais é de Olsson (2010), que realizou um estudo sobre os profissionais do teatro. Desenvolveu-se uma abordagem mais holística do comportamento da informação que reconhece a complexidade do *sense making*, como mais do que o comportamento de resolução de problemas dos indivíduos, mas como um processo social encarnado, envolvendo emoção, bem como racionalidade. Ao invés de uma série de encontros isolados com fontes de informação, suas participações relataram a natureza contínua de seus relacionamentos. Os encontros de indivíduos com fontes de informação, concluiu Olsson, baseiam-se em experiências anteriores, que ajudam a promover construções do texto dramático e outros profissionais informantes. Nesse caso, as vidas profissionais são baseadas na capacidade de incorporar seu conhecimento: eles precisam manifestar sua compreensão no mundo físico com ações físicas em um espaço físico. Ao mesmo tempo, os *designers* profissionais precisam fazer isso através de setas e figurinos, e os diretores através do “bloqueio” dos movimentos de seus atores, construindo a ação de acordo com os limites do espaço (CONROY, 2016).

Isah (2009), em sua pesquisa sobre práticas informacionais em contexto de ocupação, teve como objetivo compreender as práticas informacionais dos médicos em um hospital de ensino nigeriano. O problema geral foi aprender como as pessoas, nos locais de trabalho, interagem com as informações vinculadas às rotinas do trabalho diário. A autora usou a abordagem sociocultural no qual enfatiza a perspectiva metodológica de que o indivíduo não pode ser dissociado do contexto sociocultural e histórico do qual faz parte. As práticas informacionais nesse caso foram vistas como práticas socioculturais, que ocorrem dentro de outras práticas. O estudo fornece uma compreensão holística das práticas informacionais e de aprendizagem no local de trabalho (*work place learning*) e a relação entre eles. Um dos resultados da pesquisa mostrou que o ambiente de trabalho tem elementos contextuais que podem influenciar as práticas de informação do grupo profissional. Verificou-se também que as fontes de informação e as estratégias contribuíram para o objetivo geral de restaurar a saúde do paciente para a normalidade, que as ferramentas e os artefatos disponíveis foram apresentados como auxiliares úteis de informações e que também desempenharam um papel mediador. Além disso, o estudo revelou que a

aprendizagem ocorreu simultaneamente com a atividade de trabalho, tendo influenciado as práticas de informação ao mesmo tempo.

Dessa forma, observamos que as práticas informacionais podem ser incorporadas no local de trabalho, nas rotinas e nas atividades cotidianas. As práticas de informação podem ser consideradas como práticas sociais, envolvendo ativamente as pessoas no contexto social de que fazem parte (JOHANNISSON; SUNDIN, 2007). Mas Isah (2009) alega que compreender as práticas informacionais nas configurações de trabalho requer compreender diferentes elementos das perspectivas sociais, culturais, históricas e institucionais, daí a importância de estudá-las em seu contexto.

Verificamos, em comum nos trabalhos analisados, que os autores concordam que essas práticas não podem ser estudadas isoladamente. Elas acontecem incorporadas em ações, tarefas de vida cotidiana e no domínio do trabalho.

5 METODOLOGIA

5.1 Fenomenologia

Queremos analisar as práticas informacionais do bibliotecário de referência na vida cotidiana, levando em consideração que esse profissional passou pela graduação em Biblioteconomia e que, portanto, tem conhecimento acadêmico sobre a profissão. Contudo, não se objetiva encontrar leis, ou se há certo ou errado no fazer da prática profissional, mas sim analisar um mundo que se origina no pensamento e nas ações dos profissionais na vida cotidiana. Essa vida cotidiana “apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente” (BERGER; LUCKMANN, 1996, p. 35).

De acordo com Berger e Luckmann (1996), o método mais conveniente para entendermos os fundamentos do conhecimento na vida cotidiana é o da análise fenomenológica, ou seja, analisar a experiência subjetiva da vida cotidiana. A realidade da vida cotidiana apresenta-se como um mundo intersubjetivo, um mundo em que os indivíduos vivem com outros indivíduos e estão continuamente em interação e comunicação um com o outro. Essa realidade é compartilhada, mas em cada modo de experiência é possível estabelecer diferenças, pois, no momento em que os indivíduos interagem uns com os outros, face a face, apreendem-se num vivido presente no qual é compartilhado pelos dois.

A fenomenologia tem suas origens no século XX, como uma forma de ruptura com os questionamentos do positivismo, cujos preceitos propiciavam o enquadramento dos fenômenos em perspectivas vinculadas a leis e princípios. Essa origem se deu a partir dos estudos de Edmund Husserl, considerado como fundador da fenomenologia, que passou a estruturar uma filosofia “que reunisse em si o universo metafísico e o rigor da ciência” (LOUREIRO *et al.*, 2011). Um dos conceitos-chave para entender a fenomenologia é a intencionalidade: que representa a relação entre o objeto e sua aparência junto à consciência que o percebe, ou seja, toda consciência é consciência de alguma coisa, está voltada para o mundo da vida (GANDRA, 2012; MARCIANO, 2006). O outro conceito é o *dasein*, no qual é a ideia de que algo somente existe num contexto, o significado de uma coisa não é algo inerente a ela, e grande parte desse significado está na relação com o contexto no qual se está inserido (GANDRA, 2012).

A tarefa da fenomenologia é estudar a significação das vivências na consciência. Husserl propõe a volta às coisas mesmas, interessando-se pelo puro fenômeno, da forma como ele se apresenta à consciência, dando destaque à experiência vivida no mundo da vida. A preocupação está em descrever o fenômeno e compreendê-lo, sem

buscar explicações causais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012, p. 16).

A fenomenologia tem como base o mundo da experiência, o mundo vivido. Para Husserl, o conhecimento não reside no observador e muito menos no objeto observado, mas na concepção ou imagem do objeto formulada pelo observador. Tratando a verdade como sendo uma combinação entre o significado (formulado pelo observador) e o que é dado (o objeto) (MARCIANO, 2006).

A partir da proposta de Husserl, surgiram variantes do movimento fenomenológico que contribuíram para a sua construção. Para o desenvolvimento da nossa pesquisa, adotaremos a proposta da fenomenologia social do filósofo Alfred Schutz.

Schutz se dedicou ao estudo da fenomenologia sociológica ou fenomenologia social. Sofreu influência de Husserl e, em especial, do método compreensivo da sociologia de Max Weber. Ele comparou os dois autores para estabelecer as bases que fundamentam a fenomenologia social, e o ponto de partida é mundo da vida, da experiência no mundo da vida cotidiana.

“O mundo da vida cotidiana” significará o mundo intersubjetivo que existia muito antes do nosso nascimento, vivenciado e interpretado por outros, nossos predecessores, como um mundo organizado. Ele agora se dá à nossa experiência e interpretação. Toda interpretação desse mundo se baseia num estoque de experiências anteriores dele, as nossas próprias experiências e aquelas que nos são transmitidas por nossos pais e professores, as quais, na forma de “conhecimento à mão”, funcionam como código de referência (SCHUTZ; WAGNER, 1979, p. 72).

Os trabalhos de Schutz foram dedicados a conhecer o mundo segundo a forma como os sujeitos o constituem e nele vivem, interpretando-o, construindo-o e alterando-o por meio das suas infundáveis interpretações, reinterpretações e novas ações (TEIXEIRA, 2000). Toda a interpretação que o indivíduo exerce tem como fundamento um mundo compartilhado com outros, já construído, organizado e significativo. O mundo é dado ao sujeito que faz suas interpretações de acordo com o legado dos seus antecessores, transmitidas pelos pais, professores, entre outros. A leitura que o sujeito tem da realidade o faz agir de modo natural e com suas interpretações, as quais Schutz denomina de atitude natural, ou seja, a forma como ele se relaciona no mundo da vida.

Para viver nesse mundo, o sujeito orienta-se de acordo com o cenário, as possibilidades e os desafios encontrados, ele busca definir seu lugar a partir da sua

própria situação biográfica, toda sua experiência prévia, levando em consideração o ambiente físico e sociocultural, sua posição moral e ideológica. Contudo, cada sujeito situa-se de maneira diferente dentro do mundo da vida.

Cada pessoa, durante toda a sua existência, interpreta o mundo na perspectiva de seus próprios interesses, motivos, desejos, compromissos ideológicos e religiosos. A realidade do sentido comum é dada de forma cultural como universal, contudo o modo como essas formas expressam-se na vida individual depende da totalidade da experiência que o sujeito constrói no curso de sua existência concreta. Essa experiência agrega um acervo de conhecimentos que está disponível e acessível, de acordo com a situação biográfica do sujeito (JESUS *et al.*, 2013, p. 738).

Um dos fatores que motiva a atividade cognitiva do sujeito é sua situação biográfica, que é influenciada pelo seu estoque de conhecimento disponível, “que serve de código de interpretação da experiência atual em curso” (SCHUTZ; WAGNER, 1979, p. 75). O estoque de conhecimento é sempre incompleto e aberto a novas formulações, ele pode alterar sua estrutura com novas experiências interpretadas e/ou baseadas em experiências anteriores.

O mundo cotidiano é considerado um mundo sociável e intersubjetivo, em que a comunicação que ocorre entre os sujeitos é considerada um pré-requisito para a toda a experiência humana.

A realidade da vida cotidiana além disso apresta-se a mim como um mundo intersubjetivo, um mundo de que participo juntamente com outros homens [...] não posso existir na vida cotidiana sem estar continuamente em interação e comunicação com os outros. Sei que minha atitude natural com relação a este mundo corresponde à atitude natural dos outros, que eles também compreendem as objetivações graças às quais este mundo é ordenado, que eles também organizam este mundo em torno do “aqui e agora” de seu estar nele e têm projetos de trabalho nele. Sei também, evidentemente, que os outros têm uma perspectiva deste mundo comum que não é idêntica à minha. [...]. O que tem maior importância é que sei que há uma contínua correspondência entre meus significados e seus significados neste mundo que compartilhamos em comum, no que respeita à realidade dele. A atitude natural é a atitude da consciência do senso comum precisamente porque se refere a um mundo que é comum a muitos homens (BERGER; LUCKMANN, 1996, p. 40).

Berger e Luckmann (1996) procuram entender como a realidade social é construída de acordo com a sociologia do conhecimento, a qual leva em consideração a multiplicidade de conhecimento e trata das relações entre o pensamento humano e o contexto social dentro do qual surge. A realidade pode apresentar-se como uma

realidade objetiva, que seria imposta aos sujeitos, de fora para dentro, mas também como resultados de significações que os próprios sujeitos fazem dessa realidade.

De acordo com Araújo (2010, p. 27), o sujeito não pode ser considerado vazio, ele possui vários conhecimentos que a cada novo conhecimento é acomodado em estruturas: “não numa lógica cumulativa, mas num processo interativo, de alterar-se e ser alterado. Também a informação não é um ‘pacote’ fechado que, apropriada pelo sujeito, ocupa um lugar na sua mente como se fosse uma peça de quebra-cabeças”.

A realidade da vida cotidiana é partilhada entre os indivíduos, na situação de estar face a face com outro, em que ocorre a interação social. De acordo com Berger e Luckmann (1996, p. 47), “na situação face a face, o outro é apreendido por mim num vívido presente e partilhado por nós dois [...] como resultado, há um intercâmbio contínuo entre minha expressividade e a dele”. Na interação face a face, a subjetividade do outro é acessível mediante alguns sintomas, expressões faciais, movimento corporais, que podem ser interpretados erroneamente, mas somente neste contexto a subjetividade do outro é expressivamente “próxima”.

Para Schutz (1979), a intersubjetividade não constitui um problema e trata-se de uma categoria que se refere ao que é comum a várias pessoas. No cotidiano uma pessoa assume a existência de outras como um pressuposto, e por isso raciocina e age pensando que o outro é como ela, com sentimentos, convicções e emoções. Quer dizer, uma pessoa, ao se dirigir à outra, espera provocar-lhe uma reação. A interação entre os sujeitos ocorre em um ambiente de comunicação comum, e é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, pois cada um tem a sua perspectiva subjetiva. Assim, cada pessoa envolvida em uma interação a vivência por dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua experiência da situação e pelo vivenciar da situação da outra pessoa (GANDRA, 2012, p. 60).

De acordo com Schutz e Wagner (1979), a intersubjetividade não pode ser considerada um problema, mas sim trata-se de uma categoria que se refere ao que é comum a vários indivíduos. No cotidiano, um indivíduo assume a existência do outro com um pressuposto, levando-o a raciocinar e agir pensando que o outro é como ele – com sentimentos, convicções e emoções –, ou seja, quando um indivíduo se dirige a outro ele espera-lhe provocar uma reação. Como cada indivíduo tem uma perspectiva subjetiva à interação em ambientes comuns, acaba sendo apreendida de maneiras diferentes. Dessa forma, cada indivíduo que se envolve em uma interação a experimenta a partir de dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua vivência em relação à situação do outro e pelo vivenciar da situação que o outro possui. Essa é a experiência do Nós, que tem a compreensão mútua como um fator relevante. Schutz e Wagner (1979) citam a compreensão genuína, alcançada quando um indivíduo se

imagina no lugar de outra pessoa, tornando-se o Outro Eu. A partir daí, Schutz e Wagner (1979) chegam ao conceito de compreensão subjetiva, que é a compreensão das motivações do outro. Tal grau de compreensão pode variar entre dois extremos: a tipificação quase total das motivações ou o mais alto grau de intimidade entre os sujeitos. No primeiro caso, ao lidar puramente com fatos, procura-se encontrar motivos típicos de atores sociais típicos, já no segundo caso é quando os envolvidos têm uma relação mais íntima, com alto grau de conhecimento um do outro (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012). A intersubjetividade se torna importante dentro dos estudos da CI, pois ela necessita de um Eu e de um Outro, cada um com sua biografia, e isso é o que torna a intersubjetividade tão significativa.

Outro fator apontado por Schutz e Wagner (1979) sobre a motivação é que as ações são comportamentos motivados, ou seja, em função de que a ação foi motivada. O termo motivo abrange dois conjuntos: “motivo a fim de” ou “motivos para” e se refere ao futuro do indivíduo, pode-se dizer que o ato foi projetado para um fim. A outra classe é a de “motivos por que”, que remete à experiência passada que esclarece por que ele agiu daquele modo. A biografia do indivíduo, a sua historicidade, o contexto que ele esteve inserido influenciar nos motivos (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

De acordo com as autoras Gandra e Sirihal Duarte (2012,) a fenomenologia pode contribuir para a compreensão de questões como:

(1) a relação entre usuário e profissional a informação, a partir da compreensão do fenômeno vivenciado por eles num momento de interação; (2) o entendimento do julgamento de relevância do usuário, pois a fenomenologia enxerga o nosso sistema de relevâncias sendo determinado pelo nosso sistema de interesses, o que direciona as nossas ações; (3) a recepção do texto pelo usuários, assumindo que a obra é mais do que apenas o texto, mas é o produto da nossa percepção e experiência (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012, p. 19).

Deve-se compreender o processo de referência a partir da interação entre o bibliotecário e o usuário da biblioteca, entender como é feito o julgamento do que é relevante ou não, dentro da concepção de intersubjetividade. Isso porque alguns fatores como conduzir uma entrevista de referência, que é baseado no compartilhamento de informação, escolher uma fonte de informação e atribuir um valor à informação podem ser melhor compreendidos sob a perspectiva da fenomenologia e sua essência contribui para analisar as práticas informacionais desses profissionais.

A ação no atendimento a um usuário da biblioteca é uma atitude natural dentro de uma realidade social. Mas requer conhecimentos específicos da área de biblioteconomia por parte do bibliotecário, que pode variar de bibliotecário para

bibliotecário, à medida que é um ato de relações humanas, que são subjetivas e que são construídas com significado e ressignificado a partir da relação que se estabelece com o outro. Pode apresentar algo em comum, ou que norteiam os bibliotecários que atuam na referência, como dimensão técnico-científica, mas cada profissional tem seu estoque de conhecimento e suas vivências.

No serviço de referência, há o que pode ser considerado uma relação social, pois envolve bibliotecário e usuário e requer uma relação que Schutz e Wagner (1979) definem como face a face, na qual os sujeitos envolvidos estão consciente um do outro e cada um tem suas angústias, preocupações etc. No processo de referência, seja tradicional, virtual ou educativo, envolve compreender o contexto social que está inserido – o usuário, a biblioteca e o próprio bibliotecário, que podem expressar diferentes compreensões de necessidade, busca e uso da informação. Além do agir do bibliotecário, que pode depender de experiências positivas ou negativas no processo de referência.

A fenomenologia social de Schutz estabelece uma possibilidade de pensar e investigar o serviço de referência, tendo como ponto de partida as relações sociais no mundo da vida, de forma a valorizar as relações intersubjetivas dos bibliotecários e usuários, relação existente entre seres humanos. Cada usuário da biblioteca, seja ele no âmbito individual ou coletivo, está inserido em um contexto social, histórico e cultural que deve ser levado em consideração ao planejar uma ação voltada ao mesmo. De acordo com Gandra e Sirihal Duarte (2012, p. 18), “é necessário compreender o significado atribuído pelas pessoas às atividades que exercem a fim de compreender seu comportamento, inclusive o informacional, e nesse sentido a fenomenologia tem muito a contribuir com os estudos de usuários da abordagem social”.

Além disso, percebemos que a fenomenologia tem muito a contribuir para o entendimento das questões sobre as práticas informacionais no processo de referência. Ajudar a esclarecer problemas como a relação dos bibliotecários no atendimento aos usuários traz uma questão de referência; os critérios que influenciam no julgamento de resultado de uma busca são baseados nas experiências ou já critérios estabelecidos. Gandra (2012, p. 64) exemplifica essa contribuição da fenomenologia na relação entre usuário e profissional da informação em questão, como: “o porquê da escolha de determinadas fontes de informação, sobre julgamento de relevância de fontes e sobre o valor da informação para os sujeitos, dentre outros, podem ser analisadas e compreendidas a partir da perspectiva fenomenológica”.

5.1.1 A prática de estudos fenomenológicos

Para realizar um estudo fenomenológico, o investigador parte de uma interrogação, não de um problema. De acordo com Boemer (1994), quando o pesquisador interroga, ele está localizando o fenômeno, não o fato em si. Quando se parte de um problema pressupõe-se que há uma resposta, e a fenomenologia busca compreender essa interrogação. A metodologia da pesquisa de base fenomenológica volta-se ao questionamento da experiência do fenômeno, procurando entender como os sujeitos constroem os significados.

O pesquisador tem uma interrogação e vai percorrê-la buscando a sua compreensão. Para isso, o “fenômeno” precisa se apresentar ao pesquisador enquanto fenômeno, ou seja, enquanto algo que **pede**, que exige um desvelamento, uma “iluminação”. Se isso não ocorrer, se o pesquisador não estiver inquieto com algo que está oculto e que quer desocultar, então o fenômeno não está se apresentando a ele enquanto **fenômeno** (BOEMER, 1994, p. 85, grifos no original).

De acordo com Amatuzzi (2006, p.11), a pesquisa fenomenológica é uma forma de pesquisa qualitativa que “designa o estudo do vivido, ou da experiência imediata pré-reflexiva, visando descrever seu significado; ou qualquer estudo que tome o vivido como pista ou método. Em suma, é a pesquisa que lida, portanto, com o significado da vivência”.

Para Minayo (2010), a pesquisa qualitativa “responde a questões muito articulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado” (MINAYO, 2010, p. 21). Dessa forma, essa metodologia possibilitará uma maior interação com os participantes, já que estes estarão envolvidos na pesquisa e permitirá também obter mais informações e conhecimentos a respeito do cotidiano dos envolvidos.

Para Del Ben (2001, p. 51), a abordagem fenomenológica busca permanecer-se aberta ao fenômeno em si, de forma que se deve começar por “ver” mais do que “pensar”. A mente do pesquisador deve estar aberta a todas as possibilidades. A investigação fenomenológica deve começar em silêncio, o que representa um esforço para “ver” os fenômenos de forma clara. Para o pesquisador, observar o mundo social requer dele uma mudança de atitude, ou seja, abandonar a atitude natural cotidiana e o exame constante das suposições que estruturam a experiência cotidiana dos atores no mundo social, o que, para auxiliar essa ação, pode-se conseguir com a suspensão das suposições da vida cotidiana. Para a autora, isso não significa negar a existência do mundo ou das suas próprias hipóteses, mas sim mudar a atitude diante da

realidade social, pois, ao suspender as concepções e os pressupostos, torna-se possível desvendá-lo com maior clareza, possibilitando ao investigador expandir sua visão e englobar mais aspectos do fenômeno investigado.

Ao investigar outros indivíduos, o pesquisador deve ficar atento para que possa revelar o que os próprios atores investigados vivenciam, de forma a se estudar como realmente eles são, como eles interpretam suas experiências. Contudo, isso não significa aceitar acriticamente as ações e os depoimentos deles como sendo interpretações suficientes de sua consulta, de suas suposições, crenças, valores ou conhecimento (DEL BEN, 2001, p. 53).

Há vários métodos fenomenológicos de investigação de teóricos como Giorgi, Sanders, Colaizzi e Van Kaam. Os métodos variam em alguns aspectos, mas também possuem facetas em comum. Os vários métodos fenomenológicos de pesquisas foram desenvolvidos em razão do próprio Husserl não especificar rigorosamente no que se constituía o método. Outros teóricos, como Schutz, não esquematizaram método de pesquisa, “embora sejam constantes alguns tipos de instruções para os pesquisadores ao longo de suas obras, que são de enorme contribuição teórica para a fenomenologia” (MOREIRA, 2004; GANDRA, 2012, p. 65).

Gandra (2012), baseada em Moreira (2004), destaca três principais pontos em comum que os diferentes métodos fenomenológicos de pesquisa apresentam:

Amostra - geralmente de um a dez participantes, com média de oito.

Estratégias de coleta de dados - a maioria utiliza entrevista semiestruturada gravada, em que os participantes descrevem verbalmente suas experiências do fenômeno; descrição escrita das experiências pelo participante; observação participante.

Apresentação dos resultados - os resultados são descritos a partir da orientação dos participantes, em vez de codificados em linguagem científica; o pesquisador identifica temas (categorias ou unidades de significado) a partir dos dados para que seja desenvolvida uma explicação estrutural da essência do fenômeno (GANDRA, 2012, p. 65, grifos nossos).

Dessa forma, esta pesquisa apoia-se no referencial teórico da fenomenologia social de Alfred Schutz (1979).

5.2 Universo e amostra da pesquisa

A pesquisa foi realizada em quatro tipos de bibliotecas, sendo, assim, possível identificar os fatores que influenciam a atuação do bibliotecário e suas práticas em diferentes situações. De acordo com Guerra (2006), na pesquisa qualitativa, é

pertinente procurar a diversidade e não a homogeneidade. A escolha das tipologias seguiu a perspectiva de Almeida Júnior (2004), que considera: biblioteca escolar, pública universitária e especializada como a divisão clássica para a tipologia das bibliotecas.

A amostra foi composta de oito bibliotecários de diferentes tipos de biblioteca. Alguns critérios foram estabelecidos para definir as instituições participantes:

- biblioteca considerada como referência na prestação de serviço, dentro da sua tipologia;
- biblioteca que tem bibliotecário atuando e que realiza ações no setor de referência;
- biblioteca que desenvolve ações/atividades voltadas ao atendimento ao usuário.

Além disso, a definição da amostra levou em consideração que o estudo da fenomenologia é um procedimento científico e criativo no qual exige grandes investimentos para o desenvolvimento do pensamento criativo da imersão, bem como ter energia emocional e intelectual, pois deve-se ter um interesse verdadeiro para desvelar o fenômeno estudado e descobrir significados e explorar o fenômeno na maior diversidade possível (TERTO, 2013).

No quadro a seguir encontram-se informações sobre as instituições às quais as bibliotecas participantes estão vinculadas. De acordo com as orientações do Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG¹¹, *“os nomes das instituições não serão identificados. Dessa forma, apresenta-se uma pequena descrição das 8 Instituições”*.

¹¹ Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP-UFMG. Número de registro de CAAE: 87133518.2.0000.5149. Número do Parecer: 2.692.427. Aprovado em: 5 de junho de 2018.

QUADRO 4 – Informações sobre as Instituições participantes da pesquisa

| Tipologia | Instituição | Natureza | Características da instituição |
|--------------------------|--------------|----------|--|
| Biblioteca Universitária | Biblioteca 1 | Pública | Instituição de ensino superior oferece curso de graduação, pós-graduação (<i>stricto e lato sensu</i>) distribuídos em 3 <i>campi</i> localizados em Belo Horizonte e no interior de Minas Gerais. A biblioteca faz parte do sistema de biblioteca da instituição. |
| | Biblioteca 2 | Privada | Instituição de ensino superior oferece curso de graduação, pós-graduação (<i>stricto e lato sensu</i>) distribuídos em 3 <i>campi</i> localizados em Belo Horizonte e no interior de Minas Gerais. A biblioteca faz parte do sistema de biblioteca da instituição. |
| Biblioteca Escolar | Biblioteca 1 | Pública | A instituição da Rede Municipal de Belo Horizonte atende a educação infantil, ensino fundamental (anos iniciais e finais), ensino médio, curso técnico em elétrica e Educação de Jovens e Adultos (EJA). |
| | Biblioteca 2 | Privada | A instituição atende a educação infantil, ensino fundamental (anos iniciais e finais) e Educação de Jovens e Adultos (EJA). |
| Biblioteca Pública | Biblioteca 1 | Pública | Subordinada à Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. |
| | Biblioteca 2 | Pública | Subordinada à Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. |
| Biblioteca Especializada | Biblioteca 1 | Pública | Instituição ligada ao Estado de Minas Gerais. Especializada em documentação jurídica e ciências sociais e direito. |
| | Biblioteca 2 | Privada | Entidade privada sem fins lucrativos que oferece orientação a quem deseja abrir, diversificar ou ampliar um empreendimento. Atende a todo o estado de Minas Gerais. |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

São bibliotecas que estão em diferentes contextos e não é a intenção fazer um comparativo do serviço de referência entre as tipologias, pois, como foi informado, a pesquisa tem a intenção de identificar os fatores que influenciam a atuação do bibliotecário e suas práticas em diferentes situações de forma a procurar pela diversidade. No quadro a seguir, encontra-se a identificação das participantes, que na análise serão identificadas por “B” e o número, seguindo a ordem das entrevistas, e suas características da formação profissional e tempo de experiência como bibliotecárias.

QUADRO 5 – Características das bibliotecárias participantes

| Bibliotecárias | Biblioteca | Gênero | Curso de Graduação | Conclusão da graduação | Tempo de experiência profissional (anos) | Educação continuada/ Acadêmica |
|----------------|-----------------|--------|------------------------|------------------------|--|---|
| B1 | Pública 1 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2000 | 15 | Especialização; doutorado em andamento; outra graduação em andamento. |
| B2 | Especializada 2 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2010 | 8 | Especialização. |
| B3 | Universitária 2 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 1996 | 20 | Duas especializações. |
| B4 | Escolar 2 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 1998 | 18 | ----- |
| B5 | Especializada 1 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2005 | 12 | Outra graduação. |
| B6 | Escolar 1 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2009 | 5 | Mestrado; doutorado em andamento. |
| B7 | Pública 2 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2004 | 4 | Especialização. |
| B8 | Universitária 1 | F | Biblioteconomia (UFMG) | 2004 | 13 | Especialização; mestrado em andamento. |

Fonte: Dados da pesquisa.

5.3 Técnica de coleta e análise de dados

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade com os bibliotecários de referência. A entrevista se fundamenta na relação de diálogo entre quem pesquisa e quem é entrevistado. De acordo Minayo (2010, p. 64), na entrevista semiestruturada em profundidade, há questões abertas em que o interlocutor é convidado a falar sobre o tema investigado e a possibilidade de realização de outras perguntas pelo investigador, que busca profundidade às reflexões. Para complementar o método de coleta de dados escolhido à abordagem social adotada neste estudo, também será adotada a técnica do incidente crítico na elaboração do roteiro de entrevista. De acordo com Figueiredo (1994), essa é uma técnica que consiste em indagar o usuário questionando uma lembrança relevante (por exemplo, o último livro sobre serviço de referência) de alguma experiência ou acontecimento recente.

As entrevistas seguiram um roteiro, com uma série de perguntas abertas que serão feitas oralmente ao entrevistado em uma ordem estabelecida, mas o pesquisador tem a opção de acrescentar perguntas de esclarecimentos e até mesmo alterar a ordem das questões, conforme se julgou necessário. Esse método permite um aprofundamento em questões que o entrevistador julgar relevante. Além disso,

possibilita ao entrevistador formular novas questões para esclarecer respostas do entrevistado (LAVILLE; DIONNE, 1999).

O roteiro de questões das entrevistas foi construído de modo a contemplar os seguintes temas: a) sobre o cotidiano no trabalho; b) sobre o setor de referência; c) sobre o usuário; d) sobre o profissional (APÊNDICE A).

As questões sobre o cotidiano possibilitaram verificar como se dá a prática profissional no dia a dia, como eles compreendem e interpretam as ações do setor de referência e os desafios encontrados. Quanto às questões relacionadas ao setor de referência e ao usuário, as entrevistas possibilitaram esclarecer aspectos sobre as ações desenvolvidas e a relação do profissional com os usuários da biblioteca. As questões sobre o profissional e sua formação acadêmica visam coletar dados que possibilitem situar biograficamente cada bibliotecário (SCHUTZ; WAGNER, 1979).

A segunda parte da coleta de dados foi por meio da observação espontânea, pela qual as conclusões foram extraídas utilizando o mínimo de controle na obtenção dos dados observados. A observação dá ao pesquisador a oportunidade de registrar os acontecimentos em tempo real e de retratar o contexto de um evento. Conforme Danna e Matos (1982, p. 28), “o uso de informações obtidas através da observação parece colocar o cientista mais sob a influência do que acontece na realidade do que sob a influência de suposições, interpretações e preconceitos”. Isto, é claro, possibilita uma melhor compreensão da natureza e ações transformadoras mais eficazes.

Antes de realizar a coleta de dados, foi feito um estudo piloto com participante que se enquadrava no perfil estabelecido pela pesquisadora com o objetivo de testar e verificar a clareza das questões propostas e minimizar as possíveis limitações do estudo. Após a realização do estudo piloto, foram feitos alguns ajustes no texto do questionário de forma que melhorasse a interação no momento da entrevista com o participante.

Na segunda etapa de coleta foi realizada por meio da observação (APÊNDICE B), no qual o pesquisador observou o bibliotecário na prática profissional no ambiente de trabalho. Essa técnica foi importante para encontrar ações que não foram relevadas nas entrevistas e foram realizadas em horários e dias diferentes, variando entre 7 e 14 horas o tempo em cada biblioteca, de forma a captar diversas situações. Durante a coleta de dados (entre junho e julho), foram observados não só a prática do bibliotecário, mas o setor de referência como um todo, ambiente, usuários, tipos de perguntas que chegavam ao setor, mas sem interferir nas ações do participante.

Na análise dos dados, não houve distinção quanto aos dois métodos de coleta (entrevista e observação), pois o objetivo é um método completar o outro.

Após a coleta de dados, todas as oito entrevistas, gravadas em áudio, que tiveram duração entre 41 minutos e 1 hora e 49 minutos, foram transcritas na íntegra pela pesquisadora para melhor análise e compreensão dos dados. De acordo com Manzini (2018):

No momento da transcrição [...] O pesquisador se distancia do papel de pesquisador-entrevistador e se coloca no papel de interpretador de dados. O pesquisador, no momento da transcrição, vai distanciar-se de um fato vivido - que foi o processo de coleta - ao mesmo tempo em que revive esse fato em outro momento e com outro enfoque intencional. Neste momento, olha-se para aquilo que foi feito (MANZINI, 2018, on-line).

Após todos os áudios serem transcritos, realizaram-se a leitura e a releitura das entrevistas junto com a preparação para análise dos dados. A leitura da transcrição é citada por Boemer (1994) como uma etapa importante de ler e reler, além de escutar o áudio para observar detalhes nas falas dos participantes.

A partir do referencial teórico e outras leituras consideradas pertinentes, bem como a análise das anotações das observações e das transcrições das entrevistas, buscou-se criar categorias e subcategorias de análise que fossem expressivas para o estudo proposto, conforme Quadro 6. Algumas foram emergindo do próprio roteiro de entrevista, elaboradas em concordância com referencial teórico. Após esta etapa, fizeram-se as marcações para falas que se destacavam e iniciaram-se os agrupamentos das falas convergentes, de acordo com as categorias definidas.

As falas dos entrevistados serão apresentadas nos resultados em formato de citação longa. Foram suprimidas informações que poderiam levar à identificação dos participantes e das instituições.

QUADRO 6 – Categorias e subcategorias de análise de dados

| Categorias | Subcategorias | Descrição |
|---|--|--|
| Ambiente da biblioteca | Infraestrutura das bibliotecas: espaço e ambiente. | Ambiente da biblioteca para o usuário (iluminação, ventilação, ruídos) e recursos da instituição ao usuário e para o exercício do profissional na execução das atividades de referência. |
| Trajétoria Profissional | Formação acadêmica e as experiências profissionais . | Graduação (disciplinas que contribuíram para a prática) e pós-graduação. Experiências de trabalhos anteriores (como bibliotecário e estágios, tempo de trabalho). |
| | Capacitação profissional além da educação formal. | Participação em eventos, cursos, atualizações. |
| | Motivação e satisfação com o campo de atuação. | Motivação e satisfação no exercício da profissão no setor de referência. |
| | Rotina. | A prática profissional (divulgação, planejamentos, problemas, tarefas) |
| Práticas da vida cotidiana | Socialização e compartilhamento da informação. | Compartilhamento de informação com os professores dos cursos da graduação, outros bibliotecários de outras instituições. |
| | Socialização com a equipe de trabalho. | Relação de trabalho com a equipe. Divisão do trabalho. Compartilhamento de informação com a equipe de referência e/ou outro bibliotecário. |
| | Usuários da biblioteca. | Quem são os usuários? Conhecem os usuários e suas necessidades informacionais (uso de estudos de usuários)? |
| Percepção do bibliotecário acerca do usuário | Conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca pelo usuários | Os usuários conhecem os produtos e serviços que a biblioteca oferece? |
| | Relação do bibliotecário com os usuários. | Como se dá a relação entre bibliotecário e usuário? |
| | Uso da biblioteca. | Como os usuários usam a biblioteca (produtos e serviços)? |
| | Processo de Referência Tradicional (PRT) | Para o atendimento presencial ao usuário, visando fornecer documento a ele. Atendimento gira em torno do contato inicial, quando o usuário formula a sua consulta ao bibliotecário. |
| Serviço de Referência | Processo de Referência Educativo (PRE) | Ações voltadas para programas de treinamentos e atividades de educação para o uso de recursos informacionais. |
| | Processo de Referência Virtual (PRV) | Interação virtual do bibliotecário com o usuário que pode ser desenvolvido de modo síncrono ou, ainda, assíncrono. |
| | Produtos e Serviços. | Serviços e produtos oferecidos aos usuários. |
| | Planejamento. | Elaboração de políticas de referência e políticas de treinamentos. |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Todas as categorias serão analisadas como um subcapítulo do capítulo a seguir, no qual serão apresentados os resultados. As análises das respostas não seguiram a ordem realizada nas entrevistas, foram agrupadas de acordo com a finalidade da pesquisa e do tema da seção de análise, de forma que as respostas similares ficassem próximas para melhor compreensão dos dados.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresentam-se a análise e a discussão dos resultados da pesquisa obtidos por meio das entrevistas e das observações divididas em: ambiente da biblioteca, trajetória profissional, prática da vida cotidiana, percepção do bibliotecário acerca do usuário e serviço de referência.

6.1 Ambiente da biblioteca

o que os membros de uma expedição devem levar, na volta, para que um centro possa fazer uma ideia de outro lugar (LATOURE, 2000, p. 3).

Descrever o ambiente da biblioteca e do setor de referência da melhor forma possível foi um desafio pela diversidade de contextos, de localização e usos diferentes dos espaços pelos usuários. Nessa etapa procura-se apenas descrever a experiência da pesquisadora quanto ao acesso à biblioteca, ao serviço de referência, sem preocupar com padrões, ou definições e recomendações de como devem ser.

a) Biblioteca Universitária 1

A biblioteca Universitária 1 está localizada no campus principal da universidade e não é a única biblioteca, pois cada unidade acadêmica tem a sua. Ao chegar à portaria principal do campus, é necessário se informar com os seguranças do campus como chegar à biblioteca, pois a primeira placa com sinalização da biblioteca já fica bem próximo ao prédio. Contudo, o percurso até o prédio é agradável, passando por áreas verdes, árvores floridas a jardins e com gramas aparadas onde já se observam alunos da universidade sentados, conversando, fazendo leituras e até praticando atividade ao ar livre. Na portaria da biblioteca, o usuário tem a possibilidade de guardar os materiais, pois a biblioteca também disponibiliza guarda-volumes e o empréstimo da chave é realizado mediante o documento de identificação, para os usuários externos é necessário um cadastro prévio com dados como endereço, telefone e documento de identidade, e esse processo é realizado pelos porteiros. No saguão de entrada, além do espaço dos guarda-volumes, há um espaço onde o

usuário pode fazer devolução de livro que não está em atraso, serviço que facilita para o usuário que não precisa pegar uma chave se a intenção dele é só ir ao balcão para fazer a devolução de um livro.

Ao entrar, o usuário passa pela antena antifurto, sistema de segurança do acervo bibliográfico e, logo à frente, já está o balcão de empréstimo, localizado na área central do salão principal, um espaço bem planejado em formato de U, o que facilita o atendimento a vários usuários ao mesmo tempo. À direita da antena está o setor de referência, em uma sala fechada, com uma parte envidraçada, o que facilita o bibliotecário visualizar a entrada da biblioteca e o balcão de empréstimo, mas dificulta o acesso ao bibliotecário, uma vez que pode ficar inibido ou receoso de entrar na sala para falar com o bibliotecário. Observou-se que, quando o usuário precisou resolver algum problema na referência, ele foi devagar, olhando, como se estivesse com receio de interromper o trabalho do bibliotecário. Além disso, nem sempre foi possível ver o bibliotecário no setor, e quem estava respondendo pelo o setor eram funcionários do administrativo ou da equipe de terceirizados.

No segundo piso, há o espaço do acervo, cabines de estudo individuais e salas de treinamentos; e no terceiro piso há salas de estudo em grupos, cabines e mesas de estudos individuais, há um amplo salão para estudo que é muito bem aproveitado pelos usuários, todo o tempo o espaço estava com as mesas com usuários estudando. A biblioteca é bem iluminada, tanto com luzes artificiais quanto com luz natural, proporcionada pelas janelas grandes. O mobiliário para os usuários é mais antigo, mas as cadeiras proporcionam conforto para longas horas de estudos.

A biblioteca atende a nove cursos de graduação da área de exatas e ciências biológicas, mas, por ter um acesso centralizado no campus, muitos usuários externos procuram pelos serviços da biblioteca, assim como os demais alunos do campus. A biblioteca, além do acervo voltado às áreas acima citadas, há um Espaço de Leitura com um acervo de literatura com vários gêneros textuais voltados para comunidade universitária, um espaço de lazer e informação e cultura, um ambiente novo, agradável, com mobiliários confortáveis para o usuário que pode sentar e fazer sua leitura em espaço agradável.

Nas instalações há banheiros, bebedouros. Quanto à acessibilidade uma rampa de acesso para ao Espaço de Leitura e para acesso aos andares superiores há elevadores. Para acesso ao catálogo da biblioteca, há, de frente para o balcão de empréstimo, uma ilha com computadores exclusivos de acesso ao catálogo e um para uso exclusivo de pessoas com deficiência visual ou com mobilidade reduzida.

No *hall* de entrada estavam em exposições obras sobre a diversidade do universo das mulheres negras produzidas pelos estudantes da instituição em parceria

com um artista plástico. No espaço havia diversas esculturas em gesso expostas e, de acordo com informações dos bibliotecários, as exposições temporárias são frequentes na biblioteca por ter espaço amplo e por um grande fluxo de usuário.

b) Biblioteca Universitária 2

Ela está localizada no campus principal da instituição e logo na entrada há sinalizações com setas indicando a direção da biblioteca, passando por diversos prédios, escadas, jardins, e somente com as sinalizações o usuário consegue chegar à biblioteca. Do lado externo à biblioteca, na frente, há um jardim com uma fonte, bancos, e neste espaço já se encontram usuários lendo, conversando e descansando. Logo na entrada, a biblioteca oferece guarda-volumes, com senhas voláteis, o que facilita o acesso, pois não a necessidade de cadastro prévio nem interação com nenhum funcionário, mas há funcionários na portaria para orientar o usuário no acesso ao prédio e aos serviços da biblioteca, caso necessário.

O balcão de empréstimo está logo no *hall* de entrada, do lado esquerdo, junto do setor de reprografia; e de frente está o setor de referência com uma mesa em formato de U, o que facilita o acesso ao bibliotecário e a comunicação visual com o usuário, um setor sem paredes. O setor tem uma visão ampla do *hall* de entrada, do setor de empréstimo e de um dos espaços de estudo e há uma boa sinalização interna.

O prédio de quatro andares foi construído para a biblioteca e possui uma arquitetura que possibilita a entrada da luz natural e facilita a circulação de ar. Contudo, essa arquitetura é desfavorável aos ruídos, principalmente no *hall* principal e no setor de empréstimo, onde há um grande fluxo de usuários, sendo que o barulho se propaga pelos demais andares e espaços da biblioteca. Isso é uma das reclamações dos usuários e dos funcionários. Mas a biblioteca possui ambiente de estudos individuais climatizados, é mais silencioso para o usuário que procura se concentrar, além de haver salas para estudos e discussões em grupos.

A disposição física é bem amigável. Há um grande espaço destinado a estudos e com os mobiliários confortáveis para passar horas estudando. Além disso, em suas instalações físicas, há bebedouro e banheiros, os usuários não precisam sair do espaço da biblioteca para estes fins. Para acessibilidade dos usuários e funcionários, há rampas de acesso, elevadores e mobiliários adaptados às pessoas com

necessidades especiais, todos os espaços de estudos têm ventiladores. Além da iluminação natural, tem uma boa iluminação artificial.

A biblioteca está localizada próxima a uma mata, área de preservação ambiental que proporciona uma bela vista. Os bibliotecários podem apreciá-la do setor de referência e os alunos podem escolher mesas de estudos também viradas para área verde para estudar e relaxar.

Observou-se que a maioria dos usuários usa notebooks, *tablets* e *smartphones* e a biblioteca oferece acesso rede sem fio, porém esse serviço somente é oferecido à comunidade acadêmica, o usuário externo não tem acesso. Contudo, quando o prédio foi projetado, não se levou em consideração o aumento do uso dos computadores e *smartphones*, e hoje o número de tomadas dentro da biblioteca não é suficiente para atender à demanda dos usuários.

A biblioteca oferece diversos computadores para o acesso e catálogo on-line, no acervo, nas áreas de estudos, próximo ao setor de referência onde a bibliotecária dá orientação quanto ao uso para os usuários que têm dificuldade em usar ou para usuários externos. Mas esses computadores são exclusivos para uso do catálogo, pois, caso o usuário da comunidade acadêmica necessite fazer uma pesquisa, a biblioteca tem um laboratório de informática com acesso à internet.

Próximo ao setor de referência, há um espaço que é a galeria de artes, na semana das visitas à biblioteca não tinham obras em exposição, mas os bibliotecários estavam catalogando uma coleção para a exposição. A galeria é um espaço para as manifestações artísticas e culturais da comunidade acadêmica e também fazem a exposição de obras de autores conhecidos.

c) Biblioteca Pública 1

A biblioteca pertence a uma rede bibliotecas públicas e comunitárias que atendem aos cidadãos de sua cidade e cidades próximas. Localizada em um bairro residencial na região central da cidade, há diversas linhas de ônibus que facilitam o acesso. O prédio é de uma antiga escola e hoje é tombado pelo patrimônio cultura da cidade, portanto o prédio não foi planejado para ser a biblioteca. Logo na entrada, tem uma pequena sala para guarda de materiais e juntamente o setor reprografia, que conta apenas com uma impressora. Ao entrar, o usuário passa por catraca e depara com um corredor onde estão os acervos e do lado esquerdo encontra-se a sala da coordenação e do processamento técnico; o bibliotecário fica no atendimento nas salas e no processamento técnico.

Cada sala tem um acervo, logo à direita está a sala de referência, onde ficam as obras de referências, com três mesas grandes quadradas com cadeiras de madeira. Há uma estação com três computadores, que são para pesquisas, mas no momento estavam sem conexão de internet. Algumas obras ficam em estantes baixas, e nelas havia várias revistas que a biblioteca tem assinaturas e de doações e os jornais, materiais muitos consultados pelos usuários, principalmente no horário do almoço, pois os cidadãos que trabalham no entorno vão à biblioteca nesse horário para ler jornal, revista e descansar um pouco até horário de voltar ao trabalho.

A outra sala é o setor de braille, uma pequena sala com acervo para pessoas com deficiência visual, um acervo composto por livro em braille, audiolivros e à tinta. No espaço há uma mesa grande quadrada, cadeiras de madeiras e um computador com programas de leituras de texto que é muito usado. Segundo funcionário, há um grupo de usuários assíduos, que vão à biblioteca usar o computador, fazer empréstimo de material e utilizar o serviço de leitura de texto em tinta. Além disso, a biblioteca oferece o serviço de assinatura para os usuários que têm deficiência visual e que queriam, por exemplo, tirar um documento de identidade. O acervo em braille é composto por mais de três mil exemplares. Outro espaço da biblioteca é uma sala com o acervo infanto-juvenil, uma sala um pouco maior que as demais; há o acervo infantil com umas mesas com computador de empréstimo, algumas estantes baixas com livro de fácil acesso, pufes, um baú grande amarelo com livros diversos, duas mesinhas com cadeiras coloridas. Do outro lado da sala, ficam os livros juvenis, com mesas redondas e cadeiras.

Na penúltima sala do corredor, está o acervo de literatura e na última sala está o acervo de pesquisa geral. A biblioteca só tem um computador (que estava desligado) para o usuário pesquisar o catálogo que fica nessa sala, mas não é usado para essa finalidade, pois as consultas são feitas pelos bibliotecários e pelos funcionários que revezam no atendimento, chamados de atendentes. Todo o acervo da biblioteca está no catálogo on-line, eles usam o software de gerenciamento de biblioteca Pergamum, contudo os usuários chegam e vão direto ao acervo ou perguntam às atendentes se tem material sobre determinado assunto, ou um livro; as atendentes fazem a pesquisa e vão às estantes e pegam o livro ou vão com eles e mostram que há mais sobre o assunto interessado. Durante a observação apenas um usuário, professor, que chegou ao setor com o número de chamada, pois havia pesquisado em casa. Nesse ambiente têm duas mesas quadradas com cadeiras de madeiras.

Embora a biblioteca esteja localizada em uma rua movimentada, o ambiente é silencioso, o que dá para fazer leituras, mas não há espaços para estudo em grupos,

nem de estudo individual; caso o usuário solicite, há uma sala do administrativo que eles disponibilizam para o usuário.

Há um pátio com um espaço amplo e, do outro lado, há banheiros, bebedouro e uma cozinha para os funcionários, mas que também é compartilhada com usuários caso necessitem, como, por exemplo, para esquentar almoço, pois alguns passam o dia todo na biblioteca estudando para concursos, Enem etc.

Como o acervo está fragmentando em diversas salas, os usuários acabam que ficam percorrendo os corredores, pois muitas das vezes eles chegam à sala do acervo de referência com uma pesquisa, mas os atendentes verificam que há material na sala do acervo geral ou na sala do acervo literários e os encaminham aos outros espaços.

d) Biblioteca Pública 2

É uma biblioteca grandiosa em tamanho, serviços, acervo e de uso pela comunidade. Tem um acesso fácil, pois está localizada na região central da cidade com diversas linhas de ônibus que atendem a cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte. O percurso até chegar à biblioteca já é uma experiência prazerosa, pois, dependendo de onde usuário vem, ele pode descer em uma bela praça, com um conjunto paisagístico, com jardins, lagos, fontes monumentos, o que torna o ambiente agradável e convidativo para apreciar a paisagem ou até para fazer uma caminhada, além de inúmeros prédios ao redor com uma refinada arquitetura. Mas, seguindo para a biblioteca, chegou-se a um dos espaços que é uma galeria de artes, local marcado pela participante para encontrar a pesquisadora, onde foi possível apreciar uma exposição sobre os 130 anos da Lei Áurea: Memória e Resiliência, com pinturas e esculturas ligadas ao tema da escravidão e as formas de resistência artística e cultura atrás do congado e os autores estavam presente na exposição, o que foi possível ter uma interação e saber mais sobre as obras expostas. Logo, a bibliotecária participante chegou e começou a explicar sobre o funcionamento dos diversos espaços que integram a biblioteca e depois fomos para o Anexo, onde está o acervo geral, o setor de empréstimo e o setor de referência e estudo. A biblioteca é instalada em dois prédios, o prédio principal e o prédio anexo. A biblioteca oferece empréstimo domiciliar; acervo infanto-juvenil; setor braille; coleções especiais; carro biblioteca; galeria de artes hemeroteca histórica: possui jornais e revistas históricos, datados a partir de 1825 e o de periódicos.

Ao chegar a uma das entradas do prédio anexo, deparou-se com algumas pessoas em situação de rua em barracas que também faz uso do espaço da biblioteca

e instalações da biblioteca. Logo na portaria, há um espaço de estudo reservado aos usuários que utilizam materiais próprios para estudo, o que facilita a entrada e a saída de usuários que desejam apenas um local tranquilo para estudar, mas que não querem fazer o empréstimo da chave e deixa o material no guarda-volumes. Nesse espaço há mesas, cadeiras e um porteiro. No segundo andar, fica o setor de empréstimo domiciliar com um acervo dividido entre as mais diversas áreas do conhecimento e todo o acervo está disponível para consulta no catálogo on-line. Há umas mesas com funcionário para dar orientações aos usuários, computadores para acesso ao catálogo, mas o setor de empréstimo fica em uma das entradas no primeiro piso. Ainda no segundo andar, há um espaço onde acontecem reuniões, encontros, cursos e uma passarela que liga o acervo ao outro lado do prédio, que é chamada de Passarela Cultural, disponível para os cidadãos fazerem exposição. Como a passarela tem paredes que são envidraçadas é possível visualizar as exposições pelo lado extremo da biblioteca, por quem passa pela rua.

No terceiro andar está o Setor de Referência e Estudo juntamente com o acervo de referência. O acesso é possível por duas escadas e também por elevador. Há um amplo espaço no qual, além das mais de 30 mil obras que são de consulta local, acontecem também exposições de temáticas diversas. Logo em umas das entradas, fica um espaço para essa exposição temática e estava em exposição Medicina Alternativa: Plantas que Curam, com vários livros sobre essa temática. A biblioteca disponibiliza uma sala de internet com vários computadores para pesquisas na internet, mas para o uso é necessário ter a carteirinha da biblioteca e há um tempo estipulado para cada acesso, mas, se não houver demanda, o usuário pode renovar por mais tempo o acesso e para orientar os usuários há estagiários que se revezam. No turno da manhã havia um estagiário que não se mostrou muito solícito no atendimento ao usuário: quando um senhor chegou até ele solicitando acesso ao computador, ele só levantou a mão pegou o documento, olhou para o usuário; em outra ocasião, uma usuária solicitou a ele uma informação de como acessar determinado site e ele não a atendeu, e a usuária perguntou a uma adolescente que estava do lado que se levantou e foi ajudá-la.

Para o acesso ao catálogo, há computadores em diversos lugares próximos ao acervo, tanto no setor de referência quanto no de empréstimo domiciliar. Durante a observação, verificou-se usuários diversos fazendo uso computadores na sala de internet, mas o que mais chamou a atenção foi a quantidade de idosos, tanto no uso dos computadores quanto sentados lendo, escolhendo livros.

Assim como a Biblioteca Pública 1, o prédio anexo da Biblioteca Pública 2 também não foi projetado para ser biblioteca. Em função da ampliação do acervo e

dos serviços e para melhor acomodação do usuário, foi incorporado o anexo. Em função disso, a biblioteca passa por alguns problemas, como a falta de tomadas para os usuários, problema nas instalações elétricas, infiltrações, que em algumas partes são visíveis no teto. Mas o prédio possibilita a entrada de luz natural, mas à tarde há incidência de luz dentro do setor, pois as paredes são de vidro e não há quebra sol para evitar a incidência de raios solares.

Apesar de ser do lado de uma rua movimentada, o nível de ruído interno é bem pouco, o ambiente é silencioso, não há barulho de vindo de conversas de usuários, todos bem concentrados nos estudos ou em suas leituras. Nas instalações há banheiros, bebedouros, elevadores, o que facilita o acesso aos portadores de necessidade especiais. Mas, por estar em localização central, com um volume de cidadão transitando, observa-se um grande fluxo dentro da biblioteca de pessoas usando o banheiro, carregando o celular, ou sentados, como se esperassem de um compromisso e estava esperando o tempo passar.

O setor de referência não é simplesmente um setor, é um andar inteiro que vai de um quarteirão a outro, com uma grande quantidade de obras. Um lugar aconchegante e convidativo para pegar um livro e ler, ou simplesmente ficar ali com seus pensamentos. Ao redor da biblioteca há movimento, barulho, correria e dentro da biblioteca um lugar calmo, agradável um verdadeiro refúgio para toda aquela movimentação de pessoas, veículos que se vê pela janela.

e) Biblioteca Especializada 1

Também está localizada em praça com jardins planejados e logo de manhã já havia grupos de pessoas praticando atividade ao ar livre, crianças brincando e observa-se que um lugar de socialização, há mesas de xadrez e pista de caminhada. A instituição no qual a biblioteca está vinculada é pública e por isso há uma grande movimentação no entorno de cidadão, profissionais, servidores. Ao entrar no hall de entrada do prédio, o cidadão passa por uma porta de detector de metais e logo de frente há o Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC), que tem como objetivo encaminhar o cidadão que chegam à instituição aos devidos setores. Com muita presteza, foi informada que a biblioteca encontra-se no andar imediatamente abaixo do térreo e, pelas sinalizações, chega-se facilmente à biblioteca. Ao chegar à biblioteca há guarda-volumes disponíveis aos usuários e não há necessidade de apresentar documentos ou de realizar um cadastro, e só pegar a chave e guardar os

materiais. Há o balcão de empréstimo com uma estação de trabalho, ao lado da mesa do bibliotecário de referência e uma mesa para o acesso às bases de jornais digitalizados. A biblioteca é bem sinalizada, todos os setores, espaços e acervo.

A biblioteca atende às demandas informacionais dos funcionários da instituição, mas também é aberta ao público externo, que pode utilizar o espaço para estudos, bem como consultar, no local, o acervo disponível. Observaram-se vários usuários externos estudando para concurso, fazendo pesquisa ou usando o espaço com notebook.

A biblioteca, por ser no subsolo, tem apenas iluminação artificial, mas é bem iluminada, é toda estruturada com ar-condicionado, é bem silenciosa, não há ruídos, o que propicia um bom ambiente para leitura para o usuário e para o funcionário trabalhar. O espaço é moderno, com cadeiras muito confortáveis para os usuários, tem uma sala de estudo individual e em cada cabine há tomada e fitas de LED¹² produzindo uma boa luminosidade para o estudo. Próximo ao acervo, na área de circulação, há mesas de estudo e um espaço com uma bancada grande com muitas tomadas. Há internet aberta a todos os usuários, facilita para que o usuário que vão fazer pesquisas, trabalhos ou estudar para concursos. A biblioteca disponibiliza catálogo on-line de acervo e vários computadores disponíveis para consulta.

A biblioteca é especializada em direito, administração pública, ciência política, poder e processo legislativos, história política de Minas Gerais e assuntos relacionados às políticas públicas, e também possui um acervo literário nomeado o Clube do Livro que são cerca de 2.000 títulos. Para leitura, há espaço com poltronas confortáveis e, como a biblioteca é muito silenciosa, é um lugar agradável para ler. Nesse espaço, a todo o momento, chegam usuários que selecionavam um livro e sentava para ler.

f) Biblioteca Especializada 2

A única que não atende usuário externo, somente os funcionários da instituição, por volta de 800 funcionários, em todo o estado de Minas Gerais. Ao chegar, logo no *hall* de entrada e no elevador já se notou um pouco da cultura organizacional da instituição pela cordialidade dos funcionários, entre eles com os visitantes. Na biblioteca estava a bibliotecária que participou da pesquisa a outra

¹² LED é a sigla para *Light Emitting Diode*. Consiste numa tecnologia de condução de luz a partir energia elétrica.

responsável pela Memória Organizacional da Instituição que estavam à espera da pesquisadora para dar as boas-vindas à biblioteca.

O acervo da biblioteca é voltado para gestão, marketing e empreendedorismo. O espaço é pequeno, com 10 estantes, um expositor com revistas atuais, uma estante baixa com as novas aquisições, todo o mobiliário é novo, com cores que compõe bem o *layout*, dando um toque de moderno ao ambiente. De frente para entrada, há a mesa da bibliotecária e há uma mesa de estudo para o usuário. Todo o espaço é acarpetado, o que reduz o barulho saltos de sapatos, muito bem limpo, há uma parede de vidro com aberturas reguláveis que permitem a entrada de iluminação natural e a renovação do ar, mas há cortinas grandes e brancas que possibilitam o bloqueio o sol quando necessário e torna o ambiente agradável e com um aspecto de moderno. Mas o fluxo observado foi de usuários fazendo devoluções, buscando reservas ainda por ser horário de expediente.

g) Biblioteca Escolar 1

Ao chegar ao colégio da Biblioteca Escolar 1, a pesquisadora perguntou sobre a biblioteca e, sem solicitar nenhuma identificação, o porteiro informou o local. Seguindo as orientações, chegou-se ao espaço da biblioteca que fica atrás de primeiro bloco, sem muita visibilidade. De frente para a porta, há uma mesa com computador onde são realizados os serviços de empréstimo e a devolução, e próximo à janela há a estação de trabalho da bibliotecária. A biblioteca não tem um software de gerenciamento de biblioteca, todo o empréstimo é realizado em programa de planilha eletrônica, o que torna o processo de atendimento mais lento, pois normalmente as turmas inteiras vão para devolver e fazer empréstimo de outro livro. Os alunos fazem a escolha dos livros procurando no acervo que está todo classificado.

O espaço é bem iluminado, tem janelas grandes e à tarde há a incidência de sol, mas há cortinas em todas as janelas. Para o estudo em grupo, há quatro mesas com quatro cadeiras, porém as mesas são altas, por exemplo, para alunos do Fundamental 1, com cadeiras de madeiras, tradicionais, de sala que não são confortáveis para estudos. O espaço da biblioteca é um pouco maior que uma sala de aula padrão é o quanto ao ambiente observou-se uma preocupação com a limpeza do acervo e do ambiente da biblioteca. A cada nova turma que sai da biblioteca, a bibliotecária faz a arrumação da biblioteca, recoloca todos os livros nos lugares, arruma as cadeiras e deixa a biblioteca toda organização à espera da próxima turma. Há dois expositores com as novas aquisições da biblioteca, um que fica junto com o

armário onde ficam os materiais especiais, que juntos fazem divisão entre o espaço de estudo e acervo e espaço reservado ao serviço administrativo, e o outro no fundo da biblioteca. As estantes são de metal, concentradas ao fundo, e planejadas, que aproveitam bem o espaço nas paredes, mas são altas, o que dificulta o acesso dos alunos aos livros, apenas embaixo das janelas são baixas, onde estão parte do acervo infantil.

Recentemente, a escola passou a receber turmas da educação infantil, e, para atendê-las, a bibliotecária teve que fazer uma adaptação para criar um espaço adequado, retirou algumas estantes de metal altas e colocou estantes planejadas baixas, alguns pufes e um tapete emborrachado.

As turmas têm horários de bibliotecas e uma das atividades é contação de histórias, e há um espaço com grande tapete emborrachado onde os alunos sentam, deitam para ouvir atentos às contações de histórias.

h) Biblioteca Escolar 2

Nesta biblioteca, o acesso é mais controlado, ao entrar no colégio, na portaria todos devem se identificar, e a identificação o porteiro solicitou a um aluno para acompanhar o pesquisador até a biblioteca, e logo no pátio já se deparou com quadras de esportes com alunos jogando futebol, dançando, crianças se exercitando. Um pátio cheio de alegria e movimento. Além disso, estava acontecendo no colégio uma feira do livro organizado pela biblioteca onde as editoras levam livros que são adotados pelos professores em seus projetos pedagógicos a um preço mais acessível.

A biblioteca fica no segundo andar do prédio, perto das salas dos alunos do fundamental e do infantil, local de fácil acesso. Na entrada, há uma porta grande de vidro, sem barreiras de acesso, os alunos podem entrar com a mochila e seus materiais. Logo na entrada, já foi possível ver alguns trabalhos expostos, que eram uma releitura da obra *Girassóis* e *A Noite Estrelada*, do artista Van Gogh. No espaço, onde os trabalhos estavam expostos, há duas poltronas confortáveis para leitura e descanso.

O balcão de empréstimo é composto por uma parte mais alta e outra baixa para atender à educação infantil. Ele fica frente para o espaço de estudo e para o acervo. Há um espaço amplo de estudo com mesas e as cadeiras novas e confortáveis para o estudo. Há dois computadores disponíveis para os alunos fazerem pesquisas escolares e impressão dos trabalhos quando necessário, além de poderem consultar o acervo pelo catálogo on-line.

Nota-se uma preocupação com estímulo à leitura, pois há um espaço separado para a educação infantil com estantes baixas, livros em expositores para facilitar o acesso aos livros, e pufes e um baú grande com diversos livros e uma TV para assistir filmes e animações. O espaço infantil é muito utilizado, pois todas as turmas da educação infantil têm horário de biblioteca.

Dentro da biblioteca há banheiros e bebedouros, é bem iluminada e há um grande movimento de alunos, de turmas usando o espaço e ainda há o barulho das atividades na quadra. Todos os espaços são integrados e, dessa forma, há poucos momentos de silenciosos na biblioteca. Mas a bibliotecária trabalha para fazer da biblioteca um espaço dinâmico e prazeroso, em que os alunos possam ter acesso a novos conhecimentos práticos e artísticos.

Os usuários da biblioteca são alunos da Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação de Jovens e Adultos (EJA) e curso Pós-Médio em Técnico em Eletrônica e atendem à comunidade externa para uso do espaço e para consulta do acervo no local.

Cada uma dessas bibliotecas tem sua própria identidade, com forma de trabalhar e pensar distintas e situadas em contexto diferentes, que, para Sundin (2008), contexto pode ser usado para descrever todo o sistema sociopolítico que nos rodeia, um fator externo que afeta a maneira pela qual lidamos com informação, e, numa perspectiva individual, o contexto pode ser definido como percepções do usuário sobre o ambiente em que ele está. Por isso, a importância de mostrar um pouco do ambiente e algumas características de cada biblioteca, antes de entrar na análise das falas das participantes sobre o ambiente e infraestrutura das bibliotecas, de forma a compreender que são ações contextualizadas.

No geral, as bibliotecas têm uma boa localização, o que facilita o acesso do usuário. O setor de referência também é acessível, a maioria fica próximo à entrada principal assim como o balcão de empréstimo. Nas bibliotecas em que o setor fica mais afastado, observou-se que as questões de referência que chegam ficam frequentemente sob a responsabilidade dos funcionários do balcão de empréstimo em respondê-las e dar os encaminhamentos necessários. Os espaços para o usuário são agradáveis, em algumas há salas de estudos em grupos, espaços individuais de estudo. Nas bibliotecas escolares não há divisão, em função do tamanho da biblioteca, os espaços são compartilhados, acervo, espaço de estudos, espaços de leitura e também onde ocorre contações de histórias, exposições de trabalho dos alunos. Mas são ambientes com boa iluminação, algumas disponibilizam ar-condicionado ou ventiladores. Em duas bibliotecas verificou-se que os mobiliários não são muito

confortáveis para o usuário que passa horas estudando, e não são adequadas para o público infantil.

6.1.1 Infraestrutura das bibliotecas: espaço e ambiente na visão dos bibliotecários

A biblioteca tem a missão de atender bem os usuários e ao mesmo tempo garantir um espaço agradável para os usuários e para as pessoas que lá trabalham. De acordo com Figueiredo (1992), o clima da biblioteca, propiciado por iluminação, ventilação, arranjo físico, influencia o comportamento do usuário, fatores esses que devem ser levado em consideração pelos serviços de referência nas bibliotecas no planejamento de suas ações. Sobre esse tópico, as bibliotecárias foram questionadas sobre a visão delas a respeito do ambiente e espaço da biblioteca.

Um monte de gente brinca e fala que queria trabalhar aqui, que têm inveja. Sem sentir alergia, poeira (B2).

Eu acho que sim, depois você passear por aí, tem uns cantinhos bons para ficar (B1).

Eu acho que o ambiente aqui da biblioteca tem muito espaço, tem muito espaço para estudar, é uma biblioteca agradável [...]. Biblioteca é ampla, com espaços, espaço de estudo em grupo, de estudo individual, de cabines de estudos em grupo individual, tem o espaço de leitura que é muito agradável (B8).

Todas consideraram que o ambiente é agradável para o usuário e para os funcionários. Contudo, em algumas falas, como as de B2, B8 e B7, assinalaram alguns pontos negativos e que gostariam que fossem reparados, manifestando sobre instalações físicas e principalmente a infraestrutura.

Olha aqui! a gente não tem um espaço que a gente gostaria para estudo, para ter mais mesas e tudo, então a grande maioria é de passagens um ou outro na hora do almoço vem e pega o jornal ou pega uma revista ou vai aqui ao segundo andar que tem sofás e cadeiras, aqui é mais para verem as novidades (B2).

É uma biblioteca que tem um salão amplo, essa abertura... e qualquer barulho aqui reflete lá em cima e é uma biblioteca comercial, administrativo, tem muito setor administrativo aqui dentro e isso causa muito barulho e isso é um ponto negativo (B8).

Mobiliário, como eu te falei, queria ter mais mobiliário para ter um lugar mais aconchegante tipo quando a gente viu aquela Biblioteca Parque do Rio de Janeiro¹³ quando inaugurou (B7).

¹³ Biblioteca Parque Estadual

Tem pouca tomada, os alunos precisam, eles reclamam de tomadas, é uma biblioteca que não tem ar-condicionado (B8).

A falta de espaço adequado pode causar problemas e afetar o bem-estar de usuários e funcionários de uma biblioteca. Assim, Almeida (2000, p. 113) afirma que:

A falta de espaço ou o espaço inadequado para as pessoas afeta funcionários e usuários, pode causar conflitos, dificuldades de relacionamentos entre as pessoas, baixa produtividade, baixa qualidade de atendimento, insatisfação, alta rotatividade de funcionários e baixa frequência de usuários. Os mesmos problemas poderão também estar presentes se a questão não for, mas a inadequação de espaço, ou seja, quando apresentar barulho, desconforto térmico, mobiliário inadequado, equipamento, equipamento obsoleto ou sem manutenção, falta de segurança etc.

Cabe também aos bibliotecários de referência repensar o seu papel quanto ao planejamento de espaços da biblioteca relacionado à forma a otimizar o uso das bibliotecas frente ao que Ferreira (2006) aponta como um cenário de esvaziamento e fechamento de biblioteca e aparecimento de novos sistemas de informação e do acesso imediato à informação. Pensar em recursos para melhorar o ambiente da biblioteca, pois o uso de espaço também faz parte dos produtos e serviços que a biblioteca oferece, e o usuário deve se sentir no ambiente da biblioteca. Pois “a biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender a várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças, estudantes, adultos ou pesquisadores” (CARVALHO, 1972, p. 198). Milanese (2002) alerta que, se o público deixar de frequentar a biblioteca, é preciso criar novos motivos e promover novo caminho para alcançar a biblioteca.

Outro aspecto citado pela participante B3 foi a acústica. Para Taralli (2004), as instalações físicas de uma biblioteca devem proporcionar aos usuários ambientes confortáveis para o desenvolvimento de suas atividades, leituras e estudos e uma biblioteca com boa acústica é espaço que favorece a relação do aprendizado/produtividade, pois contribui para a concentração.

O ambiente ele é agradável, mas nós temos um grande problema de barulho pela arquitetura do prédio. Você está vendo que nós temos [ela me mostra as parte do prédio] camadas e são abertas, então nós temos um grande problema quanto ao barulho [...]. As pessoas entram falando muito alto e toda eu hora tenho que pedir silêncio, é isso eu acho que ainda tem que melhorar muito, apesar de que nós temos espaços específicos, espaço de estudo em grupo lá no subsolo que é muito grande e amplo onde os alunos podem ficar mais à vontade quando vão de grupos [...] mas mesmo assim precisava melhorar muito a questão da acústica da biblioteca qualquer

barulhinho aqui todo mundo escuta, as pessoas entram conversando aqui e até lá no subsolo escuta o barulho (B3).

Nas Bibliotecas Escolares 1 e 2, observou-se muito barulho, mas, de acordo com pesquisa em bibliotecas escolares feita Castro (2011) sobre os espaços múltiplo de leituras, apontou-se que os alunos se queixaram do barulho de suas bibliotecas, sendo um fator determinante para o não uso da biblioteca para leitura. Contudo, os próprios alunos são os autores das conversas e brincadeiras dentro da biblioteca. A questão do silêncio nas bibliotecas escolares também é discutida pelo autor que coloca que o silêncio “muitas vezes é desejado ou requisitado porque ele permite o tempo que cada um necessita para pensar e repensar as palavras, bloqueando a fuga da memória e dando espaços para imaginação do leitor”. Assim, o ambiente das Bibliotecas Escolares 1 e 2 parece vivo, com crianças lendo, outras recontando histórias para o colega sentados, deitadas, rindo felizes naquele ambiente. Assim, as leituras, os gestos e os gostos são tão múltiplos e variados e a biblioteca, sendo silenciosa ou não, tem sua importância na formação do aluno leitor, vencendo a questão entre o prazer de ler e a leitura por obrigação.

Questões sobre o ambiente físico do setor de referência foram verificadas na observação sobre a posição desse setor por Figueiredo (1992), para quem ele deve ser instalado em local tão próximo possível da área principal de circulação de usuário, de modo a propiciar maior contato e interação com bibliotecário/usuário. Somente na Biblioteca Universitária 1 que o setor de referência está em uma sala fechada, os demais são espaços próximos ao balcão de empréstimo, com o bibliotecário sempre disponível e próximo ao usuário. Na Biblioteca Universitária 2 há um balcão de setor de referência, o qual foi projetado com uma parte alta que propicia uma privacidade ao bibliotecário na execução das tarefas, e também possibilita o contato visual com os usuários; há uma parte rebaixada, mas com área de aproximação frontal que impediria, por exemplo, um usuário em cadeira de rodas de aproximar.

Ferreira (2006, p. 13) faz uma reflexão sobre as bibliotecas públicas apontando a omissão do poder público que não tem dado a essas instituições a devida atenção e que cada vez mais contribui “para o esvaziamento de suas funções sob a cumplicidade de uma sociedade que desconhece o papel da biblioteca e da classe bibliotecária, que perdeu a perspectiva de se contrapor ao desmonte iminente das mesmas”. A situação de descaso e a falta de verba foram mencionadas pelas bibliotecárias B7, B6 e B1.

[...] mas a gente vai levando o que a gente pode fazer, se queimou uma lâmpada vai lá e troca... a tomada está ruim, então vamos vedar

ela e deixa só a outro para não dar curto e a gente vai tentando fazer um bom atendimento para ver se isso passa despercebido, por exemplo, nós vamos ter projeto do telhado se for aprovado, pois a água pinga, como você vai reter a água aí não tem conversa [...]

Ah! Aqui está complicado. Às vezes vem lá da sala de estudo que lá está muito escuro. Faltam lâmpadas, essas questões estruturais (B7).

Ela é... ele está agradável [o ambiente], mas ela não está no nível que a [Instituição] poderia fornecer entendeu? Nós poderíamos ter um brinquedoteca, poderia ter uma sala de informática aqui dentro e nós só temos um computador para atender o usuário e então poderia ter mais uns 10, pois a [instituição] tem dinheiro para fazer isso e não faz. A sala de informática é independente da biblioteca, mas a gente poderia ter computadores aqui para... até mesmo para incentivar o professor a trabalhar mais com pesquisa escolar (B6).

É assim como a nossa base fica na [sede da instituição], porque lá tem mais segurança, quando era o delfi ficava lá então a manutenção e realizada lá e às vezes é acontecesse algum problema lá e nós ficamos a ver navio daqui [...] internet também é da [sede da instituição] e às vezes ela cai e a gente fica sem sistema. A manutenção é realizada lá e às vezes acontecesse algum problema lá e nós ficamos a ver navio daqui (B1).

Outro fator citado foi a falta de um software de gerenciamento de biblioteca por B6. De acordo com Rowley (1994), a informática tem exercido uma grande influência no funcionamento das bibliotecas, principalmente nos serviços de informação, o que aumenta a eficiência e a cooperação e melhores serviços.

É claro que você não ter um software prejudica o trabalho? É óbvio que prejudica, entendeu? Por mais que a gente tem o controle ali [programa de planilha eletrônica] igual o menino acabou de falar aqui que entregou o livro e a gente... tem umas coisas que prejudica? Prejudica [...]. Essa falta de..., por exemplo, o menino vem de outra escola e a gente não consegue saber se ele está devendo um livro na outra escola para gente poder até cobrar dele aqui e tal (B6).

Para o processo de referência, a automação é fundamental para oferecer um atendimento eficaz e eficiente e poupar tempo do usuário. É imprescindível que a biblioteca disponha de ferramentas e recursos adequados, como o acesso ao catálogo, acervo bem indexado para uma boa recuperação da informação, além de colocar à disposição do usuário um catálogo, renovação e reservas on-line, um sistema de empréstimo eficiente, ou seja, poder introduzir serviços que não existiam antes e melhorar os processos. Sobre essa parceria entre a catalogação e o serviço de referência, foi assinalada por B4 como sendo um fator fundamental para a recuperação da informação.

Uma indexação de assunto é fundamental, a classificação é muito importante, mas a indexação é tudo em uma biblioteca, então para você ser um bom bibliotecário de referência você tem que ter uma

indexação primorosa. O bibliotecário de referência por mais empenhado que ele seja, por mais motivado que ele seja, um apaixonado pela referência, mas se ele não tem uma base de dados bem consistente, com boa uma indexação... o livro pode está até no lugar errado, na classificação errada, mas a indexação não pode falhar (B8).

A recuperação e o acesso à informação pelos usuários são comprometidos pela falta de computadores, conforme as falas de B8 e B1. Apesar de algumas bibliotecárias terem citado questões sobre a infraestrutura e recurso, outras já mencionaram que há um reconhecimento e investimento das instituições nas bibliotecas, como é o caso B4 e B2.

Eu acho que faltam equipamentos, que seriam os computadores, os notebooks, e *wireless* [rede sem fio que a instituição oferece à comunidade acadêmica] para os usuários de externo. [...] gente tem poucos computadores, quase nenhum, tanto para o acesso ao portal capes quanto para o acesso ao catálogo, essa parte é muito fraca (B8).

A gente tem, no momento, só um computador que ele mesmo [usuário] pode pesquisar, mas se ele mesmo não achar aqui no nosso acervo e vai falar com a atendente e a nós pesquisamos, imprimimos para ele (B1).

Nós tínhamos cadeiras brancas de ferro: olha a aquela cadeira parecendo de hospital. Mesas feias, então vamos trocar, vamos pegar um laranja, eu lembro que o diretor... eu disse nossa diretor! Vamos trocar: vamos e eu disse que queria uma cadeira laranja e ele disse pare de sonhar: eu não vou achar cadeira laranja e se passaram duas horas e ele me liga e disse: você não vai acreditar eu estou em frente a uma cadeira laranja [...]. Então o laranja é, primeiro, uma das cores da escola, segundo eu acho que e ela traz muita energia e a gente precisa de ter isso na biblioteca (B4).

Faço também sempre monitoramentos de novas aquisições no mercado, pois fazemos compra todo mês. E por volta de trinta a sessenta livros que eu compro todo mês, novos. Por isso aqui é quase uma livraria, nós temos a oportunidade de ter o recurso para comprar então eu tento aproveitá-lo o máximo possível (B2).

Outro investimento foi o citado por B5 no qual uma reforma no espaço da biblioteca propiciou aumento no uso da biblioteca pelos usuários internos e externos. Agora a biblioteca está toda revitalizada, com mobiliários novos, cadeiras e mesas confortáveis e espaço de leitura e B5 aponta que o fator crucial é o aumento da demanda de uso do espaço.

[...] nós mudamos para esse ambiente novo. Ele só tem um ano, nós passamos por uma reforma drástica, pois a biblioteca era um lugar quase que inóspito, imagina o chão preto, um chão preto de borracha e se aqui já é subsolo que é comum para biblioteca por causa do peso do acervo e a pé-direito baixo, então a gente tinha poucas demandas presencial, as pessoas não iam muito, a sala de estudo

era muito ruim não tinha condições boas para a pesquisa presencial e depois da reforma nós percebemos um aumento muito grande das demandas presencial e de empréstimo, as pessoas passaram a pegar mais livros emprestados, então melhorou muito (B5).

Dessa forma, em três bibliotecas, as instalações prediais, pelo fato de serem adaptados às bibliotecas, apresentam alguns problemas na parte da conservação, problemas nas instalações elétricas, infiltrações, a questão da infraestrutura das bibliotecas. Mas, para algumas unidades, essas questões não são problemas, pois as instituições investem em mobiliário, equipamentos e instalações. A falta de investimentos na infraestrutura da biblioteca afeta os serviços e os ambientes de estudo, os mobiliários inadequados para atender os diversos tipos de usuários. Falta de computadores para pesquisas, até mesmo problemas nas instalações prediais que colocam em risco a segurança dos usuários e dos funcionários que ali trabalham.

6.2 Trajetória profissional

Para tentarmos compreender o serviço de referência por meio das falas dos participantes e das observações realizadas (APÊNDICE B), é necessário fazer uma análise da situação biográfica de cada um, pois, de acordo com Schutz e Wagner (1979), o mundo da vida cotidiana é vivenciado em suas formas culturais, históricas, mas cada pessoa se relaciona com esse mundo de forma particular e única que é definida a partir de sua situação biográfica. Para Del Ben (2001), a situação biográfica determina a conduta do indivíduo no mundo da vida, sendo a sua principal característica o estoque de conhecimento à mão, que é sempre incompleto e aberto a novas formulações.

Ao fazer a análise das experiências profissionais, dos estágios das experiências vividas pelas participantes no seu campo profissional, consideraram-se tanto as características que foram observadas como as características pessoais, que são cheias de significados e que podem influenciar as práticas informacionais no cotidiano de cada participante.

Nas questões iniciais do roteiro de entrevista (APÊNDICE A), o propósito era conhecer o histórico de vida do bibliotecário em relação a sua carreira profissional, evidenciando as experiências profissionais, motivações, formação acadêmica e continuada.

Todos os oito participantes são do sexo feminino, conforme Quadro 5, um dado bastante comum nas pesquisas sobre perfil dos bibliotecários no Brasil. De acordo com Fonseca, Jacon e Azevedo (2005), a inserção do profissional da informação no

mercado de trabalho apresentou predominância de 78,5% no sexo feminino, mas os autores afirmam que esse dado confirma pesquisas passadas em que comprovam que as mulheres eram a maioria nos cursos de graduação em Biblioteconomia e, conseqüentemente, no mercado de trabalho. Todas as bibliotecárias graduaram-se em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas (UFMG) entre os períodos de 1996 e 2010 e com experiência profissional, como bibliotecários, de 4 anos o menor e 20 anos o maior tempo de atuação em biblioteca, alguns deles atuando somente no setor de referência. Metade delas, B3, B5, B7 e B8, atuam somente do setor de referência e suas instituições contam com outros bibliotecários nos demais setores, como, por exemplo, no processamento técnico, aquisição, periódicos etc. Dessas, B3 e B7 são as coordenadoras do setor de referência e B8 é coordenadora da biblioteca, mas que atuam no setor de referência e na direção. As bibliotecárias B1 e B2 informaram que em suas instituições há outros bibliotecários no quadro, mas elas também são responsáveis por outros serviços, como catalogação e aquisição e somente B4 e B6 são as únicas bibliotecárias da instituição e são responsáveis por todo o serviço da biblioteca. B6 ainda tem uma especificidade que, além da biblioteca que ela atua, ela é responsável por outras cinco bibliotecas da rede de ensino ao qual ela está vinculada.

QUADRO 7 – Funções do bibliotecário de referência

| Bibliotecárias | Biblioteca | Quant. de bibliotecários na instituição | Atua somente no Setor de Referência | Cargo de coordenação | Catalogação e Referência |
|----------------|-----------------|---|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| B1 | Pública 1 | 3 | | | x |
| B2 | Especializada 2 | 3¹⁴ | | | x |
| B3 | Universitária 2 | 5 | x | x | |
| B4 | Escolar 2 | 1 | | | x |
| B5 | Especializada 1 | 15¹⁵ | x | | |
| B6 | Escolar 1 | 1 | | | x |
| B7 | Pública 2 | 9 | x | x | |
| B8 | Universitária 1 | 4 | x | x | |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nota: Onde há mais de um “x” significa acúmulo de funções.

¹⁴ Biblioteca e Memória Institucional (uma só na biblioteca, uma na Memória Institucional e terceiro que se reveza entre memória e biblioteca).

¹⁵ Bibliotecários subordinado à Gerência-Geral de Documentação e Informação (biblioteca, arquivo, memorial e dos bancos de dados).

O grupo de bibliotecárias é formalmente qualificado como observado no quadro acima: seis bibliotecárias concluíram ou estão concluindo um curso de pós-graduação e uma delas, B5, fez uma segunda graduação em um momento em que ela ficou indecisa com relação à área de atuação na biblioteconomia, e somente B4 que não fez nenhum outro curso.

[...] mas o que me incomoda quando eu falo que não fiz a pós-graduação, uma especialização necessária... por motivo pessoal que vem de ordem familiar, casamento, filhos, gestação e etc., mas também, o fato já está inserido nesse ambiente, não que deixasse acomodada ou tranquila, não me motivasse a buscar concursos públicos ou outros cursos de especialização, de graduação (B5).

As que fizeram a pós-graduação relatam que foram por motivação pessoal, de querer melhorar sua atuação como profissional. B1 atua com atendimento ao usuário, com projetos de formação de leitor, com leitura, e ela procurou na pós-graduação uma forma de se especializar nesses assuntos do dia a dia dela. Ela já concluiu o mestrado em Letras, está com o doutorado em andamento em Literaturas de Língua Portuguesa e Linguística e também outra graduação em andamento em Letras. Escolhas relativas à prática, ao cotidiano e pessoal, pois a instituição não tem plano de carreira ou reconhecimento que incentiva o profissional a se qualificar. O mesmo sentimento tem B6, que está com o doutorado em andamento, mas, por motivações pessoais, pois na sua instituição não há o reconhecimento financeiro para o profissional.

As bibliotecárias B2, B7 e B8 fizeram curso de especialização também em função do trabalho, para melhorar na prática do cotidiano, diferentemente das demais, a instituição de B8 tem um plano de carreira que incentiva a qualificação com retorno financeiro. A participante B7 citou que buscou sua por uma qualificação no momento em que ela percebeu que o curso de Biblioteconomia não deu suporte para algumas situações vivenciadas na prática.

[...] têm os projetos das leis e nós não tivermos isso na Biblioteconomia, de como mexer com as leis de incentivo e de vez em quando a gente via uma palestra ou coisa assim, mas só assim por cima e por isso eu fiz Gestão Cultural e tinha a questão das artes, tinha história da arte, tinha a questão de projeto então acho que faltou isso em nosso curso (B7).

A atualização do bibliotecário é fundamental para uma profissão em constante mudança, e essa necessidade foi abordada por Borges (2004), que constatou que a educação continuada é parte do processo de formação do profissional, pois é certo que é impossível adquirir todas as habilidades propostas, mas são imprescindíveis

investimento em educação e formação continuada somando ao aprendizado autônomo.

6.2.1 Formação acadêmica e as experiências profissionais

Além das experiências atuais como bibliotecárias, também foram levantadas questões sobre a influência da graduação, dos estágios, das experiências profissionais anteriores que são importantes para a pesquisa e que fazem parte do estoque de conhecimento, da sua historicidade, e todas elas tiveram experiências que hoje influenciam na sua prática profissional.

Todas as bibliotecárias se formaram em Biblioteconomia pela Escola de Ciência da Informação da (ECI) da UFMG, entre anos de 1996 a 2010. Durante esse período, o currículo do Curso de Bacharelado em Biblioteconomia passou por algumas reestruturações curriculares, que, de acordo com Moraes (2017), foram seis alterações, ocorridas nos anos de 1985, 1989, 1990, 1998, 2000 e a última em 2009. Para o nosso estudo, vamos usar, para ter um norte, a categoria de Silveira (2007), que, em sua dissertação, classificou as disciplinas relacionada ao serviço de referência do currículo da ECI/UFMG à área de Recurso e Serviços de Informação e Pesquisa. Essa classificação facilitará a análise das informações sobre as disciplinas informadas pelas bibliotecárias, pois muitas citaram disciplinas como português e administração como sendo de referências e outras citaram, por exemplo, formação de leitor, pelas quais tiveram afinidades, contudo não consideraram que tenham relação com o serviço de referência.

Considerando as datas de conclusão da graduação, observa-se que são três versões curriculares diferentes de 1996 a 2010. As bibliotecárias B1, B3 e B4 cursam o currículo implementado de 1990. Já as bibliotecárias B5, B6, B7 e B8, currículo implementado em 2000; e a participante B2 pegou um período de transição entre o currículo de 2000 e novo de 2009. No Quadro 7 apresentam-se as disciplinas obrigatórias relacionadas ao serviço de referência nos três currículos.

QUADRO 8 – Disciplinas cursadas pelas bibliotecárias entre 1990 e 2010

| Currículos do curso de Biblioteconomia da ECI/UFMG | | |
|--|---|--|
| Currículo 1990 B1, B3 e B4 | Currículo 2000 B5, B6, B7 e B8 | Currículo 2000/2009 B2 |
| Controle bibliográfico; Disseminação da informação; Elaboração e apresentação do trabalho científico; Estudos de usuários de bibliotecas; Fontes de informação especializada; Fontes de informação geral; Formação e desenvolvimento de acervo; Métodos e técnica de pesquisa em biblioteconomia; Organização e controle bibliográfico da informação (MORAES, 2017). | Fontes de informação especializada; Fontes de informação geral; Formação, desenvolvimento e preservação de acervos; Métodos e técnicas de pesquisa em biblioteconomia em ciência da informação; Normalização bibliográfica; Organização e controle bibliográfico da informação; Serviços de disseminação da informação; Usuários da informação (SILVEIRA, 2007). | Competência informacional; Elaboração e apresentação do trabalho científico; Fontes de informação para pesquisadores e profissionais; Formação e desenvolvimento do acervo; Introdução às fontes de informação; Leitura e formação do leitor; Métodos e técnicas de pesquisa; Serviços de disseminação da informação; Usuários da informação (CENDON <i>et al.</i> , 2008) |

Fonte: Dados da pesquisa, com base em Moraes (2017), Silveira (2007) e Cedon *et al.* (2008).

Verifica-se que, apesar das mudanças curriculares, as disciplinas de relacionadas ao serviço de referência fizeram-se presentes nos currículos. Ao questionar as bibliotecárias sobre essas disciplinas cursadas, apenas B7 se lembrou do nome de disciplinas, que foi a de Estudo de Usuários e Leitura e Formação de Leitor, as demais não se lembraram de nomes, mas se lembram dos conteúdos, das aulas e de alguns dos professores.

Eu gostava muito de **Estudo de Usuário**, meu perfil já era atendimento, sabe? Quando falava em processamento eu falava: “nossa vem esse negócio de catalogação” (B7, grifo nosso).

A Leitura foi lembrada por B6 e B7 como disciplina que gostaram e que, na versão de seus currículos, a disciplina optativa de Leitura e Formação do Leitor, a qual B6 associou à Leitura e Estudos de Usuários.

Referência especificamente não. Mas, por exemplo, eu fiz uma disciplina de **formação do leitor** com a [professora] que eu adorei também, a gente fez um diário que a gente registrava as aulas, os nossos sentimentos, gostei muito dessa metodologia dela. Essa disciplina da [professora]... Usuário acabava que a gente não abordava referência não (B6, grifo nosso).

Eu gostava muito de contação de história, sabe? A minha mãe era uma contadora de história e a minha linha era **estudo de usuário**, aquela parte da leitura e nós fizemos uma disciplina com a [professora] sobre **leitura e formação de leitor** e falava da questão da nossa leitura e saber que a leitura é importância a leitura, como ela abre a mente (B7, grifo nosso).

B2 e B8 se lembram das disciplinas de fontes de informação, que trabalhavam as questões das fontes bibliográficas, não bibliográficas, o uso e os critérios de avaliação e seleção de fontes de informação em diferentes suportes.

Olha! Para ser honesta eu não lembro muito, eu lembro que o [professor], ele dava algumas matérias sobre **tipos de materiais na biblioteca**, mas de referência, para ser bem honesta, não é muito vivo na minha mente não (B2, grifo nosso).

Teve as de pesquisa com o [professor]... que tem outro nome, que era a do [professor]... que é... que eu acho que é informação, **informação de fontes**, alguma coisa assim. Não sei se é o nome mesmo, mas eram várias fontes. Antigamente a gente estudava mais os *abstracts*, os atlas, mas hoje deve ter mudado um pouco. Mas as fontes eram essas (B8, grifo nosso).

O Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) foi lembrado por B1, tratado na disciplina Disseminação da Informação que se trata das ações do serviço de referência, do treinamento de usuários e dos serviços de antecipação à demanda etc. “Eu lembro que nós tínhamos umas coisas de **DSI**, num sei como se chamava a disciplina, mas tinha serviço de referência ao usuário (B1).”

Algumas bibliotecárias se lembraram de disciplinas de que gostaram, mas não constataram relação com as de referência (B6 e B7), com disciplinas de formação de leitor e sobre fontes de informação. A participante B7 apontou algumas disciplinas que o curso poderia ofertar, pois ela sente essa deficiência na prática cotidiana na biblioteca pública.

Eu queria que tivessem disciplinas de psicologia e que nós não tivésemos, eu acho que ainda não tem ainda. **Antropologia, estudar o humano, pois eu acho muito importante, sabe? O curso vai muito para administração, técnico, né.** Eu acho que o livro tem um potencial enorme e se as pessoas soubessem o que é o livro, o seu valor ou então o magnífico o conhecimento que ele, a leitura seria muito bom, **então eu ia para esse lado do humano, eu queria que tivessem disciplinas de psicologia e que nós não tivésemos** (B7, grifo nosso).

Ferreira (2016) aponta em sua dissertação que as limitações do currículo do curso de Biblioteconomia da UFMG, que, sob o ponto de vista do profissional bibliotecário, a formação em Biblioteconomia é considerada limitada no que diz respeito a conteúdos específicos das ciências sociais e humanas, que anteriormente compunham currículo do curso. Observa-se isso na prática, quando a todo o momento as bibliotecárias mencionavam as dificuldades de trabalhar com o humano, são crianças, adolescentes, adultos, idosos, e curso não propiciou essa formação. Esse apontamento que o curso de biblioteconomia é muito técnico, que deveria ser mais

humano, foi apontado por Figueiredo (1992), que colocou que os bibliotecários deveriam aprender como tratar de maneira efetiva outras pessoas e que as escolas de Biblioteconomia teriam que oferecer, em seus currículos, disciplinas ou conhecimento de psicologia aplicada, comunicação interpessoal, motivação, autorreconhecimento, técnica de entrevista e relações públicas. Silveira (2007, p. 204) defende que o fazer racional dos bibliotecários deveria ser “respaldado pelo equilíbrio entre disciplinas teóricas, de cunho humanístico, e aquelas voltadas para as técnicas de seleção, organização, preservação e disseminação da informação”.

Duas respostas foram atípicas e que cabem considerações, pois as bibliotecárias, de certa forma, apontaram que a graduação contribuía para a prática, contudo B1 e B3 apontaram que atualização do profissional e as experiências são consideradas, por elas, mais importantes do que as disciplinas cursadas ou a graduação. Mas B1 também relatou a questão da falta de base do curso para trabalhar com o humano.

Não. A atualização é mais importante que a graduação. Porque a graduação da minha época ela **era muita administração e técnica e depois você vem trabalhar com humano**, então agora depois que você está na prática que as questões de administração e catalogação são importantes, mas como as ferramentas elas se tomam bem corriqueiras, né (B1, grifo nosso).

Na época em que B3 estava fazendo o curso de Biblioteconomia, início de 1992, ela já era funcionária na biblioteca na Biblioteca Universitária 2 e já tinha experiência com a área, principalmente com o atendimento aos usuários. Assim, B3 apontou que não se lembrava das disciplinas de referência claramente, uma vez que isso já era corriqueiro para ela. Questionada se ela aprendeu alguma coisa da graduação para a prática no setor, ela reforça que não muito.

Até que não, porque eu já trabalhava aqui, eu já vivia o mundo de biblioteca, eu trabalhava... Já trabalhava com referência [...] eu já fazia o atendimento de referência, então, para mim, já era muito comum, não era novidade, já tinha aquela experiência de atendimento, toda vida eu trabalhei... Logo em que entrei comecei na referência, tive experiência no processamento técnico mais meu foco era a referência então para mim era muito claro. Quando eu fiz o curso, eu achava o curso muito rico, que ele te consegue colocar várias experiências, tendências, administração, tem um pouco de informativa, tudo... te dá uma visão bem global, né (B3).

[Pesquisadora: Então os conhecimentos sobre referência estudadas no curso você não absorveu para sua prática cotidiana?]

Muito não. A parte teórica eu já... era como seu fosse assim... eu entendia tudo, sabe [risos] então assim... num é que eu entendia tudo, mas para mim aquilo já era uma coisa muito normal, o

atendimento, a questão do trato do usuário, como é que você não vai deixar que o usuário não saia assim... sem a informação. Como é que você faz para você esgotar todas as possibilidades, resolver o problema imediato do usuário que praticamente a referência você tem resolver o problema do seu usuário, você não pode criar um problema, você tem dá uma solução pra ele, né (B3).

A bibliotecária B3 cita a experiência como fato importante para a prática profissional e considerou a graduação importante, por dar uma visão mais global das ações da biblioteca, e a disciplina com que ela teve afinidade foi a de Português. Isso evidenciou que ela já tinha a prática quando foi buscar a teoria na graduação, o que também deve ser levado em consideração pelos professores, pois normalmente esse aluno quer algo novo, além da prática que ele já tem. Outras bibliotecárias também colocaram as experiências anteriores, os estágios que só foram agregando conhecimento ao seu repertório.

Eu estou lembrando agora que eu tive um estágio que me marcou muito que foi no BDMG e lá tinha uma bibliotecária que ele me falava muito de atender o usuário e ela falava que era um usuário especializado não eram quaisquer usuários, eram usuários que precisam de informações e que subsidiam o trabalho deles para tomada de decisões, então nós já tinha essa preocupação de preparar a informação que fosse útil para os usuários e ela me ensinava assim detalhes e estava o tempo inteiro me chamando atenção para isso, **de como atender ele da melhor forma que você puder, então ali eu tive talvez até mais estímulo do que na faculdade, do que das disciplinas da faculdade, sabe? O estágio no BDMG foi mais impactante sim, de me direcionar, de mostrar que tinha gosto para isso** (B5, grifo nosso).

A participante B5 relata com muita emoção a representatividade desse estágio no Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG) em sua carreira, em um momento que ela estava desacreditada da profissão, após terminar o curso de Biblioteconomia. Assim, logo que começou a fazer outra graduação e quando ela estava finalizando o curso, ela passou em um concurso público para atuar na Biblioteca Pública 2 e foi trabalhar em algumas coleções especiais, atendendo a usuários restritos, como pesquisadores. Segundo B5 foi esse estágio, as lembranças e os ensinamentos apreendidos lá que a fizeram permanecer na área da biblioteconomia, e tempos depois ela passou em outro concurso para a Biblioteca Especializada 1, e hoje se mostra realizada, atuando no serviço de referência. Outro estágio que foi marcante foi de B3, que entrou para a instituição como bolsista para estudar o segundo grau e uma das condições da concessão da bolsa foi fazer estágio e ela foi para a biblioteca, que, segundo ela, foi onde começou a relação de amor pela Biblioteca Escolar 2 e pela profissão de bibliotecária. Ainda na graduação, ela fez

estágios no Laboratório de Preservação de Acervo da ECI e na Fundação de Educação para o Trabalho de Minas Gerais (Utramig), e então foi convidada pelo Colégio para ocupar uma vaga de auxiliar de biblioteca, uma vez que eles já conheciam o trabalho dela. Após graduar-se, a participante foi trabalhar já como bibliotecária em outro colégio e, além de desenvolver outros trabalhos na área, em 2008 ela retornou à Biblioteca Escolar 2 como bibliotecária.

[...] teve uma vaga para auxiliar de biblioteca de carteira assinada, então para mim aquilo era muito bacana, seria meu emprego de carteira assinada e a escola me convidou, me ligou e perguntou.

[...] aqui sempre foi a minha grande paixão, sempre foi, eu comecei aqui foi a biblioteca que me influenciou, então eu escolhi meu curso, poderia ter escolhido História, Letras, outro curso que também era matérias que chamavam atenção, mas eu escolhi Biblioteconomia por causa dessa biblioteca, tem uma carga emocional, percebe? Meu vínculo tem uma carga emocional (B3).

Observa-se que os conhecimentos advindos da graduação mostraram-se um pouco distantes da prática, muitas vezes eles são sobrepostos pela prática e experiência diária depois de anos de atuação no setor de referência. As bibliotecárias se recordam poucos das disciplinas relacionadas à Referência, citando algumas como as de Estudos de Usuários, Formação de Leitor, Fontes de Informações etc. Muitas das lembranças são de disciplinas que elas se identificaram na época como as de administração, sendo a mais citada por quatro das bibliotecárias, além de catalogação (CDD e CDU) e indexação. Contudo, apesar de apontarem que as disciplinas de referência têm pouca influência na prática, observou-se que o atendimento a um usuário por bibliotecário é diferenciado de um atendimento realizado por outro funcionário, mesmo funcionário que faz atendimento. O bibliotecário mostrou-se competências em ouvir, em mostrar como o processo acontece, onde encontra informações, enquanto os demais funcionários estão mais preocupados em entregar o material que o usuário deseja. Além disso, as poucas lembranças das disciplinas podem ter influências diversas, por exemplo, a maneira como as disciplinas foram ofertadas na época e o seu conteúdo programático; os recursos oferecidos pelos cursos e até mesmo o interesse do bibliotecário pela temática naquele momento.

6.2.2 Capacitação profissional além da educação formal

Este tópico analisa os resultados quanto à atualização do profissional, a busca por informação que dê suporte à tomada de decisão dele no setor de referência. De

acordo com Miranda e Solino (2006, p. 36), a educação continuada do profissional busca.

[...] corrigir distorções de sua formação inicial, e também contribuir como aprendizado permanente das inovações e transformações que estejam ocorrendo na sociedade, que cogita na mudança das atuais formas de pensar, sentir e agir das novas gerações.

Pode-se inferir que a atualização é considerada importante para as bibliotecárias, pois a maioria se considera atualizada. Dentro da realidade de cada uma, elas buscam se atualizar com os instrumentos que elas têm disponíveis.

Sim. Semana passada mesmo eu fui a uma palestra que chama o “Que está acontecendo no futuro”, que foi realizada pelo Calleb Desing e eu participei no mês passado do clube do livro do Guaja, então eu sempre estou por dentro dos eventos, sempre tento participar pela área (B2).

Olha! A gente tem o privilégio e está aqui na Universidade eu participo bastante dos eventos, dos congressos [...] e isso ajuda, pois você vai recapitulando a literatura e alinhando com a prática (B8).

Em questão de buscar-se atualizar de diversas formas, B3 se destaca, pois ela busca mostrar-se que está sempre informada, atualizada das questões da área, da literatura e busca isso em diversos canais, como citado acima, ela procura palestras, usa o Facebook.

Então assim, é eu vejo quando um serviço de referência que você orienta, é muito valorizado porque você tem que estar por dentro do que está acontecendo, das tendências. Eu tenho que disponibilizar no meu acervo antes da necessidade do cliente, isso é um tipo até de inteligência que você tem que fazer um trabalho de inteligência, de ver as possíveis demandas, antes das solicitações, porque se não você não vai ser procurada e você vai estar sempre desatualizada, você não vai conseguir acompanhar a internet, né. Então assim, tem de estar muito atualizada, eu particularmente me considero (B2).

Algumas citaram que participam de cursos da área da biblioteconomia. Mas, no geral, o que se observou é que os cursos e treinamentos são em sua maioria oferecidos pelas instituições, e que frequentemente são voltados para uma área mais geral, como educação, cultura, gestão e outros assuntos, e que muitas participam apenas desses cursos ou treinamentos. Contudo, esses treinamentos e cursos foram considerados importantes, uma vez que o bibliotecário de referência deve estar atualizado com as questões pertinentes a sua instituição, até mesmo para o planejamento de ações na biblioteca.

O colégio promove muitos cursos de capacitação que diz a respeito da gestão, então assim... Já fiz muito cursos... de planejamento estratégico e gestão de resultados, e a minha literatura de biblioteconomia é uma caminhada individual [...] a gente vai buscando uma palestra, um curso, de acordo com nossa disponibilidade de horário, pois não dá para você ficar só fora, o bibliotecário não para aqui só fica em curso. **Você tem que ter a prática e você tem que ter a teoria e o estudo, tem que ser aliado** (B4, grifo nosso).

A instituição dá muito suporte para gente como os cursos, então a instituição se preocupa com a nossa capacitação, então os cursos que eu faço são os cursos oferecidos por aqui mesmo, às vezes acontece palestras externas e incentiva a gente participar de seminário na UFMG e nós vamos, mas eu não busquei a uma capacitação específica para referência, eu não fiz pós-graduação (B5).

Então, a nossa diretora tudo que chega ela passa para gente... assim seminários, igual teve um seminário de políticas públicas no Sesc Palladium semana passada então alguns profissionais foram. [...] Tudo que a gente pode fazer para aprender mais, para ir aos seminários, as palestras a gente está no Circuito Liberdade é muita coisa para você escolher assim, eu tento ir pelo menos uma vez por semana, pois todo dia não dá também é muito cansativo (B7).

[...] eu sou muito desmotivada em relação aos eventos, pois os eventos não são construídos com o público, assim... com os trabalhadores e ele vem de cima para baixo e então a [instituição] oferece eventos, pelo menos até a gestão anterior oferecia, essa gestão até que não está acontecendo muito coisa não (B6).

Miranda e Solino (2006) apontaram alguns instrumentos de atualização utilizados pelos bibliotecários em estudo sobre a educação continuada e mercado de trabalho no estado Rio Grande do Norte. Dentre esses instrumentos, destacam-se: primeiramente leitura de livros ou revistas especializadas; seguida por consulta a sites específicos e participação em eventos; contatos informais com colegas e ex-professores, evidenciando que a comunicação informal é uma prática dos bibliotecários. Como ficou evidente sobre a pouca leitura na pesquisa citada, colocou-se no roteiro uma pergunta baseada na técnica do incidente crítico, perguntou-se às bibliotecárias qual foi o último material (livro/artigo) lido sobre o serviço de referência.

O último artigo ou livro? Tem um livro, até que eu comprei, pois foi de lá que eu tirei o projeto da Biblioteca em Movimento [...] ele chama... que ele tem um termo primeiro em inglês há sim é o *Expect more*¹⁶: melhores para biblioteca para um mundo completo de David Lankes e li e até comprei ele para a biblioteca. Tem também a internet, conforme a gente está fazendo a gente recorre à internet para ver o que tem de artigo, às vezes achamos dissertações e bom desses

¹⁶ LANKES, 2016: “[...] Lankes argumenta que as comunidades precisam de bibliotecas que vão além de quadro paredes e dos livros. As bibliotecas que precisam ser espaços de aprendizagem e trabalhar junto das comunidades em torno da propriedade intelectual, do desenvolvimento econômico e da construção do conhecimento [...]”.

trabalhos que tem referencial atrás que a gente sai procurando o que é para consulta (B2).

Sobre isso... [pensativa] Denis Grogan¹⁷ é o clássico, todos o leem. Mais essa questão de leitura... [mostrou o livro *Democratizando a leitura: pesquisas e práticas*, da Aparecida Paiva¹⁸]. Técnico? Tem muito tempo que eu não leio nada técnico de referência (B7).

O que eu li e ainda estou lendo é o da Macedo¹⁹ sobre biblioteca escolar [a participante pegou o livro na sua sala]. É esse aqui (B3).

Sobre serviço de referência? Deixa eu ver se eu peguei algum artigo... que eu me lembre que eu já usei foi o do Grogan. Agora... artigo? Deixa eu ver se tem algum.... para usar aqui na referência... Especificamente referência não (B8).

B4 diz que seu processo de capacitação é uma caminhada individual, e umas das fontes citadas foi o site Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE²⁰). Outro destaque que se observou foi com relação à atualização de B2: em seus depoimentos, falou de livros, de sites e eventos de que ela participou, com muita precisão nas respostas. Essa atualização constante, segundo a participante, se dá muito em função da instituição no qual ela trabalha, a Biblioteca Especializada 1.

[...] a biblioteca de empresa você tem que se fazer presente o tempo todo, você tem que sempre está inovando, sempre cativando seu cliente, você tem que sempre mostrar a importância dentro da empresa, pois a biblioteca é um setor que quando a empresa entra em crise é o primeiro setor que eles pensam em acabar. Primeiro eles cortam a sua verba para a aquisição de novos materiais e dali vai até fechar, então é a biblioteca dentro de uma empresa você tem que está reinventando (B2).

As outras bibliotecárias, B3 e B7, falaram das recentes leituras que buscaram para desenvolverem algumas ações, como a leitura. Já a fala de B8 citou um livro que é um clássico na área de referência, mas não demonstrou que realmente havia sido uma leitura recente, apenas citou um livro da área, mesmo porque em outras falas ela

¹⁷ GROGAN, 1995.

¹⁸ UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. FACULDADE DE EDUCAÇÃO. CENTRO DE ENSINO DE CIÊNCIAS E MATEMÁTICA. *Democratizando a leitura: pesquisas e práticas*. Belo Horizonte: UFMG, Centro de Alfabetização, Leitura e Escrita: Autêntica, 2004. 235 p. (O livro é dedicado a pesquisa voltadas para a formação de leitores e aborda debates levantados pela pesquisa Letramento Literário no Contexto da Biblioteca Escolar).

¹⁹ MACEDO, Neusa Dias de. *Biblioteca escolar brasileira em debate: da memória profissional a um fórum virtual*. São Paulo: Senac: CRB-8a. Região, 2005. 446 p. (O livro investiga dois importantes campos do conhecimento: biblioteconomia e educação).

²⁰ O Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar, sediado na Escola de Ciência da Informação da UFMG integra pesquisadores e estudantes em torno de atividades de ensino, pesquisa e extensão, relacionadas especialmente a questões sobre a função educativa da biblioteca, procurando uma melhor compreensão do potencial dessa instituição como espaço de ação pedagógica.

apontou que havia um tempo que não lia nada sobre referência, assim como outra participante que não soube indicar uma leitura recente.

Outro aspecto observado foi a fala de B6, quando disse que se considerava atualizada para assuntos literários, atualidades, políticas, mas ela não costuma ir a eventos acadêmicos e científicos da área por sentir que são mal elaborados, sem consulta aos profissionais que estão na ponta. Considera, também, que não há novidades nos conteúdos apresentados e que isto gera uma “certa preguiça”. Contudo, quando a instituição dela promove eventos, como encontro de auxiliares de biblioteca, ela acha interessante, pois há a troca de informações e o compartilhamento de informações de interesse deles, assuntos que fazem parte do contexto no qual ela está inserida, que é em relação às bibliotecas escolares.

Eu me considero atualizada, isso é arrogante falar assim, pois a gente nunca está totalmente atualizada, mas é eu estou sempre em contato com leitura com os grupos de discussão de biblioteca escolar e pelo fato de eu estar estudando o doutorado então, nesse sentido eu me considero atualizada tanto quando a questão do trabalho quanto às questões políticas e sempre estou indo nas reuniões na Câmara dos vereadores, nos sindicatos e aqui com os professores sempre fazemos reuniões coletivas, nesse sentido sim, mas para os eventos oficiais eu tenho certa preguiça, pois sabe quando você não vê novidades e uma coisa muito construída de cima para baixo, pois se ela fosse uma discussão construída horizontalmente teria mais coisas, mais novidades aí eu realmente tenho preguiça (B6).

No momento em que B6 diz que não vai a evento, é porque não concorda com as estruturas, com os temas propostos e que as informações não são úteis para o cotidiano, para sua prática profissional. Considera que há outras formas dela interagir e buscar se atualizar quanto às questões da área. A participante, de acordo com seu conhecimento e sua posição, escolhe onde buscar ou compartilhar a informação que ela precisa, mas que faça sentido dentro da realidade, do contexto que ela está inserida.

Essa questão da educação continuada e da qualificação do profissional foi apontada por Sepúlveda (2012), em seu estudo sobre bibliotecários de bibliotecas universitárias e especializadas. Ela também constatou que os bibliotecários têm uma preocupação com a questão da atualização e desenvolvimento profissional. A maioria fez cursos de pós-graduação e capacitação e escolheram se qualificar orientados pelas necessidades da prática e das atividades profissionais. De acordo com Silva (2006), a busca pela educação continuada pelos bibliotecários de referência é fundamental, pois é um profissional que lida com informações e por se tratar de um mercado em constante mudança.

As bibliotecárias da pesquisa estão inseridas em contextos diversos e cada biblioteca tem suas especificidades e cada bibliotecário um perfil. Percebe-se isso na fala de B4 que coloca que ela não sentiu ainda a necessidade de uma qualificação formal, uma especialização ou mestrado, e, como ela mesma citou, o processo de capacitação é uma caminhada individual de buscar informações novas para aplicar à sua biblioteca, e ela busca por teoria para aliar-se à prática.

6.2.3 Motivação e satisfação com o campo de atuação

O bibliotecário de referência lida com situações que podem ser consideradas estressantes, como o atendimento aos usuários e muitas das vezes têm que resolver situações de conflitos além dos problemas pessoais que podem influenciar. A motivação humana no ambiente de trabalho tem-se caracterizada imprescindível dentro das instituições para uma eficiente prestação de serviços, assim o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional é necessário para o bom desempenho das atividades.

Considerando a importância desse item para o desempenho das atividades no setor de referência, questionou-se a satisfação na atuação profissional. Sete bibliotecárias afirmaram que estão satisfeitas, principalmente com a atuação no setor de referência, em trabalhar com o atendimento ao usuário. Algumas disseram que estão satisfeitas, todavia há problemas que as desmotivam no trabalho, como questões políticas burocráticas das próprias instituições.

Muito, muito [satisfeita], eu acho que assim... são muitos anos trabalhando e a cada ano é uma experiência diferente a referência e muda todos os dias e agora com a informática a internet, então o *timing*, eu peguei uma época que era fichinha, era tudo manual, hoje não, hoje é muito rápido, a informação flui muito rápido (B3).

[...] eu gosto de atuar aqui por isso, pela diversidade, não é uma coisa metódica igual no processamento fazendo a mesma coisa todo dia, aqui toda hora é um *flash*, toda hora é uma demanda, toda hora tem um assunto, sabe? Então é muito bom por isso (B6).

Atualmente sim. Depois de todo esse processo, de luta, atualmente sim (B2).

A participante B2 diz que hoje ela está satisfeita, visto que, para chegar onde ela chegou, com uma biblioteca atuante dentro da instituição, precisou de muito trabalho.

[...] nada é fácil nesse mundo, e você vai dando sua credibilidade com o tempo que tudo isso que você está vendo que a gente está falando:

“– Ai! Nossa que mundo maravilhoso.” Foi muito suado e muito árduo (B2).

Algumas se disseram satisfeitas com a profissão, com o trabalho desenvolvido, mas há problemas que desmotivam, como o relatado por B6, são ligados às instituições, mas não com a Biblioteca Escolar 1, em instâncias superiores às quais a escola está vinculada. Mesmo com o problema, não observou-se descrédito na profissão ou no prazer de fazer o trabalho com o dia a dia. Ela se mostrou atuante na luta pelas coisas que ela considera importante, e para que possam melhorar para ela e outros bibliotecários de outras bibliotecas da rede ao qual ela pertence.

Mais é a ausência de diálogo e isso acontece desde que eu entrei na instituição, a gestão passada também não tinha diálogo com a gente é o que mais estressa e o que mais adocece. Eu adoeci depois que eu entrei na prefeitura e hoje eu tomo ansiolítico, eu tomo antidepressivo (B6).

Outra bibliotecária, B1 se mostrou insatisfeita com a atuação pela falta de novos conhecimentos da área, conforme constatado sobre as atualizações que, em sua maioria, são oferecidas pelas instituições com temáticas diversas e que nem sempre são voltadas para a biblioteconomia. Ficou evidente que o pouco treinamento e curso faz falta na prática, e até mesmo ter a possibilidade de ter um estagiário que poderia trazer novidades da área, mas que, pela distância, Região Metropolitana de Belo Horizonte, fica inviável ter um em sua biblioteca.

[Pesquisadora: Você está satisfeita com atuação profissional?]

Não. Não, porque... Como eu te falei... Já tem 10 anos que eu estou aqui na biblioteca pública e eu já quero uma coisa diferente, um jeito novo de fazer a biblioteconomia, pois como as coisas estão evoluindo essa coisa da informação, do suporte, do acesso rápido demais... o que a gente tem aqui não acompanhou (B1, grifo nosso).

Para B1, essa falta de conhecimentos novos sobre a área da biblioteconomia poderia se resolver com novos bibliotecários no quadro, com novas ideias, novidades da academia. Porém, o último concurso que a instituição para o cargo de bibliotecário, segundo B1, foi o que ela fez, em 2001. Além da questão política da instituição, também citada por ela, que colocam na coordenação da biblioteca pessoas de cargo comissionados, que não têm o conhecimento técnico de biblioteca, e acaba sobrecarregando os bibliotecários.

Ainda em relação às motivações para atuarem como bibliotecárias, algumas bibliotecárias mencionaram o próprio atendimento e o contato com usuário como um motivador e não como uma ação que cause estresse, por exemplo.

Você ver a modificação dos alunos, você estar nesse processo de educação, repetir 10, 15 vezes a mesma frase até você ver esse aluno entender definitivamente do que ele precisa, né? É o que você gostaria dele, é muito motivador, é muito motivado (B4).

É orientação daqui [de atender bem o usuário], mas vem também de experiências anteriores, dos estágios como eu te falei. Nós damos um caminho para o usuário e tenta deixar ele satisfeito, mesmo se nós não tivermos a resposta dele, a gente quer que ele fique satisfeito porque em uma próxima oportunidade que ele realmente precise contar a gente ele sabe que vai poder contar (B5).

Realizar um bom atendimento foi apontado com um motivador para B5 – mesmo se o usuário não conseguir a informação, eles dão o caminho e isso a faz sentir bem, por fazer corretamente o seu trabalho e o usuário sair satisfeito, e quando ele precisar ele poderá retornar à biblioteca em busca de outras informações. O mesmo sentimento de fazer bem o serviço de referência foi observado na bibliotecária B8, quando ela fala do trabalho de atender o usuário, de fazer os treinamentos nas bases de dados para que o aluno consiga localizar uma informação. Satisfação em mostrar ao público externo que tem uma variedade de bases de dados de acesso aberto. Assim, os usuários podem acessar de casa ou da instituição que eles estão vinculados²¹. Nota-se a importância do compartilhamento da informação, de escrever sobre um assunto para que outras profissionais tenham acesso, e B8 revelou que isso a faz sentir motivada e sempre fazer melhor em sua atuação na referência. “Então, a gente começou a pesquisar bases de dados de acesso livre e a gente chegou até fazer um artigo sobre isso, pois hoje tem muita coisa que está livre né (B8).”

Dessa forma, verifica-se as bibliotecárias estão satisfeitas com a profissão e também com atuação no setor de referência. Suas trajetórias são marcadas por experiências profissionais que tem grande influência na prática, como os estágios citados pelas bibliotecárias B1, B3 e B5. Observou-se, pelas falas, que as experiências são consideradas mais importantes para a prática do que as disciplinas dos cursos na graduação e suas ações são pautadas na experiência cotidiana, no compartilhamento de informação entre os colegas de trabalho. A busca por qualificação foi citada como uma forma complementar aos assuntos não tratados na graduação, como, por exemplo, o curso não ter oferecido disciplinas que ofereça suporte para trabalhar com o humano, e muitas delas procuram complementar essas lacunas deixadas pela graduação nos cursos de pós-graduação. As bibliotecárias também se mostram que

²¹ Participante B8 informou que muitos dos atendimentos aos usuários externos são de estudante de ensino superior de instituições que não têm a assinatura do Portal de Periódicos da Capes e recorrem à biblioteca dela para acessar o portal.

estão sempre se capacitando, mas muitas participam de cursos e treinamentos oferecidos pelas próprias instituições. Quanto à questão da leitura a respeito da área de biblioteconomia ou sobre assuntos ligados ao serviço de referência, elas se mostram que leem poucos, ou não leem nada; apenas a bibliotecária B2 se mostrou que está sempre lendo e que busca por novidades da área, lançamentos de livros, artigos e trabalhos de pós-graduação.

6.3 Práticas da vida cotidiana

A realidade da vida cotidiana é um processo contínuo que se apresenta em múltiplas realidades, o que pode variar é a percepção de como a realidade é. Berger e Luckmann (2005) apresentam questões sobre a realidade, as interações que ocorrem nela e a linguagem que permite a intersubjetividade.

6.3.1 Rotina

Analisa-se como é o cotidiano do bibliotecário de referência focando nas ações, interações e busca de informações para resolução de problemas relativos à prática profissional do cotidiano. O processo de busca é diário e isso tem significados diferentes no contexto de cada uma das participantes.

As bibliotecárias descreveram várias atividades consideradas de rotina do setor de referência. Tarefas que são realizadas diariamente e que fazem parte do cotidiano, mas são executadas por cada bibliotecária de maneira diferente. Para Berger e Luckmann (1996, p. 77) “toda atividade humana está sujeita ao hábito” que surge com a repetição e que se incorpora à vida das pessoas e passam a ser percebidas como natural, e que se integra à rotina.

Meu principal foco, diário, é o atendimento aos clientes, tantos da sede, todos das regionais. A gente atende muitas pessoas, e as demandas são diversas, a principal atividade é o atendimento, tanto por e-mail, por telefone e pessoalmente, depois eu foco muito na questão de divulgação dos materiais, eu faço boletins de novas aquisições, que nós chamamos Em Destaque, e tem boletim de divulgação dos periódicos, eu faço um resumo das revistas [...]. Faço também sempre monitoramentos de novas aquisições no mercado (B2).

Eu vou chegar e minhas rotinas diárias, primeira coisa é abrir o e-mail porque eu não abro mão de abrir, a comunicação é extremamente importante, rápida, registrada, é... você dá retorno para as pessoas é um grande. [...] A minha caixa de mensagem, ela é extensa, pois ali é

e-mail de pais de aluno, e e-mail da supervisora pedagógica, e-mail de professores, é e-mail de fornecedor, é e-mail da minha própria equipe (B4).

Eu chego, já ligo o computador, olho os e-mails, nós temos muitas questões do administrativo e recebemos e-mails marcando visitas, a gente marca visita por telefone, tem as questões que vêm por e-mail da diretoria, [...] tem a hora do almoço, eu faço uma hora de almoço e depois no período da tarde e quando falta alguém lá fora, a gente vai para o atendimento quando precisa ver se está tudo funcionando, tem a questão da internet e às vezes um computador não está funcionando e temos que ir lá ver o porquê. Então são pequenas coisas do dia a dia que você tem que dá conta (B7).

O serviço de referência é uma prática informacional no qual há uma constante busca pela informação para melhor atender às necessidades de demandas de seus usuários.

Então, assim, eu vejo quando um serviço de referência que você orienta é muito valorizado porque você tem que estar por dentro do que está acontecendo, das tendências. Eu tenho que disponibilizar no meu acervo antes da necessidade do cliente, isso é um tipo até de inteligência, você tem que fazer um trabalho de inteligência, de ver as possíveis demandas antes das solicitações, porque se não você não vai ser procurada, e você vai estar sempre desatualizada, você não vai conseguir acompanhar a internet, né? Então, assim, tem de estar muito atualizada [...] (B2).

Há situações de encontro de informação à qual Mckenzie (2003) nomeia como “encontro causal” que é o encontrar uma informação em uma fonte inesperada, sem necessariamente ter um problema informacional, mas que pode ajudar no presente ou em situação futura. Na análise das falas das bibliotecárias, foi identificado esse encontro de informação em fontes inesperadas, que ajudou ou ajuda no cotidiano delas.

Igual, por exemplo, o livro que eu indiquei para ela [uma usuária que ela tinha acabado de atender] eu não li, mas eu assisti um programa falando sobre o livro, naquele canal Arte 1, uma entrevista... eu estava passando o canal, na hora que eu vi, já parei e assisti o programa todo. Era um comentário sobre um livro de uma autora que eles não sabem nem se era pseudônimo, nome ou se não é, e ela elogiando muito o livro, eu disse que nós temos que comprar esse livro (B2).

Quando eu venho [no ônibus], quando eu não estou lendo eu estou escutando a [Rádio] Itatiaia, porque qualquer informação você tem que ficar atenta, pois às vezes a pessoa chega com uma coisa e você: – Uai! – Aconteceu isso, que horas? – Que dia? – Não [...] (B7).

O caso de B7 ouvir o rádio de manhã é simplesmente para se manter informada, ela não está procurando por uma informação específica.

Apesar de o setor de referência ser dinâmico, há as atividades que são realizadas diariamente, e há bibliotecários que são chefes de setor e que têm outras funções, como coordenar a equipe de referência.

Na biblioteca, a referência, dia nenhum é igual, tem alguns serviços que você faz e que são diários, um malote é uma coisa assim e tal. Agora a questão do atendimento ao usuário, todo dia é uma demanda diferente e a cada hora há uma demanda diferente. Temos que estar bem aberta, vendo, observando tudo, aquele *timing* que você tem que estar observando, olhando o que está acontecendo na portaria, o que está acontecendo no balcão, porque a referência não pode ficar fechadinha. O que está acontecendo no terceiro andar, porque você tem que observar se o usuário está tendo atendimento, se ele conseguiu localizar o livro. E se você está passando numa estante e você viu o usuário perdido, verificar se ele precisa de ajuda, então é aquela questão, é diário, né? É muito dinâmico (B3).

Eu gosto de atuar aqui por isso, pela diversidade, não é uma coisa metódica igual no processamento, fazendo a mesma coisa todo dia. Aqui toda hora é um flash, toda hora é uma demanda, toda hora tem um assunto, sabe? Então é muito bom por isso (B6).

O que as bibliotecárias B3 e B6 fazem é um aspecto importante na prática do serviço de referência, que envolve a percepção de ver, sentir e observar o que está acontecendo no espaço e avaliar as ações que elas podem fazer. Veinot (2007), ao descrever a prática no local de trabalho de um electricista, descobriu o quanto são importantes ações de organização da experiência física, por exemplo: vestir o uniforme apropriado, ações de entrar em contato com o pessoal de preparação, que são ações implícitas, mas que são ações que moldam a prática do profissional. Para Savolainen (1995), um conjunto de ações é o ponto de partida para descrever práticas informacionais.

As atividades de rotina das bibliotecas universitárias 1 e 2, tanto nas falas das bibliotecárias como na observação, foram questões relacionadas com a circulação de matérias, que são os problemas com o empréstimo, solicitação e envio de materiais a outras bibliotecas ou unidades, auxílio na consulta ao catálogo, problemas de usuários com a senha para o acesso ao catálogo.

Atendimento ao telefone foi apontado como um serviço constante por B2. Na observação notou-se que o telefone no setor não para de tocar, para atendimento de demanda de outras unidades da rede solicitando, por exemplo, livro de malote.

[...] é tanto que o telefone aqui nós falamos que é central de informações, porque tentam em todos e sempre cai aqui na biblioteca e você fica tentando transferir, tentando resolver aquela situação e nós criamos até um catálogo para facilitar (B3).

A Instituição de B3 tem alguns programas de prestação de serviços à população de baixa renda nas áreas de saúde e justiça e a biblioteca acaba sendo também um lugar em que a população liga para saber informações sobre os programas. Esse serviço se assemelha aos Serviços de Informação Utilitária, que são essencialmente serviços que oferecem informações práticas aos usuários, “cuja utilidade se efetiva no auxílio para solução de problemas cotidianos das pessoas, são assuntos de diversas vertentes como: educação, saúde, emprego, lazer, cultura, dentre outros” (MONTEIRO; SILVA, 2014, p. 60). Figueiredo (1992) apresenta um exemplo de uma biblioteca que tinha um grande número de chamada telefônica e isso prejudicava os serviços prestados aos usuários, que estavam presentes na biblioteca, que muitas vezes eram deixados de lado enquanto o bibliotecário atendia ao telefone. Para resolver o problema, a administração da biblioteca decidiu aumentar o número de auxiliares do setor para fazer resolução de consultas simples e encaminhar as mais difíceis para o bibliotecário.

A Biblioteca Universitária 1 citou a questão da informação utilitária ou como a bibliotecária chamou de informação comunitária²² em função do grande número de visitantes, prestadores de serviços, entre outros, que frequentam o Campus indo à biblioteca solicitar informações.

[...] No caso de uma pessoa de fora, que a gente dá muita informação comunitária. Acho que a biblioteca tem esse papel de dar informação comunitária. Então a pessoa chega sem saber de nada e você tem que realmente conversar com ela e entrevistar, interrogar: – Mas isso é da onde? – Mas de onde que é mesmo? Às vezes chega alguém e diz: – Ah! Eu quero entregar um livro, por exemplo, um entregador de livros – Qual é o CNPJ? – Qual é a empresa? Tudo para ele não entregar errado e não ficar rodando (B8).

Verificou-se, tanto pelas falas como na observação realizada, que o serviço de referência, na prática, é um serviço realizado de forma compartilhada entre bibliotecários, colegas de trabalho e também com outros profissionais, como professores, pedagogos, historiadores, arquivistas, artistas etc. As ações são consideradas rotinas, por isso não se observa um planejamento, são realizadas no imediatismo, se tem um problema, resolve, ou busca quem pode resolver.

²² “Informação Utilitária” [...] usado por vários autores, o termo acabou predominando como designativo da informação com a qual lida o Centro Referencial, embora outros tenham também surgido, como “informação comunitária”, “informação social”, “informação para o cotidiano” e “informação para a cidadania”. Nogueira [1983] define informação utilitária como “Informações que não são encontradas em documentos e que dão respostas às necessidades do dia a dia, tais como indicação de emprego, burocracia para tirar documentos, localização de organismos governamentais ou particulares, etc.” (ALMEIDA JUNIOR, 2013, p. 75).

6.3.2 Socialização e compartilhamento da informação

Savolainen (2007) conceitua três principais práticas de informações cotidianas: busca, uso e o compartilhamento de informações, e uma característica básica do conceito de prática são os fatores contextuais. Nesta pesquisa, cada bibliotecária está em um contexto do qual elas fazem parte. De acordo com Isah (2012), não há uma estrutura ou modelo único que abrange o conceito de práticas informacionais, uma vez que é a realidade social do fenômeno investigado, ou seja, o significante, que abre o conjunto de questões a serem exploradas pelos pesquisadores da informação.

As interações com outros profissionais se dão com o compartilhamento de ideias e informações e cada bibliotecária constrói significados e conhecimento em suas próprias realidades. Para tanto, compreender o contexto na pesquisa envolve a visualização das ações contextualizadas das bibliotecárias considerando aspectos sociais de busca e uso da informação.

Eu fico muito atenta, pois como eu sou formada em biblioteconomia, eu tenho muitos colegas bibliotecários, volta e meia eu estou dando *print* na internet de coisas, de livros que o pessoal sugere, de programas, palestras que eu te falei que eu fui, eles falaram de três livros e eu fico feliz quando o livro já está aqui. Troca de informação o tempo inteiro, na rede, em palestras, com o funcionário (B2).

O [coordenador] promove encontros para os bibliotecários trazerem experiências externas de outras faculdades. Mas a gente busca... Igual nós temos o grupos de discussões que a gente lê [informações] do pessoal do Brasil inteiro. Então a gente entra nos grupos de discussões e vê o que está passando, as dificuldades, os problemas que cada biblioteca, por exemplo, vem uma nova portaria do MEC em relação às bibliotecas, então tudo entra no sistema da gente, no e-mail e a gente vai lendo e cada um coloca sua seu apontamento (B3).

Eu tenho consultado muito, páginas mesmo no Facebook, das discussões [...] Acompanho as publicações dos bibliotecários do Brasil. Eu estou sempre em contato com leitura com os grupos de discussão de biblioteca escolar (B6).

O bibliotecário de referência em seu trabalho diário de consultar bases de dados, de buscar informação de planejar as ações do setor ressalta a prática da profissão. De uma perspectiva prática, observa claramente quais fenômenos, como a busca de informações e uso, devem ser estudados em práticas específicas, levando-se em consideração o contexto. Segundo Isah (2012), o estudo das práticas informacionais muda o foco dos processos cognitivos, motivação e habilidades individuais para estudos em que os indivíduos pertencem a grupos e comunidades,

inseridos em contexto de atividade mundana. As bibliotecárias foram observadas em seu contexto, com ênfase em suas práticas profissionais e sociais concretas, e nesse contexto elas interagem com outros profissionais e produzem novas ações rotineiras.

A bibliotecária B4 mostra-se muito proativa, fala em parceria com outros profissionais da Instituição de maneira a complementar seus conhecimentos além da biblioteconomia, para inovar na biblioteca e melhor atender à comunidade escolar.

[com a] supervisão pedagógica temos uma parceria de sucesso, é uma parceria buscada, também se eu tivesse só dentro do meu mundo e não buscasse a supervisora pedagógica talvez eu não teria tido um avanço em relação àquela biblioteca morta de antes, com uma biblioteca energizada (B4).

Na Biblioteca Escolar 2, há uma parceria boa com os professores e pedagogos da instituição. O trabalho é realizado de forma compartilhada. Essa parceria foi observada em um momento que chegou um grupo de alunos eufóricos e que correram até a bibliotecária procurando por um livro de artes. O livro procurado era *Linéia no jardim de Monet*,²³ da autora Ana Maria Machado, porém havia disponível somente um exemplar, pois os demais estavam emprestados. Os alunos mostraram-se bastante desapontados por não levarem o livro. Logo após os alunos saírem, a bibliotecária explicou o porquê da demanda pelo livro. A professora de Artes estava realizando um trabalho com os alunos sobre as obras do pintor francês Oscar-Claude Monet e a solicitou uma indicação de um livro de literatura que retratasse o tema e complementasse a temática da aula. A bibliotecária indicou o livro à professora. Não haveria nenhuma atividade avaliativa em relação a essa leitura, mas, mesmo assim, os alunos queriam o livro pelo simples prazer de ler.

A bibliotecária B7 busca parcerias com profissionais para dar palestras sobre temas diversos, parceria com o programa Jovem Aprendiz do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) e da Associação Profissionalizante do Menor (Asspron) – os jovens desses dos programas participam de ações na biblioteca.

Nós temos um grupo de teatro a “Palavra Viva”, a gente oferece o espaço para eles ensaiarem e eles fazem as apresentações para meninos [Jovens Aprendizes], que são jovens de 13, 14 e 15. Então isso incentiva eles, interpretam poesias de Drummond, sabe? É só literatura, só poesia, como de Délia Prado, e eles interpretam de um jeito que a pessoa fala assim: isso estava no papel, o jeito que eles

²³ BJORK, Christina. *Linéia no jardim de Monet*. Rio de Janeiro: Salamandra, 1985 (Linéia e Silvestre viajam pela casa, pelos jardins e pela Paris do pintor impressionista Monet. A viagem dos dois é também a viagem do leitor, levado, por meio de belíssimas ilustrações, a acompanhar os personagens nessa descoberta do prazer oferecido pelas obras de arte).

interpretam, sabe? São trinta minutos que a gente pega da visita para eles fazerem a apresentação para dar importância à palavra, à leitura, ao livro (B6).

Há, também, o relato de B1, que falou da importância das parcerias que a tem que fazer como forma da comunidade usar o espaço da biblioteca.

Então... nosso espaço é bom e nós oferece ele em parceria com o *Café Inteligente*, que é um projeto de jovens que vem debater temas atuais, filosóficos, políticos, vem uma vez por semana. O projeto de formação de leitura, que é o *Tertúlia*, pois a gente fez o *Tertúlia* UFMG e nós implantamos aqui [...] (B1, grifos nossos).

O Café Inteligente tem o lema “por uma geração de pensadores”, que surgiu com as ideias de dois jovens que se sentiram incomodados ao constatar o quanto a sociedade encontra-se alienada em relação a questões políticas e sociais. Eles usam o espaço da biblioteca para realizar os debates de assuntos de cunho filosófico, sociológico e psicológico e não há vínculo partidário ou empresarial. O grupo convida palestrantes especializados no assunto para conduzi-los em suas discussões. Os participantes possuem um espaço aberto para contribuir com o debate e no fim apresentar uma possível solução para os problemas discutidos no encontro (CAFÉ, 2018, on-line). O projeto *Tertúlia Literária*, que tem como objetivo despertar o gosto pela leitura em um espaço de compartilhamento de experiências sobre obras literárias, e a equipe da biblioteca são multiplicadores do projeto, pois inicialmente foi desenvolvido pela Faculdade de Educação²⁴ (FaE) da UFMG e há mais de cinco anos ele é desenvolvido na biblioteca de B1.

A bibliotecária B2 também cita uma parceria da Biblioteca Pública 2 com o projeto “Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência”.

Normalmente eu fico um pouquinho [Depois das 18h] a mais até as 20 quando tem algum evento, por exemplo, nós temos o Preta Poeta, é um grupo de meninas da UFMG que vieram pra cá e estão fazendo os encontro aqui. Os encontros são 6 da tarde, que é o horário que dá tempo delas saírem da faculdade e virem pra cá, então uma vez por semana nós temos esses encontros do Preta Poeta então, de 18 às 20 (B7).

²⁴ Um projeto que reúne leitores para falar de suas experiências de leitura de textos literários em encontros periódicos. Os participantes leem livros de literatura previamente selecionados para os encontros mensais que acontecem na Faculdade de Educação. (PROJETO, 2011).

O projeto tem como objetivo construir um espaço de trocas e aprendizagem entre mulheres negras por meio da escrita literária, buscando a valorização da produção autoral de mulheres negras anônimas que já utilizam ou que possam encontrar na escrita uma forma de reconhecimento, fortalecimento e compartilhamento de suas trajetórias de resistências no intuito de contribuir para um contexto no qual, cada vez mais, mulheres negras estão buscando e lutando por mais representatividade nos espaços institucionalizados, políticos, sociais e acadêmicos. O projeto é vinculado à Pró-reitoria de Assuntos Estudantis da UFMG (UFMG, 2018, online).

Para Amaral (2016, p. 89), o bibliotecário é mais que um conjunto de habilidades, um profissional que tem a missão de contribuir com a sociedade, promovendo o conhecimento na comunidade em que ele está inserido, sendo a missão das bibliotecas criarem uma nação de cidadãos proativos e informados, porque o futuro da comunidade está nas decisões e nos talentos dos cidadãos.

Assim, quando as bibliotecas procuram por novos caminhos, abrem as portas para sua comunidade, estão comprimindo a missão delas. Para Lankes (2016, p. 58), “a missão de biblioteca é melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em uma comunidade” e que “bibliotecas ruins somente criam um acervo. Boas bibliotecas criam serviços [...]. Grandes bibliotecas constroem comunidades”.

Projetos como O Café Inteligente, Tertúlia Literária e Negra Poeta são exemplos de iniciativas que vão além da interação e socialização. Araújo (2018, online) faz um comentário a respeito da citação de Lankes (2016) de que grandes bibliotecas constroem comunidades.

Quando a nova biblioteconomia fala em “criar comunidades”, não é exatamente apenas no sentido de proporcionar interação pura e simples entre as pessoas, não é apenas sociabilidade, entretenimento. É *formar grupos de pessoas unidas em torno da busca por conhecimento*, envolvidas com uma “cultura do estudo”, interessadas em aprofundar nas discussões sobre temas importantes como os rumos políticos do país e do mundo, as questões ambientais, o desvelamento dos preconceitos, a necessidade de diversidade nos meios de comunicação, a necessidade de esclarecimento sobre os avanços da ciência... (grifos nossos)

Dado o exposto, a prática no Serviço de Referência é pautada pelo conceito de busca, uso de compartilhamento da informação, em função de criar novos serviços, novas formas de atender os usuários e suas demandas. As bibliotecárias mostram que

suas ações são socialmente construídas com a participação de outros profissionais e até mesmo com os próprios usuários, como observado.

6.3.3 Socialização com a equipe de trabalho

Para Lankes (2011, p. 195), os bibliotecários não são uma ilha, devem trabalhar em equipe, assim podem trazer recursos necessários para a biblioteca e seus usuários. Na prática, nos relatos das bibliotecárias, observou-se que há o trabalho em equipe, não só para as atividades de referência, mas como outros setores da biblioteca. Além de compartilhamento de informação sobre o serviço de referência, há também a troca de informações de interesse pessoal ou da biblioteca em espaços de socialização. Compartilhamento de informação é entendido nesta pesquisa sob a perspectiva de Lin (2007), compreendido como uma cultura social de interação em que ocorre a troca de conhecimento, experiências e habilidades. Para a autora o compartilhamento é um processo diretamente relacionado à vontade ou ao desejo dos indivíduos de comunicarem-se diretamente com seus colegas, de doar conhecimento e ajudar o outro de forma prazerosa.

Recorremos ao outro, sempre. Assim, um tem experiência e fala: Ah! Eu acho que é isso aqui... Então é um parceiro do outro, num tem essa de ah e faço isso e você faz aquilo, não. A referência aqui é uma auxiliando o outro (B3).

Temos o famoso grupo do WhatsApp. Aí tem que ter né? (risos) As programações a [coordenadora] conversa através do WhatsApp, mas aqui no setor nós temos um grupo de referência no qual nós trocamos ideias, as coisas que é sobre carreira, sobre, por exemplo, agora está na questão da copa se vai abrir se vai fechar, então até isso a gente discute. São coisas cotidianas e quando têm as divulgações das atividades a gente compartilha nesse grupo e também os artigos que recebemos por e-mail, nós repassamos (B7).

Outro fator apontado é a sintonia que a equipe de trabalho tem no dia a dia, mostra-se importante toda a equipe saber todos os processos do setor, mesmo com as divisões de tarefas como forma de organização das atividades. A Biblioteca Especializada 1 tem um setor de referência responsável pelo atendimento dos funcionários da instituição, que em sua maioria são demanda encaminhadas via sistema digital, e outro setor no qual a biblioteca faz o atendimento presencial ao público interno e ao público externo, mas quando não há demanda presencial, a bibliotecária também faz atendimento das demandas pelo sistema.

Ah é! Isso você perguntou primeiro [compartilhamento de informação com equipe]. Como a gente tem esse revezamento e às vezes eu estou no atendimento no SIPP e às vezes eu estou aqui, então eu tenho que entender o que está acontecendo lá, e se lá já estiver atendendo, alguém tem que passar a demanda para mim, então se eu estou aqui na biblioteca fazendo o atendimento de pesquisa de legislação de jurisprudência, então a gente tem que ter essa expertise em todos os tipos demandas. Nós temos que sempre trocar informações, mesmo com quem passa mais tempo lá, e às vezes as meninas que ficam só lá se eu não estou ou estou de férias elas tem ficar aqui, então a gente está sempre compartilhando, na verdade a gente tem que ter controle de tudo que está sendo atendido (B5).

As práticas informacionais surgindo, não só de um indivíduo, mas sim de um grupo de pessoas que organizam suas práticas de trabalho por meio da interação entre si. Sobre essa organização do trabalho entre a equipe que trabalha no setor de referência, para as bibliotecas que contam com mais um bibliotecário, mostrou-se tranquila, conforme apontou B5 e B7. A bibliotecária B5 informou que, apesar de ter uma divisão de tarefa, há sempre um trabalho realizado em equipe, de forma que todos tenham conhecimento e participam das ações que se passam no setor. Sua equipe de trabalho é formada por bibliotecários, técnicos de nível superior, técnicos de nível médio e estagiários.

Nós somos, aqui no atendimento, três bibliotecários. E como que é o trabalho entre vocês? É tranquilo, pois a gente é um ajudando, um parceiro do outro, se tem um questionamento, alguma busca, alguma pesquisa que às vezes nós não estávamos conseguindo, o outro... Sempre trabalhamos em grupo (B3).

As tarefas são tranquilas e todo mundo sabe o que tem que ser feito, nós nos conhecemos há mais de 10 anos, qualquer embate nós sentamos, debatemos. É bem tranquila a divisão de tarefas, não tem isso de: ah não vou fazer isso, todo mundo sabe o que tem que fazer, é bem bacana (B7).

Recorrer a outros profissionais como forma de buscar informações para solução de problema também é um ponto considerado por B6, que além do contato dentro da escola, com parcerias com os professores e pedagogos, ela usa o recurso do aplicativo WhatsApp para compartilhar informação com os colegas de profissão, pois na biblioteca que ela trabalha ela é a única responsável. O uso do aplicativo também foi citado por B6 como ferramenta de compartilhamento de informação na biblioteca.

Eu recorro sim aos colegas, mas assim... é... eu recorro aos professores aqui mesmo e algumas dificuldades e alguns colegas bibliotecários pelo WhatsApp mesmo [...]. Eu que faço a mediação

das obras que chegam e aí eu chamo os professores para avaliar,²⁵ a [funcionária] me ajuda muito nisso porque ela é formada em pedagogia e já trabalhou em editora (B6).

Assim, pelas falas das bibliotecárias e com a observação, ficou evidente que o compartilhamento de informação é muito influenciado pelas redes sociais, tanto na equipe como com outros profissionais. Todas citaram o uso de grupo de WhatsApp, ferramenta que facilita a comunicação entre as equipes e para resolução de problema.

6.3.4 Problemas e desafios na prática cotidiana

Ao expor sobre o cotidiano e a rotina de trabalho, já foi possível perceber alguns percalços encontrados pelas bibliotecárias em suas práticas profissionais. Ao serem questionadas sobre os principais problemas, elas apontam o que atualmente consideram como problema e algumas como desafios, pois vão além de suas possibilidades e isso as fazem sentir motivadas para buscar sempre o melhor para a biblioteca. Ao citar os problemas/desafios, cinco bibliotecárias informaram um problema e três citaram dois.

QUADRO 9 – Problemas e desafios da prática profissional

| Bibliotecárias | Problemas/Desafios |
|----------------|--|
| B1 | Dinheiro. |
| B2 | Comunicação Interna para divulgação, burocracia na compra de livros. |
| B3 | Jovens com acesso à internet. |
| B4 | Equipe de trabalho, atendimento aos adolescentes. |
| B5 | Diversidade de usuários. |
| B6 | Ausência de diálogo com as instâncias superiores. |
| B7 | Questão financeira e falta pessoal. |
| B8 | Tecnologia (atualização profissional no uso das tecnologias). |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A bibliotecária B1 e B7 apontaram a questão da escassez de investimento financeiro como um problema com o qual elas têm de lidar diariamente.

²⁵ Uma professora da escola que atualmente está trabalhando na biblioteca.

Pesquisadora: Qual é o principal problema que encontra na prática

B1: Dinheiro. Aqui não tem verba carimbada por mês, então tudo a gente precisa convencer de que a gente precisa. Compras de livros, desde 2003 que não faz compras de livros, só doação e o dinheiro da multa que a gente usa para comprar livro. A questão financeira e pessoal, temos poucos funcionários [...]. Então a nossa dificuldade é essa: falta de funcionários e a questão financeira de ter mais dinheiro para compra de livros (B7).

A falta de recursos afeta não só a compra de acervo, mas também a questão da segurança, infraestrutura. A falta de investimento em segurança do acervo em muitas bibliotecas não é considerada uma prioridade, porque os sistemas de segurança são caros, mas que é um investimento para reduzir os furtos e garantir a integridade do acervo. A questão da segurança dos funcionários e dos usuários da biblioteca foi citada ao longo das entrevistas como um ponto crítico, pois não há profissionais para fazer a segurança. Segundo B7, os porteiros não têm essa função e também há um número limitado que não dá para fazer o controle de acesso.

Não tem nada [Antena antifurto]. A gente tem um sumiço de livro grande, a gente tem roubos de objetos pessoais, de bolsas, mochilas. Temos problemas às vezes de vandalismo, esse tipo de coisa que acontece nesses lugares que são abertos e não tem [seguranças] (B7).

B7 cita problemas com mobiliários, precariedade na infraestrutura do prédio e falta de funcionários, pois ao longo dos anos não houve reposição de pessoal, e isso gera uma sobrecarga de trabalho na equipe de trabalho. Para tentar amenizar esse problema de falta de recursos, B1 e B7 recorrem à participação de projetos, principalmente projeto de incentivo à leitura. Com o valor do prêmio, as bibliotecas compram livros, trazem autores, realizam palestras, entre outras ações. “Então a gente tenta fazer os projetos, mas muitos projetos não contemplam a gente com material e mais físico, assim, como os móveis, essas coisas tecnologias que vão para outro viés” (B8).

As TICs vieram agregar valor aos serviços de referência tradicionais, mas essa nova realidade acaba por trazer novos desafios e novas funções aos bibliotecários. Além disso, o usuário também passou a ter acesso às tecnologias, assim é um desafio para o profissional em relação à sua capacitação e em relação ao usuário que ele tem que atender e que já chegam à biblioteca com a tecnologia em mão. Assim, como aponta B8, a tecnologia é problema para sua prática, uma vez que as TICs estão cada

vez mais inseridas na rotina da biblioteca. Isso exige dela novas habilidades e, por isso, ela tem sempre de correr atrás para manter-se atualizada.

Dificuldades?... Olha! Eu acho assim, é um problema a dificuldade, mas o bibliotecário tem correr atrás, pois temos que nos atualizarmos sempre, por essa questão, das tecnologias mudarem todos os dias, as bases de dados mudam muito. Elas [tecnologias] vão atualizando e melhorando e a gente tem que viver atualizando, viver pesquisando, tem que está ali na prática do dia a dia mesmo, procurar atualizar bem mesmo [...] Nós temos vários treinamentos, mas temos que participar dos treinamentos e também buscar (B8).

De acordo com Berger e Luckmann (1996, p. 41) “a vida cotidiana divide-se em setores que são apreendidos rotineiramente e outros que se apresentam a mim com problemas desta ou daquela espécie”. Os problemas se apresentam de maneira irrelevante no nosso cotidiano até que eles entram em conflitos, dentro das zonas problemáticas, e quando isso acontece há a interpretação do que é considerado desconhecido a partir do que é conhecido. Assim, a resolução dos problemas inicia quando o indivíduo começa a incorporar a ele conhecimento e habilidades necessários para solucioná-los.²⁶ “Enquanto as rotinas da vida cotidiana continuarem sem interrupções elas são aprendidas com não-problemáticas” (BERGER; LUCKMANN, 1996, p. 41).

As TICs também foram mencionadas como um problema para B3 na sua prática. Segundo ela, o fato de os alunos terem acesso à internet, com seus *smartphones*, *tablets*, eles estão sempre conectados, e sempre querem as informações de imediato. Eles têm acesso a uma grande quantidade de informação e acesso a inúmeras fontes, mas não têm paciência para aprofundar em algo. A bibliotecária B4 cita o mesmo problema, mas como desafio com seus usuários adolescentes, do fascínio pela tecnologia e que eles vão perdendo o encantamento pela biblioteca e quando procuram por leituras, são leituras influenciadas pela internet.

[...] eu quero citar é a questão dos adolescentes, eu também acredito que é o mesmo desafio que os professores, lá dentro da sala de aula,

²⁶ Luckmann e Berger (2006, p. 41) citam um exemplo para melhor compreendermos sobre os setores que se apresentam em forma de problema: “suponhamos que eu seja um mecânico de automóveis, com grande conhecimento de todos os carros de fabricação americana. Tudo quanto se refere a estes é uma faceta rotineira, não problemática de minha vida diária. Mas um certo dia aparece alguém na garagem e pede-me para consertar seu Volkswagen. Estou agora obrigado a entrar no mundo problemático dos carros de construção estrangeira. Posso fazer isso com relutância ou com curiosidade profissional, mas num caso ou noutro estou agora diante de problemas que não tinha ainda rotinizado. Ao mesmo tempo, é claro, não deixo a realidade da vida cotidiana. De fato, esta enriquece-se quando começo a incorporar a ela o conhecimento e a habilidade requeridos para consertar os carros de fabricação estrangeiras”.

nesse momento, estão vivendo que é aliar à tecnologia... que é o fascínio pelo celular, o fascínio pelas redes sociais e isso estimula muito mais que o livro. O que que nós bibliotecários e os pedagogos juntos podemos fazer [...]. Porque as crianças nós ainda conseguimos manter essa magia da literatura, dos livros, da pesquisa, dessa busca. Esse nosso aluno adolescente, que está no oitavo ano em diante, perde esse encantamento. Ele vem à biblioteca, ele gosta de estar nesse ambiente, mas não necessariamente ele está lendo uma obra, eles gostam hoje de literatura... essas literaturas de Youtubers porque é o que eles gostam, eles só leem... a maioria leem esses Youtubers ou então livros que são de filmes, então nós precisamos pensar, esse é o meu grande... é uma coisa que me inquieta muito (B4).

A falta de diálogo foi tida por B6 como problema sério. Um problema que não é dentro das bibliotecas, mas que afeta diretamente a sua prática, a falta de diálogo entre os funcionários e os gestores do poder público. Logo de início, B2 afirmou que os problemas são poucos e os bibliotecários têm muita liberdade de executar os trabalhos na biblioteca, contudo, logo depois, ela apontou um fato, que é a dificuldade com o setor de comunicação da instituição.

Estou insatisfeita pela ausência de diálogo, não tem diálogo, quando nós somos chamados para reuniões falam-se um coisa, mas depois chegam os ofícios com outras orientações e muitas vezes falam-se uma coisa com a gente e não se materializa em ofício e falam outras coisas com os diretores de escolas. A gente agora está precisando cumprir um plano de metas que envolvem o recurso financeiro e o plano de metas foi elaborado sem consulta nem o bibliotecário, nem o diretor de escola e muito menos os professores (B6).

Às vezes eu acho que nós temos um pouco de dificuldade é com a comunicação para poder divulgar, porque nós queríamos divulgar mais as coisas em tempo real e às vezes nós dependemos um pouco da comunicação interna, porque eles têm muitas demandas para fazer algumas divulgações (B2).

Outro fato apontado por B2 é a burocracia na aquisição de materiais. A biblioteca tem orçamento disponível para compras, mas ela tem que fazer cotações e sempre comprar mais em conta no mercado. Segundo ela, os usuários fazem muitas indicações, principalmente de livro literário, e ela tem como objetivo disponibilizar esses materiais na biblioteca o mais rápido possível, de forma que o usuário não fique esperando para ter acesso ao material.

Então tudo a gente tem que fazer três processos de comprar... De cotação, aí tem de comprar o mais barato, igual deve ser no governo. Então não é algo... compro todo mês, por exemplo, eu fecho a lista sempre para primeira semana e fechei agora na primeira semana de maio, tudo que eu pedi de abril e vai chegar daqui a 30 a 40 dias, ou seja, eu tenho que antecipar [...]. Então, assim, tem que ser muito

rápido, quem me dera eu ver um livro hoje e já ter amanhã. Quando eu consigo antecipar a demanda, mesmo com essas burocracias eu fico muito feliz (B2).

A burocracia na compra foi citada por B7, mas não pelo fato de ter que fazer vários orçamentos, porque no serviço público isso é exigido, mas pelo fato da demora no pagamento às empresas que ganham os processos de licitações, isso faz com que as editoras, livrarias e distribuidores não participem do processo.

[...] questão financeira de ter mais dinheiro para compra de livros. De vez em quando essa questão de licitação, que é muito burocrático, tem hora que dá deserta, que as editoras não querem vender para gente não: – É para [Instituição]? – Não quero vender... Tipo assim... se fosse o privado já estava à frente, porque tem essa coisa que burocratiza que as editoras fogem (B7).

A heterogeneidade do público é considerada por B5 como um problema do seu cotidiano, apesar de a biblioteca ser especializada, ela é aberta ao público externo e ainda tem o fato de pertencer a uma instituição pública com um grande número de cidadão que a frequenta diariamente.

[...] o público que chega aqui é muito heterogêneo. São os cidadão que vêm pleitear na instituição, às vezes outras demandas, vão falar com os [funcionário] [...]. Tem outros setores nesse órgão que essas pessoas querem ter acesso e elas acabam acessando a biblioteca também [...]. Esse é o maior entrave que a gente tem, são usuários diversos que às vezes estão aqui simplesmente porque estão caminhando pela [Instituição] e entraram aqui, às vezes não têm nenhuma demanda (B5).

Foram apontados vários problemas e desafios na prática e, no decorrer das falas, observaram-se alguns pontos em comum, como a falta de recursos financeiros citados por B1 e B5, que tem impacto nas ações do setor referência e conseqüentemente afetam o usuário, pois prejudica as aquisições de obras, de reparos nas instalações prediais, falta de funcionários e até mesmo na questão da segurança das pessoas que trabalham e frequentam a biblioteca. Porém, a falta de recurso financeiro não foi citada pelas demais como um problema, em muitas delas há investimento da instituição em verbas para compra de livros, de equipamentos e mobiliários etc. As TICs foram citadas por B3, B8 e B4, mas em situações diferentes, uma ligada ao uso pelos usuários que querem a informação de forma rápida e não têm interesse em aprender a usar fontes de informações, ou usar os recursos da biblioteca, e os adolescentes que estão se distanciando da biblioteca, da leitura, e também para os próprios bibliotecários buscarem se aperfeiçoar e melhorar as

habilidades no uso dessas tecnologias para atender os usuários de forma eficiente. Os usuários como desafios, seja pelo uso de tecnologias, seja pela diversidade, como apontado por B5, a dificuldade de atender a um público diverso, pois apesar de ser uma biblioteca especializada, ela é aberta a toda a comunidade.

Quando os problemas da vida cotidiana são resolvidos, o conhecimento advindo dessas situações contém uma multiplicidade de instruções sobre a maneira como enfrentá-los. Segundo Berger e Lukmann (1996) uma vez resolvidos tais problemas, o conhecimento oriundo dessa situação passa a integrar o nosso acervo social do conhecimento, que inclui o conhecimento da situação e de seus limites.

6.4 Percepção do bibliotecário acerca do usuário

O Serviço de Referência é considerado por Almeida Júnior (2003) o serviço-fim, no qual se dá, efetivamente, a interação entre o que o usuário deseja e necessita e a informação que o atende, responde e o satisfaz. Dessa forma, somente conhecendo seus usuários a biblioteca poderá prestar um serviço de qualidade. Assim, procurou-se analisar quem são os usuários da biblioteca a partir das falas das bibliotecárias e verificar qual é a visão delas sobre os usuários e a interação deles com a biblioteca.

Começou-se por questionar quem são os usuários da biblioteca. Nas falas percebe-se uma relação muito pessoal, de avaliação dos seus usuários pela observação e interação do dia a dia. Como se observa na fala de B3, que está há 20 anos no atendimento do setor de referência e mais de 32 anos na biblioteca, ela ressalta conhecer bem os usuários.

Olha! Eu conheço, eu conheço meu usuário, eu conheço o perfil do meu usuário: o aluno de graduação, os alunos de pós-graduação, isso distingue exatamente pelo tipo de abordagens, de como eles nos aborda, e a gente sabe direitinho como que é nosso usuário. A graduação é a moçada que chega rindo, brincando e quando você chega e vê um perfil de um aluno mais sério... não sei, é diferente e até as colocações, né? Você vê as perguntas de um aluno da graduação que chega aqui querendo o imediato: eu quero saber desse livro, onde que eu pego? O aluno da pós já traz mais questionamentos para você, do mestrado ele quer um assunto que ele está pesquisando, aí você vai, senta com ele, ajuda, leva na estante, mostra para ele o que pode está ajudando, coloca a questão do assunto da classificação que se refere ao assunto que ele está buscando, então a gente sempre está alertando para eles não ficar restritos só à bibliografia que o professor passa... Chega nessa estante aqui, dê uma folheada nos outros livros, dê uma olhada nos sumários, nos índices, para ver se pode ajudar. Assim a gente conhece os nossos usuários (B3).

Ter experiência em fazer um bom atendimento e de conhecer o usuário é apontado por B5 ao dizer que ela conhece bem os seus usuários em função da experiência adquirida no setor. Nonaka e Takeuchi (1997) nomeiam esse conhecimento tácito como sendo aquele conhecimento que está profundamente enraizado nas ações e nas experiências de um indivíduo, bem como nos seus ideais, valores e emoções de que faz parte. Esse conhecimento encontra-se baseado na ação e em um determinado contexto.

Hoje posso dizer que eu conheço, já que tem quase oito anos que estou fazendo referência, então eu sei quando é preciso passar um tempo maior com o usuário, ou quando eu não tenho que nem ligar [para solicitar outras informações]. Como eu te falei, às vezes a gente identifica... eu percebo isso quando a estagiária pega uma demanda para atender e ela fala: "será que ele quer realmente é exatamente isso", eu falo que é sim exatamente o que ele quer. Pelo tipo de pergunta e nós estamos acostumadas ou eu falo assim: a gente vai atender melhor se a gente fizer assim, ou não. Simplesmente assim porque eu já sei como você satisfaz a demanda, aquele tipo de usuário, ou tem usuário que são mais rasos, não precisam de tanta profundidade de informação, você vai conseguindo identificar ou pela origem, se é interno ou externo, ou da forma como o usuário se identifica. É tão diverso nosso público que nós temos trabalhadores mirins, que são meninos carentes que conseguem empregos aqui para se preparar para o mercado de trabalho, eles têm 16 a 17 anos e chegam aqui sem o hábito de leitura nenhuma e às vezes o gabinete deles querem dar um estimulada para o menino aprender e nós temos que orientar esse menino (B5).

A bibliotecária B3 se questiona se ela realmente conhece os seus usuários, pelo fato de a biblioteca escolar ter um público mais segmentado. Ela aponta quais mais conhece e coloca isso como um desafio de buscar conhecer todos os segmentos, conhecer, não no sentido de fazer um estudo de usuários, mas sim de conhecê-los no dia a dia, conhecer por meio da interação.

Nossa! Será que eu conheço? Meu usuário hoje... meu grande usuário da biblioteca é o usuário infantil, conheço sim, alguns que demandam de uma atenção especial, o que esse usuário busca, conheço, o que motiva esse menino, o que que essa criança gosta de ler, conheço. Esse meu usuário adolescente ele é meu maior desafio, ele vem à biblioteca, mas ele não aproxima tanto, ele não deixa conhecê-lo, enquanto essa criança me deixa conhecê-la (B4).

Logo, percebe-se pelas falas que não se faz estudo formal de usuários para elas conhecerem quem são, quais serviços eles usam ou se estão satisfeitos, tudo isso é percebido no cotidiano e de maneira informal. A falta de estudo de usuário em bibliotecas já foi detectada em outras pesquisas (SEPÚLVEDA, 2009, 2012; ROCHA, 2013). "A avaliação de uso de sistemas e estudos de usuários não é atividade de

rotina” (ROCHA, 2013, p. 313) e que não há embasamento teórico. Observa-se que o conhecer vem da interação com o usuário e isso faz parte das atividades. Uma das formas de conhecer o perfil dos usuários que B7 encontrou foi criar um pequeno formulário e entregar a todos os usuários que entravam na biblioteca. No formulário havia questões para saber de onde são e o nível de escolaridade, por exemplo. Informações que eles precisavam naquele momento para fazer um estudo de quem frequentava a biblioteca. “Ano passado nós fizemos um trabalho sobre o perfil dos leitores e a gente dava uma fichinha pequena, ele preenchia tudo” (B7). O importante era ter esses dados, dados estatísticos para mostrar o quanto a biblioteca é usada.

Na Biblioteca Pública 1, por ter o acervo dividido em salas separadas, as das questões de referência são repassadas aos bibliotecários e observa-se que essa divisão de espaços torna um pouco mais difícil para o bibliotecário conhecer os usuários, assim como as atendentes de cada sala conhecem, mesmo fazendo o revezamento do atendimento, notou-se que a bibliotecária conhece pouco sobre o usuários. Mas ela contou um pouco da história de vida de alguns usuários da biblioteca.

Assim... nós temos uma estatística de perfil, porque os nossos cadastros ele é feito... aqui, fazemos por público, acima de tantos é juvenil, de zero a tantos.... temos que ver lá quantos tem em cada categoria pra você ter uma noção, mas o nosso público que vem aqui é um público que vem pra ler, pegar livro para ler, a maioria quer ler *best seller* a gente vai fazendo a ponte. As atendentes têm listas de livros clássicos e quando tem tempo... eu acho que o lugar que mais se faz mediação de leitura, nesse contato pessoal, ela sabe... aí chegou a Ana. Nossa, a Ana adora isso, então deixo separado. Olha Ana! Chegou isso dos livros que você gosta. Então elas conhecem cada leitor, por exemplo, aqui nessa sala de referência tem um menino que ele vem e ele se formou em assistente social e ele estudou passou em um concurso para assistente social, só que ele quer fazer para assistente social em outro lugar e nos dia que ele não está trabalhando ele vem para cá e ele já sabe que aqui tem uns livros que ele gosta de estudar, tem sucesso então ele já é um usuário que a gente sabe (B1).

Apenas duas bibliotecárias relataram que fizeram estudo de usuários em algum momento, mas que isso foi pontual e que atualmente não fazem mais. B8 aplicou um estudo de usuário na biblioteca que trabalha, mas foi em função do curso de especialização que estava fazendo, que tinha como objetivo identificar as necessidades de informação e comportamento de busca dos usuários de sua biblioteca, mas o estudo serviu para planejamento das ações de setor de referência.

É um estudo de usuário formal, não acontece com frequência, a gente fez na época da reforma da biblioteca, pois a gente queria

adequar o espaço físico às necessidades do usuário, então nós fizemos um estudo de usuário (B5).

O último estudo de usuário que eu fiz, assim informal, não posso dizer que foi formal da biblioteca, foi esse da minha especialização, que já tem um tempinho, acho que foi em 2011 (B8).

Todas foram unânimes em demonstrar a importância de se realizar os estudos de usuários para avaliação dos serviços da biblioteca, mas todos os retornos de satisfação ou não dos usuários são manifestações pessoais e por e-mails, redes sociais. B2 revelou o desejo de fazer um estudo formal, até mesmo para apresentar à instituição o retorno positivo observado no cotidiano por ela. “Olha só!... Para ser honesta já está me batendo há bom tempo de fazer um estudo de usuário, estudo de satisfação oficial, eu até tenho vontade de fazer, só que a gente tem muito *feedback*” (B2).

A bibliotecária B5 mostrou o sistema eletrônico que a biblioteca utiliza e é integrado ao sistema da Instituição. Esse sistema recebe todas as demandas de informação, tanto de usuário interno como externos. Em cada resposta enviada pelos bibliotecários ao usuário, há um formulário de satisfação, para o atendimento presencial, há um formulário impresso.²⁷ Não é um estudo de usuário, apenas se mede a satisfação do usuário quanto à resposta e ao serviço prestado. Esse questionário é de suma importância para a biblioteca, pois tem meta a cumprir e a biblioteca dá prioridade para um atendimento de excelência.

Todas as respostas vão junto uma avaliação, chamado de indicadores de desempenho, um questionário de satisfação do usuário quanto à informação que lhe foi enviada e eles têm um retorno bastante expressivo, mesmo porque cada setor tem metas a cumprir (igual ou maior que 80%). [...] Eu acho que nunca vi a pesquisa de satisfação aqui menor do que 96%, 95% (B5).

²⁷ Pesquisa de Satisfação com a qualidade do atendimento:

- Em relação ao prazo em que foi atendido;
- Em relação às atitudes de respeito, cortesia e atenção no atendimento;
- Em relação aos aspectos de clareza, objetividade e facilidade de compreensão da resposta que o usuário recebeu;
- Em relação à utilidade da resposta recebida para a satisfação da necessidade informacional do usuário;
- Em uma questão aberta para sugestões e comentários.

Sepúlveda²⁸ (2012) diz que a maioria dos entrevistados em sua pesquisa afirma que não utiliza nenhuma ferramenta de avaliação dos serviços de biblioteca e que por isso “*não podem afirmar se os usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela biblioteca*” (p. 85, grifos nossos). Contudo, observou-se, tanto nas falas como nas observações, que o retorno que as bibliotecárias têm no dia a dia pode ser considerado, por elas, um balizador quanto à satisfação de seus usuários, e que são considerados informais, seja um e-mail espontâneo do usuário, um formulário de satisfação, um retorno no corredor ou nas redes sociais, que não responde por todos, mas são considerados suficientes fazer algum planejamento ou pensar em ações para corrigir alguma falha. Por exemplo, quando B2 abre o Workplace e mostra vários *posts* com retornos positivos, de elogios, ou que não gostaram de certo livro, ela foi capaz de dizer que eles estão satisfeitos com o serviço da biblioteca, e pelas manifestações ela sabe o que ele demanda.

Faço indicações de leitura, solicito para os colaboradores fazerem uma resenha do porque eles indicam aquele livro, então os diretores já indicaram leituras, o superintendente já indicou leitura, gerentes, estagiários [...]. Na verdade, assim, 40% do que eu compro é solicitação dos próprios colaboradores. Então eles sempre têm abertura para mandar solicitações tanto do interior como daqui, então naturalmente acaba que eu estou conversando com eles o tempo inteiro (B2).

Esses *feedbacks* “informais” não são considerados pela teoria com uma forma de avaliação, mas no cotidiano essas práticas têm sentido, em um contexto em que não há a prática de se fazer estudo de usuário, como orienta a literatura. Quando se analisa a prática do profissional, deve-se analisar qual é o sentido dado ao fenômeno vivido pelo indivíduo. Segundo Rocha (2013, p. 21), “observar a prática profissional no tocante às abordagens dos usuários da informação pode enriquecer o conhecimento da trajetória e do sentido do crescimento dos estudos de usuários da informação”. Deve-se, portanto, observar qual o sentido que os profissionais dão em relação a conhecer seus usuários.

Um recurso utilizado pela bibliotecária B1 para conhecer as demandas e satisfação dos usuários é o software Pergamum, que oferece no catálogo on-line links

²⁸ Estudo sobre a relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina e profissionais e com os seus usuários a partir de uma perspectiva compreensiva. Pesquisa realizada em bibliotecas universitárias e bibliotecas especializadas.

para o usuário enviar sugestões de livro e comentários gerais. Além disso, B1 analisa os comentários que os usuários deixam no Google²⁹ e na caixa de sugestões.

A gente tem uma caixa de sugestões e todo mês eu vou lá e tabulo e vejo o que dá para atender. Elogios, os que colocam, elogiam. Mas a gente nunca perguntou [se estão satisfeitos]. No site, no google, tem alguma questões lá falando que nosso site não é bom, não funciona. Muito pouco mais eles usam e chegam [sugestões] naquele sistema do pergamum, chega aquelas sugestões (B1).

Cinco das bibliotecas usam o software Pergamum (B1, B3, B5, B6 e B8) e somente B1 citou fazer uso do catálogo on-line, que é um canal direto com o usuário. Opções que permitem ao usuário enviar comentário sobre a biblioteca e seus serviços e também permitem realizar solicitações de compra de materiais, cujas informações vão direto para o e-mail da biblioteca ou a biblioteca pode tirar relatório para visualizar os comentários e as sugestões de aquisição.

Na literatura, há vários autores que apontam a prática dos estudos de usuário nas bibliotecas com uma ferramenta de planejamento e avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca, sendo uma ação que faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões” (ALMEIDA, 2000). Contudo, o método fenomenológico possibilitou ver o ponto de vista dos bibliotecários que vivem a experiência da referência e foi possível observar ações que são consideradas importantes pelas bibliotecárias e os estudos de usuários não são. Nessa realidade que vivem, elas obtêm informações de seus usuários somente com estudos de usuários voltados mais para uma abordagem social. Tais informações e peculiaridade de cada usuário são consideradas suficientes para criar um serviço, por exemplo, informações do usuário com um ser humano, que tem problemas, que tem família e que está inserido em outro contexto. O bibliotecário atuando como ser social que interage com os usuários é considerado por elas como parte da rotina e faz parte da experiência de anos de trabalho. Pelas observações, foi possível perceber que vai além de um bom atendimento, mas sim de práticas informacionais, na medida em que o bibliotecário conhece o usuário além dos muros da biblioteca, claro que em algumas bibliotecas mais, em, outras menos.

Dessa forma, as bibliotecárias mostram que conhecem seus usuários pela vivência diária, levando em consideração os anos de experiência no setor de referência e que não há necessidade de se realizar estudos de usuários formais. Na prática, observou-se que elas os conhecem, pois coletam informações nas conversas,

²⁹ No Google Maps, a pessoa pode avaliar voluntariamente os lugares que visitou, além de incluir informações sobre um lugar, o ambiente e também solicitar informações.

pelo e-mail, pelas redes sociais que são consideradas, por elas, suficiente para planejar as ações da biblioteca.

Assim, deve-se, então, buscar formas de agregar aos estudos de usuários o conhecimento tácito do dia, de forma a tornar o estudo de usuário mais efetivo nas bibliotecas e que façam sentido no contexto de cada uma delas. De acordo com Wilson (2000), o problema é que os profissionais se sentem desapontados em fazer estudos de usuários, pois geralmente eles não conseguem encontrar nos resultados soluções para seus problemas e os estudos de usuários e as pesquisas qualitativas sociais acabam apontando que não há aplicação dos métodos de estudos de usuários, em vez dos métodos em si. De acordo com Rusa (2008d) as técnicas e métodos de avaliação dependem das necessidades sentidas e dos serviços que a biblioteca disponibiliza e defende o planejamento e realização de avaliações regulares de necessidades de informações dos usuários, para isso deve-se usar métodos formais e informais de avaliação.

6.4.1 Conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca pelos usuários

Conhecer o usuário é fundamental para o planejamento de novos serviços de informação e para o aprimoramento dos que já existem, mas outro fator importante é o usuário conhecer bem o que a biblioteca oferece, pois o desconhecimento de um produto e serviço pode afastar o usuário ou fazer com ele procure outra unidade de informação. Assim, perguntou-se aos usuários se conhecem os produtos e serviços da biblioteca.

No ponto de vista de B2, os usuários conhecem tudo o que a biblioteca oferece, em função do intenso trabalho de divulgação que ela faz na Instituição.

Agora, vou te falar que para o pessoal não conhecer hoje em dia ele tem que ser muito alienado, porque antes nós tivemos que ir comendo pelas beiradas, sabe? [...]. Nós conseguimos espaço no portal que não tinha e isso demorou mais de dois anos para conseguir esse espaço no Portal, e depois eu conseguir um espaço para biblioteca divulgar na página principal [...]. Depois eu consegui que a comunicação divulgasse sempre que eu solicitasse no jornal Mural, que também não era fácil, pois a concorrência é grande, todos querendo divulgar várias coisas. Depois eu própria criei o Workplace, e depois eu comecei a enviar e-mails específicos, e tem biblioteca em movimento, aí não tem como o povo não te conhecer mais não (B2).

As bibliotecárias B3 e B8 não estão certas se seus usuários conhecem todos os produtos e serviços, pelo fato de que bibliotecas universitárias, como apontaram, que eles são muito pontuais nos serviços oferecidos. Uma das formas de divulgação é

nos treinamentos e no início dos cursos, e ainda B3 cita a entrevista de referência como um momento de contato com o usuário, momento que ela pode explicar um pouco mais sobre os serviços da biblioteca.

Olha, eu acho que eles conhecem... 100% não. Eles ficam muito presos à questão do empréstimo... são muito... não sei se é por causa do tempo, que as pessoas hoje em dia não têm muito tempo, tudo é para ontem, ele não tem essa paciência, mas... assim... na medida... o que a gente faz é divulgar na própria entrevista o que ele pode está, né? (B3).

Olha, eu... a impressão que temos é que eles não conhecem, apesar da gente ter o treinamento e tudo, como o treinamento é bem no início do curso e nós sabemos que o aluno... ele está no início, ele tem muita informação, eles pegam muita informações, e nós damos o treinamento, falamos sobre os produtos e serviços, tudo. Eu acho que ele não tem noção dos serviços que a gente tem a oferecer [...] igual da graduação, sem ser os de pós, e por causa da grade deles, do tipo de curso, eles estão muito focado no livro que chamamos de livro texto. Então o objetivo deles aqui é pegar o livro texto emprestado, se possível da última edição e bom estado de conservação (B8).

A bibliotecária B7 também apontou que muitos usuários desconhecem todos os serviços que a biblioteca oferece e se mostram, muitas vezes, surpresos com um serviço. Para corrigir esse problema de o usuário desconhecer, B2 aposta no serviço de divulgação.

Muitos ficam surpresos com o que nós oferecemos. Muitos dão retorno assim: – fiquei impressionado de você fornecer isso para mim, ou então, – eu ouvir falar que o acervo de vocês era bom, mas me surpreendeu, pois tinha muito mais que eu precisava, então eles... Como eu posso falar... Geralmente eles acreditam que podem se satisfazer, mas se surpreende e encontram muito mais (B7).

Eu foco muito na questão de divulgação dos materiais, eu faço boletins de novas aquisições, que nós chamamos Em Destaque, e tem boletim de divulgação dos periódicos, eu faço um resumo das revistas que chama Na Estante [...]. A gente divulga os boletins para o jornal mural, no portal do conhecimento, por e-mail e tem um Facebook da [Instituição] que se chama Workplace³⁰ onde eu criei uma comunidade da biblioteca e faço as divulgações lá (B2).

As bibliotecárias B4, B7 e B8 disseram que, em sua maioria, os usuários não conhecem todo o potencial que a biblioteca tem, mas que divulgam e que faz uso de ferramentas como o site da instituição e as redes sociais.

³⁰ A biblioteca utiliza o Workplace que é uma ferramenta do Facebook que permite a colaboração entre a equipe de trabalho de uma empresa permitindo a integração de seus participantes e é uma comunidade fechada.

Pelo site da escola, quando tem alguma ação, o departamento também é aberto para isso se eu mandar uma pauta – por favor, faz essa divulgação, eles prontamente divulgam, isso é tranquilo (B4).

Temos o Face [Facebook] da biblioteca e nós temos um assessoria de comunicação e tudo aqui eles colocam no Face, divulgam os vídeos e tem vários portais e tem o site também da biblioteca, então esses dois canais. E assim, cada setor tem um e-mail, eu tenho um e-mail daqui das escolas, todo mundo que chega: – ah me passa o seu e-mail. [...] a gente divulga para as pessoas que vem para os setores, e tem o site e face da biblioteca (B7).

No Face, a gente usa e divulga bastante. E tem dado certo (B8).

Verifica-se, que na visão da maioria das bibliotecárias, os usuários não conhecem todos os serviços que a biblioteca oferece, e apenas a bibliotecária B2 mostrou que faz um intenso trabalho de divulgação e marketing da biblioteca. As ferramentas usadas são os sites da biblioteca, redes sociais e no contato com o usuário dentro da biblioteca.

O trabalho de divulgação dos serviços para Figueiredo (1992) é também responsabilidade da administração para providenciar ações para tornar o usuário ciente da variedade, extensão e utilidade dos recursos da biblioteca. Além disso, aplicar as técnicas do marketing na biblioteca pode melhorar o desempenho, contribuindo para que esta cumpra satisfatoriamente o seu papel como organizações essenciais para o desenvolvimento social, econômico, político e cultural da sociedade (AMARAL, 1996, on-line).

Ao falar em marketing na biblioteca, retorna-se mais uma vez a questão do estudo de usuário, pois o marketing vai além de uma simples divulgação, sendo “preciso conhecer melhor os usuários como consumidores de informação para atendê-los satisfatoriamente” (AMARAL, 1996, on-line). Em bibliotecas com um número grande de usuários, quando não é possível conhecer todos, por exemplo, as bibliotecas públicas, e pela diversidade, é importante fazer estudos de usuários para o planejamento dos serviços e a divulgação serem mais eficazes. Desenvolver serviços de acordo com as demandas e necessidade apresentadas tanto para os usuários efetivos, aqueles que já frequentam a biblioteca, quanto os usuários potenciais, que são aqueles a quem se destina e que não utilizem efetivamente (TARGINO, 1984, p. 59,³¹ citado por MOSTAFA; LIMA; MARANON, 1992, p. 217).

³¹ Targino apresenta o seu próprio conceito de biblioteca: “Diante da variedade de conceitos encontrada na literatura biblioteconômica, a autora se propõe a expressar sua própria concepção, com base nas dimensões relevantes, segundo sua própria experiência de vida: biblioteca é o local onde uma coleção organizada e constituída de acordo com a demanda e necessidade dos usuários efetivos e potenciais a que se destina (tanto no que concerne ao tipo de material, como à diversificação dos assuntos), está à disposição dos interessados, para suprir suas necessidades informativas, educacionais ou recreativas. Para tanto, requer

6.4.2 Relação do bibliotecário com os usuários

A interação entre bibliotecário ocorre no processo de influência mútua e vários fatores podem influenciar esse processo, por exemplo, fatores psicológicos, educacionais, culturais. Ao longo das entrevistas, as bibliotecárias foram questionadas sobre a relação do participante com os usuários e todas citaram que têm uma relação tranquila. Observou-se que a maioria dos problemas com usuários são relativos a questões de circulação de material, como o livro que não está no local, a reserva expirou e ele não foi informado, multas etc.

Eu acho bem tranquilo, os problemas que nós temos são relativos à multa, que são assim: – olha cobrou multa demais (B8).

Tranquilo. Tantos com os usuários externos, tanto com a equipe e com os alunos. Quando vem usuário externo, às vezes as pessoas procuram o espaço para estudar para concurso e nós tentamos receber muito carinhosamente, mostro tudo que eu tenho e o que eu posso ajudar, para isso esse espaço é acolhedor mesmo, para a pessoa voltar para cá (B6).

A bibliotecária B1 falou de um usuário que costuma bagunçar o acervo da biblioteca. Algumas ações são pontuais, como o caso recente da Instituição que está com o plano de mudar a biblioteca de local, o que está gerando certa revolta e às vezes os usuários se exaltam com algum funcionário, mas que normalmente eles não têm problemas com os usuários.

Ah! Eu tenho usuários problemáticos [risos] que tiram os livros... tem um que ele vem sempre e ele costuma tirar os livros das estantes e colocar todos pra baixo, tem que ficar de olho nele. Tem outra que ela tem mania de perseguição e ela dá um trabalho assim pra nós, porque como é livre... [...] Tem nesses momentos [de mudança de local] em que se fala: – Ah a biblioteca vai mudar daqui... Aí os leitores ficaram com os ânimos acirrados, fizeram muitas reclamações ameaças de... esse tipo de coisas. Mas são tranquilos. São muito gratos (B1).

Mas algumas citaram problemas que vão além do setor de referências, e que muitas vezes elas não sabem como lidar com a situação com usuários considerados problemáticos. No momento da entrevista da bibliotecária B5, nós fomos interrompidas por um funcionário contado de um caso que havia acontecido no dia anterior de um rapaz que foi até a Instituição, e como ele estava com atitudes suspeitas, os

seguranças o revistaram e a sacola dele estava cheia de facas. Além disso, B5 pontuou essas situações de pessoas que vão à Instituição atrás de algum serviço, e que acabam entrando na biblioteca.

A pessoa mais estranha que já vi entrar aqui, até te mostro a foto, pois você não vai acreditar, o homem entrou de bico na boca, um bico rosa e ficou chupetando aqui a manhã inteira aqui. Umas coisas absurdas... Ele fedia muito, então tem esse tipo de coisa. Este usuário mesmo veio dois dias, o que chupava bico, ele deu uma encarada e a usuária ficou com medo e foi lá dá queixa dela lá na [seguranças] esse é o maior entrave que a gente tem, são usuários diversos que às vezes estão aqui simplesmente porque estão caminhando pela [Instituição] e entraram aqui, às vezes não têm nenhuma demanda (B5).

Para B3, a relação com os usuários é mais que uma simples interação com alguém que busca por informação, pois há alunos com personalidades diversas que procuram o setor, às vezes, para conversar, para falar de problemas que está passando em casa: “ele vai contar primeiro o problema dele, vai falar tudo que ele está sentindo para depois falar: olha! Eu atrasei o livro”.

Em virtude dos fatos mencionados considera-se a relação entre bibliotecário e usuário como positiva, apesar dos problemas citados com alguns usuários. Deve-se levar em consideração a questão de que essas relações envolvem humanos, bibliotecários e usuários, que constroem seus significados das coisas e têm seus próprios valores. Daí a importância de o bibliotecário ter uma boa relação com o usuário, pois o processo de referência é um processo que é socialmente construído, saberes do bibliotecário e do usuário que juntos chegam ao consenso da informação encontrada.

6.4.3 Uso da biblioteca

O Serviço de referência visa auxiliar o usuário na resolução de problemas informacionais, bem como auxiliá-lo no uso da biblioteca e seus recursos. Para Macedo e Modesto (1999, p. 43), além dos serviços de atendimento ao usuário, “recaem ainda a função de maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de uma interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis”. Nesse tópico, as bibliotecárias foram questionadas sobre como os usuários usam a biblioteca.

As bibliotecárias B1 e B7, ambas de bibliotecas públicas, apontaram a questão de a comunidade usar a biblioteca como espaço social, de encontros, de um momento

de sair de casa e ir para a biblioteca, por que gostam de estar lá e o serviço de referência tem a função de fazer um acolhimento, receber com simpatia, é o que faz a ligação entre a biblioteca e a comunidade que serve, mas o uso do es.

Tratar cada usuário como se fosse único de forma a fazê-lo sentir satisfeito com o atendimento e com o ambiente da biblioteca. Almeida Júnior (2013) apresenta quatro funções para a biblioteca pública: educacional, cultura, informacional e lazer, que também se aplicam às demais bibliotecas.

Sabe quando as pessoas não têm para onde ir ou então em casa não está dando certo e vem pra cá e ficam o dia inteiro ou é aposentado e fica aqui e não quer ficar em casa. Aqui é um centro de convívio, de acolhimento, não é só estudo e pesquisa, é acolhimento. Às vezes tem um deitado na mesa e eu deixo lá, está dormindo, não tem problema pode ficar, porque assim [...] num é exigir nada, é um lugar tranquilo onde a pessoa pode trazer o grupo de colegas, conversar de outros assuntos, não precisam vir para fazer um trabalho em grupo [...] No horário de almoço, é muitas senhoras, senhores, que vem mesmo para ter um espaço social, vem para usar a internet, pois às vezes não tem internet em casa, e vem para usar o computador ou então vem para passar um tempo ali folheando os livros (B7).

Observou-se a questão de as pessoas usarem o espaço para ler o jornal, uma revista, como na Biblioteca Pública 1, onde por volta do meio-dia chegou um senhor na sala de referência, mexeu no celular, depois pegou o jornal do dia, leu as partes de economia e esportes. As funcionárias disseram que ele sempre vai à biblioteca no horário de almoço para descansar, ler revistas, o jornal, e que não é nem pela internet, mesmo porque a biblioteca não tem o serviço de internet sem fio para usuários. Isso reforça o reconhecimento do caráter público e comum a todos os cidadãos, no sentido de ser democrática, socializadora. “Cada um tem uma demanda, tem um que vem só carregar o celular, aí fica lá no Facebook, no seu celular, mas que quer ficar aqui, entendeu? Viu que teve uma acolhida aqui, não teve outro lugar” (B7).

O uso da biblioteca também se dá por meio da participação dos usuários nos projetos, das parcerias conforme mencionado a sobre socialização e foi citado o exemplo do Café Inteligente, Projeto Tertúlia Literária e o projeto Preta e Poeta,³² quando as bibliotecas podem proporcionar “fóruns e espaços públicos para uma maior participação da sociedade civil” (GARCIA *et al.*, 2016). B8 também apresentou algumas formas de interação da comunidade com a biblioteca e seus espaços.

32 “Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência”.

A gente tem um grupo de estudo, o assunto delas são mulheres, a questão a mulher no nosso contemporâneo e elas discutem entre elas, então não é um grupo escolar, mas é um grupo de amigas que vem pra cá, então, assim, é um espaço para ampliando, sabe? Tivemos os violeiros no teatro aqui da biblioteca, porque os leitores nos procura com demandas: – Ah, eu tenho um grupo de violeiros, eu posso trazer aqui na biblioteca, eles não conhecem a biblioteca, e com essa atividade teve uma visita dos violeiros, pessoal do interior, pessoal bem reservado. Eles vieram conhecer o espaço e depois fizeram esse evento no teatro e ficaram orgulhosos, pois o teatro é nosso, e a biblioteca é nossa e a gente quer isso, que as pessoas se apossam do que é deles e foi bem bacana e a biblioteca não fica só na... O livro é o nosso protagonista, mas não ficamos só na leitura e dali você tira outras atividades, de chamar as pessoas e trazer todos os tipos de gente para a biblioteca (B7).

O projeto Tertúlia Literária reúne leitores para falar de suas experiências de leitura de textos literários em encontros periódicos. Desde seu início, várias obras já foram discutidas, e a cada ano é um temática diferente, obras como: *Crime e castigo*, de Fiódor Dostoiévsk,³³ *O crime do padre Amaro*, de Eça de Queirós,³⁴ *A hora da estrela*, de Clarice Lispector,³⁵ *Helena*, de Machado de Assis,³⁶ *Romeu e Julieta*, de William Shakespeare³⁷, *Cazuza, só as mães são felizes*, de Lucinha Araújo,³⁸ entre outros. B1 também falou de outros projetos realizados em parceria com a comunidade.

[o projeto Tertúlia Literária] já estamos no quinto ano, um encontro mensal, em média de 25 leitores inscritos ou não, e esse ano é memória na literatura, e cada ano é um tema com oito encontros com mediação, lanche bem gostoso e ainda mais no nosso Facebook e no nosso blog. Nós temos aquela coisa que oferta o espaço e a consulta, então nosso espaço é bem usado e nos oferece ele em parceria com o Café Inteligente que vem uma vez por semana. Tem um grupo que vem fazer meditação sobre logosofia uma vez por semana. Tem um grupo que vem fazer teatro e dar aula de teatro. Tem um grupo que vem dar aula de capoeira. Então tem um espaço que é bom (B1).

De acordo com Almeida Júnior (2013), algumas bibliotecas públicas conseguem oferecer determinados serviços diferenciados (empréstimo e consultas), visando à criação do gosto pela leitura. Avaliando a quantidade de materiais retirados por empréstimo daqueles que deles participaram, B1 apontou que nos dias de encontros dos projetos há uma grande quantidade de empréstimo pelos participantes.

³³ DOSTOIEVSKI, Fiódor. *Crime e castigo*. São Paulo [SP]: Nova Cultural, 2003. 510 p.

³⁴ QUEIROZ, Eça de. *O crime do Padre Amaro*. Porto Alegre [RS]: L&PM, 2007. 391 p.

³⁵ LISPECTOR, Clarice. *A hora da estrela*. Rio de Janeiro [RJ]: Francisco Alves Editora, 1995. 106 p.

³⁶ ASSIS, Machado de. *Helena*. São Paulo [SP]: Globo, 1997. 183 p. (Obras completas de Machado de Assis).

³⁷ SHAKESPEARE, William. *Romeu e Julieta*. Belo Horizonte [MG]: Dimensão, 1996. 48 p.

³⁸ ARAUJO, Lucinha; ECHEVERRIA, Regina; ALMEIDA, Hélio de. *Cazuza: só as mães são felizes*. 3. ed. São Paulo [SP]: Globo, 2016. 397 p.

A Biblioteca Especializada 2, em questão de espaço físico para o usuário, é bem restrita. Como ela é dentro de uma empresa, os usuários têm suas salas e seus espaços de trabalhos e não a usam muito para estudos. A biblioteca tem o serviço de malote que entrega material no prédio da sede, assim como nas regionais.

Eles gostam de vir aqui muito para verem as carinhas dos livros, que sempre estão mudando, e para pegar material, pedir indicação. [...] outros na hora do almoço vêm e pegam o jornal ou pegam uma revista ou vai aqui ao segundo andar que tem sofás e cadeiras (B8).

B3 aponta o uso da biblioteca pelo usuário externo, que busca na biblioteca informações, mas também muitos usam o espaço da biblioteca para estudar para concursos, fazem uso do material na biblioteca, uma vez que o usuário externo não pode fazer empréstimo. Outro fator relevante é o horário de funcionamento da biblioteca, que é das 7h15 às 22h20, ou seja, os usuários internos e externos podem ficar o dia todo na biblioteca ou fazer uso nos diferentes horários.

Vem muito aluno de fora, muito público externo, sabe? Aqui vem muita gente... pessoas mais idosas e por ser uma universidade [...] tem um acervo de teologia de filosofia, então vem muita gente procurar essas questões de teologia e filosofia. Como a [Instituição] é referência, tem um acervo bom, então vem muitos visitantes externos, muitas pessoas mais velhas de idade que gostam de vir e sentar, chegam e trazem aquele assunto e jogamos para ver o que tem sobre o assunto. Aí recolhemos os livros com eles e levamos eles à estante, e eles ficam ali fazendo as buscas deles (B8).

Os usuários fazem uso do espaço interno, conforme B3 cita, mas quanto aos serviços, ela apontou a resistência dos alunos no uso de novos serviços, que são os e-books. A Instituição tem assinatura de diversas bases de dados de e-books e de periódicos, principalmente dos alunos da graduação, mas apesar da intensa divulgação e dos treinamentos oferecidos, eles ainda preferem o livro impresso.

Há uma resistência à base de dados e eles estão começando a se habituar mais, talvez por ser oferecido mensalmente e divulgado, enviado no e-mail dos alunos, a gente manda para todos os alunos da graduação e da pós. Aí agora eles estão começando a habituar com as bases de dados (B3).

Uma grande maioria chega: – Ah eu gosto é do físico, eu quero levar o livro para casa, eu quero folhear, eu quero ler o e-book eu não posso, eu tenho que está andando com o computador e tal (B8).

Essa “resistência” apontada nas falas de B3 e B8 foi resultado de pesquisa sobre a visão dos usuários da PUCPR³⁹ em relação ao uso de e-books. O resultado, segundo autora Teterycz (2016), foi semelhante ao de outras pesquisas, que, de modo geral, apontam a resistência dos leitores pelo livro eletrônico, e os motivos para tal são semelhantes: não gostar de ler na tela, necessidade de energia para equipamentos de leitura. Fontana (2045) apresenta outras desvantagens apontadas pelos alunos em uma pesquisa sobre livros eletrônicos na universidade, que alegaram não poder tocar o livro, impossibilidade de folhear e de alternar partes marcadas para reler e consulta, de comparar e ler dois ou mais livros lado a lado, a maior vantagem apontada foi a portabilidade e facilidade de realizar buscas nos conteúdos.

As bibliotecárias B4 e B6 apontaram o uso frequente da biblioteca muito em função dos “horários de biblioteca” que as turmas têm e que fazem parte do calendário escolar. As turmas agendam horários na biblioteca e nesse espaço há contação de histórias, leitura na biblioteca, orientação à pesquisa.

Hoje a biblioteca... nós conseguimos um atendimento fechado, que é aula de biblioteca, a turma tem um horário na Educação Infantil e no Fundamental 1, elas têm um horário dentro do calendário delas, isso é um grande feito, porque você consegue um horário dentro do Projeto Pedagógico para que esses alunos venham à biblioteca. Nesse momento, ele vai ver as exposições de livros, ou ele vai ter a hora do conto, ou ele vai simplesmente pegar um livro e ele vai escolher esse livro, nesse momento é a hora que o bibliotecário pode agir, porque ele sabe que ele tem esse público garantido. Então vamos para o Fundamental 2, que o público começa a crescer, as ações de agendamentos de bibliotecas são juntos com os professores de português, inglês, matemática (B4).

A importância da promoção da leitura na biblioteca escolar, de forma a levar a criança a liberar a criatividade, despertar a curiosidade e desenvolver o gosto da leitura, para isso um ponto importante é a integração da biblioteca no projeto político-pedagógico. Além disso, é função das bibliotecas desenvolver estratégias de incentivo à leitura e ações para aumentar a frequência, proporcionando um ambiente agradável de leitura com espaços para o convívio, cadeiras confortáveis, baús gibis; um acervo atualizado, onde o usuário poderá escolher as novidades; organizar bem o acervo de forma que o usuário possa manuseá-lo bem (BARRETO, 2008). A bibliotecária B7 sempre faz compras de livro, quase mensalmente, pois, segundo ela, “Nós temos 10% da verba que chega à escola é de uso da biblioteca, sob supervisão do bibliotecário”, verba que pode ser usada para compra e manutenção do acervo.

³⁹ Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Eu vejo que a biblioteca está precisando de material eu vou comprando e também as novidades que eu acho que são pertinentes ao meu público eu vou comprando. Sempre estamos com o acervo renovado, com novidades, e todo o mês nós compramos alguma coisa, aquele rapaz que acabou de chegar e com coisas para eu ver (B7).

Para B5, o público que frequenta a biblioteca é bem diversificado, pelo fato de ser aberta ao público externo, que procura na biblioteca materiais especializados e, também, para uso do espaço para estudo.

Nós temos muitos usuários externos que são pesquisadores que encontram em nosso acervo o que eles não encontram na instituição deles de origem, a gente tem estudantes de direito de diversas faculdades que gostam muito do acervo daqui, ou pesquisadores de mestrado, doutorado também, que encontram no acervo uma base boa para suas teses e monografias, porque o acervo de periódicos, ele é muito atualizado (B5).

Além do atendimento às demandas de informações especializadas, as Bibliotecas Especializada 1 e 2 também têm programas de incentivos à leitura. B2 pontuou que há algum tempo ela tem a oportunidade de comprar livros de literatura, após um trabalho de mostrar a importância da literatura, assim os próprios funcionários foram enviando solicitações de compra. A literatura é uma forma de complementar o trabalho desenvolvido com a gestão de informação especializada, pois a Instituição disponibiliza um grande acervo de documentos produzidos por eles e por parceiros na Biblioteca Digital na Memória Instituição, ou seja, bases de dados com um acervo disponível para *download*, nesse ponto a bibliotecária B2 cria oportunidade de ampliar os serviços da biblioteca. A literatura também é uma forma de melhorar o trabalho dos funcionários e hoje os projetos de leitura desenvolvidos têm um retorno grande, e o uso da biblioteca aumentou, o número de empréstimo aumentou tanto para a sede quanto para as regionais, assim como o trabalho no Workplace, em que todos comentam obras lidas, fazem resenhas, dão dicas de leitura, a leitura como forma de interação dos funcionários.

Nós tivemos a oportunidade de começar fazer a aquisição de livros de literatura por própria solicitação dos funcionais, para não ter só livros de gestão de empreendedorismo, que é o nosso foco principal, mas para o funcionário ter criatividade, ter uma mente mais aberta, estar mais feliz, realizado. Nós acreditamos que ele tem que ler livros sobre desenvolvimento pessoal, sobre... Até espiritualidade, autoconhecimento, né? *A questão de literatura mesmo, porque isso faz ele se inspirar até mesmo para o trabalho dele, para os projetos, para o atendimento ao cliente, para satisfação pessoal* (B2, grifos nossos).

O acervo literário da Biblioteca Especializada 1 foi desenvolvido pensando nos funcionários da instituição, em desenvolver o gosto da leitura e para o lazer. Para B5, trabalhar com literatura é muito positivo, no sentido de ampliar os seus conhecimentos sobre autores e estilos literários e não ficar restrita ao acervo jurídico, às normas e bases especializadas. Os usuários da Instituição também recorrem ao bibliotecário de referência para fazer indicação de leitura ou solicitar opinião sobre um determinado livro, por isso ela diz que também tem de ser uma leitora.

Nós mantemos clube do livro como um acervo de lazer para os servidores, existe essa demanda, eles pegam os livros para passar a semana, em época de férias e feriados aumenta muito a nossa demanda por empréstimo aqui, porque pegam livros de literatura e isso também é demanda da bibliotecária de referência para fazer indicação (B5).

Outro projeto de leitura é o da Biblioteca Universitária 1, que criou um Espaço de Leitura na Biblioteca com a finalidade de disponibilizar à comunidade universitária e ao público externo um acervo de literatura para adultos e infantojuvenil nos diversos gêneros literários, obras de referência, jornais e revistas. O espaço também é considerado um espaço cultural, com atividades relacionadas à literatura, como contação de histórias, lançamento de livros, exibição de filmes, apresentações cênicas e outras atividades.

Já as bibliotecas especializadas, para Araújo e Oliveira (2005), “são aquelas dedicadas à reunião e organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano”, e que a finalidade das bibliotecas universitárias “é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários”. Contudo, observou-se que todas as bibliotecas têm o mesmo objetivo: a satisfação dos usuários e “não importa que ele leia, veja, escute ou ‘navegue’ – o que é realmente importante é que a informação chegue até ele da maneira mais eficaz, mais rápida e, sobretudo, mais completa” (BAGANHA, 2004, p. 94) e que sua curiosidade ou sede de saber sejam satisfeitas. Observa-se na prática que o importante é o usuário procurar e encontrar as respostas, e o bibliotecário deve ter competência para buscar novos serviços e produtos e perceber que há possibilidades de criar e inovar. Uma abordagem que vai além dos saberes mais tradicionais da biblioteconomia. Para Baganha (2004), o modelo mais moderno de biblioteca é o que melhor responde às necessidades atuais de seus usuários.

6.5 Serviço de referência

Na pesquisa buscamos compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional e, assim, desejamos conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no planejamento e execução das ações/atividades no serviço de referência.

O serviço de referência caracteriza-se como um fenômeno com diversos significados, que se dá pela interação entre bibliotecário e usuários. A percepção do bibliotecário a respeito das experiências e da vivência na referência é muito singular, pois cada um tem suas ações, que são influenciadas por diversos fatores como motivações, contexto, historicidade etc. Assim, a partir das falas das bibliotecárias, buscou-se identificar as percepções de cada uma acerca do serviço de referência.

É o principal, para mim é o principal, é o coração, pois sem o cliente não faz sentido a biblioteca existir [...]. Eu posso afirmar que se a gente *não tivesse investido no serviço de referência, hoje, a biblioteca não existiria mais*. Sem o serviço de referência eu não consigo saber o que os clientes precisam, eu não consigo fazer com que os livros saiam daqui, eles não conseguem saber o que tem aqui, entendeu? Foi o que transformou aqui (B2, grifos nossos).

Olha que interessante, não tem uma mesinha, uma plaquinha com uma bibliotecária parada lá, estou a sua disposição, faça sua pergunta... Não existe isso, num tem isso, num tem, qual é o seu setor de referência? Num tenho... *é tudo isso* (B4, grifos nossos).

A bibliotecária B2 tem visão de que o usuário é a razão de ser da biblioteca e é parte integrante dela. A referência para B4 e toda a biblioteca, todos os processos, ambiente, estrutura estão voltados para o usuário. B3 citou um termo para definir referência, “dinâmico”, em que cada referência se apresenta de uma forma diferente.

Ao longo das entrevistas, surgiram várias terminologias para referir-se ao usuário, como: usuário, cliente, colaborador, leitor, público, aluno, funcionário, comunidade. Conforme Dias e Pires (2004), o conceito de usuário é complexo, pois pode ser tanto o especialista que interroga uma base de dados como pode ser aquele que solicita um serviço; ao cliente de um serviço, ao produtor de informação, e o termo usuário, comunidade e cliente são muitas vezes usados como sinônimos. Para Rocha (2013, p. 67), a “terminologia – usuário, cliente, leitor, comunidade, público – representa a relação do bibliotecário com o seu trabalho e com os usuários dos seus serviços”, e neste trabalho optou-se por usar o termo usuário.

A importância do usuário para o serviço de referência também foi citada por B3 como sendo um processo de interação entre a biblioteca e o usuário, todo o planejamento da biblioteca e realizado em função do usuário. “[...] Há uma parceria

com o usuário, porque a biblioteca vive de usuário, não adianta ter o processamento técnico, não adianta nada se não tiver o aluno para usufruir de tudo que é feito internamente” (B3).

O serviço de referência é o “local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 56). Dessa forma, os setores devem trabalhar de forma harmônica para garantir que os usuários tenham suas necessidades informacionais atendidas. Essa visão de sincronia entre os setores da biblioteca foi apontada como fundamental para o serviço de referência por algumas bibliotecárias.

[...] para você ser um bom bibliotecário de referência você tem que ter uma indexação⁴⁰ primorosa [...]. Quando a sua professora, o seu usuário encontra dentro da sua própria empresa um serviço bom de referência, porque a indexação foi bem feita. É todo um processo, aquisição tem que ser boa também, como é que esses livros chegam aqui dentro? [...] e se você não der uma indexação bacana sua referência não é boa (B4).

Para o usuário ter sucesso na busca e recuperação da informação, B7 tem em sua equipe, no Setor de Referência, um bibliotecário catalogador, pois sempre que os bibliotecários e os atendentes percebem um termo que o usuário usou na base para recuperar um material e ele não recuperou itens relevantes à sua pesquisa eles levam o termo à catalogação para verificar a possibilidade de inserir o assunto na catalogação do material. Um exemplo dessa parceria entre Serviço de Referência e a catalogação foi o de uma usuária que chegou à biblioteca procurando tudo que a biblioteca tinha sobre o PI (π). Sem êxito na busca, a atendente fez uma busca manual nos índices e sumários de vários livros, encontrando o termo em dois exemplares que foi enviado para catalogação. Outro termo que chegou ao setor de referência que não estava na base como assunto foi o Avatar. A atendente só

⁴⁰ A distinção entre os processos de catalogação e indexação está na utilização de diferentes linguagens documentárias, onde temos, por exemplo, a lista de cabeçalho de assunto utilizado para a catalogação e os tesouros para indexação, no resultado dos dois processos termos o índice e o catálogo de assunto. Semelhantemente, ambas as práticas objetivam identificar o item e fornecer acesso a ele por diversas formas, inclusive o assunto. Quanto às diferenças na catalogação do livro, seu conteúdo é tratado no todo e os assuntos são fornecidos em uma escala limitada como, por exemplo, o número de classificação para arranjo nas estantes. Em compensação na indexação a tendência é o detalhamento onde existem mais termos para o acesso por assunto [...]. Apesar dos diferenciais entre catalogação de assunto e indexação, é compreensível que a indexação é o processo que apresenta melhor desempenho na recuperação da informação. A catalogação de assuntos está ligada a construção de catálogos em bibliotecas, enquanto a indexação está ligada à construção de índices bibliográficos que produzem base de dados (SOUZA, 2014, on-line).

conseguiu depois de verificar em todos os verbetes das enciclopédias e localizou um verbete da enciclopédia *Para entender as religiões*,⁴¹ que no índice constava “Os 10 Avatares”, que atendeu o que o usuário procurava.

Para Figueiredo (1992), é importante registrar um termo específico que não existe no catálogo com o termo correspondente sobre o qual a informação foi encontrada e levar para discutir com o pessoal da catalogação a possibilidade de adotar o termo em definitivo para diminuir falhas na fase de desenvolvimento da estratégia e busca no processo de referência.

6.5.1 Produtos e serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários

O serviço de referência é o processo de identificar as necessidades de informação de um usuário e proporciona-lhe acesso aos recursos que a biblioteca oferece, fornecendo-lhe apoio na busca e recuperação da informação desejada por ele. Do ponto de vista de Figueiredo (1992), as atividades desenvolvidas em um setor de referência podem incluir desde o mais tradicional serviço de referência até o serviço de busca on-line. A biblioteca deve decidir quais os tipos de serviços que devem oferecer aos usuários, conforme conhecimento sobre as necessidades de informação e com resultados de estudos de usuários.

Ao longo das entrevistas, as bibliotecárias foram mencionando os serviços e produtos de suas bibliotecas, alguns deles foram retirados com informação disponível nos sites, pois alguns serviços não foram mencionados pelas bibliotecárias. Ao final, fez-se um compilado de todos os serviços citados.

QUADRO 10 – Produtos e serviços

| Biblioteca | Produtos e serviços |
|----------------------------|---|
| Biblioteca Universitária 1 | Empréstimo domiciliar, empréstimo rápido à comunidade externa, empréstimo entre bibliotecas (outras instituições), empréstimo entre bibliotecas do próprio sistema por meio de malote, reserva presencial e on-line, pesquisa e consulta ao acervo bibliográfico e periódicos, consulta ao catálogo presencial e on-line, acesso livre e orientação ao Portal de Periódicos Capes, Comutação (Comut), orientação e treinamentos aos usuários no catálogo on-line, acesso às bases do Portal da Capes e exposições, acesso à rede sem fio para a comunidade interna, serviço de referência, guarda-volumes, ⁴² orientação na normalização de trabalhos técnico-científicos. |

⁴¹ BOWKER, John Westerdale. *Para entender as religiões*: as grandes religiões mundiais explicadas por meio de uma combinação perfeita de texto e imagens. São Paulo: Ática, 1997. 200 p.

⁴² Informações sobre os serviços retirados do site da biblioteca.

| | |
|----------------------------|--|
| Biblioteca Universitária 2 | Empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, reserva presencial e on-line, empréstimo entre bibliotecas (outras instituições), empréstimo entre bibliotecas do próprio sistema por meio de malote, orientação para elaboração de trabalhos científicos, consulta ao acervo bibliográfico, visita orientada, orientação bibliográfica, exposição de murais, exposição de novas aquisições, rede sem fio para a comunidade interna, guarda-volumes, ⁴³ catalogação na fonte, confecção de fichas catalográficas de publicações, circulação de sumários, hemerotecas, auditório. |
| Biblioteca Escolar 1 | Empréstimo (comunidade interna e externa), pesquisa escolar (comunidade interna e externa), atividades culturais, contação de história, orientação na pesquisa escolar, exposições, divulgação. |
| Biblioteca Escolar 2 | Empréstimo domiciliar, consulta ao catálogo on-line, reserva, renovação, pesquisa bibliográfica, orientação à pesquisa, impressão, bate-papo com autor, palestras, exposições. |
| Biblioteca Pública 1 | Empréstimo, renovação presencial e on-line, consulta ao catálogo on-line, Projetos Ciranda cirandinha, Bate-papo com autor, guarda-volumes, Projeto Tertúlia, Assinatura em braille, Serviços de informação utilitária, espaço de estudo, oferta do espaço (Café Inteligente, Banda de música, Grupo de meditação, Grupo de teatro, Grupo de capoeira). |
| Biblioteca Pública 2 | Empréstimo, consulta ao catálogo on-line, renovação on-line, visitas guiadas, consulta on-line acervo domínio público, cursos, palestras, clube do quadrinho, Projeto Preta e Poeta, exposições de artes visuais e literárias, oficinas, guarda-volumes. |
| Biblioteca Especializada 1 | Atendimento presencial e virtual, levantamento bibliográfico, normas; projetos em tramitação, levantamento estatístico de proposições, disseminação seletiva da informação, pesquisa prévia, espaço para estudo, acesso à rede sem fio para todos os usuários. |
| Biblioteca Especializada 2 | Atendimento presencial, por telefone e por e-mail. Empréstimo, renovação e reservas, o Workplace (divulgação e indicação de leitura), Na Estante (divulgação de periódicos), Em Destaque (aquisição de novos livros), Boletim de novas aquisições, Jornal Mural, envio de material por malote, Biblioteca em Movimento. disseminação seletiva da informação, o Clube do Livro. |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

As nomenclaturas dos serviços e produtos foram inseridas tal como as bibliotecárias mencionaram nas entrevistas, visto que o bibliotecário para sua atuação no setor de referência deve conhecer bem os produtos e serviços que a biblioteca oferece, bem como a biblioteca que ele atua. Sete bibliotecárias citaram os serviços considerados como básicos, que são os relacionados à circulação de matérias como o empréstimo, reserva e renovação e a consulta ao catálogo on-line. Apenas uma delas citou só o empréstimo, pois pelo fato de não ter catálogo on-line, os serviços são oferecidos presencialmente. O serviço de malote é oferecido em 3 bibliotecas para atender à demanda de empréstimo, que consiste no envio de material bibliográfico entre Campi ou unidade por meio de solicitações dos usuários. Serviços voltados à

⁴³ Informações sobre os serviços retirados do site da biblioteca.

capacitação e treinamento de usuário foram citados por B3 e B8, como acesso à base de dados, normalização de trabalhos técnico-científicos, mostrando-se uma característica que predomina mais nas bibliotecas universitárias. As visitas orientadas foram citadas por B3, B8 e B7 e as bibliotecas escolares oferece apenas a orientação à pesquisa escolar. Seis bibliotecas oferecem e disponibilizam seus espaços para atividades culturais, que trazem a comunidade para dentro da biblioteca, com temáticas diversas e de interesse local como palestras, exposições, contação de histórias, clube do livro, projetos da comunidade, entre outros.

Não é suficiente apenas a biblioteca ter uma infinidade de produtos e serviços se o usuário não sabe da existência deles. Conforme já mencionado, a maioria dos usuários não conhece tudo que a biblioteca tem a oferecer. Uma das funções do serviço de referência é a divulgação dos serviços que a biblioteca oferece, e assim foi questionado às bibliotecárias se a biblioteca faz a divulgação dos produtos e serviços que estão disponíveis aos seus usuários.

As bibliotecárias, em sua maioria, citaram a rede social para divulgar serviços como novas aquisições, divulgação de eventos, recados e como um espaço de interação com os usuários. A utilização das redes sociais representa uma forma poderosa de comunicação entre a biblioteca e os usuários, e permite a divulgação de atividades, serviços e recursos, podendo configurar um meio de acesso ao serviço de referência (MOTA, 2016).

A biblioteca tem o Facebook, temos mil e poucos seguidores, muitos pais de alunos são seguidores, nós fizemos o panfleto da biblioteca e nele tem o endereço para entrar. Todos os eventos que nós fazemos aqui nós tiramos fotos, registramos e colocamos no Facebook (B6).

É o que mais usamos, tanto o Face [Facebook] da rede, que você pode achar a gente lá, quanto no face do Terlúlia. O da Rede tem as nossas ações (B1).

Chama-se Workplace, onde eu criei uma comunidade da biblioteca e faço as divulgações lá, faço indicações de leitura, solicito para os colaboradores fazerem uma resenha do porque eles indicam aquele livro (B2).

Sobre divulgação de serviços, Oliveira (2002) acrescenta que a internet possibilita às bibliotecas várias ferramentas que podem ser utilizadas como marketing, podendo divulgar seus produtos e serviços; obter informações sobre seus usuários; desenvolver novos produtos e melhorar a interação entre biblioteca-usuário por meio de atendimento diferenciado.

Além do Facebook, outras formas de divulgação citadas foram os *sites* das instituições, algumas têm espaço neste e outras têm sites próprios da biblioteca. B2

discorre do quanto foi difícil para a biblioteca conseguir um espaço na intranet da instituição para a biblioteca fazer suas divulgações.

Nós conseguimos espaço no portal que não tinha e isso demorou mais de dois anos para conseguir esse espaço no Portal, uma página, depois eu consegui um espaço para a biblioteca divulgar na página principal (B2).

Então, assim, sempre temos algum evento [...] nós colocamos lá, nas informações no site da biblioteca sai sempre pontual algum evento que vai ter, algum treinamento, aí colocamos (B3).

Temos o Face [Facebook] da biblioteca e nós temos uma assessoria de comunicação e tudo aqui eles colocam no Face, divulgam os vídeos, o circuito liberdade e tem vários portais, e tem o site também da biblioteca [...] (B7).

Todas as bibliotecárias disseram que há uma divulgação constante e usam mais de uma ferramenta para isso: site, redes sociais, blogs e intranet, fôlderes. Porém, nas fontes de divulgações de acesso livre na internet, como sites e as redes sociais, não há muitas informações sobre os produtos e serviços da biblioteca. Observou-se que no Facebook, por exemplo, há mais divulgação de eventos e atividades do que sobre os serviços que a biblioteca oferece. As bibliotecas que têm sites próprios, as informações são mais completas. Apenas duas bibliotecas informaram o uso dos fôlderes para divulgação, Especializada 1⁴⁴ e Escolar 1, mas percebe-se uma mudança na maneira tradicional que eram no meio impresso, quadro de avisos etc., passando a inserir recursos tecnológicos com uso dos artefatos digitais tanto para a divulgação como para fazer serviços de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), comutação entre outros.

O DSI não é uma prática de todas as bibliotecárias, apenas B2 e B5 declararam ter esse serviço em suas bibliotecas, é um serviço conhecido por todas e não é por entenderem que o serviço não é importante que elas não os ofereçam, mas, talvez, por falta de tempo para planejar e colocá-lo em prática. B2 tem um serviço que ela considerou que é “similar” a um DSI, e ela identifica na indexação dos periódicos temas que são de interesse dos seus colaboradores e envia por e-mail, contudo não é um serviço estruturado e planejado, mas acontece na prática do dia a dia.

⁴⁴ A Biblioteca Especializada 1 apresentou dois fôlderes: um com informações sobre o que é o Serviço de Informação e Pesquisa, com informações sobre como usar o serviço, onde funciona e horário de funcionamento com todos as formas de contatos, telefone, e-mails, site. O outro é um fôlder comemorativo pelos 125 anos da biblioteca e com informações sobre o acervo, sobre os principais serviços e um pouco da história da biblioteca.

[Pesquisadora: Você tem os serviços DSI?]

B5: Sim, é um serviço também. Nós temos pela intranet eles cadastram o interesse deles e eles recebem diariamente de acordo com a entrada de materiais eles recebem.

A falta de tempo foi apontada por B6 para não efetivar o serviço de DSI em sua biblioteca.

Eu fiz um Serviço de Disseminação da Informação para os professores, só que eu não dei conta de manter, por exemplo, eu passei uma lista de interesses e as pessoas anotaram o que elas queriam saber e eu tirava a sexta-feira, que é o dia que nós temos para serviços internos, para pesquisar no acervo, pesquisar fora do acervo em site e mandar para as pessoas os interesses delas e comecei a fazer isso, mas não dei conta (B6).

As atividades de Disseminação Seletiva da Informação são grandemente aumentadas pelo uso de automação (FIGUEIREDO, 1992) e presume-se que sejam amplamente utilizadas pelas bibliotecas, de forma que a informação movimente e que os bibliotecários repensem suas atividades, seja por meio de cursos, seja por meio de canais de comunicação formais e informais. A renovação de conteúdos é um elemento importante para a criação de novos produtos e serviços de informação (CUNHA; EIRÃO, 2012).

6.5.2 Processo de referência

De acordo com Grogan (1995), o processo de referência revela, na sua totalidade, a atividade que envolve o usuário e durante o qual se executa o serviço de referência. Ao longo dos anos, novos serviços foram disponibilizados aos usuários com o uso de recursos da internet e várias ferramentas de recuperação da informação passaram a ser usadas no processo de referência.

Atualmente, como o processo de referência está acontecendo na prática profissional, esse é um questionamento da pesquisa, levando em consideração os três tipos apontados no referencial teórico: Serviço de Referência Tradicional; Serviço de Referência Educativo e Serviço de Referência Virtual.

As bibliotecárias alegaram que o serviço de referência é muito mais prático, que consideram mais a experiência do vivido do que, propriamente, os conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação. Mas a literatura estabelece alguns passos a serem seguidos no processo de referência (GROGAN, 1995; FIGUEIREDO, 1992; ROSTIROLLA, 2006; PINTRO, 2012) e B5 pontuou que o processo de referência

acontece em seu cotidiano, só que de maneira natural, sem preocupação em seguir o que a literatura diz.

Só que isso acontece mais de uma forma natural depois de um tempo que você está trabalhando com isso, então em alguns usuários você consegue verificar, mas você não precisa seguir todos os passos. Você não trabalha mais pensando nos passos, muita coisa acontece de forma natural mesmo, e para o usuário não precisa fazer a entrevista de referência (B5).

Com isso, observa-se que o processo de referência é mesmo natural, o que não quer dizer, necessariamente, que o bibliotecário deve seguir todos os passos definidos pela literatura, há vários fatores que influenciam no processo, como se observa nesta pesquisa: questões da biblioteca, do ambiente, do usuário, além do próprio conhecimento do bibliotecário a respeito do tema pesquisado. Assim, as etapas são consideradas um norteador para o atendimento aos usuários, que pode ser de forma completa ou seguir apenas algumas etapas.

6.5.3 Processo de Referência Tradicional (PTR)

O PRT se caracteriza pela interação face a face do bibliotecário com o usuário e nota-se que ainda é o processo mais presente nas bibliotecas. Ao longo das entrevistas, as bibliotecárias foram narrando casos de atendimento realizados e pela técnica de incidente crítico também foi possível analisar casos em que ocorreu o processo de referência, a maioria dos relatos foi conforme o processo tradicional, com a presença do usuário na biblioteca.

Em um dos relatos, da bibliotecária B5, percebemos que ainda há a fase em que o bibliotecário analisa com o usuário a natureza do seu problema. Mas algumas etapas preliminares à chegada à biblioteca, conforme estabelecido por Grogan (1995), etapas como problema e a necessidade de informação são etapas que nem sempre são internalizadas pelos usuários, assim, foi possível identificar os seis passos estabelecidos por Figueiredo (1992) como mais viáveis para análise dos dados, e tanto percebido nas falas dos bibliotecários como o que mais que aproxima na prática, pois a interação se dá no momento em que o usuário procura a biblioteca.

Apesar de não serem sempre seguida como etapas lineares ou na sequência dada, em alguns casos foi possível verificar o processo de referência e as fases de seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca,

a seleção da resposta e a renegociação que ocorre quando o usuário não está satisfeito com resposta.

Caso do Macaco Fotógrafo – Biblioteca Escolar 2

Seleção da mensagem:

Ele virou e falou assim: – Oh, [bibliotecária] você que é diretora da biblioteca. Da óptica dele era (risos). – Você tem o livro que fala do macaco fotógrafo. Nossa, que desafio! Como que eu vou conseguir esse livro... foi de forma natural, no recreio dele, ele deve ter oito anos de idade...

Negociação da questão:

E ele disse: – Mas você tem que conseguir isso.

– Mas eu tenho a vaca fotógrafa, não é o da vaca fotógrafa que você quer?

– Não, ele é um macaco fotógrafo.

– Mas o que mais? Quais são os personagens da história?

– Ah! Tem um pato também. Pato e o macaco fotógrafo.

– Mas tinha uma fada que era bruxa em uma bruxa que era fada, eu quero muito esse livro, e você tem que me ajudar.

– Você já viu esse livro na biblioteca, você se lembra da cor, da capa?

– Não, eu nunca vi aqui não.

– Onde que você tirou essa história?

– Está em nosso livro de português.

– Qual livro? É o que você usa na sala de aula?

Desenvolvimento de estratégia de busca:

“Então estava fácil, fui pensando onde achar... se era no catálogo, na estante logo”.

Busca:

Ai fomos lá buscar o livro e ele ficou olhando, eu brinquei muito com ele: vamos investigar, vamos procurar esse livro, eu puxava um era do primeiro ano, onde eu vou encontrar o do quarto ano, precisamos investigar isso, precisamos fechar esse mistério, aí ele disse: é esse livro. Achamos o livro onde ele viu o macaco fotógrafo, e buscando dentro do livro.

– Em qual unidade você está?

– Não sei em qual página, estava por aqui.

E fomos folheando o livro.

– O que você está estudando?

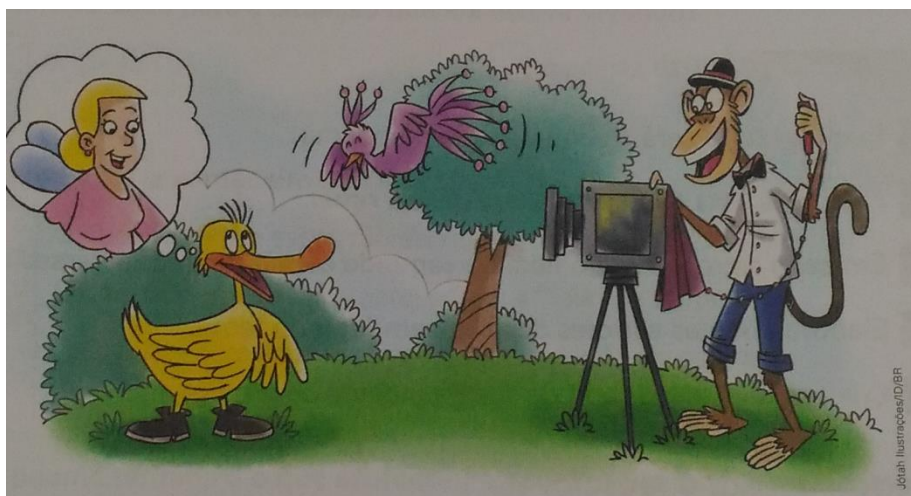
Aí eu fui verificar o que ele está estudando, fomos no sumário e mostrei para ele. Olha que fantástico que você vai fazendo, um monte de forma, uma ação rápida passamos por várias questões, entrevistas, para entender de onde que ele tirou esse macaco fotógrafo, pois se você soltar assim, a história de um macaco fotógrafo, não existe dentro da literatura infantil que é conhecida, é diferente você falar que quer o da Cinderela.

Seleção da Mensagem:

Dentro do livro achamos a história que era do livro *Pé de Pilão*,⁴⁵ do Mário Quintana. Porém ele se sentiu decepcionado, ficou insatisfeito, porque ele gostou mais do desenho [da ilustração] do livro de português⁴⁶ (FIG. 4) do que livro de literatura (FIG. 5), mas era o que ele estava procurando e levou para a sala de aula (B4).

Momento da entrevista, por volta 12h45min, o aluno veio à biblioteca devolver o livro e B4 perguntou se ele gostou de ter encontrado o livro e da leitura e ele respondeu que sim, e que a professora ficou feliz quando viu que ele havia procurado pela história na biblioteca. Para o fato de ele ter ficado insatisfeito com a ilustração, B4 explicou um pouco para ele que é a ilustração da obra, que é toda elaborada em conjunto com o autor e cada ilustrador tem a sua, visão e, assim, a mesma história pode ter ilustrações totalmente diferentes.

FIGURA 4 – Ilustração da história “Pé de Pilão” do livro didático de Português



Fonte: VASCONCELOS, 2008, p. 114.

Nota: Ilustrador: Jótah Ilustrações/ID/BR

⁴⁵ QUINTANA, Mario; Cárcamo. *Pé de pilão*. 8. ed. São Paulo: Ática, 2000.

⁴⁶ VASCONCELOS, Adson. *Aprender juntos português*. São Paulo: Edições SM, 2008. 4 v.

FIGURA 5 – Ilustração da história “Pé de Pilão” do livro de literatura



Fonte: QUINTANA. 2000.
Nota: Ilustrador: Cárcamo.

No exemplo do Macaco Fotógrafo, a bibliotecária deu a oportunidade para o usuário participar de todo o processo, principalmente na busca e na seleção da resposta e de verificar a pertinência da informação encontrada em relação à questão proposta, sendo possível ver, perceber uma emoção, uma frustração diante do resultado.

Assim como assinalou B5, quando diz que o processo de referência acontece de maneira natural, foi observado que na prática isso já é incorporado e que muitas vezes não há uma preocupação em buscar em todas as fontes, ou fazer uma avaliação ao final para saber se o resultado foi o esperado pelo usuário.

A entrevista de referência, realizada antes da busca pelo bibliotecário de referência, ajuda o usuário a chegar a uma compreensão de sua necessidade de acordo com o assunto de seu interesse, objetivo ou motivação (Figueiredo, 1992). B7 deu um exemplo de uma entrevista bem-sucedida em que ela pôde ajudar a usuário a delimitar seu tema de pesquisa. A usuária, aluna de graduação, procurou a biblioteca para pesquisar um assunto para elaborar a monografia dela. Ela procurou a biblioteca e disse que estava buscando por informações sobre máscaras e antropologias, contudo ela não sabia muito delimitar o tema de pesquisa e nem quais eram os objetivos dela, e ainda citou que a professora também não tinha entendido o que ela queria pesquisar. Então, a bibliotecária foi tentando, por meio da entrevista de referência, descobrir o que ela realmente queria pesquisar até o momento em que a usuária conseguiu chegar ao tema que ela queria: pesquisar sobre rituais na

antropologia. Segundo B7, a usuária se sentiu muito satisfeita, pois era exatamente aquilo que ela estava pensando, mas não conseguia expressar.

Ela deu um pulo e falou que era aquilo mesmo. Eles não sabem para onde ir e ela estava doida, pois estava acabando o prazo, porém nem a professora dela conseguiu ajudar ela, e se nem a professora consegue e eu [risos]... Mas foi e conseguiu achar os livros com os assuntos que ela queria (B7).

B2 observou no público que frequenta a biblioteca, cuja maioria, atualmente, é estudante de graduação e pós-graduação que alunos de escolas. Ela disse que poucos procuram a biblioteca para fazer as pesquisas escolares, contradizendo Almeida Júnior (2003) quando ele assevera que o grande público da biblioteca pública é proveniente das escolas dos ensinos fundamental e médio, que buscam na biblioteca pública informações para desenvolverem pesquisas escolares. Um dos motivos apontado por B7 é a facilidade no acesso à informação.

Mudou demais, antigamente vinha muitos alunos do Estadual Central, era cheio de meninos, que era a escola mais próxima, agora acabou, não tem mais essa pesquisa escolar, às vezes tem um TCC [...] mas não tem mais aquele menino do ensino médio que vem para fazer pesquisa. Muito raro isso acontecer. Vem muito pessoal dos primeiros anos da faculdade, que vem para aprofundar mais em algum assunto. Às vezes nunca viram filosofia do jeito que a faculdade mostra, aí quer pegar um pesador e quer ler com mais critérios [...]. Às vezes eles vêm muito em busca disso também, de encaminhamentos, de uma luz no final do túnel. Estudantes até que não, pois estudantes têm tudo, já esse dedinho aqui [fez um gesto de digitação no celular], e ele têm tudo na mão, eles têm o Google na mão, então ele não vem (B7).

Ao falar de processo de referência, as bibliotecárias apontaram que acontece pouco na prática, mas ao longo da entrevista citam vários exemplos, como o caso B1.

Olha, a referência da graduação, aquela lá que chegou com uma pergunta, vai ao sistema, essa é muito rara de acontecer, o que a gente tem mais aqui na biblioteca é uma pesquisa de segundo nível: eu não achei e vim aqui na biblioteca, eu não achei na internet e eu vim aqui (B1).

Mas o tempo todo usuários chegam com alguma questão, ainda mais pelo fato de a biblioteca de B1 não ter computadores para pesquisa ao catálogo, a biblioteca só disponibiliza um, mas nos dias de observação estavam desligados e os usuários vão direto ao atendente. B1 citou um caso recente de um usuário que foi à biblioteca procurar por um artista da cidade, e queria uma música desse artista que falava de

uma personagem tal, da própria cidade, ele sabia da existência da música, mas não a encontrava. A bibliotecária, conversando com ele descobriu mais informações sobre a personagem da música, quando foi lançado, e que o CD com a música era acompanhado de um livro sobre essa personagem que ele procurava. Os funcionários da biblioteca procuraram no acervo, no *clipping* de notícias sobre cidade que a biblioteca mantém e não encontraram nenhuma informação sobre a personagem e nem sobre a música. Então, a bibliotecária pediu ao usuário um tempo para pesquisar em outras unidades da rede. Um tempo depois, uma das funcionárias descobriu que ela tinha ganhado o livro há um tempo e dentro do livro tinha o CD. A bibliotecária entrou em contato com ele e segundo B2 ele ficou muito grato, pois ele estava trabalhando em um projeto e precisava exatamente daquela música para terminar de desenvolvê-lo.

Há a entrevista de referência, mas não há uma preocupação com o planejamento das ações para chegar à informação. Já na observação, notou-se que os usuários usam muito o setor de referência para resolver problemas de circulação, conforme já observado, sobre rotina, que há mais questões:

- Como eu faço para renovar meus livros?
- Eu estou com afastamento por causa de livro atrasado, você pode me liberar para fazer uma prova?
- Meu malote já chegou?
- Eu quero fazer o empréstimo de livro que está em outra biblioteca.
- Eu não consigo entrar no meu sistema, minha senha dá inválida.

Há alguns questionamentos para os quais não é necessário o atendimento pelo bibliotecário, outros funcionários da biblioteca estão aptos a solucioná-los.

Grogan (1995) dividiu as questões de referência que o usuário formula ao bibliotecário em diversos tipos e alguns deles foram detectados em nossa observação:

Consultas de caráter administrativo e de orientação espacial:

- Onde é o banheiro feminino?
- Como eu faço para acessar o wi-fi daqui?
- Onde há tomada para carregar o meu notebook?
- Posso usar a sala de estudo individual?

São questões rotineiras que necessitam simplesmente de conhecimento básico e genéricos sobre onde as coisas se encontram na biblioteca. As consultas sobre autor/título são as que mais sobressaíram.

Consulta sobre autor/título:

- Eu estou procurando o livro de Immanuel Kant, *Metafísica dos costumes*.
- Eu queria um livro que eu acho que se chama *Construção de conhecimento*, e eu acho que a autora é Laville.
- Onde está o livro a Bíblia do Enem?
- Eu quero o livro Uma dúzia de coisa (Mais duas dúzias de coisinhas à toa que deixam a gente feliz).
- Onde eu encontro *O segredo* ou *The secret* em inglês?

Esses tipos de questões foram detectados mais nas bibliotecas universitárias, que segundo Grogan (1995) são causados pela falta de familiaridade do usuário com a mecânica do uso da biblioteca para localizar um material. De acordo com B4, mesmo com terminais de consulta e com treinamentos, eles vão direto ao bibliotecário perguntar sobre o livro ou tema. Isso também foi notado na observação, os alunos das bibliotecas universitárias passam pelos computadores e vão direto perguntar ao bibliotecário ou ao atendente no balcão de empréstimo.

Nós temos terminais de consulta e eles preferem te pedirem para você fazer a eles sentarem e fazer, até brinco muito com ele... É engraçado, mas não, eu não sei fazer, mas entrar no Facebook, entrar no WhatsApp todo mundo domina, mas quando é sentar, fazer uma busca, uma pesquisa, isso me incomoda, me incomoda (B3).

Nas bibliotecas escolares, observou-se muito os alunos chegarem procurando por um livro, mas eles não sabem ao certo o nome, ou sabem informações incompletas e muitos ainda não sabem pesquisar no catálogo, como é o caso da aluna que chegou procurando o livro “Uma dúzia de coisa”. A bibliotecária perguntou-lhe para qual disciplina ou porque ela queria o livro, com as informações, a bibliotecária fez a busca no catálogo e não localizou nada, refez a busca usando algumas palavras-chave e chegou ao livro *Mais duas dúzias de coisinhas à toa que deixam a gente feliz*⁴⁷ e a aluna mostrou-se satisfeita e confirmou que aquele era mesmo o livro que ela estava procurando.

Consulta de localização de material

- Eu estou fazendo meu Trabalho de Conclusão de Curso e preciso de material sobre pedagogia empresarial.
- Eu estou procurando livros sobre eletrônica e eletrônica industrial.

⁴⁷ ROCHA, Ruth. *Mais duas dúzias de coisinhas à toa que deixam a gente feliz: à moda de Otávio Roth*. São Paulo: Salamandra, 2017. 28 p.

- Quero livro que falam sobre arquitetura.

Para as questões de localização de material, os usuários querem que o bibliotecário apresente uma série de materiais sobre o assunto desejado, e às vezes as questões demandam tempo do bibliotecário para delimitar o assunto, por exemplo, o usuário que chegou procurando por eletrônica e eletrônica industrial, e após uma conversa com a bibliotecária ele informou que trabalhava em uma oficina de automóveis e que precisava resolver um problema e que por isso foi à biblioteca procurar alguns livros sobre isso.

No PRT, observou-se que o tempo de interação com o usuário é muito curto, mesmo em questões que exigem um tempo de compreensão de estratégia de busca para localização do material, mas foram observados dois pontos considerados relevantes: primeiro a experiência do bibliotecário em conhecer bem o acervo, segundo a falta de paciência dos usuários, principalmente nas bibliotecas escolares e universitárias, que não aguardam o bibliotecário entender o que eles realmente querem, simplesmente querem respostas rápidas e que resolveram os problemas deles. B3 apontou a questão da falta de paciência dos alunos, “não sei se é por causa do tempo, que os alunos hoje em dia não têm muito tempo, tudo é para ontem, eles não têm essa paciência” tanto para o atendimento quanto para ler as informações da biblioteca sobre localização do acervo e as sinalizações. B2 também assinalou que os usuários têm preguiça de buscar no catálogo e já vão diretamente à bibliotecária ou ligam para ela saber se tem o material que eles querem.

Lembro até o título de um rapaz que nunca pegou livro aqui, é, ele chegou, e ele não chegou nem a pesquisar no software da biblioteca para saber... Porque as pessoas têm preguiça e elas pedem diretamente [...] Ele me pediu um livro muito recente e ele disse: – Você tem o livro de revolução de design? (B2).

De acordo com Moran (2007), a variedade de informação no primeiro momento fascina, mas também traz vários problemas como: o que acessar? Como avaliar? O que descartar? Essas facilidades de acesso costumam favorecer a preguiça do aluno, levando-o a buscar o resultado pronto, fácil e imediato.

6.5.4 Processo de Referência Educativa (PRE)

Se o usuário não consegue recuperar uma informação, ou não sabe fazer uso do catálogo da biblioteca, o desafio está em criar formas de instruções para que ele

desenvolva habilidades no processo de busca de informação e uso da informação, e também no uso das ferramentas que a biblioteca oferece.

O SRE visa desenvolver competências que incluem: saber reconhecer a necessidade da informação; localizar eficaz e eficientemente a informação; avaliar criticamente a informação; usar e comunicar a informação eficientemente; ser aprendiz independente; aprender ao longo da vida (FELÍCIO, 2014). Para Cavalcante e Bonalumi (2014, p. 96), o bibliotecário, por meio de ações voltadas à educação de usuário, pode exercer o seu papel educativo no “desenvolvimento de habilidades voltadas ao melhor aproveitamento das informações e por consequência contribuir à aprendizagem dos usuários da biblioteca escolar, por meio da educação de usuários”.

Os treinamentos foram citados como ações do Setor de Referência, mas não citaram como é o planejamento das etapas, que de acordo com Rostirolla (2006) são: Problema: (Identificação das necessidades de informação do usuário); Roteiro: (Seleção das fontes a serem acessadas e demonstradas e área de interesse do usuário ou grupo de usuário); Ensino-Aprendizagem: (Ensino sobre o acesso e uso das fontes e recursos de informação de interesse do usuário ou grupo de usuários) e o Feedback: (Momento em que bibliotecário e usuário ou grupo de usuários avaliam o ensino-aprendizagem).

Nas entrevistas, nenhuma das bibliotecárias mencionou que trabalha com PRE, todas as ações mencionadas de ensino-aprendizagem de educação de usuário foram citadas como parte dos serviços que a biblioteca oferece. “Mas como nós damos aquele treinamento [treinamento introdutório para os calouros], e sempre estamos tentando trabalhar a orientação e educação do usuário e a gente vem tentando” (B8).

O PRE envolve a função de educador do bibliotecário e de acordo com Rostirolla (2006) pode ser realizado tanto individualmente como em grupo, mas exige do bibliotecário a realização de várias etapas de um processo de referência. O PRE caracteriza-se pela orientação e capacitação de usuário no uso de fontes de informação ou área de interesse, e também pode ser oferecido a distância. A bibliotecária B3 citou alguns treinamentos realizados, como o uso de base de dados e curso de elaboração de trabalhos científicos, que são demandas dos alunos.

Os treinamentos para os usuários são visitas orientadas, e tem os treinamentos que não deixam de ser referência, que é normalização, que a gente tem essas bibliotecárias responsáveis por essa parte e de treinamentos em base de dados, todo mês temos treinamentos, é mensal, temos um calendário mensal. As meninas colocam no SGA o minicurso e eles se inscrevem e vêm fazer os cursos de normalização, todo mês, uma semana de treinamentos, de normalização e de trabalho científico e ABNT (B3).

Os treinamentos de acesso a bases de dados digitais foram citadas por B3 e B8, o mais comum é sobre o uso do Portal Periódicos Capes, também realizado no dia a dia, individualmente. A biblioteca de B3 tem um setor de base de dados responsável pelos treinamentos e uma bibliotecária pelo curso de elaboração de trabalhos científicos.

Aqui teve um aumento [no uso do Portal Capes], mas ainda eu acho é inexpressivo pelo número de alunos que temos aqui, o número de usuários inscritos são muitos, mas é aquele serviço diário, todo dia você tem que ensinar, chega aqui nós mostramos o Portal Capes que você pode estar usando e você seleciona o Cafe, [Instituição] e vai nesse processo todo para eles entendem como é que funciona (B3).

Então essa é uma parte da referência que a gente faz, a parte mais presencial, individual que seria orientação ao Portal da Capes, de uma normalização. De orientação ao acervo, a gente até que não tem tanto, no início do semestre temos demais, orientação no acervo e às vezes orientação no portal da Capes, mas como tem um Portal Capes [Setor exclusivo de treinamento do Portal Capes], a maioria vai para o setor de Portal Capes, mas dependendo, assim, as meninas não estão aí e a gente que orienta mesmo (B8).

Quando B3 fala que há treinamentos mensais sobre normalização de trabalhos acadêmicos, recorreu-se ao site da instituição para buscar por mais informação sobre esse treinamento, identificou-se o seguinte **Problema**: os alunos não sabem usar as normas e a biblioteca diz que a normalização e normatização dos trabalhos acadêmicos é uma das exigências para a qualificação nos cursos de graduação e pós-graduação. **Roteiro**: as fontes usadas são Normas Brasileiras (NBRs) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (NBRs 6028,⁴⁸ 2005; 14724,⁴⁹ 2011; 6027,⁵⁰ 2013; 10719,⁵¹ 2015, entre outras). **Ensino-Aprendizagem**: o treinamento aborda temas como normalização de referências, citações e notas e formatação de trabalhos acadêmicos. **Feedback**: a avaliação dos treinamentos, de acordo com B3, é realizada por meio de conversas, e-mail, e que muitos voltam vão ao setor de referência no dia a dia para sanar alguma dúvida que ficou dos treinamentos, mas não informou nenhum processo formal de avaliação.

⁴⁸ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6028*: informação e documentação – resumo – apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

⁴⁹ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14724*: informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação. 3. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

⁵⁰ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6027*: informação e documentação – sumário – apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

⁵¹ ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 10719*: apresentação de relatórios técnico-científicos. [Rio de Janeiro]: ABNT, 1989.

A bibliotecária B4, ao ser questionada sobre se ela faz orientação à pesquisa escolar, divagou e mostrou que pouco é feito e que caberia uma parceria maior com os professores.

Copiando e colando, Ah! Mais é rapidinho – Mas você tem consciência do que você está copiando? – Você leu? Então a gente vai dentro de um limite, mas eu não posso reprovar o trabalho deles, quem reprova é o professor, então é algo que a biblioteca tem que pensar junto com o professor, pois ele pode copiar e colar lá na casa dele, não necessariamente será aqui dentro (B4).

Ela citou um projeto que o colégio tem, que é de iniciação científica, onde ela faz treinamentos, pois projeto cobra dos alunos a escrita de projetos e eles procuram pela biblioteca para saber sobre pesquisas.

[...] um desses critérios é a elaboração de um projeto por escrito, aí nesse momento eles buscam a biblioteca à procura de referências. Os professores pedem e eu faço uma palestra sobre a história da escrita, sobre funcionamento de uma biblioteca. Sobre a pesquisa, a busca pela referência que ele precisa, o uso adequado da base de dados da biblioteca on-line (B4).

Para o desenvolvimento dessas competências, verificamos que ainda é necessário o planejamento para implementar ações mais efetivas e não ser somente ações pontuais e rotineiras. Sobre orientação ao usuário, B1 aponta que professores, alguns funcionários que trabalham na biblioteca ajudam nessa parte.

[...] quando é um aluno, ela [professora] abre a página, localiza para ele, ensina ele como que se faz uma pesquisa, e como faz uma... fala como tem que ter uma introdução, não só copiar, pois o nível tem caindo muito (B1).

Mas na própria fala já se verifica o “entregar” ao usuário a informação pronta, sem dar oportunidade de desenvolver a habilidade de pensar criticamente, de ensinar o usuário não somente a estrutura do trabalho, mas sim ensinar a avaliar a informação que chega até ele. A bibliotecária B6 também diz que faz a orientação de pesquisa escolar, porém não é o foco da biblioteca.

A gente orienta, nós temos um computador para o usuário, se ele precisar usar fontes digitais ele usa, mas a gente dá preferência para as fontes como as enciclopédias, livros didáticos e outros livros do tema que o menino procura. Nós orientamos mesmo como redigir, fazer referência, mas a questão, como nós temos muito foco na leitura e no letramento, por isso a gente trabalha muito com contação de história e com incentivo do menino para leitura (B6).

PRE é a forma de integrar a biblioteca no processo de ensino/aprendizagem, ensinar o usuário a utilizar os recursos e serviços da biblioteca. Entretanto, na prática, verificou-se que os serviços voltados a esse fim, quando a biblioteca oferece, são considerados de rotina, sem haver planejamentos das ações e poucas ações são desenvolvidas. O fato de as bibliotecárias não identificarem o PRE pode ser em função de as disciplinas sobre referência cursadas não darem ênfase ao SRE, mas, na literatura, há trabalhos publicados sobre essa temática que podem agregar valor às práticas dos bibliotecários.

6.5.5 Processo de Referência Virtual (PRV)

As bibliotecas estão expandindo seus serviços e usando recursos informacionais para além das paredes da biblioteca. O PRV na prática é como um prolongamento dos serviços de referência presencial, como aponta Accart (2012). Os serviços de referência virtual são muitas vezes acompanhados por interações telefônicas que funcionam como formas complementar à disposição do SRV. Canais de comunicação usados frequentemente na referência virtual incluem o chat, que permite trocas de mensagens via Web, videoconferências, e-mail, redes sociais, e outro que está surgindo é o Google, com chat, com voz e vídeo via e-mail, avaliações de espaços. Há diversos documentos que auxiliam a implementação de um SRV e apontam vantagens e desvantagens de ferramenta, como Rusa (2008a, 2008b), IFLA (2008), Accat (2012); Pessoa e Cunha (2007) e Mota (2016).

Quanto ao uso dessas ferramentas na referência virtual, as bibliotecárias mostraram que usam alguns desses recursos tecnológicos integrados ao modelo tradicional de referência, citando o uso de ferramentas como o telefone, correio eletrônico e redes sociais. “Então a gente atende muitas pessoas, e as demandas são diversas, a principal atividade é o atendimento, tanto por e-mail, por telefone, e pessoalmente” (B2).

B5 diz que, apesar de ter o atendimento presencial e a biblioteca ser aberta ao público externo, a maioria dos atendimentos são feitos pela plataforma virtual. Foi a única instituição que se observou um SRV consolidado na prática. “A gente faz o atendimento virtual, então a maioria, a maioria mesmo, não temos contato físico como os nossos usuários, então nosso atendimento em sua maioria é virtual” (B5).

O atendimento por telefone não faz parte do serviço de referência apenas para B6, mas se observou que esse recurso é mais usado pelos usuários para solicitar informação sobre serviços e espaço da biblioteca do que demanda de informação

propriamente dita, e conforme já citado, quando se tem o telefone como um recurso de comunicação na referência é indicado que tenha pessoas para o atendimento de forma a não prejudicar o atendimento do usuário que procurou a biblioteca presencialmente, tendo como vantagem a possibilidade de ter um acompanhamento e apoio, por exemplo, quando o usuário tem dificuldade de localizar uma informação na web. B5 percebe essa vantagem, pois ela atende muitas questões que chegam por telefone, e também para ligar para o usuário quando há a necessidade de complementar as informações que chegam via sistema eletrônico. Há uma recepção que faz a triagem das demandas que chegam por telefone e as encaminham aos bibliotecários.

Então nós temos uma recepção que faz essa triagem, se é presencial ela manda pra lá ou pra cá, pois tem bibliotecário de referência lá e aqui. A mesma coisa se ela recebe um telefonema para registrar a demanda, então ela precisa encaminhar a ligação para fazermos uma entrevista de referência pelo telefone. [...] igual eu te falei que a maioria das demandas são virtuais, pois chegam pelo sistema, é, eu preciso ligar, pois às vezes é um usuário do interior e faço ligação porque eu preciso esclarecer com o usuário o que ele quer [...]. Então nós temos essa liberdade para conversar com o usuário, mesmo quando ele não tiver presencial (B5).

Outro recurso citado foi o correio eletrônico (e-mail), também muito usado para atendimento administrativo da instituição, mas as bibliotecárias B1, B3, B7 e B8 relataram que são poucas as demandas por questões de referência e que os usuários solicitam poucas informações, assim como o telefone, que eles usam muito em relação aos serviços.

Por e-mail... não. Por e-mail... por e-mail... o que que acontece, eles têm muitas dúvidas quanto ao uso do sistema, do sistema Pergamum, então assim: como eu renovo; como eu acesso um e-book; como que eu faço um acesso a base de dados, isso a gente tem uma demanda (B3).

[...] Nós temos muitas questões do administrativo e recebemos e-mails marcando visitas, a gente marca visita por telefone [...]

Pesquisadora: Os usuários enviam questões de referência por e-mail?

É muito pouco. Antigamente tinha mais, agora a pessoa... por exemplo, no primeiro semestre nós recebemos só umas duas demandas. Geralmente são de pesquisadores, ele está na faculdade e a gente dá os links dos repositórios dele. Talvez a pessoa só queira saber se tem o livro, aí eu já vejo se tem, já mando o link do nosso site, e o Pergamum está on-line e às vezes eles não sabem pesquisar (B6).

Apenas B6 diz que o e-mail não é utilizado para questões da referência “utilizamos sim, mas para referência não” (B6). Já B4 diz que os alunos não usam “o professor sim, o aluno não muito. O aluno manda muito e-mail para imprimir o trabalho dele”. Realmente na observação verificou-se que os professores e a supervisão pedagógica usam muito e-mail, e os pais dos alunos usam tanto o e-mail quanto o telefone para solicitar informações sobre livros, devolução, acesso ao sistema de renovação on-line, entre outros.

No momento da observação, B2 ficou o tempo todo verificando a caixa de e-mail, porque, segundo ela, é necessário ficar com o e-mail aberto para que ela possa dar o retorno o mais rápido possível. B5 também atende demandas por e-mail, que em sua maioria chegam pelo sistema e a instituição tem vários canais que o usuário pode enviar a demanda, que podem ser demandas internas ou pelo canal no portal da Instituição onde o usuário tem acesso. Mas todas as respostas são realizadas por um único sistema.

O serviço de correio eletrônico tem a vantagem de o usuário poder solicitar a qualquer hora a informação e também de o usuário poder receber respostas mais completas, mas o tempo de respostas é crucial, pois caso o tempo de espera for excessiva, a resposta pode não mais atender à demanda do usuário ou deixá-lo frustrado. Apesar de B2 dizer que tem uma preocupação com o tempo de respostas dos e-mails, não é estabelecido um tempo de resposta. Como apontou B5, para as demandas internas eles têm estabelecido o prazo de 4 horas, e para demandas externas são 4 dias.

Todas têm prazo. Todo o tipo de demanda tem um prazo, se ela é interna a gente tem quatro horas para responder [...]. O usuário externo nós atendemos em dois dias, mas com a flexibilidade de trocar esse prazo se a gente perceber que não dá para fazer o atendimento. Se precisar, entrar em contato com o usuário e falamos que a demanda é mais complexa e vai precisar de mais tempo para atender (B5).

Rusa (2008b) defende o estabelecimento de parâmetros para o tempo de respostas necessário para a elaboração da resposta e o para o seu envio. Um exemplo que B2 deu de atendimento feito por telefone foi um cidadão que ligou solicitando informações sobre lei que dispõe sobre o pagamento do servidor público. A bibliotecária começou a conversar para saber mais sobre o que ele realmente queria, pois há muitas informações sobre o tema nas três esperas da federação. Depois de muita conversa, ela compreendeu que o que ele realmente queria era saber o porquê que ele era obrigado a receber o pagamento pelo Banco do Brasil. Ele queria receber

o pagamento direto do banco de sua escolha, sem ter que passar pelo Banco do Brasil. Depois da negociação, ela solicitou o um tempo para o envio da resposta à sua demanda.

A biblioteca recebe demandas e informações diversas pelo sistema de atendimento como: sugestões de compra de material, renovação de livro emprestado, reservas de material; consulta exemplar do acervo; solicitação de doação de material; solicitação de estágio na biblioteca; levantamento bibliográfico e as questões que demandam tempo para elaborar as respostas. Com os exemplos que a bibliotecária informou e com a observação, foi possível identificar as etapas do processo, conforme identificadas por Rostirola (2006) para o PRV assíncrono.

Problema ou questão de referência: sou da cidade de Escumilha,⁵² e pouco encontro informações sobre os políticos passados de minha cidade. Gostaria de saber se há dados sobre vereadores e prefeitos, de 1955 a 1970,⁵³ onde não encontro praticamente nada.

Negociação da Questão: quando a demanda necessitar de mais esclarecimentos, ou se é mais complexa, o bibliotecário liga para o usuário, nesse caso não houve necessidade.

Estratégias de Busca: a bibliotecária verifica, nas classificações que já possui, por exemplo, se é uma demanda de acervo, ou levantamento de dados etc. Verifica-se em documentos sobre as possíveis fontes onde localizar a informação. Faz-se a escolha das fontes, dependendo do assunto, várias bases são consultadas.

Resposta: a bibliotecária elabora as respostas obedecendo às normas da instituição, estabelecidas no Guia de Atendimento e Manual de Redação de e-mails institucionais, que apontam algumas regras como elaborar respostas objetivas, sem uso de vocabulário rebuscado. Isso se deve, segundo a bibliotecária, por não saber quem é o usuário que solicitou a informação. A resposta a essa demanda: “Em atenção à sua mensagem, informamos que não dispomos de dados sobre vereadores e prefeitos do período especificado em sua mensagem”. A bibliotecária não localizou informação sobre essa demanda nas bases de dadas, mas sugeriu ao cidadão entrar em contato com o Tribunal Regional Eleitoral com todos os contatos (telefone, fale conosco; e-mail) e com a Câmara Municipal da cidade de Escumilha.

Avaliação: ao final, junto com a resposta o usuário pode avaliar a questão recebida ou deixar um comentário. Caso a resposta não foi satisfatória, o usuário pode solicitar mais informações.

⁵² Nome de cidade fictício.

⁵³ Período de cidade fictício.

A Instituição tem uma política de confidencialidade, por isso a necessidade de ocultar o nome e a cidade do exemplo anterior. A entrevista de referência, tanto no virtual quanto presencial, deve seguir regras de sigilo dos dados pessoais e do conteúdo das pesquisas (ACCART, 2012). Também é “necessário que o pessoal da referência virtual esteja familiarizado com a legislação de informação pública e as leis do direito autoral” (PESSOA; CUNHA 2007, p. 77) e, assim, em sua política, devem estar claras as questões legais de privacidade dos dados e confidencialidade das informações (RUSA, 2008a; IFLA, 2008).

O Facebook foi citado pelas bibliotecárias como uma ferramenta, principalmente de divulgação, mas no caso de B2 mostrou-se uma ferramenta que possibilita que usuários os interajam, compartilhem e até criem conteúdos dentro o Workplace da biblioteca. B2 usa esse espaço como SRV, pois nele ela organiza, disponibiliza informação e, com seus colaboradores, com ela os chamam. Nesse espaço, o PRV também acontece, pois muitos usuários solicitam informações sobre o acervo, demanda de informação e muitas vezes a interação ocorre de forma síncrona. De acordo com Mota (2016, p. 194), o Facebook possibilita a “integração de um conjunto de funcionalidades de disseminação e partilha de informação e facilita a comunicação e a interação bilateral entre biblioteca e os seus utilizadores”, mas que em sua maioria as bibliotecas disponibilizam apenas um perfil e não páginas, o que limita a interação com o usuário.

Outra funcionalidade foi citada apenas por B1, que informou que ela visualiza os comentários no Google, que são exibidos ao lado da ficha no Google Maps, e na pesquisa no Google sobre a biblioteca. Observou-se, também, que a biblioteca de B2 também faz uso desse recurso para interagir e responder às avaliações e às questões de referência que os usuários deixam. Porém, nesse tipo de interação não há a garantia da confidencialidade das informações, uma vez que estão disponíveis na internet e qualquer pessoa tem acesso na página do buscador.

Enfim, o PRV é realizado por muitas bibliotecárias, e mais uma vez se observa que assim como PRE o PRV também não é visto como processo no qual tem de haver um planejamento de todas suas etapas e são ações rotineiras. As ferramentas mais usadas, predominantemente, é o correio eletrônico e o telefone, mas não são formalmente organizados como um serviço virtual. Apenas na biblioteca de B5 o SRV é visto como processo e há o planejamento para o serviço. Os resultados aproximaram dos apontados por Mota (2016) em sua pesquisa sobre bibliotecas públicas, ou seja, que não há o SRV e há um funcionamento incipiente na maioria dos casos. Verifica-se que onde há os serviços implementados em funcionamento, como é caso de B5, o retorno e satisfação dos usuários é altamente positivo. O PRV depende

de um bom serviço de referência, e para isso exige-se preparação para sua implementação na biblioteca, e documentos orientadores como as Diretrizes para implementar e manter serviços de referência virtual,⁵⁴ Rusa (2008), e as Diretrizes de Referência Digital, IFLA⁵⁵ (2008b).

6.5.6 Planejamento

Analisou-se o planejamento do Serviço de Referência ao longo das entrevistas, pois o planejamento é um dos fatores que influenciam diretamente no processo de referência, como a criação de políticas de atendimento, de treinamentos dos funcionários e dos usuários, elaboração de manuais, avaliação de serviços e programas, sobre o ambiente físico etc. O item avaliação já foi discutido e se constatou que não há um processo de avaliação formal no serviço de referência.

Política específica para o setor de referência pode agilizar o processo de referência em questões como manutenção de arquivos para questões respondidas e não respondidas. De acordo com Figueiredo (1992), deve-se fazer a manutenção permanente de um arquivo para questões não respondidas e antes de iniciar um novo atendimento deve-se recorrer a esses arquivos. Igualmente, deve haver uma política recomendando a manutenção de um arquivo permanente e que tenham a descrição da estratégia da busca realizada com o objetivo de fornecer respostas às questões difíceis e, da mesma forma, solicitar que esse arquivo seja consultado antes do início à busca para questões que demandam esforço prolongado.

Para a elaboração de uma política de referência virtual há algumas recomendações internacionais, com as Diretrizes da Rusa/ALA para o serviço de referência, que, segundo Mota (2012, p. 80), apresentam aspectos nucleares na organização de um serviço de referência passíveis de serem adaptados a diferentes tipologias de bibliotecas, independentemente do tipo de usuários, da política institucional e dos recursos destas, podendo-se organizar, de uma forma muito geral, nos seguintes pontos:

- Desenvolvimento de políticas do serviço;
- Definição de procedimentos de funcionamento;
- Definição dos recursos humanos e da sua formação;
- Infraestruturas adequadas;
- Recursos tecnológicos;

⁵⁴ Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.

⁵⁵ IFLA Digital Reference Guidelines.

- Recursos documentais;
- Marketing;
- Avaliação.

Apesar de se mostrar importante, em nenhuma biblioteca há uma política de referência formalizada. Mostra-se, novamente, que a prática do serviço de referência se pauta mais na experiência e nas ações do cotidiano, portanto não é necessário formalizar uma política, como os outros setores, por exemplo, de catalogação, que tem política de desenvolvimento de coleção, que inclui a seleção, aquisição, avaliação e desbastamentos de materiais.

Pesquisadora: Você tem política para o setor de referência?

B1: Escrita não, a única tem de escrita só as recomendações de descartes, de livros didáticos, mas de referências... (B1).

Acho que temos a política... Temos o regulamento da biblioteca, mas uma política específica para referência não temos não. Tem uma política para desenvolvimento do acervo, que de tempo em tempo a gente dá uma atualizada (B3).

Não. Nós não temos um documento, porque quem faz referência sou eu, então a política está na minha cabeça [risos]. Nós não temos um documento, isso é um problema mesmo, tinha que ter, porque eu não estou aqui 100% das vezes (B6).

Não temos uma política, nós temos política de acervo. Nós temos os manuais de atendimento, temos o manual específico para o bibliotecário e tem um manual para o estagiário, tem um manual para o recepcionista (B5).

Ao falar que o setor não tem uma política, B5 mostra-se ciente da importância do documento para formalizar todas as diretrizes e normas, assim, o bibliotecário que assumir o setor poderá garantir a continuidade dos serviços de forma eficaz nos padrões adotados pela unidade. A bibliotecária B5 diz não ter a política, mas apresentou vários documentos da Instituição, que poderiam fazer parte de uma política específica, por exemplo, o Guia de Excelência em Atendimento,, que estabelece orientações para um atendimento padrão de qualidade para a Instituição como um todo. Um dos tópicos é conduta para um atendimento de qualidade, mostrando que há posturas necessárias para que a Instituição tenha um padrão ao atender, por exemplo, ser cuidadoso no modo de falar, procurar escutar com atenção a pergunta/solicitação, acolher críticas, proposições e sugestões entre outros, muitos atendimentos, mas um só padrão. Outra orientação é quanto ao atendimento telefônico, o tom, o volume e o ritmo das palavras são fundamentais para um bom atendimento, e para o atendimento via e-mail a orientações para os prazos de respostas, tipos de solicitações de acordo com sua natureza, e o tipo de conteúdo para que as demandas sejam tipificadas de

acordo as opções estabelecidas e para a redação dos e-mails há a um manual separado que fornece mais informações. Há orientação também sobre lidar com falhas no atendimento, pois nem sempre as coisas saem conforme o padrão estabelecido e para isso deve-se ouvir o ocorrido e demonstrar empatia, pedir desculpas e apresentar soluções, dando opções de escolhas e reparar o problema.

O guia apresenta, também, ferramentas para um atendimento de qualidade, pois o atendimento não pode ser fruto de improviso, mas sim de processos bem definidos:

- Script de atendimento (passo a passo detalhado de cada serviço);
- Bloco de recados (evitar que informação se perca);
- Definição de fluxos e prazos para as demandas frequentes, simples e complexas (para que o atendente possa dar informação com segurança, os dados e prazos);
- Divulgação dos serviços prestados e os respectivos prazos; protocolo de atendimento (prova material do atendimento);
- Sinalização (ajudar a localização no atendimento);
- Formas de avaliações (sistema de avaliação manual ou eletrônico).

Como o guia já apresenta uma boa base para o atendimento ao usuário e a biblioteca faz uso e segue essas orientações estabelecidas, e como há formalizado o prazo de respostas, os protocolos de atendimento, que perpassam pelos atendimentos, presencial, por telefone, por e-mail (serviço de referência presencial e virtual), assim a biblioteca não vê que é necessário o estabelecimento de uma política para setor de referência.

A bibliotecária B2 não vê a obrigação do estabelecimento da política por considerar que o perfil da sua biblioteca, especializada, é mais dinâmico e ela está sempre inovando em serviços e novas formas de atender os usuários, e a política poderá limitar suas ações.

É... Política... Até pelo nosso perfil, entendeu? Aqui está sempre mudando, está sempre criando, e aqui, querendo ou não, são poucos funcionários, então, assim... É bem... É porque não é uma coisa engessada, nós estamos sempre criando e inovando. É a realidade, é diferente de uma biblioteca universitária, por isso não houve necessidade de ter essa política específica (B2).

Assim como B2, as demais bibliotecárias informaram que não têm políticas de referência em suas bibliotecas. Ao serem questionadas sobre a manutenção de questões de referências, não respondidas ou questões difíceis, apenas duas informaram que mantêm umas questões de referência. B5, por usar um programa no

qual ficam registradas todas as questões e suas respostas, e quando o atendimento é realizado por telefone, ou presencial, disse que eles incluem no sistema para ficar registrado e quando chega uma nova demanda os bibliotecários fazem a busca para verificar-se já foi respondido algo similar e não perdem tempo em localizar resposta de uma questão que já pode ter sido respondida, também para analisarem a estratégia de busca que a bibliotecária que fez o atendimento fez para responder à questão.

A gente tem um controle das respostas que são enviadas, tanto presencial, pois se for presencial nós registramos o que foi respondido, e se foi respondido por e-mail nós também temos um controle aqui, então se seu chego de manhã eu não trabalhei à tarde, eu vejo tudo que foi respondido à tarde, para eu saber o que está acontecendo no meu setor, que tipo de pesquisa aconteceu, por que se tiver uma pesquisa parecida eu atino, olha nós já respondemos isso aqui e eu vou ver o que que já aconteceu, aí nós discutimos entre nós bibliotecárias: quando você fez esse atendimento, como que é você fez esse levantamento, e essa expressão de busca? (B5).

No caso de B7, o arquivo é feito, mas com o propósito de gerar estatística. Todos os funcionários do setor de referência ficam com uma folha que informa data, assunto pesquisado e se foi atendido ou não. De acordo com a bibliotecária, no setor de referência não é possível contabilizar os serviços, não é possível tirar um relatório no sistema do que se foi feito no dia, como no caso de um catalogador, daí a necessidade de se criar um mecanismo para contabilizar os atendimentos realizados. Além disso, o documento também é utilizado para verificar o que os usuários estão demandado para pleitear compras de materiais.

Pesquisadora: Vocês mantêm um arquivo com as questões de referência que chegam?

B2: Mantemos, no final do mês as meninas me entregam tudo, por exemplo, hoje... quais os assuntos que foram demandados, foi atendido: ok. A não, o livro ultrapassado para gente poder saber o que a gente pode comprar. [...] então eu vou vendo o que está aqui para procurar aquele assunto para poder fazer compra, pois o nosso trabalho é difícil, pois lá no empréstimo sai os relatórios de empréstimo da literatura, e no serviço de referência não sai relatório e se atendeu ou não, você não vai saber.

Além da quantidade de atendimento, há o levantamento da quantidade de pessoas que entrou no setor de referência, de assinaturas no livro de exposições, das atividades realizadas “acho que é bom para ver o que aconteceu, porque de repente no cotidiano, no dia a dia, você não vê quantas pessoas vieram, o que está acontecendo” (B5), e ao final do mês eles entregam à diretoria da biblioteca estatística

para mostrar os serviços realizados, “é número, mas é o que o [Instituição] precisa, a gente pensar que só falar só, não adianta” (B5).

No processo de avaliação, Almeida (2005, p. 18) considera que “mensuração é o processo de atribuir números para descrever ou representar algum objetivo ou fenômeno de modo padronizado podendo levar à avaliação”. Mas as estatísticas devem fazer parte de um planejamento para tomadas de decisões fundamentadas, pois em geral as estatísticas “não passam de simples contagem de ocorrências ou materiais apenas para prestar contas ou ‘mostrar serviços’ aos seus superiores” (ALMEIDA, 2005, p. 16).

No geral, observou-se que a política de referência é um documento que não faz falta na prática do bibliotecário, pois tudo é resolvido com simples ações, não havendo nenhuma sistematização destas. Contudo, ao mesmo tempo que elas dizem que não precisam, as falas apontam que há questões nas quais elas sentem necessidade de uma padronização, ou de um planejamento, como no caso de B7.

Vou te falar que eu não sinto falta [política de referência]. Pra mim não, mas deveria ter, por exemplo, determinada obras a gente não libera o empréstimo, então quem tá ali, pois eu não faço referência sozinha, tem a [funcionária] que faz referência, a [funcionária] de manhã, mas tem coisas que ela tem que me perguntar, porque nem tudo... Entendeu? (B7).

A bibliotecária B3 citou que não faz nenhum tipo de planejamento para o setor de referência e nem tem arquivado, as questões e as ações são pensadas à medida que elas vão surgindo. “Na medida em que vai aparecendo as demandas, a gente vai respondendo, mas não temos nenhum controle não. Num fazemos nenhum controle, nem estatísticas, quantidade de e-mails respondidos” (B3).

Na realização de planejamentos, avaliações formais do setor de referência não é uma prática constante nas unidades de informação observadas e, de acordo com Figueiredo (1992), a responsabilidade por tais ações não é somente dos bibliotecários de referência, mas, também, das chefias/direção, pois cabe a elas facilitar a execução das atividades do setor, e uma delas é o estabelecimento da política para o setor de referência, passando pelas linhas de atuação até a elaboração de manuais de instrução. Outro fator importante que Figueiredo (1992) aponta e que deve estar na política é o estabelecimento de programas de treinamentos, que também são competências e responsabilidade da chefia/direção da biblioteca.

Afinal, o planejamento das atividades e ações para o setor de referência se mostram, ainda que a teoria não seja aplicada na prática. As bibliotecas não exercem a função de planejar, mas não por considerar que não tem importância, e sim por

achar que tudo já está sobre controle. Onde se tem uma política mesmo que geral, como o caso da Biblioteca Especializada 2, que segue uma política de excelência ao atendimento da instituição e já se nota pontos positivos nas ações da biblioteca, como padronização do atendimento, a questão dos formulários de avaliação que incentiva o funcionário a sempre fazer um bom trabalho.

6.6 O processo de referência e a prática profissional

Nesta seção, buscou-se fazer um resumo dos principais resultados a partir das experiências profissionais das bibliotecárias, extraímos questões sobre o ambiente das bibliotecas, suas trajetórias profissionais, suas práticas cotidianas, sobre suas percepções acerca do usuário, principalmente sobre as suas ações no serviço de referência, para levar ao entendimento de como o processo de referência acontece na prática.

6.6.1 Relações do ambiente com o processo de referência

A biblioteca deve ter um espaço acessível, fácil circulação, ser um ambiente confortável, bem iluminado, de forma a garantir o bem-estar do usuário. Nesse quesito, observou-se que os ambientes, no contexto de cada biblioteca, mostraram-se agradáveis, com boa iluminação (artificial e natural), algumas com serviços que levam o usuário a permanecer mais tempo, como o acesso à internet, banheiros dentro ou próximos à biblioteca, bebedouros, e a manutenção de ambientes limpos. Tudo isso são itens a serem considerados pela referência, tanto pensando no bem-estar do usuário quanto também nos funcionários que ali trabalham. Apesar de os ambientes serem considerados bons para os usuários, foi possível perceber alguns negativos, como o fato de alguns prédios serem adaptados, usaram estruturas já existentes, e em função dessa adaptação se verificou uma série de problemas, como a questão da infraestrutura, nas instalações elétricas, infiltrações, entre outros. Para as bibliotecárias, os ambientes de suas bibliotecas são agradáveis, consideram que oferecem uma boa estrutura para os usuários, apesar de algumas almejem espaços maiores, mobiliários novos e recursos tecnológicos.

Assim, para o funcionário realizar um bom atendimento, ele deve sentir-se bem no ambiente que trabalha. Além disso, a biblioteca deve oferecer um ambiente agradável e bem planejado ao usuário, seja para aquele que busca por uma informação, seja para aquele que passa horas na biblioteca.

6.6.2 Relações da trajetória profissional com o processo de referência

As bibliotecárias informaram que se consideram atualizadas e que estão sempre buscando se qualificar, seis delas têm pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado). Duas não investiram em pós-graduação por não sentirem necessidade para sua prática, mas que no dia a dia estão sempre buscando se capacitar. Entretanto, o que se observou é que muitas das formas de capacitações citadas são oferecidas pelas próprias instituições, participam de treinamentos, cursos e eventos que, muitas vezes, não têm uma relação direta com a biblioteca, e algumas sentem falta de capacitações voltadas para questões práticas da biblioteca.

Já a graduação, na prática cotidiana do bibliotecário de referência, mostrou pouca influência. Apesar de o curso de biblioteconomia da ECI/UFMG, onde todas as bibliotecárias se graduaram, ter oferecido disciplinas voltadas ao serviço de referência, as bibliotecárias se guiam pelas experiências, pela prática diária. Elas se lembraram de poucas ou de nenhuma disciplina cursada ao longo da graduação sobre referência, contudo, isso não nos leva à conclusão de que elas não foram importantes. Pode haver outros fatores que tenham influência nessas poucas lembranças, mas que nesta pesquisa não foram aprofundados. Os estágios mostraram assumir um papel de destaque na formação profissional, apontado como base das articulações das competências profissionais e pessoais. Todas as bibliotecárias se consideram satisfeitas com a profissão de bibliotecária e, principalmente, com a atuação trabalhando no setor referência e com seu ambiente de trabalho. Apesar da pouca influência na graduação, houve apenas um apontamento da necessidade de disciplinas voltadas para questões humanas como uma maneira de melhorar a graduação.

A trajetória profissional mostrou ter forte relação com o processo de referência, as experiências profissionais, os estágios, a busca por qualificação e capacitação que dão suporte para a prática e para as ações nos PRT, PRE e PRV.

6.6.3 Relações das práticas da vida cotidiana com o processo de referência

O cotidiano das bibliotecárias é marcado pela busca, uso e compartilhamento de informação como forma de se manterem informadas, uma vez que muitas delas não participam de grandes eventos da área, mas estão sempre compartilhando

informações com colegas de trabalho e com bibliotecários de outras instituições e também com outros profissionais de outras áreas, como pedagogos, professores, arquivistas, historiadores, artistas, entre outros. O compartilhamento e busca de informação é obtido por diferentes fontes de comunicação, como o uso do Facebook, grupos de WhatsApp, listas de discussões, e-mail etc., onde são discutidos problemas relacionados a atividades diárias do setor de referência e questões rotineiras da instituição, como questões de empréstimos, uma questão que referência não soluciona, novas portarias do Ministério da Educação, substituições de funcionários etc. Assim, o profissional para realizar um atendimento de excelência deve sempre buscar pela educação formal, uma educação continuada, tanto para ele ter domínio sobre as ferramentas que o auxiliaram na otimização do seu trabalho quanto para atualização do conhecimento que diz respeito ao conteúdo de seu trabalho.

Quanto às tarefas diárias, todas trabalham com referência, mas as bibliotecárias B1, B2, B4 e B6 compartilham o atendimento com as atividades do processamento técnico, como a catalogação, classificação e indexação. Quatro bibliotecas têm um setor de referência, mas se observou que não têm um bibliotecário específico para referência, ou um setor, e que os bibliotecários que acumulam funções têm um esforço maior para que o atendimento ao usuário não seja prejudicado.

No cotidiano também há problemas ou desafios, como a questão financeira, para umas o problema é como gastar o recurso financeiro, para outras é a falta dele; os adolescentes que já nasceram na era digital; as TICs sendo um desafio para os bibliotecários acompanharem a evolução; a comunicação, desafios que são vencidos com busca de informações, pelo aprendizado, pela capacitação e também com parcerias com a comunidade, com outros setores da instituição. Apesar de não terem planos de ação formalizados, todas mostram ter habilidade e estratégias para as adversidades que surgem no dia a dia, o que para umas é um problema, para outras não.

Dessa forma, ações cotidianas são marcadas por ações que se dão na rotina. Entretanto, o setor de referência se mostrou muito dinâmico, cada atendimento é único. A individualidade de cada participante se mostra importante, cada um com seu estoque de conhecimento e experiência, contudo, isso também evidenciou a falta de padronização e embasamento teórico para realizar as atividades da referência, uma vez que se trata de profissionais graduados que devem aplicar a teoria à prática cotidiana.

6.6.4 Relações das percepções do bibliotecário acerca do usuário com o processo de referência

Quando questionadas sobre a visão delas a respeito do usuário, quem são eles, como eles usam o espaço? Todas as bibliotecárias foram bem enfáticas em suas repostas, demonstrando conhecimento de quem usa, como usa a biblioteca, evidenciando que todo conhecimento advém da prática, dos anos de atuação no setor de referência ou no atendimento. Somente a Biblioteca Especializada 2 não atende o usuário externo, as Públicas já fazem, pela sua natureza, a Escolar 2 e as Bibliotecas Universitárias 1 e 2 disponibilizam espaço para estudo e consulta no local do acervo. A Biblioteca Escolar 1 atende a comunidade externa e realiza o empréstimo domiciliar.

Na questão sobre o uso da biblioteca, as bibliotecárias citaram os empréstimos, empréstimo entre bibliotecas, renovação, reservas (serviços que podem ser verificados por meio de estatísticas dos sistemas de gerenciamento dos acervos) e também pelas observações diárias. O uso do espaço foi citado por todas as bibliotecárias, o uso e espaço para estudo, para os projetos que a biblioteca realiza ou para o uso da comunidade. A biblioteca especializada possui um espaço mais limitado, mas mesmo assim os usuários vão ver as novas aquisições, os periódicos e ler o jornal.

Assim, a teoria é pouco aplicada à prática, não há estudos de usuários formais e permanece a fala que eles já são conhecidos e não há necessidade de fazer um estudo para chegar a informações que elas já possuem. Mas para se ter êxito maior no processo de referência é necessário conhecer o perfil do usuário, identificar suas necessidades e também para avaliar se a biblioteca está preparada para atendê-lo. Se a maior parte do conhecimento dos bibliotecários de referência é construída por meio da prática, isso pode levar a pensar que o campo teórico da área está fornecendo pouco material. Contudo, observou-se que não há um esforço das bibliotecárias em procurar na literatura base para suas ações cotidianas.

6.6.5 Relações entre o serviço de referência com o processo de referência

O serviço de referência é a assistência prestada ao usuário e tem como objetivo atender prontamente solicitações que podem ir além da coleção da biblioteca. O processo de referência é a atividade que envolve o usuário no processo de busca de informação. Quando as bibliotecárias foram questionadas sobre o setor de referência, todas mostraram que sabem da importância do setor, que além dos serviços que a biblioteca oferece deve-se ter um atendimento de excelência.

Lembrando-se das etapas do PRT de Grogan (1995) e Figueiredo (1992), notou-se, pelas falas e pelas observações realizadas, que não percorrem todas as etapas propostas. Conforme se observou, o processo não é linear, e às vezes as etapas se fundem e são realizadas de maneira espontânea, principalmente em três etapas, uma entrevista, muita das vezes rápida, busca nas bases (muitas vezes a bibliotecária já vai direto às estantes e localiza o material), e o fornecimento do material.

O processo que se predomina nas bibliotecas é o tradicional, ainda é forte a questão de se ter o usuário na biblioteca para realizar o atendimento e, mesmo assim, as interações são rápidas e os usuários não dispõem de mais interesses para uma maior interação com o processo. Nas bibliotecas públicas, notou-se uma maior paciência do usuário na interação com o bibliotecário. Contudo, observou-se que a informação tem que ser exata e os materiais têm que estar abertos na página certa. Apenas os usuários assíduos já têm certa independência na busca e uso da informação nessas bibliotecas.

Outro fato que se observou foi que as fontes de informações mais usadas no processo de referência foram as impressas, mas nas entrevistas algumas bibliotecárias disseram que usam outras fontes e em algumas bibliotecas há assinaturas de base de dados, e outras acessam bases governamentais; bases de acesso livre; bibliotecas digitais e bases de dados internas. O setor de referência que mais exige o uso de bases de dados digitais é o da participante B5, pois o processo de referência predominante em sua biblioteca é PRV.

O PRE é pouco realizado nas bibliotecas. Os serviços oferecidos voltados à orientação e capacitação do usuário no acesso e uso das fontes foram citados apenas por B3 e B8, mostrando que são ações mais voltadas para as bibliotecas universitárias. Outros serviços citados foram visita guiada e orientação à pesquisa. Os serviços oferecidos foram considerados pelas bibliotecárias apenas como serviços do setor de referência, nenhuma delas mencionou com SRE. Apesar de alguns serviços terem calendários e programações, não há uma visão de processo, nem das etapas apresentadas por Rostirolla (2006) e Pinto (2017).

O serviço de referência virtual ainda é muito incipiente, em apenas uma biblioteca já o tem instituído e o PRV é realizado. O telefone e o e-mail foram os recursos mais citados pelas bibliotecárias, porém elas informaram que esses recursos são usados mais para questões sobre circulação de material do que questões de referência, e também para assuntos administrativos. A biblioteca da participante B5 tem o atendimento presencial e virtual, predominando o virtual. Foi possível verificar na prática o PRV e as etapas estabelecidas por Rostirolla (2006) e Pinto (2012).

A visão de que a referência se dá no cotidiano, da interação com o usuário, reflete no planejamento das atividades para o setor como falta de políticas. Apenas uma biblioteca mostrou seguir um documento da instituição para o atendimento ao usuário. Na prática, muitas delas disseram não sentir necessidade de políticas formalizadas, uma vez que já conhecem bem os procedimentos da biblioteca.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se nesta pesquisa compreender como o processo de referência acontece na prática profissional e considera-se que os objetivos propostos foram alcançados de modo satisfatório. Com respaldo na fenomenologia de Edmund Husserl foi possível alcançá-los pelo fato de o método reconhecer a experiência de vida dos indivíduos e considerar o contexto deles, o que também facilitou analisar as práticas informacionais dos bibliotecários em suas atividades de trabalho.

Constatou-se que as práticas informacionais dos bibliotecários de referência são pautadas, principalmente, nos aspectos contextuais em que cada um está inserido; que o processo de referência sofre influência de fatores diversos, pois, ao considerar o bibliotecário um ser social, verifica-se que ele e o ser social são considerados interdependentes, é um indivíduo que tem um passado com uma historicidade de vida, que dialoga com outros profissionais, e tudo isso influencia suas ações na prática profissional diária. As atividades no setor de referência estão pautadas no processo de interação que envolve o bibliotecário, o usuário e a biblioteca. Como pontua a fenomenologia, o bibliotecário influencia o processo de referência e também é influenciado por ele, pois todo o processo sofre influência do ser social que o conduz, da bagagem que ele carrega, das experiências de vida, do seu perfil, sendo sempre um processo em construção. Ou seja, na prática, o processo de referência ocorre de acordo com o perfil do usuário, o tipo de necessidade de informação, a estrutura e o ambiente da biblioteca, o acervo da biblioteca e também o perfil do bibliotecário de referência e sua bagagem de conhecimentos técnicos e práticas.

O curso de biblioteconomia e as disciplinas voltadas ao serviço de referências mostraram ter pouca influência na prática dos bibliotecários, mas, mesmo as bibliotecárias apontando que aplicam pouco os conhecimentos da graduação, é notável a diferença de um atendimento na referência realizado por um bibliotecário e por outro funcionário, assim como a diferença no atendimento a um usuário por um bibliotecário, quando se observam as teorias embutidas. Diferentemente de outras áreas, como a catalogação, em que há códigos, manuais, tesouros, cabeçalhos de assuntos, que são seguidos, a referência mostra-se pautada pelo perfil do profissional, pela experiência anterior, mais do que pela teoria. Assim, a formação acadêmica deve se refletir mais na realidade de suas práticas, buscar as particularidades de cada usuário, os que têm experiência da prática e buscam formação, e os que têm a teoria

e buscam completá-la na prática – e, neste ponto, mostra-se a importância dos estágios na carreira profissional.

A prática é pautada em hábitos rotineiros do cotidiano, sem planejamentos sistemáticos refletidos na falta de estudos de usuários, por entenderem que há outras formas de apreensão de informação acerca do usuário, que são consideradas mais pertinentes. Dessa forma, devem ser pensadas ações para que os estudos de usuários passem a fazer parte da prática profissional de forma efetiva e tenham significado para o profissional que atua em uma biblioteca. O conhecimento acerca dos usuários de sua da comunidade deve ser adsorvido, de alguma forma, pelos estudos de usuário. Pois, assim, vão continuar as pesquisas, como há várias, detectando que os bibliotecários não fazem estudos de usuários, como está na teoria, e continuarão, em sua prática cotidiana, não realizando. A parte da observação, de vivenciar o cotidiano em cada biblioteca possibilitou perceber que há outras formas, consideradas informais, que para eles são suficientes, mas seria mais proveitoso se fossem realizadas, de forma sistemática e planejada.

A observação também propiciou chegar ao que se considera a palavra-chave neste trabalho para compreender o serviço de referência: o contexto “considerado como um elemento constitutivo das ações dos sujeitos” (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017, p. 39). Cada bibliotecário desenvolve suas atividades e ações de acordo com seus ambientes, dos elementos físicos, situacionais, das suas comunidades e até mesmo de acordo com os problemas/desafios que surgem, um exemplo disso foi na biblioteca especializada 2, que tem um projeto de leitura do qual toda a empresa participa, ou seja, uma situação levou a bibliotecária a buscar novos caminhos para a biblioteca na Instituição. Quando Lankes (2016) aponta que a comunidade deve ser um lugar melhor por ter bibliotecas, onde bibliotecas e bibliotecários devem agregar valor à comunidade – agregar valor no sentido de mudar alguma coisa, de ajudar a comunidade em um contínuo processo de mudança. A todo momento bibliotecas são fechadas, orçamentos são reduzidos, empresas encerram as atividades de suas bibliotecas e, assim, o bibliotecário deve buscar inovar e procurar novos espaços para melhorar o uso e a visibilidade da biblioteca. Mas não são apenas bibliotecas ruins que são fechadas, bibliotecas boas também, a diferença é que “a biblioteca que busca servir sua comunidade é boa, e a biblioteca que busca inspirar sua comunidade a ser cada vez melhor é excelente” (LANKES, 2016, p. 168).

Observou-se que várias ações e serviços são desenvolvidos, contudo, quantidade de serviço não mede a qualidade, ou se está atendendo às necessidades e demandas dos usuários, e muito menos se a biblioteca é muito frequentada. Para Lankes (1996), um serviço oferecido requer saber qual o impacto e resultado dele em

sua comunidade. Será que é preciso muito uso ou se apenas um usuário fazer uso já justifica?, Um exemplo foi observado no serviço de assinatura a tinta que a biblioteca pública 1 oferece aos usuários com deficiência visual que precisam tirar documentos. São poucos os que precisam, mas para os que usam o serviço faz a diferença, sendo uma maneira de a biblioteca ajudar a construir uma sociedade mais inclusiva. Assim, os serviços oferecidos devem fazer sentido para seus usuários, para sua comunidade. Apesar de terem serviços similares, cada biblioteca se mostrou única em seus serviços que, segundo Lankes (2016, p. 159), devem ser pensados visando sua comunidade. Uma biblioteca escolar não deve pegar uma lista de serviços de outra biblioteca escolar, ou uma universitária de outra universitária “sem antes analisar suas características locais”, ou seja, é a comunidade que define uma biblioteca.

As TICs vêm cada vez mais influenciando o setor de referência e os bibliotecários devem continuar a buscar por qualificações e capacitações, no sentido de perceber a referência também sob a visão do planejamento, sendo necessário ter políticas de atendimento, avaliações dos serviços e produtos oferecidos, que, além das experiências de vida, se mostraram como grande influência. É importante que o processo de referência e planejamento faça parte do plano da biblioteca para que o uso esta seja aperfeiçoado. Os usuários nem sempre vão estar fisicamente na biblioteca, então, ações de planejamento devem ser implantadas para que o usuário frequente o “espaço da biblioteca”, como, por exemplo, o uso das TICs na referência virtual e não apenas como uma ferramenta da referência tradicional, pois há documentos importantes que dão subsídios para a implementação de um Serviço de Referência Virtual, como o da IFLA e o da RUSA/ALA. Além disso, as TICs estão cada vez mais presentes no SRE, uma vez que grande parte das bases de dados está em formato digital e, nesse contexto, o usuário deve ter competências necessárias para o acesso e uso da informação em qualquer lugar.

O processo de referência vai além da relação emissor-receptor, na medida em que há nele, participando do processo, seres humanos, com suas diversidades, que produzem fatos sociais, sendo assim, deve-se levar em consideração as diversidades, antes de considerar uma falha ou um erro no processo, como aponta Figueiredo (1992). Não existe, “nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações”. (ARAÚJO, 2013, on-line).

Contudo, como se verificou na pesquisa, a tipologia da biblioteca não é o elemento determinante nos serviços de referência, há uma forte contribuição do contexto onde a biblioteca está inserida, das ações que ela está vivenciando naquele

momento e do próprio bibliotecário, por isso ir a campo e pesquisar diferentes tipos de biblioteca foi rico, porque foi possível verificar a prática do bibliotecário de referência em contextos diversos. De acordo com Araújo (2013, on-line) é preciso situar a postura de cada profissional no quadro de sua experiência cotidiana, “pois é no contexto que as ações ganham sentido”. Sendo assim, não foi possível fazer uma comparação tipológica, dando-se mais destaque para os elementos das categorias de análise para chegar aos resultados finais.

Dessa forma, recomenda-se:

1 Às Escolas de Biblioteconomia

As escolas de biblioteconomia promovam debates sobre as possibilidades de vincular às disciplinas de serviço de referência o planejamento de unidades de informação, de forma a mostrar que o planejamento perpassa todos os setores da biblioteca, inclusive na referência. A importância de se ter políticas estruturadas para o atendimento ao usuário. Efetivar os estudos de usuários como forma de planejar as ações e serviços é necessário para se conhecer os usuários, sem desconsiderar os conhecimentos advindos da convivência diária.

Diante da falta de conhecimento sobre referência virtual e seus instrumentos, urge a necessidade de adequação aos recursos tecnológicos no serviço de referência, dando enfoque a questões humanas, educacionais e no conhecimento e elaboração de políticas, diretrizes e normas para o serviço de referência.

2 Aos bibliotecários

Efetivar o SRE, principalmente nas bibliotecas de escolas, de forma a promover a autonomia dos usuários no uso de recursos e fontes de informação, pois o SRE é o caminho para o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem de competências que o usuário poderá levar para a vida.

Que contribuam com a literatura científica da área com suas experiências do vivido no cotidiano do serviço de referência, pois observou-se pouca leitura de trabalhos publicados da área, o que pode revelar que o que esses bibliotecários precisam pode não estar contemplado na literatura atual. Portanto, esses profissionais poderiam fazer suas próprias contribuições para a área da biblioteconomia e, em especial, ao serviço de referência, de forma a alcançar outros profissionais em situações semelhantes.

Hoje, tem-se grande facilidade no acesso à informação em função da evolução das TICs, o que torna o Serviço de Referência Virtual essencial no contexto das bibliotecas. Assim, as bibliotecas poderiam fazer um uso mais efetivo e planejado dos recursos já utilizados, como *e-mail*, *blogs*, redes sociais etc. Elaborar documentos com definição dos procedimentos e regulamentação dos serviços e, para isso, há outros documentos já existentes, como os da IFLA e da RUSA, que podem ser utilizados como base.

Criar, para apoio ao SRV, tutoriais sobre uso dos serviços em linha, bem como das bases de dados, e disponibilizar nos *sítes*, nas redes sociais, que são um recurso muito utilizado pelas bibliotecas também para a divulgação de seus produtos e serviços.

Trabalhar em conjunto com equipes de tecnologia da informação para implementar serviços mais avançados, como os *chats*, de modo a promover o contato com os usuários de modo síncrono aos serviços disponíveis nos *sítios* das bibliotecas e, até mesmo, utilizar os já existentes nas redes sociais, para bibliotecas que disponibilizam equipes de bibliotecários que possam cobrir todo o seu horário de funcionamento, de modo a atender às demandas de referência o mais rápido possível.

Implementar serviços disponíveis por meio de tecnologias móveis, de modo a aumentar a interação entre biblioteca e usuário, bem como facilitar o acesso do usuário aos produtos e serviços da biblioteca.

Para todos os tipos de referências, deve-se pensar em ir além das tipologias de suas bibliotecas: pesquisar e analisar os seus usuários, de modo a ajustar os produtos e serviços às suas demandas; desenvolver serviços de qualidade, de acordo com o perfil dos usuários e da sua comunidade.

Considera-se que tais entendimentos podem contribuir para melhorar a prática e a teoria do Serviço de Referência, pois se precisa de bibliotecas com bibliotecários que prestem um serviço de excelência aos usuários; bem como de usuários satisfeitos com os serviços prestados, de bibliotecários que acompanhem a demanda dos usuários, seja presencial ou virtualmente, desde que a biblioteca esteja pronta a atendê-los da melhor maneira possível.

Espera-se que esta pesquisa possa contribuir para reflexão de como podemos melhorar o serviço de referência a partir de uma abordagem mais social, mais humana, tanto para os cursos de biblioteconomia quanto para os profissionais dentro das bibliotecas. Embora tenha se tratado do Serviço de Referência apenas da perspectiva do profissional bibliotecário, sugere-se, como pesquisa futura, ampliar o estudo, aprofundando o assunto com o usuário.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J.-P. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Tradução de A. Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; SANTOS NETO, J. O. A. mediação da informação e a organização do conhecimento: inter-relações. *Informação & Informação*, v. 19, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/16105>>. Acesso em: 15 jul. 2018.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. *Biblioteca Pública: avaliação de serviços*. Londrina, PR: Ed. Univ. Est. Maringá, 2003. 288 p.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel, 2013.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. *Mediação da informação: dimensões*. INFOhome, 2015. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939>. Acesso em: 16 jun. 2017.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. *Profissional da informação: o espaço de trabalho*. Brasília: Thesaurus, 2004, p. 70-86.
- ALMEIDA, D. P. dos R. de *et al.* Paradigmas Contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. *Revista Eletrônica Informação e Cognição*, v. 6, p. 16-27, 2007.
- ALMEIDA, M. C. B. de. *Planejamento de Bibliotecas e Serviços de Informação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2000. 112, p.
- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. *Biblionline*, v. 2, n. 2, 2006.
- AMARAL, S. A. do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13001/1/ARTIGO_MarketingDesafioProfissional.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2018.
- AMARAL, S. A. do. Marketing e gerência de biblioteca. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 18, n. 2, p. 311-317, 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/8490>>. Acesso em: 23 jul. 2018.
- AMATUZZI, M. M. Apontamentos acerca da pesquisa fenomenológica. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v. 13, n. 1, p. 5-10.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Chicago, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 11 jan. 2018.

ARAÚJO, C. A. Á. [Post do Facebook]. 11 julho 2018. Disponível em: <https://www.facebook.com/carlosalberto.avilaaraujo?hc_ref=ARRBntaeXEEfWqWYm nPVZQv-7jHISziftatiqa17zYLVzgDbnN6krAwVuUUfgmVc2UY>. Acesso em: 25 jul. 2018.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: CABRAL, A. M. R.; REIS, A. S. dos (Org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007, p. 81-100.

ARAÚJO, C. A. Á. O que são “práticas informacionais”? *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, nov. 2017.

ARAÚJO, C. A. Á. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, ANCIB, 2013. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/142/263>>. Acesso em: 16 Jan. 2018.

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: CENDÓN *et al.* *Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. Belo Horizonte: UFMG, p. 29- 44. Cap. 2, 2005.

BAGANHA, F. Novas bibliotecas, novos conceitos. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, [on-line], 2004, p. 93-97. ISSN 1646-0502. Disponível em: <<https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

BARRETO, C. Biblioteca escolar: ranços e avanços. *Educação Pública*, Rio de Janeiro, [on-line], 2008. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0190.html>>. Acesso em: 24 jul. 2018.

BARROS, F. M. M. *Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas*. 2016. 186f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. 13. ed. Petrópolis (RJ): Vozes, 1996. 247 p.

BOEMER, M. R. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, v. 2, n.1, p. 83-94, 1994.

BRASIL. Decreto n. 56.725, de 16 de agosto de 1965. Regulamenta a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 19 ago.1965. Disponível em:

<<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-56725-16-agosto-1965-397075-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 1º jun. 2017.

BRASIL. Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a Profissão de Bibliotecário e regula seu exercício. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 2 jul. 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 28 abr. 2017.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

CAFÉ Inteligente: Uma roda de amigos e convidados para discutirem assunto da atualidade. 2016. Disponível em: <<https://www.kickante.com.br/campanhas/cafe-inteligente>>. Acesso em: 18 jul. 2018.

CAMPELLO, B. *Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários do ensino básico*. 2009. 209 fls. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência Informacional e formação do bibliotecário. *Perspectivas em Ciências da Informação*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 7 set. 2017.

CARMO, N. A. M. do; SOUZA, T. de F. C. de. *Web 2.0 e Biblioteca 2.0: serviços e produtos de informação aplicados à biblioteca escolar*. 2015. 41 f. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUBD-A4UNVE>>. Acesso em: 7 abr. 2016.

CARVALHO, C. P. de. A biblioteca e os estudantes. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 196-211, set.1972.

CARVALHO, F. C. de. *Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação*. 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade de Brasília. Disponível em: <<repositorio.unb.br/bitstream/10482/1697/1/2008fernandacordeirodecarvalho.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

CASTRO, N. M. L. C. *Bibliotecas escolares: espaços de múltiplas leituras*. 2011. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal da Paraíba, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Orientador: Maria Ester Vieira de Sousa. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística.

CAVALCANTE, L. de F. B.; BONALUMI, M. C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. *Informação @Profissões*, Londrina, v. 3, p. 93, 2014.

CENDON, B. *et al.* *Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia e Gestão da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG*. Belo Horizonte: ECI, 2008. Disponível em: <<http://colgradbiblio.eci.ufmg.br/o-curso/projeto-pedagogico-1>>. Acesso em: 20 set. 2018.

CONROY, N. Understanding Collaborative Sensemaking for System Design: An Investigation of Musicians' Practice *Electronic Thesis and Dissertation Repository*. 2016. Disponível em: <<http://ir.lib.uwo.ca/etd/403>>. Acesso em: 22 set. 2017.

CUENCA, A. M. B. *et al.* Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.

CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P.; ALVAREZ, M. do C. A. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008.

CUNHA, M. B. da; EIRÃO, T. G. A atualidade e utilidade da disseminação seletiva da informação e da tecnologia RSS. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 59-78, abr. 2012.

DANNA, M. F.; MATOS, M. A. *Ensinando observação: uma introdução*. São Paulo: Edicon, 1982.

DEL BEN, L. M. *Concepções e ações de educação musical escolar: três estudos de caso*. 2001. Tese (Doutorado em Música) – Instituto de Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. *Usos e usuários da informação*. São Paulo: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

FELÍCIO, J. C. de S. M. *Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários*. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.

FERREIRA, E. G. A. *Biblioteconomia contemporânea: desafios e realidades*. 2016. 185 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

FERREIRA, M. I. G. de M. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, 2004, Estoril, Portugal. *Anais...* Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004.

FERREIRA, M. M. Políticas públicas de informação e políticas culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão?. *TransInformação*, Campinas, v. 18, n. 2, p. 113-122, maio/ago. 2006.

FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos usuários. In: FIGUEIREDO, N. M. de. *Estudos de usos e usuários da informação*. Brasília: Ibict, 1994, p. 7-19.

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

FIGUEIREDO, N. M. de. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: Polis: APB, 1992.

FIGUEIREDO, N. M. de. *Textos avançados em biblioteconomia e documentação*. São Paulo, Polis: APB, 1996.124 p.

FONSECA, E. N. *Introdução à biblioteconomia*. Brasília: Brinquet de Lemos, 2007.

FONSECA, M. C.; JACON, M. C. M.; AZEVEDO, M. E. Características sociodemográficas e inserção do profissional da informação no mercado de trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2005.

FONTANA, C. F.; SILVESTRIN, C. T.; SUCHEUSKI, C. A. *Livros eletrônicos na universidade*. São Paulo: Edusp, 2015.

GANDRA, T. K. *Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica*. 2012. 137f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GANDRA, T. K.r; SIRIHAL DUARTE, A. B. Estudos de Usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GARCIA, J. C. R.; NASCIMENTO NETO, G. H.; NASCIMENTO, G. F. V. C. M. L. Responsabilidade ética e social do bibliotecário de referência: reflexões na sociedade informatizada. *Revista Conhecimento em Ação*, v. 1, n. 2, 2016. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/23530>>. Acesso em: 24 jul. 2018.

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

GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

GUERRA, I. C.. *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. São João do Estoril: Edição Príncipia, 2006. 95 p.

GUINCHAT, C.; MENO, M. J. *Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

HARLAN, M. A. *Information Practices of Teen Content Creators: the Intersection of Action and Experiences – a Grounded Theory Study*. Tese – Doutorado em Sistemas de Informação. Queensland, Queensland University of Technology, 2012.

HUTCHINS, M. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: 1973, 294 p.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION. *IFLA Digital Reference Guidelines*. 2008, [on-line]. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>>. Acesso em: 2 ago. 2018.

ISAH, E. E. *Physicians' Information Practices: a Case Study of a Medical Team at a Teaching Hospital*. 2009. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2009.

JAHODA, G. Rules for Performing Steps in the Reference Process. *Reference Librarian*, v. 25/26, 1989, p. 557-567, citado por GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

JESUS, M. C. P. de *et al.* A fenomenologia social de Alfred Schütz e sua contribuição para a enfermagem. *Rev. esc. enferm. USP*, São Paulo, v. 47, n. 3, p. 736-741, jun. 2013.

JOHANNISSON, J.; SUNDIN, O. Putting Discourse to Work: Information Practices and the Professional Project of Nurses. *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 199-218, 2007.

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

LANKES, R. D. *Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo*. São Paulo: Febab, 2016. 172 p.

LANKES, R. D. *The Atlas of New Librarianship*. Cambridge, Mass.: MIT Press, c2011. xv, 408 p.

LATOUR, B. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: BARATIN, M.; JACOB, C. *O poder das bibliotecas: a memória dos livros no ocidente*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2000, p. 21-44.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

- LEMOS, A. A. B. de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. da T. (Org.). *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica, 2005, p. 101-119.
- LIN, Hsiu-Fen. Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Employee Knowledge Sharing Intentions. *Journal of Information Science*, v 33, n. 2, p. 135-149, 2007.
- LOUREIRO, J. M. M. *et al.* Abordagem fenomenológica em ciência da informação: questões e desafios no cenário da pesquisa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília, *Anais...* Brasília: UnB, 2011.
- LOURENÇO, C. de A.; DIAS, C. da C. 65 anos do curso de Biblioteconomia da UFMG. *Perspectivas em Ciência da Informação*, [S.l.], v. 20, p. 1-14, dez. 2015. ISSN 19815344. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2625/1691>>. Acesso em: 20 set. 2018.
- MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.
- MACIEIRA, J. G. B. O.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. *Biblionline*, v. 3, n. 1, 2007.
- MANZINI, E. J. *Considerações sobre a transcrição de entrevistas*. Disponível em: <http://www.oneesp.ufscar.br/texto_orientacao_transcricao_entrevista>. Acesso em: 1º jul. 2018.
- MARCIANO, J. L. P. Abordagens epistemológicas à Ciência da Informação: fenomenologia e hermenêutica. *TransInformação*, Campinas, v. 18, n. 3, p. 181-190, set./dez. 2006.
- MARTUCCI, E. M. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa da pesquisa. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 99-115, jan./jun. 2000.
- McKENZIE, P. J. A Model of Information Practices in Accounts of Everyday-Life Information Seeking. *Journal of Documentation*, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.
- MILANESI, L. *Biblioteca*. Cotia, SP: Ateliê, 2002. 116 p.
- MINAYO, M. C. de S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010. 407 p.
- MIRANDA, A. C. C. de; SOLINO, A. da S. Educação continuada e mercado de trabalho: um estudo sobre os bibliotecários do Estado Rio Grande do Norte. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 383-397, 2006.

MODESTO, F.; MACEDO, N. D. de. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. Parte I – do serviço de referência convencional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/2172>>. Acesso em: 24 jul. 2018.

MONTEIRO, S. A.; SILVA, J. L. C. Serviço de informação utilitária em bibliotecas universitárias. *Revista ACB*, Florianópolis, v. 19, p. 61-68, 2014.

MORAES, M. B. *Mediação, cultura e tecnologia nos currículos dos cursos de ciências da informação na Iberoamérica: repensando um campo científico*. 2017. (Tese de Doutorado) – Universidade de São Paulo (USP), Escola de Comunicações e Artes, São Paulo.

MORAES, N. F. *Bibliotecas em rede: como formar parceria na sua região*. São Paulo: SisEB, 2015. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/arqs/Biblioteca%20em%20redes_Final.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2018.

MORAN, J. M. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. 2. ed. Campinas, SP: Papirus, 2007. 174 p.

MOREIRA, D. A. *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Thomson Learning, 2004. 152 p.

MOSTAFA, S.; LIMA, A.; MARANON, E. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 21, n. 3, p. 216-222, set./dez. 1992.

MOTA, A. S. S. M. *O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento*. Dissertação (Mestrado) – Braga: Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia, 2009.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. 13. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

ODDONE, N. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. *Informação & Sociedade: estudos*, Paraíba, v. 8, n. 1, p. 1-11, 1998. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/425/346>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

OLIVEIRA, Â. M. de. A internet como ferramenta de marketing nas bibliotecas. *Informação & Informação*, Londrina, v. 7, n. 2, p. 105-112, 2002. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1702>>. Acesso em: 27 jul. 2018.

OLSSON, M. R. All the World's a Stage – the Information Practices and Sense-Making of Theatre Professionals: *Libri*, n. 60, p. 241-252, 2010.

PESSOA, M. T. *A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2010. 95f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PESSOA, P. C.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007.

PINTO, A. A. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidade na sociedade da informação. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: Ipea, 2017. cap. 10, p. 353, p. 242- 279.

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

PROJETO Tertúlia Literária. *Encontros de leitores, quem lê também tem muito a dizer*. Disponível em: <<http://projetotertuliasliterarias.blogspot.com/2011/03/projeto-tertulialiteraria-3-edicao.html>>. Acesso em: 24 jul. 2018.

QUINTANA, M. *Pé de pilão*. 8. ed. São Paulo: Ática, 2000.

RAMOS, J. A. de A. *As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas*. 241 f. 2004. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

RANGANATHAN, S. R. *Reference service*. 2nd ed. London: 1961. 432 p.

ROCHA, E. C. de F. *Usuário da informação um velho desconhecido: usuários da informação em diferentes profissões da informação*. 2013. 364 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B.; PAULA, C. P. A. de. Modelos de práticas informacionais. *Em Questão*, v.23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017.

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

ROWLEY, J. E. *Informática para bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994. 307 p.

RUBIO, A. V. *et al. La formación continuada de bibliotecarios y documentalistas: bases para una evaluación*. [Madrid]: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación, 1996. Disponível em: <<http://digital.csic.es/handle/10261/36204>>. Acesso em: 22 maio 2017.

RUSA – REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. *Definitions of Reference*. Chicago: ALA/RUSA, 2008a, [on-line]. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

RUSA – REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Chicago: ALA/RUSA, 2008b, [on-line]. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

RUSA – REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. *Guidelines for Implementing and maintaining virtual Reference Services*. Chicago: ALA/RUSA, 2008c, [on-line]. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf>. Acesso em: 3 jan. 2017.

RUSA – REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. *Professional competencies for reference and user services librarians*. Chicago: ALA/RUSA, 2008d, [on-line]. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>>. Acesso em: 31 jul. 2018.

SAVOLAINEN, R. Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of “Way of Life”. *Library & Information Science Research*, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. Information Behavior and Information Practice: Reviewing the “Umbrella Concepts” of Information-Seeking Studies. *Library Quarterly*, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SCHUTZ, A.; WAGNER, H. R. *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. WAGNER, H. R. (Org.). Tradução de Á. Melin. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. 319 p.

SEPÚLVEDA, M. I. M. *A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2012. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

SEPÚLVEDA, M. I. M. *Os estudos de usuários na prática profissional dos bibliotecários do sistema de bibliotecas da UFMG*. 2009. 70 f. (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. *The Mathematical Theory of Communication*. The University of Illinois Press, Urbana, 1964.

SILVA, C. C. M. da. *O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina*. 2006. 115 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

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

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

SILVA, J. F. M. da. *Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (Unesp, Unicamp e USP)*. São Paulo, 2001. 343 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação – Área de concentração: Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SILVA, R. A. da. *As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte*. 2008. 171 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

SILVEIRA, F. J. N. da; REIS, A. S. dos. *Biblioteca como lugar de práticas culturais: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil*. 2007. 246 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

SIRIHAL DUARTE, A. B.; ARAÚJO, C. A. Á.; PAULA, C. P. A. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. *Informação em Pauta*, v. 2, p. 111-135, 2017. Disponível em: <<http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650/31077>>. Acesso em: 12 maio 2018.

SOUZA, C. C. *Indexação e catalogação* Belo Horizonte: CRB-6, 2014. Disponível em: <<http://blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/indexacao-e-catalogacao/>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

SUNDIN, O. *Information Practices in Professional Life*. Keynote at the Annual Symposium at Research Center for Knowledge Community, University of Tsukuba, Japan, 9, fev. 2008.

TALJA, S.; HANSEN, P. Information Sharing. In: SPINK, .; COLE, C. (Ed.). *New Directions in Human Information Behavior*. Berlin: Springer, 2005, p. 113-134.

TARALLI, C. H. Espaços de leitura na escola: salas de leitura/bibliotecas escolares. *Boletim Salto para o Futuro Mec*. Rio de Janeiro, v. out./04, p. 31-39, 2004.

TARGINO, M. G. Conceito de biblioteca. Brasília: ABDF, 1984. Citado por MOSTAFA, S.; LIMA, A.; MARANON, E. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 21, n. 3, p. 216-222, set./dez. 1992.

TEIXEIRA, C. C. (Org.). *Em busca da experiência mundana e seus significados: Georg Simmel, Alfred Schutz e a Antropologia*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000.

TERTO, A. L. de V.; SIRIHAL DUARTE, A. B. A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva. *Biblios*. [on-line]. 2014. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186005>>. Acesso em: 5 jan. 2018.

TERTO, A. L. de V.; SIRIHAL DUARTE, A. B. *A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG): um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva*. 2013. 104 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

TETERYCZ, T. A VISÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA PUCPR EM RELAÇÃO AO USO DE LIVROS ELETRÔNICOS NA UNIVERSIDADE. *Anais do SNBU*, [S.l.], 2016. ISSN 2359-6058. Disponível em: <<http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbru/article/view/3176>>. Acesso em: 22 set. 2018.

UFMG. Universidade Federal De Minas Gerais. Pró-reitoria de Assuntos Estudantis. *Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência*. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/prae/acoes-afirmativas/projetos-apoiados-em-2017/preta-e-poeta/>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

VASCONCELOS, A. *Aprender juntos português*. São Paulo: Edições SM, 2008. 4 v.

VEINOT, T. C. The Eyes of the Power Company: Workplace Information Practices of a Vault Inspector. *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 157-179, 2007.

WILSON, T. D. Recent Trends in User Studies: Action Research and Qualitative Methods. *Information Research*, v. 5, n. 3, s. p., Apr. 2000.

WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

YEOMAN, A. Applying McKenzie's Model of Information Practices in Everyday Life Information Seeking in the Context of the Menopause Transition. *Information Research*, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <<http://www.informationr.net/ir/15-4/paper444.html> |>. Acesso em: 21 nov. 2017.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Sobre o profissional

- Conte-me um pouco sobre você. Qual foi sua trajetória até chegar aqui?
- Em qual instituição fez a graduação? Quando se formou?
- De qual(is) disciplina(s) mais gostou?
- Quais disciplinas estudadas mais contribuíram para a prática no serviço de referência?
- Há quanto tempo exerce a profissão?
- Você está satisfeito com seu campo de atuação profissional?
- Você se considera um profissional atualizado?
- Já fez algum curso ou participou de algum evento para ajudar no seu serviço?

Fatores ligados ao cotidiano no trabalho

- Como é seu dia a dia no trabalho, sua rotina?
- Quais atividades você executa? Descreva como você realiza essas atividades.
- Quais as dificuldades, problemas e as facilidades que você encontra na prática profissional?
- Quando você tem que solucionar um problema relativo ao serviço de referência, como você o soluciona?
- Há outros bibliotecários de referência? Como é a divisão das tarefas?
- Há compartilhamento de informações com os professores/pesquisadores da instituição?

Sobre o setor de referência

- Quais serviços a biblioteca oferece ao usuário?
- Enumere e descreva os serviços da biblioteca.
- A biblioteca produz bibliografias, catálogos, boletins informativos?
- O setor de referência divulga informações sobre os serviços e produtos oferecidos?
- O setor de referência promove Disseminação Seletiva da Informação?
- O setor de referência realiza palestras, exposições, conferência ou outro tipo de eventos?
- A biblioteca tem política específica para o setor de referência?
- O setor de referência mantém arquivo com as questões de referência não solucionadas?
- Como acontece o processo de referência na prática?
- Os usuários trazem questões de informação (necessidades informacionais) ao setor?

Sobre os usuários

- Quem são os usuários da biblioteca?
- Eles conhecem os recursos e serviços da biblioteca?
- Quais os tipos de serviços mais utilizados na biblioteca?
- Quais as fontes de informação mais utilizadas pelos usuários?
- O ambiente da biblioteca é agradável ao usuário?
- Como os usuários usam a biblioteca?
- Existe alguma ação para detectar as necessidades informacionais dos usuários?
- Você considera que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados?
- Como é seu relacionamento com os usuários?

Incidente crítico

- Conte-me sobre uma questão de referência que você considerou difícil.
- Conte-me sobre uma questão de referência que você considerou inusitada de atender.
- Conte-me sobre algum usuário que apresentou uma questão que você não conseguiu atender.
- Conte-me sobre um usuário que apresentou uma questão que você considerou bem sucedida, após realizá-la.
- Qual foi o último livro relacionado ao serviço de referência que você utilizou?

APÊNDICE B – CRITÉRIOS DE OBSERVAÇÃO

- Utilização de algum modelo de serviço de referência.
- Consulta à fonte de informação.
- Consulta a outros bibliotecários.
- Participação do usuário do processo de referência.
- O tempo de interação com os usuários.
- Êxito ou frustração na busca de informação.
- O ambiente/espço do setor de referência.
- Avaliação por parte do bibliotecário no processo de referência.

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a),

Eu, Gracirlei Maria de Carvalho Lima, orientada pelo Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, estou realizando um trabalho de pesquisa cujo objetivo é compreender como acontece o processo de referência na prática profissional. Esta pesquisa está inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), em nível de mestrado, e tem cunho estritamente acadêmico, sem fins comerciais.

Diante disso, tenho a satisfação de convidá-lo(a) para participar desta pesquisa, como voluntário(a), concedendo-me uma entrevista sobre a sua experiência na prática do serviço de referência na biblioteca, permitindo que eu observe, por cerca de seis horas, suas atividades no trabalho para que eu possa ter contato com as formas que você interage com os usuários. Na entrevista serão abordados tópicos referentes à sua história de vida e às suas experiências no serviço de referência. Durante a entrevista e eventuais conversas ao longo do processo, os fatos observados, que sejam importantes para a pesquisa, serão anotados e também haverá gravação em áudio e posterior transcrição por mim. A entrevista e a sessão de observação serão agendadas previamente e acontecerão ao mesmo tempo, com duração aproximada de 6 (seis) horas, em dia e horário que você julgar mais apropriados.

A identidade e a participação nesta pesquisa serão mantidas em sigilo e os dados divulgados não conterão nomes ou quaisquer outras informações que permitam identificá-lo(a). Seu nome não será usado na divulgação dos dados, sendo utilizado o termo “Bibliotecária”, associado a um número, para quaisquer referências ao senhor(a). Os arquivos contendo as gravações e transcrições da entrevista, bem como as gravações da tela do computador e as anotações feitas durante a observação não serão acessadas por outras pessoas, além mim e de meu orientador. As entrevistas serão armazenadas por um período de cinco anos. Garanto a confidencialidade desses registros, comprometendo-me a manter os arquivos sob minha guarda para eventuais trabalhos futuros.

O(a) senhor(a) não terá nenhum gasto participando do estudo e também não receberá pagamento ou indenizações. O benefício de sua participação nesta pesquisa será a contribuição com este estudo, que visa analisar os fatores que influenciam a prática do bibliotecário. Há pouco risco relacionado à sua participação na pesquisa, apenas o de que você se sinta constrangido durante a condução da entrevista ou desconfortável em responder algumas questões. Para contornar os riscos, serão tomados os seguintes cuidados: a qualquer momento a entrevista e, conseqüentemente sua gravação em áudio, poderá ser interrompida, total ou parcialmente.

O(a) senhor(a) tem o direito de não querer participar ou de sair deste estudo a qualquer momento, sem nenhuma penalidade. Caso o(a) senhor(a) decida retirar-se do estudo ou necessite de quaisquer outros esclarecimentos sobre este, favor entrar em contato, pessoalmente, telefone ou e-mail informados no fim deste Termo. Caso tenha alguma dúvida sobre a conduta ética da pesquisa, o Coep/UFMG poderá ser

contatado por meio de endereço ou telefone, informados, também, no fim deste Termo.

Certa de que as informações apresentadas lhes forneceram os esclarecimentos necessários em relação a esta pesquisa, e caso haja concordância de sua parte em participar deste estudo, assine o seguinte Termo de Consentimento Livre Esclarecido em duas vias de igual teor (1 via ficará em seu poder).

Eu _____,
portador(a) do RG _____, CPF _____,
declaro que li (ou foram lidas para mim, por pessoa de minha confiança) as informações contidas neste documento antes de assiná-lo. Compreendo que minha participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária e que tenho total liberdade para recusar ou retirar meu consentimento, sem sofrer nenhuma penalidade. Os dados obtidos por minha participação nesta pesquisa serão documentados, sendo do meu consentimento que haverá divulgação de seus resultados apenas em contexto acadêmico e publicações científicas.

Assinatura do(a) participante

Assinatura do pesquisador (orientanda)

Assinatura do pesquisador (orientador)

Local e data

TÍTULO DO PROJETO: Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário

PESQUISADORA: Gracirlei Maria de Carvalho Lima

E-mail: gracirleimaria@eng.ufmg.br

Telefone: (31) 3409-1702

ORIENTADOR: Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo

E-mail: casal@eci.ufmg.br

Telefone: (31) 3409-6132

INSTITUIÇÃO: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais

Telefone: (31) 3409-6103

Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) –

Telefone: (31) 3409-4592

Site: <http://www.ufmg.br/bioetica/coep/>

E-mail: coep@prpq.ufmg.br