



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS – CCH
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA – PPGB
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA - MPB**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ, UM
ESTUDO DE CASO**

Rio de Janeiro

2024

LUCIENE CORRÊA DE ANDRADE COSTA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ, UM
ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (MPB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Área de Concentração: Biblioteconomia, Cultura e Sociedade

Linha de Pesquisa: Gestão, Inovação e Práticas Sustentáveis em Biblioteconomia

Orientadora: Simone Borges Paiva Okuzono

Rio de Janeiro

2024

LUCIENE CORRÊA DE ANDRADE COSTA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ, UM
ESTUDO DE CASO**

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

Aprovado em _____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dr^a Simone Borges Paiva Okuzono
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Profa. Dr^a. Kelly Castelo Branco da Silva Melo.
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Prof. Dr^o. Marcos Paulo Passos
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Profa. Dr^a. Bruna Silva do Nascimento.
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Profa. Dr^a. Angélica Conceição Dias Miranda
Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

CC837 Costa, Luciene Corrêa de Andrade
O Serviço de Referência nas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ, um estudo de caso / Luciene Corrêa de Andrade Costa. -- Rio de Janeiro : UNIRIO, 2024.
270 p. : il. ; 30 cm.

Orientador: Simone Borges Paiva Okuzono .
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, 2024.

1. Serviço de Referência. 2. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ. 3. Bibliotecas multiníveis . I. Okuzono , Simone Borges Paiva, orient. II. Título.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram para a realização deste trabalho:

Ao que era, que é e que há de vir, à Ele toda glória, honra e louvor;

Ao meu companheiro de vida e à minha filha que pacientemente tiveram que ouvir minhas descobertas e reflexões, inclusive fazendo um debate só nosso, durante a realização desta pesquisa;

À minha família que sempre me apoiou e me incentivou nos estudos. Em especial ao meu pai Walter Soares de Andrade (*in memoriam*) que nos deixou no último ano. À minha mãe, minha intercessora e referência de fé;

Aos meus amigos, em especial à Simone Souza, por sempre me ouvir e me apoiar, uma amiga que Deus me deu para vida toda;

Aos meus companheiros e amigos de trabalho da Biblioteca Carolina Maria de Jesus, aos auxiliares Débora Vasques Rocha e Marcos Vinícios Moraes Lima e às bibliotecárias Cássia Rosania Nogueira dos Santos e Daviane da Silva Ribeiro, sem o apoio e ajuda de vocês não seria possível realizar o sonho do mestrado;

A todos os bibliotecários e auxiliares de biblioteca do IFRJ que tão prontamente colaboraram com esta pesquisa, dividindo comigo suas reflexões e experiências;

À banca examinadora pelas suas tão valiosas contribuições na elaboração deste trabalho;

À minha orientadora, pelo constante apoio e incentivo, pelas nossas conversas e reflexões, sempre me fazendo acreditar em meu potencial.

Eu tenho que fazer o meu melhor nas condições que eu tenho, enquanto eu não tenho condições de fazer melhor ainda (Cortella, 2018).

RESUMO

Investiga o serviço de referência em cinco bibliotecas representativas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos seus profissionais. Constitui-se como estudo de caso e pesquisa qualitativa quanto à sua abordagem; aplicada quanto à sua natureza, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos. Como fundamentação teórica apresenta o conceito de serviço de referência, aborda o serviço de referência presencial e virtual e também o processo de serviço de referência. Para alcançar os objetivos específicos, identifica e traça um perfil dos profissionais que atuam nas bibliotecas; apresenta um levantamento documental para identificar na literatura documentos nacionais e internacionais que trazem recomendações para estruturar e implantar o serviço; verifica se as bibliotecas investigadas possuem um setor físico e qual a estrutura disponível para a realização do serviço; descreve como é feito o processo de serviço de referência nas bibliotecas do IFRJ; Identifica a percepção dos profissionais a respeito do serviço prestado. A pesquisa utiliza várias fontes de coleta de dados: levantamento documental, aplicação de questionário e realização de grupo focal com bibliotecários e auxiliares de biblioteca, assim como entrevista com a Coordenação Geral de Bibliotecas da Instituição. Utiliza técnica de análise de dados quantitativas e qualitativas, com ênfase na análise de conteúdo. O levantamento documental ressaltou os documentos da *American Library Association* que trazem diretrizes para o serviço e apura que há poucos documentos especificamente orientados para delinear o SR das bibliotecas brasileiras. Os resultados demonstraram que as equipes que atuam nas bibliotecas são experientes e valorizam a educação continuada. Constatou-se também que as bibliotecas não possuem um setor específico de serviço de referência, mas os profissionais atendem presencialmente e remotamente. O estudo evidenciou a participação dos auxiliares de biblioteca no atendimento inicial do serviço de referência, visto que o serviço ofertado é tido como uma função descentralizada e que toda equipe está envolvida na oferta do serviço e não há um profissional de dedicação exclusiva ao serviço e os bibliotecários fazem os atendimentos de referência sob demanda dos usuários. A pesquisa identificou ainda as atividades de serviço de referência que vão além da entrevista de referência e apresenta a percepção dos profissionais sobre o serviço através da identificação das fragilidades e de sugestões de melhorias do serviço. A partir das reflexões feitas e por se tratar de uma pesquisa aplicada apresenta recomendações para o serviço de referência das bibliotecas do IFRJ. As recomendações foram feitas a partir das cinco linhas básicas de serviço de referência propostas por Macedo (1990) articuladas com outros autores da literatura especializada para compor uma estrutura analítica que levou em conta também os dados coletados na pesquisa sobre o serviço de referência nas bibliotecas do IFRJ, sendo estas recomendações um primeiro passo para a construção de uma política de serviço de referência para as bibliotecas do sistema.

Palavras-Chave: Serviço de Referência. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ. Bibliotecas multiníveis.

ABSTRACT

Investigates the reference service in five representative libraries of the Federal Institute of Education, Science, and Technology of Rio de Janeiro (IFRJ) through the perception of its professionals. It constitutes a case study and qualitative research in terms of its approach; applied in nature, descriptive and exploratory in terms of its objectives. As a theoretical foundation, it presents the concept of reference service, addresses the in-person and virtual reference services, and also the reference service process. To achieve the specific objectives, it identifies and profiles the professionals working in the libraries; presents a documentary survey to identify national and international documents in the literature that provide recommendations for structuring and implementing the service; verifies whether the investigated libraries have a physical sector and what structure is available for the service; describes how the reference service process is carried out in the IFRJ libraries. Identifies the perception of professionals regarding the service provided. The research uses various data collection sources: documentary surveys, questionnaires, and focus groups with librarians and library assistants, as well as interviews with the General Coordination of Libraries of the Institution. It employs both quantitative and qualitative data analysis techniques, with an emphasis on content analysis. The documentary survey highlighted documents from the American Library Association that provide guidelines for the service and found that there are few documents specifically aimed at outlining the reference service in Brazilian libraries. The results showed that the teams working in the libraries are experienced and value continuing education. It was also found that the libraries do not have a specific reference service sector, but the professionals provide assistance both in-person and remotely. The study highlighted the participation of library assistants in the initial reference service, as the service offered is considered a decentralized function and the entire team is involved in providing it. There is no professional exclusively dedicated to the service, and librarians provide reference services on demand from users. The research also identified reference service activities that go beyond the reference interview and presents the professionals' perception of the service by identifying weaknesses and suggesting improvements. Based on the reflections made and as it is applied research, it presents recommendations for the reference service of IFRJ libraries. The recommendations were made based on the five basic lines of reference service proposed by Macedo (1990), articulated with other authors from specialized literature to compose an analytical framework that also took into account the data collected in the research on the reference service in the IFRJ libraries. These recommendations are a first step towards building a reference service policy for the libraries in the system.

Keywords: Reference Service. Federal Institute of Education Science, and Technology of Rio de Janeiro (IFRJ). Multilevel Libraries.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Quadro de análise do conceito Serviço de Referência	25
Quadro 2	Panorama dos Servidores do SIBI-IFRJ	48
Quadro 3	Distribuição dos Campi do IFRJ em Mesorregiões e Microrregiões do Estado do Rio de Janeiro	49
Quadro 4	Distribuição dos alunos por Campi	50
Quadro 5	Passos para fazer análise de conteúdo	57
Quadro 6	Lista cronológica de documentos que abordam o serviço de referência elaboradas pela RUSA	61
Quadro 7	Lista cronológica de documentos que abordam a implantação e estruturação do serviço de referência - Repositório da FEBAB	68
Quadro 8	Respostas da questão 5 - Bibliotecários	86
Quadro 9	Respostas da questão 5 - Auxiliares de Biblioteca	86
Quadro 10	Respostas da questão 10 - Bibliotecários	92
Quadro 11	Respostas da questão 12 - Bibliotecários	95
Quadro 12	Justificativas da questão 13 - Bibliotecários	98
Quadro 13	Respostas da questão 15 - Bibliotecários	100
Quadro 14	Respostas da questão 6 - Auxiliares de Biblioteca	103
Quadro 15	Justificativas da questão 18 - Bibliotecários	110
Quadro 16	Justificativas da questão 09 dos Auxiliares de Biblioteca	111
Quadro 17	Justificativas da questão 19 - Bibliotecários e da questão 10 - Auxiliares de Biblioteca	113
Quadro 18	Principais funções do balcão de referência	137
Quadro 19	Recomendações para o Serviço de Referências das bibliotecas do IFRJ	178

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo atual do PRV	43
Figura 2	Print da Homepage do SIBI-IFRJ	74

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Respostas da questão 2 - Bibliotecários	78
Gráfico 2	Respostas da questão 2 - Auxiliares de Biblioteca	79
Gráfico 3	Respostas da questão 3 - Auxiliares de Biblioteca	80
Gráfico 4	Respostas da questão 3 - Bibliotecários	81
Gráfico 5	Respostas da questão 4 - Auxiliares de Biblioteca	82
Gráfico 6	Respostas da questão 4 - Bibliotecários	83
Gráfico 7	Respostas da questão 5 - Bibliotecários	85
Gráfico 8	Respostas da questão 5 - Auxiliares de Biblioteca	85
Gráfico 9	Respostas da questão 6 - Bibliotecários	88
Gráfico 10	Respostas da questão 7 - Bibliotecários	89
Gráfico 11	Respostas da questão 8 - Bibliotecários	90
Gráfico 12	Respostas da questão 10 - Bibliotecários	92
Gráfico 13	Respostas da questão 11 - Bibliotecários	95
Gráfico 14	Respostas da questão 12 - Bibliotecários	97
Gráfico 15	Respostas da questão 13 - Bibliotecários	97
Gráfico 16	Respostas da questão 14 - Bibliotecários	99
Gráfico 17	Respostas da questão 15 - Bibliotecários	100
Gráfico 18	Respostas da questão 6- Auxiliares de Biblioteca	102
Gráfico 19	Respostas da questão 7 - Auxiliares de Biblioteca	105
Gráfico 20	Respostas da questão 16- Bibliotecários	106
Gráfico 21	Respostas da questão 8 - Auxiliares de Biblioteca	107
Gráfico 22	Respostas da questão 17 - Bibliotecários	107
Gráfico 23	Respostas da questão 18 - Bibliotecários	109
Gráfico 24	Respostas da questão 9 - Auxiliares de Biblioteca	109
Gráfico 25	Respostas da questão 19 - Bibliotecários	112
Gráfico 26	Respostas da questão 10 - Auxiliares de Biblioteca	113

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BI	Instrução Bibliográfica
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica de Química de Nilópolis
CEFETQ	Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica de Química de Nilópolis
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CGBIBLIO	Coordenação Geral de Bibliotecas - IFRJ
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CTQI	Curso Técnico de Química Industrial
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
DSpace	Repositório Institucional do IFRJ
EJA	Educação de Jovens e Adultos
ETQ	Escola Técnica de Química
ETFQ-GN	Escola Técnica Federal de Química da Guanabara
ETFQ-RJ	Escola Técnica Federal de Química do Rio de Janeiro
FEBAB	Federação Brasileira de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições
FIC	Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores
IFs	Institutos Federais
IFRJ	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro
OPAC's	Catálogo Online de Acesso Público
PRE	Processo de Referência Educativo
PROAD	Pró Reitoria de Planejamento e Administração
PROEN	Pró Reitoria de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico
PROEX	Pró Reitoria de Extensão
PROPI	Pró Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

PRODIN	Pró Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Valorização de Pessoas
PRV	Processo de Referência Virtual
RUSA	Reference and User Services Association
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SR	Serviço de Referência
SRP	Serviço de Referência Presencial
SRV	Serviço de Referência Virtual
SIBI-IFRJ	Sistema Integrado de Bibliotecas do IFRJ
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	<i>INTRODUÇÃO</i>	16
1.1	JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	17
1.2	OBJETIVOS	21
1.2.1	Objetivo geral	22
1.2.2	Objetivos específicos	22
1.3	Hipóteses	22
2	<i>REFERENCIAL TEÓRICO</i>	25
2.1	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	25
2.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL	36
2.3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL	38
2.4	PROCESSO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA	39
3	<i>METODOLOGIA</i>	44
3.1	OBJETO EMPÍRICO: O INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ	44
3.1.1	As bibliotecas do IFRJ - SIBI IFRJ	46
3.2	SUJEITOS DA PESQUISA	47
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS	50
3.3.1	Levantamento Documental	51
3.3.2	Entrevista e Questionário	51
3.3.2.1	Construção do Questionário	52
3.3.2.2	Construção da Entrevista	54
3.3.3	Grupo Focal	54
3.3.3.1	Elaboração das questões para o grupo focal	54
3.4	TRATAMENTO DE DADOS	55
3.4.1	Análise de conteúdo	55

3.4.1.1	Análise de conteúdo – Entrevistas e Questionários	56
3.4.1.2	Análise de conteúdo – Grupo Focal	58
4	<i>LEVANTAMENTO DOCUMENTAL</i>	59
4.1	LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS INTERNACIONAIS	60
4.2	LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS NACIONAIS	67
4.3	LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS	73
5	<i>ANÁLISE DOS RESULTADOS - QUESTIONÁRIOS</i>	77
5.1	CATEGORIZAÇÃO	77
5.2	ANÁLISE DA CATEGORIA - PERFIL PROFISSIONAL - BIBLIOTECÁRIOS E AUXILIARES	78
5.3	ANÁLISE DA CATEGORIA - SETOR DE REFERÊNCIA (LOCAL FÍSICO)	84
5.4	ANÁLISE DA CATEGORIA - SERVIÇO DE REFERÊNCIA	97
6	<i>ANÁLISE DOS RESULTADOS - GRUPO FOCAL E ENTREVISTA</i>	116
6.1	CATEGORIA PERFIL PROFISSIONAL	119
6.1.1	Atuação dos auxiliares de biblioteca	120
6.1.2	Atuação de profissionais com formação diversa à área de Biblioteconomia	130
6.2	CATEGORIA SETOR DE REFERÊNCIA (LOCAL FÍSICO)	135
6.2.1	Não possui setor de referência	135
6.2.2	Balcão de atendimento como setor de referência	136
6.3	CATEGORIA SERVIÇO DE REFERÊNCIA	138
6.3.1	Conceito	138
6.3.2	Outros aspectos do serviço de referência	146
6.3.3	Divulgação do serviço de referência	154
6.3.4	Dificuldades	159

6.3.5	Sugestão de mudanças	164
7	<i>O CAMINHO PARA A ELABORAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ</i>	177
8	<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS</i>	180
	REFERÊNCIAS	187
	APÊNDICE A - Questionário para os bibliotecários	197
	APÊNDICE B - Questionário para os auxiliares de biblioteca	201
	APÊNDICE e C - Guia para elaboração do grupo focal	203
	APÊNDICE D - Roteiro da entrevista semiestruturada com a Coordenação Geral das Bibliotecas do IFRJ	204
	APÊNDICE E - Termo de Autorização de Coleta de dados	205
	APÊNDICE F – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE	209
	APÊNDICE G - Modelo utilizado na análise de conteúdo do Grupo Focal	214
	APÊNDICE H - Recomendações para o Serviço de Referência das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ	215
	ANEXO A - Termo de aprovação da pesquisa junto ao CEP	271

1 INTRODUÇÃO

É notório que nas últimas décadas com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) o número de informações disponíveis na sociedade cresceu exponencialmente. A informação tornou-se fator competitivo para organizações e países que passaram a investir na expansão dessas tecnologias, gerando desenvolvimento e progresso. O modo de vida foi alterado e a maneira de acessar, encontrar e usar a informação também. Nesse cenário competitivo da sociedade da informação, as bibliotecas vêm ao longo do tempo, se adaptando, apropriando-se das TIC para otimizar seus processos, catálogos, produtos e serviços de maneira a atender seus usuários satisfatoriamente.

No entanto, é necessário considerar que nesse contexto competitivo as bibliotecas enfrentam um grande desafio: manter-se ativas, dinâmicas e úteis para a sociedade em vista do senso comum, da suposta facilidade de busca e recuperação da informação disponível através da *World Wide Web* (WWW) (Cavanagh, 2013).

Muito embora a web forneça a possibilidade de acesso à informação, Almeida Júnior (2013) ressalta que o emprego das redes eletrônicas pouco contribui para a democratização da informação e que na verdade traz à tona a distância que há entre os que possuem acesso à informação e aqueles que não possuem acesso, destacando o conhecimento necessário que o usuário precisa ter para utilizar os recursos digitais.

Mesmo para usuários mais experientes e com certo grau de instrução, muitos ainda enfrentam dificuldades para encontrar informação, principalmente quando se trata de achar informação acadêmica para estudos e pesquisas. Recuperar informações específicas de um determinado assunto nas muitas páginas da web ou na imensidão das publicações impressas tornou-se um grande problema para o usuário e é aí que o Serviço de Referência (SR) pode ser de grande valia, pois ele propõe-se a prover assistência personalizada aos usuários e ajudá-los a sanar suas necessidades de informação (Grogan, 2001; Ranganathan, 1961; Macedo, 1984; Katz, 1992; Graff *et al*, 2021) trazendo relevância social para as bibliotecas.

Nesse sentido, Mostafa (1985) defende que a biblioteconomia seja vista como prática social que colabora para transformação social através da disseminação de informações para

todo o conjunto da sociedade para que esta se aproprie das informações e possa reproduzi-las e transformá-las, isto é, gerando novos conhecimentos. Assim, a realização desta pesquisa lança luz sobre o Serviço de Referência das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos profissionais que atuam nas bibliotecas do Instituto a fim de entender como as demandas informacionais dos usuários estão sendo atendidas.

1.1 JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

É comum que ao concluir uma formação profissional e ingressar no mercado de trabalho, qualquer profissional se depare com uma realidade distinta daquela que aprendeu nos bancos escolares. Há uma diferença entre teoria e a prática, que muitas vezes só é percebida quando o profissional ingressa no mercado de trabalho.

No caso da Biblioteconomia isto não é diferente. Grande parte da literatura científica especializada da área é construída com base em experiências internacionais e feita para usuários internacionais, o que traz diferenças significativas para o fazer dos profissionais bibliotecários brasileiros. É necessário adequar os conteúdos aprendidos à realidade brasileira, levando em consideração o contexto social, político, econômico e cultural em que a biblioteca está inserida e também, e principalmente, à qual instituição a biblioteca está ligada.

Como exemplo de que há necessidade de se estruturar o SR a partir da realidade local está a pesquisa de Cavanagh (2013). Ela desenvolveu um estudo junto às bibliotecas públicas do Canadá em que teve como objetivo geral estabelecer evidências iniciais que pudessem estruturar o trabalho de referência face a face com intuito de reavaliar e reorganizar o serviço de maneira a desenvolver relações de informação duradouras baseadas em conhecimento e aprendizados compartilhados.

A pesquisa de Cavanagh (2013) evidencia que olhar as práticas do trabalho de referência pode contribuir para criar uma nova estrutura conceitual, com vocabulários, estruturas e declarações de valor que sejam úteis para organizar e reorganizar o SR e assim prestar um serviço mais excelente. Essas informações sociais úteis para a gestão do serviço se encontram

presentes na interação entre os bibliotecários e usuários. Ela indica que outras pesquisas ainda precisam ser feitas aprofundando a questão e permitindo essa reestruturação do serviço de maneira que seja possível criar ambientes de aprendizagem complexos e duradouros.

É interessante pontuar aqui o que ensina Canclini (1995) que não há como separar o local do global, afinal estamos vivendo numa época globalizadora, em que o local é influenciado pelo global e vice-versa. A esse respeito Santos e Nolasco (2010) explicam que

O primeiro deles é o movimento de globalização, no qual surge uma rede planetária de processos industriais, tecnológicos e culturais, entre outras características, que interpela sujeitos diferentes, em dimensões espaciais diversas, através de bens simbólicos. A oferta de tais bens se mostra homogeneizadora de hábitos de consumo à medida que ignora fronteiras geográficas, atraindo diferentes segmentos consumidores. Paralelo a esse movimento globalizador, surge o movimento de localização da cultura. Neste caso, ocorre uma retomada das tradições locais, num processo de busca por traços culturais capazes de marcar a diferença entre os povos e o pertencimento destes, a seus territórios de origem (Santos; Nolasco, 2010, p. 72).

Desse modo, não podemos negar a influência estrangeira na Biblioteconomia brasileira, que nos deram as bases de prática, no entanto, é necessário reconhecer que nossa cultura, nosso jeito de ser e fazer, influenciam nossas práxis e para construir um Serviço de Referência bem planejado é necessário fazer uma junção das recomendações da literatura especializada (internacional e nacional) com a realidade das bibliotecas do IFRJ (contexto local).

Esta pesquisa justifica-se por investigar como ocorre o Serviço de Referência na prática, dentro do âmbito das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) e também por buscar ouvir os profissionais que prestam o serviço a fim de identificar as oportunidades e desafios que se impõem a esses profissionais.

Ouvir a percepção dos profissionais envolvidos na realização do atendimento dos usuários contribui para levantar o debate sobre o tema, tecer reflexões sobre o serviço ofertado e ainda para identificar propostas de solução que levem em consideração o contexto das práticas cotidianas das bibliotecas do IFRJ, ensejando sempre melhorias e aperfeiçoamento do serviço de referência ofertado pelas 15 bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas do IFRJ (SIBI-IFRJ).

A realização desta pesquisa contribuiu para o desenvolvimento intelectual da pesquisadora sobre o tema e também para que outras instituições que ainda necessitam estruturar o SR possam identificar um caminho a seguir. Este caminho passa pela valorização

dos profissionais da informação, pela interação e integração destes profissionais em torno de um propósito comum: construir bibliotecas relevantes socialmente.

Para entender o contexto em que surgiu o problema de pesquisa é necessário conhecer um pouco sobre as bibliotecas do IFRJ. Os Institutos Federais (IFs) atuam como centros educacionais e estão distribuídos em todo território nacional em um total de 38 IFs, 602 campi e 589 bibliotecas (Souza, 2022). Eles apresentam uma infraestrutura diversificada e oferecem cursos gratuitos de qualidade profissional, técnicos de nível médio, superiores de tecnologia, bacharelados, licenciaturas, pós-graduação e programas de *lato e stricto sensu*. Os Institutos são estruturados com reitoria e seus *campi*.

As bibliotecas dos IFs, têm algumas características singulares e são consideradas bibliotecas multiníveis:

Após a criação da lei 11.892/2008, essas bibliotecas se tornaram escolares, universitárias e especializadas, pois passou a ter demandas dos níveis: ensino médio, técnico, graduação, pós-graduações tecnológicas, programas como PIBIC, PARFOR, Mulheres Mil, Certific, entre outros. Com essa grande quantidade de cursos e modalidades, surge uma instituição ímpar em nosso país, uma instituição multinível e multimodal, sendo necessária uma classificação para o tipo de biblioteca que essa instituição possui, a que classificaremos como multiníveis, pois atende vários níveis de ensino. (Moutinho, 2014, p. 71).

Como Bibliotecas Multiníveis elas têm o propósito de atender os alunos de vários cursos de diferentes segmentos da educação. É preciso destacar ainda, outras complexidades como as características regionais de acordo com as diferentes localizações dentro do estado e também de cada campus, pode-se então considerá-las heterogêneas e dinâmicas culturalmente.

As bibliotecas dos IFs possuem uma característica formativa/educativa, pois estão inseridas no âmbito da educação profissional, sendo esta sua principal ocupação, dar suporte no ensino, pesquisa e extensão e atuar na promoção e disseminação da leitura e da informação (IFRJ, 2019).

Souza (2022) fez um estudo sobre Biblioteca e Educação Profissional, em que investigou a formação das bibliotecas dos Institutos Federais no qual considera que “A inexistência de políticas gerais, construídas coletivamente, que tratem especificamente das bibliotecas no contexto da Educação Profissional, conduz a essa redução e demanda alterações nas condições atuais” (Souza, 2022, p. 128, 129).

Nesse sentido, Souza (2022) entende que ainda não se reconhece as bibliotecas como dispositivos educativos e culturais essenciais, realidade esta que coloca as bibliotecas da Rede Federal de Ensino Profissional em segundo plano, nas palavras da autora, “consideradas apenas sob a perspectiva residual dos processos educativos” (Souza, 2022, p. 128). Ou seja, as bibliotecas ainda são vistas como provedoras de recursos e serviços e não como atuantes nos processos formativos, sendo assim, esta perspectiva reduz a atuação das bibliotecas dos IFs.

Todas essas particularidades e desafios demandam dos profissionais das bibliotecas do IFRJ uma visão diferenciada e eles precisam propor soluções que sejam adequadas às necessidades de cada biblioteca, com os recursos disponíveis. Os IFs são considerados locais que proporcionam ensino de qualidade e excelência e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) segue esse padrão e as bibliotecas também precisam estar enquadradas neste padrão de excelência.

O Serviço de Referência (SR) é o meio eficiente para atender as demandas informacionais de seus usuários, 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).

O problema de pesquisa decorre da atividade profissional da pesquisadora, quando em março de 2016 ingressou no quadro de servidores como Auxiliar de Biblioteca no Campus Duque de Caxias. Assim, a partir das práticas cotidianas na biblioteca e das observações feitas, surgiram questionamentos quanto à ausência de um setor denominado serviço de referência.

Quando ingressa em um curso no IFRJ o aluno tem à sua disposição o acervo das bibliotecas, fundamentalmente formado para atender às demandas dos cursos. No entanto, na Biblioteca Carolina Maria de Jesus, biblioteca do Campus Duque de Caxias, não existe formalmente o setor de referência nem um profissional bibliotecário especializado em referência, designado para atender nesse setor, fato que originou os questionamentos da pesquisadora.

A literatura científica sobre o tema proposto assinala a importância do setor de referência em bibliotecas (Santa Ana; Dias, Maculan, 2021; Pinto, 2016). Nesse sentido, Grogan (2001, p. 33) ressalta que “Não há dúvida que as pessoas que exercem o serviço de referência consideram-no a pedra angular da prática profissional”. Assim, o SR é reconhecido como primordial para oferecer um serviço personalizado e orientar o usuário na recuperação de

informação pertinente (Accart, 2012).

O atendimento às demandas informacionais dos usuários da Biblioteca Carolina Maria de Jesus acontece no balcão de atendimento pelos auxiliares de biblioteca e também por monitores e/ou estagiários de biblioteconomia. Atualmente a equipe da biblioteca do campus Duque de Caxias conta com auxiliares de biblioteca para o atendimento dos usuários e eventualmente, quando há necessidade, os bibliotecários também ficam no balcão de atendimento.

Usualmente, o usuário leva a demanda aos auxiliares que, sendo uma questão simples de resolver, atendem prontamente. Quando se trata de uma questão mais complexa, não conseguindo saná-la, a questão é levada ao bibliotecário, pelo auxiliar de biblioteca, que procura prover uma resposta para a demanda. Se o bibliotecário não entender a demanda, ele vai ao encontro do usuário para esclarecer a questão e assim procurar respondê-la.

Esse modo de atendimento difere em muito do descrito e recomendado na literatura biblioteconômica e gerou as inquietações da pesquisadora: Como ocorre o SR em outras Bibliotecas do IFRJ? O SR é prestado da mesma forma em todas as bibliotecas do IFRJ? Que soluções os bibliotecários do IFRJ adotam para o SR em face às dificuldades enfrentadas e ao contexto próprio de cada campus do IFRJ? Quais ações podem ser tomadas para melhorar o SR prestado pelas bibliotecas do IFRJ?

Diante do exposto acima, essa pesquisa tem por objetivo investigar as práticas do SR nas Bibliotecas do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) a fim de entender como o serviço acontece e quais soluções os profissionais bibliotecários apresentam para o SR, já que hipoteticamente as bibliotecas não possuem um setor específico com profissional especializado e não possui também uma política que regule os serviços prestados.

Portanto, a pergunta norteadora desta pesquisa é: **Como ocorre o SR nas bibliotecas do IFRJ e qual a percepção dos profissionais que atuam nele?**

1.2 OBJETIVOS

A seguir serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos da pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Investigar como acontece o Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos bibliotecários e outros atores que atuam na prestação do serviço.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar os profissionais que realizam o atendimento no SR;
- 2) Traçar o perfil dos profissionais que atuam nas bibliotecas;
- 3) Identificar na literatura os documentos que contém as recomendações para estruturar e implantar o SR;
- 4) Verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço;
- 5) Descrever como é feito o processo de serviço de referência nas Bibliotecas do IFRJ;
- 6) Identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR;
- 7) Desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ.

1.3 HIPÓTESES

A partir da pergunta de pesquisa apresentada: Como ocorre o SR nas bibliotecas do IFRJ e qual a percepção dos profissionais que atuam nele? Têm-se as hipóteses a serem consideradas e verificadas:

- O SR nas bibliotecas do IFRJ acontece de maneira dispersa e descentralizada por não haver ainda um setor denominado para realização do atendimento de referência;
- Há algumas iniciativas de Serviço de Referência Virtual que acontecem de forma embrionária;
- A falta de uma política de SR dificulta a implantação do serviço;
- O SR é realizado pelos bibliotecários, mas também é feito pelos auxiliares de biblioteca, pois em sua grande maioria são bibliotecários de formação;

- A percepção dos profissionais bibliotecários e auxiliares de biblioteca é que o SR é importante para as bibliotecas do IFRJ, mas ainda precisa ser estruturado e aperfeiçoado.

Há que se considerar também que existe uma fala retórica na comunidade bibliotecária, de maneira geral, a respeito da importância do Serviço de Referência (Almeida Júnior, 2013; Cavanagh, 2013). Onde ainda, em muitas bibliotecas, o SR não é organizado ou não possui documentos que embasam o serviço ou ainda não são realizadas avaliações constantes do serviço (Almeida Júnior, 2013). Ao desenvolver esta pesquisa será possível verificar se o mesmo se aplica às bibliotecas do IFRJ.

Na próxima seção apresenta-se o referencial teórico com o fim de embasar esta investigação. Inicialmente apresenta o que é um serviço de referência, o conceito de serviço de referência presencial e virtual e ainda discorre sobre o processo de serviço de referência.

A terceira seção aponta os procedimentos metodológicos, com a finalidade de esclarecer o percurso metodológico percorrido para realização da pesquisa, evidenciando o campo de estudos, a seleção dos sujeitos da pesquisa, as técnicas e instrumentos utilizados para a coleta de dados, assim como a construção dos formulários aplicados e ainda as técnicas utilizadas para realizar o tratamento dos dados.

A quarta seção apresenta os dados coletados no levantamento documental com o interesse de entender as bases de um serviço de referência através de documentos internacionais e nacionais e busca ainda identificar os documentos institucionais que tratam do SR nas Bibliotecas do IFRJ.

A quinta seção da pesquisa apresenta a análise dos dados coletados nos questionários aplicados aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca, na qual utilizou-se técnicas analíticas quantitativas e qualitativas confrontando as respostas obtidas com o referencial teórico.

A sexta seção apresenta uma análise conjunta dos dados coletados nos dois grupos focais realizados com os profissionais que atuam no SR das bibliotecas do IFRJ e da entrevista feita com a Coordenação Geral de Bibliotecas do IFRJ com o fim de aprofundar as questões discutidas nos questionários. A técnica adotada para tal procedimento foi a análise de conteúdo (Bardin, 2016).

A sétima seção apresenta as considerações finais, onde os objetivos são retomados e analisados e são apresentadas também as limitações deste estudo e as propostas de pesquisas futuras.

E por fim, a oitava seção descreve o caminho percorrido para a elaboração das Recomendações para o SR das bibliotecas do IFRJ (ver apêndice H). As recomendações elaboradas partem da proposta de Macedo (1990) que trata das cinco linhas básicas de atuação do SR e fazem uma junção das orientações identificadas na literatura especializada e os dados coletados na pesquisa e permitem identificar um panorama geral de atuação do SR.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é o que possibilita fundamentar e embasar o estudo proposto e segundo Creswell (2010, p.68) “A necessidade de pensamentos fundamentados nas definições consagradas constitui a boa ciência”. Assim, a seguir aborda-se mais profundamente o que as definições consagradas dizem sobre o que é o serviço de referência.

2.1 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Por se tratar, muitas vezes, do primeiro ponto de contato do usuário com a biblioteca e seus recursos, o SR é visto como o cartão de visitas da biblioteca e por essa razão ajuda a construir a reputação da biblioteca, imprimindo na comunidade à qual assiste, uma imagem positiva ou negativa dos serviços prestados, e consequentemente da biblioteca (Accart, 2012).

Seu principal objetivo é atender de maneira personalizada e fazer a ponte entre as informações e recursos disponíveis na biblioteca e o usuário, respondendo a questões informacionais, auxiliando na pesquisa, ensinando a utilização desses recursos e ainda esclarecendo dúvidas sobre o funcionamento da biblioteca. Dada a sua importância, cabe indagar o que vem a ser o Serviço de Referência, olhando a evolução do conceito e uma definição atualizada do mesmo.

Muitas definições sobre o SR vêm sendo cunhadas ao longo do tempo. No quadro apresentado a seguir, reúne-se algumas definições do conceito de serviço de referência, a fim de obter uma visão mais ampla do conceito.

Quadro 1: Análise do conceito Serviço de Referência

Autor	Definição	Foco	Ano	Referência
Rothstein	Assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações (Grogan, 2001, p. 2 <i>apud</i> Rothstein, 1953).	Assistência pessoal aos leitores.	1953	GROGAN, Denis. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.
Ranganathan, S. R.	Serviço de Referência é um serviço pessoal a cada leitor, ajudando-o a encontrar os documentos, respondendo ao seu interesse no momento, com precisão, de forma	Assistência pessoal aos leitores, destaque para modo de atendimento	1961	RANGANATHAN, S.R. Reference Service . Asia Publishing House (Bombay), 1961. Disponível em: http://hdl.handle.net/1015

	exaustiva e rápida (Ranganathan, 1961, p. 53, tradução nossa).	que deve ser preciso, exaustivo e rápido.		0/106346 . Acesso em: 13 abr. 2023.
Hutchins	Assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível (Hutchins, 1973, p. 4).	Definição ampla que engloba atividades biblioteconômicas de acesso à informação.	1973	HUTCHINS, Margaret. Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas . Rio de Janeiro: 1973, 294 p.
Macedo	Serviço de Referência, em princípio, é a assistência pessoal, especializada, dada pelo bibliotecário ao usuário que deseja obter uma informação específica para propósitos que envolvem, entre outras coisas, o estudo e a pesquisa. (Macedo, 1984, p. 64).	Assistência pessoal aos leitores. Destaque para o propósito da busca (estudo e pesquisa).	1984	MACEDO, N. D. de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação , v. 17, n. 3/4, p. 61-70, jul./dez. 1984. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2018/04/pdf_6346eee922_0000002793.pdf . Acesso em: 18 dez. 2022.
Macedo	O conceito moderno de Referência, relacionado com a realidade presente, se alarga para um tipo de serviço mais aberto utilizando-se de vários meios de materiais, não se confinando a fontes internas. Atende o usuário pessoalmente, mas, também, por telefone, carta, via computador; utiliza as coleções bibliográficas e multimeios do próprio sistema de informação ou à base de cooperação com outras bibliotecas. Visa, enfim, alcançar a satisfação do usuário real e potencial, em qualquer tipo de propósito, desde a resposta a uma simples pergunta até à orientação no uso da biblioteca, aos levantamentos bibliográficos e à disseminação seletiva da informação (Macedo, 1984, p. 65).	Amplia o conceito para o SR Virtual com ênfase na satisfação do usuário.	1984	MACEDO, N. D. de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação , v. 17, n. 3/4, p. 61-70, jul./dez. 1984. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2018/04/pdf_6346eee922_0000002793.pdf . Acesso em: 18 dez. 2022.
Calenge	Para Bertrand Calenge, corresponde a "uma função organizada que presta respostas personalizadas a	Assistência pessoal aos leitores,	1996	ACCART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual.

	uma consulta explícita em busca de informações bibliográficas ou documentais". (Accart, 2012, p.13 <i>apud</i> Calenge, 1996)	ênfatiza o SR como uma função da organização, ressalta que é um serviço personalizado.		Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.
Grogan	Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas na espécie, que é o anseio de conhecer e compreender. (Grogan, 2001, p. 22)	Ressalta a humanidade da atividade.	2001	GROGAN, Denis. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.
Ferreira	O 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 (Ferreira, 2004, p. 13).	Parte da demanda do usuário, promove acesso aos recursos e fornece apoio.	2004	FERREIRA, M. I. G. M. High tech/high tech: 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.
Accart	A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. (Accart, 2012, p. 13)	O Serviço de Referência Presencial está atrelado a um espaço físico.	2012	ACCART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.
Accart	A definição proposta para o serviço de referência virtual é a seguinte: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (Accart, 2012, p. 181)	Facilitar o acesso à informação de qualquer lugar através de acesso remoto.	2012	ACCART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.

Almeida Júnior	Interface entre informação e usuário, tendo a 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. (Almeida Júnior, 2013, p. 54)	Trabalha o conceito de Serviço de Referência e Informação (ampliado por Macedo em 1990), usa o termo “interface” para evidenciar a relação com o usuário.	2013	ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013. 296 p. Disponível em: https://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf . Acesso em: 19 abr. 2023
Graff <i>et al</i>	A referência fornece assistência usando conhecimentos especializados em resposta a uma necessidade de informação (Graff <i>et al.</i> , 2021, tradução nossa)	Assistência pessoal aos leitores feita por um especialista.	2021	Graff, Rebecca, Elizabeth German, Cynthia Johnson, and Janet T. O'Keefe. "Towards a new definition of reference" Reference and User Services Association. May 2021. Disponível em: https://osf.io/x9uqa . Acesso em: 28 mar. 2023.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

É possível perceber que todos os autores citados no quadro acima consideram que o SR é o atendimento pessoal prestado ao usuário a fim de sanar suas necessidades informacionais. Destaca-se nas assertivas acima a assistência especializada, feita por um especialista em informação (Accart, 2012 *apud* Calenge, 1996; Almeida Júnior, 2013 e Graff *et al.*, 2021). Alguns autores dão ênfase e destacam outros aspectos como: o modo de atendimento, que deve ser exaustivo, preciso e rápido (Ranganathan, 1961); o acesso à informação e aos recursos (Hutchins, 1973; Ferreira, 2004) e o uso do SR para assistência à pesquisa e estudo (Macedo, 1984). Grogan (2001) ressalta o atendimento humanizado, que é corroborado por Almeida Júnior (2013) como um momento de interação entre bibliotecário e usuário.

Assim, é possível afirmar que o Serviço de Referência é um serviço de assistência pessoal, especializada e direta, orientado por uma relação humanizada e cooperativa entre bibliotecário e usuário, que deve ser ofertado como uma função organizada que entrega respostas exaustivas, precisas e rápidas, seja em ambientes físicos ou virtuais.

Há que se considerar como reflexão que respostas precisas e rápidas não significam relações superficiais, marcadas pela lógica comercial ou pelo esvaziamento de relações pessoais. É preciso ter o cuidado de garantir a promoção de uma interação que seja marcada pela sociabilidade que pode e deve acontecer nos espaços da biblioteca.

Estamos falando das referências intersubjetivas evocadas por diferentes sujeitos no momento em que estes são convocados a analisar o poder de afetação que essas instituições exercem sobre suas vidas individuais. Influência que se mostra diretamente imbricada às interações e práticas de sociabilidade vivenciadas de maneira particular por cada sujeito no âmbito de tais espaços. Ponto de contato que pode ser estreitado tanto a partir do uso das coleções e serviços formatados por cada biblioteca quanto através das experiências trocadas entre os muitos agentes que conferem dinamicidade às ações por elas desenvolvidas (Silveira e Moura, 2016, p. 208).

O SR pode oferecer respostas exaustivas, precisas e rápidas, garantindo a eficiência do serviço e ainda assim prezar pela construção de uma relação mais próxima com o usuário através da interação que se estabelece durante a entrevista de referência, de forma a desenvolver um trabalho cooperativo entre o bibliotecário e o usuário.

A história do SR pode ajudar a compreendê-lo mais profundamente, por isso a seguir é apresentado um breve histórico evolutivo. Algumas práticas precederam o estabelecimento do SR.

O termo Serviço de Referência remonta o final do séc. XIX quando o aumento das publicações não mais permitia que o estudioso fosse capaz por si só de encontrar as informações que lhe fossem pertinentes. Assim, nasceu a arte do serviço de referência como um dom do bibliotecário (Grogan, 2001).

Katz (1992) indica que a invenção da imprensa no século XV e a ampla distribuição das publicações no século XVI, além do aumento da alfabetização entre as classes médias nos séculos XVII e XVIII e ainda a ampliação da educação da população foram fatores que influenciaram o aumento da demanda por informações.

A ampliação do ensino público, potencializou o crescimento da população alfabetizada e como consequência dessa democratização da educação surgiu a Biblioteca Pública (Grogan, 1995). As bibliotecas públicas norte-americanas iniciaram o SR, evidenciando uma mudança

de mentalidade, já que anteriormente o acesso a determinados documentos só era permitido a um número restrito de pesquisadores e estudiosos.

Foi nesse contexto que a Instrução Bibliográfica (BI) cresceu, a partir de 1870, introduzida pelos bibliotecários acadêmicos americanos que defenderam o direito dos estudantes novatos ao acesso independente das coleções. Eles ajudavam os alunos a selecionar livros e a encontrar informação (Hopkins, 1982).

A origem da BI deriva da revolução educacional oriunda do sistema americano de ensino superior quando os primeiros bibliotecários acadêmicos eram professores que dedicavam parte do seu tempo à biblioteca. A função educativa dos bibliotecários estava se consolidando, mas os acervos cresceram e em bibliotecas maiores eles exerciam mais funções administrativas do que de educadores. Por outro lado, a maioria dos bibliotecários recém-formados nas escolas de Biblioteconomia da época, não eram nem intelectuais e nem pertenciam ao corpo docente, e não possuíam treinamento para exercer a função educativa que deles era esperado (Hopkins, 1982).

O SR no âmbito universitário ganhou impulso a partir das necessidades de pesquisa dos usuários e de outro lado, nas Bibliotecas Públicas a abordagem da assistência aos usuários era introduzida.

As bibliotecas públicas tinham uma preocupação com as necessidades de usuários não sofisticados semelhantes a preocupação dos bibliotecários acadêmicos com os estudantes e a ideia de ter um bibliotecário em uma mesa visível para dar respostas às perguntas dos usuários individuais foi gradualmente adotado em bibliotecas acadêmicas (Hopkins, 1982, p. 194, tradução nossa).

As bibliotecas universitárias, especializadas e públicas passaram por uma onda de desenvolvimento para dar conta das necessidades de pesquisa de seus usuários e foi percebida a necessidade de criar um serviço que funcionasse como mediador entre os usuários e os recursos das bibliotecas. Em 1876, os acervos cresceram e para resolver as questões de organização e de acesso eficiente dos acervos foi desenvolvido por Mervil Dewey o seu Sistema de Classificação Decimal (Hopkins, 1982).

Em 1876 Samuel Sweet Green, na 1ª Conferência da ALA, proferiu o seu famoso discurso intitulado *Personal Intercourse and Relations Between Librarians and Readers in Popular Libraries* no qual apresentou diversos exemplos de atendimento que deixavam claros a necessidade de se estabelecer um serviço de assistência pessoal dos bibliotecários aos leitores.

Green (1876) ressaltou a importância do relacionamento pessoal do bibliotecário com os usuários e enfatizou que se o bibliotecário conquistasse a confiança e o respeito dos usuários isso ajudaria a estimular o amor pelo estudo e a direcioná-los para as fontes de informação. Simpatia, alegria, e paciência são citados por Green como qualidades desejáveis nos funcionários da biblioteca.

Sua experiência como bibliotecário o levou a “Definir as quatro missões do profissional de referência: - ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca; - responder às perguntas dos usuários; - ajudar os usuários a encontrar boas obras; - promover e personalizar os serviços da biblioteca” (Accart, 2012, p. 7).

Mas foi em 1891, que o termo “reference services” foi usado pela primeira vez em um artigo científico por William B. Child, sucessor de Mevil Dewey como bibliotecário na Columbia University (na época chamava-se Columbia College) onde o autor destacou que a experiência é indispensável para o bibliotecário e referência (Grogan, 2001)

Com o passar do tempo as bibliotecas se desenvolveram sob características próprias que as marcaram em sua constituição. Perrotti (2017) apresenta três paradigmas que permearam as práticas cotidianas nas bibliotecas desde a Antiguidade até os dias atuais, são eles: o paradigma da conservação cultural, o paradigma da difusão cultural e o paradigma da apropriação cultural. Com o propósito de explicitá-los, o autor propõe imagens representativas, respectivamente, como biblioteca *templum*, biblioteca *emporium* e biblioteca *forum*.

No primeiro paradigma, a biblioteca *templum*, aponta para a conservação e o controle da memória social, quando as instituições se motivaram por acumular os materiais para preservá-los, como visto anteriormente, quando apenas alguns grupos de pessoas tinham acesso aos acervos.

A mentalidade da difusão cultural aparece na figura da biblioteca *emporium* que evidencia a necessidade de difundir a cultura e não apenas de preservá-la. Nesta perspectiva as bibliotecas ocuparam-se em promover a circulação dos materiais informacionais para o público em geral, sem se preocupar com a apropriação destes, mas priorizando a disponibilização e o acesso aos materiais.

Já no paradigma da apropriação cultural, a biblioteca *forum* é aquela em que o cidadão não apenas acessa a informação, mas torna-se protagonista “onde cidadãos negociam os signos, em processos dinâmicos de conhecimento e de reconhecimento mútuos (Perrotti, 2017, p. 20,

21).” Apenas o acesso à informação não garante a apropriação da informação. A interlocução entre os sujeitos e a informação é a característica atual e marcante deste paradigma. Aqui, Perrotti (2017) ressalta que não há “usuários”, “clientes” ou “consumidores” de informação, mas há um protagonismo, onde o cidadão é um criador e produtor de informação e conhecimento.

O paradigma da apropriação cultural privilegia as interações, mediações e trocas mediante a negociação dos signos e não somente a difusão/assimilação (Perrotti, 2017). Nessa perspectiva, as bibliotecas tornam-se participantes do processo de ensino-aprendizagem e isto pode ocorrer por meio de ações do SR, tanto através das negociações no processo de referência, quanto através de ações de educação dos usuários.

Uma importante contribuição para o SR foi feita por Ranganathan em junho de 1931 com a criação das cinco Leis da Biblioteconomia. Elas dão uma sustentação ao serviço de referência e são elas: a primeira lei: OS LIVROS SÃO PARA USAR; a segunda lei: PARA CADA LEITOR O SEU LIVRO; a terceira lei: PARA CADA LIVRO O SEU LEITOR; a quarta lei: POUPE O TEMPO DO LEITOR; e a quinta lei: A BIBLIOTECA É UM ORGANISMO EM CRESCIMENTO (Ranganathan, 2009).

O foco da primeira lei está no uso dos livros e é o SR o meio para que esta meta seja alcançada pelas bibliotecas. Aqui destaca-se o que Ranganathan ensinou no tocante ao pessoal da biblioteca que deveria manter uma atitude cortês diante dos usuários. Eles não deveriam somente adquirir cultura e formação profissional, mas também deveriam desenvolver “certas atitudes e interesses” indispensáveis:

Em primeiro lugar está a atitude diante dos leitores. Talvez pareça supérfluo afirmar que os leitores constituem uma parte essencial do trabalho de uma biblioteca viva. Mas, infelizmente, há pessoas que não conseguem abandonar o hábito de ver os leitores como um estorvo. (Ranganathan, 2009, p. 41)

Na segunda lei da Biblioteconomia: “Para cada leitor seu livro”. Ranganathan promulga que a primeira lei tinha seu foco no objeto livro, mas a segunda lei desloca o olhar para o usuário (Ranganathan, 2009, p. 50). A segunda lei faz um apelo à democratização dos livros. Livros para os pobres, para os operários, para as mulheres, para os camponeses, para o enfermo, para o analfabeto, para os prisioneiros, para os carcereiros, para os excepcionais (denominação dada aos deficientes auditivos e de fala), para os cegos, para os faroleiros, para os adultos e para as crianças, para todas as raças e etnias, e enfim para todos, não há exceções na segunda lei, todos

devem ser atendidos, “Para cada leitor seu livro”.

A terceira lei da Biblioteconomia proclama: “Para cada livro seu leitor”. Essa lei faz refletir sobre como as bibliotecas precisam conhecer seus usuários. Além de conhecer o acervo e as técnicas de organização, é necessário conhecer quem são seus usuários e suas necessidades de informação e colaborar para que os livros previamente selecionados atendam às demandas de seus leitores. Ranganathan defende o sistema de livre acesso, onde “entende-se a oportunidade de ver e examinar o acervo de livros com a mesma liberdade que temos em nossa biblioteca particular” (Ranganathan, 2009, p. 189).

Essa liberdade de acesso e manuseio do material informacional sem dúvidas aumenta as possibilidades do leitor e quando associada ao auxílio personalizado oferecido pelo SR pode ampliar esta possibilidade ainda mais, já que o profissional poderá indicar também fontes externas à biblioteca, além de que sendo um conhecedor profundo do acervo poderá indicar as fontes de maneira mais precisa e rápida. Nesse sentido, a quarta lei da biblioteconomia surge para lembrar que o tempo do leitor é um bem valioso.

A quarta lei: “Poupe o tempo do leitor” mostra que ao desenvolver um bom trabalho no SR, a biblioteca poupará o tempo do seu leitor, levando informação segura e de qualidade, seja presencialmente ou virtualmente. É importante lembrar que uma coleção devidamente catalogada, classificada e indexada de maneira cuidadosa, permitirá que o leitor encontre informações mais rapidamente.

Como dito anteriormente, as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação impactaram significativamente os modos de vida e hábitos de consumo de informação. Os catálogos antes manuais passaram a ser catálogos online, também conhecidos como OPAC's - Catálogo Online de Acesso Público, incorporando as novas tecnologias à rotina das bibliotecas e dinamizando os processos. O catálogo online possibilita que mais usuários, no menor tempo possível, acessem informações em qualquer lugar do mundo, potencializando o acesso e uso das informações (Queiroz, Araújo, 2014). Sendo assim, as ferramentas tecnológicas contribuem muito para poupar o tempo do leitor e precisam fazer parte do cotidiano das bibliotecas.

Santa Anna (2021) afirma que a quarta lei também aborda o aspecto de instrução e promoção da autonomia do usuário por meio do atendimento personalizado que deve ser conduzido com cordialidade e acolhimento.

Por fim, a quinta lei “A biblioteca é um organismo em crescimento” demonstra que a

biblioteca possui todos os elementos de um organismo vivo e como tal ela cresce: “Um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas” (Ranganathan, 2009, p. 241). As contínuas mudanças na sociedade refletem diretamente nas práticas do Serviço de Referência. O serviço prestado aos usuários deve alcançar seu objetivo central: atender as necessidades dos usuários, levando as informações até quem delas precisa. Para isso, deve desenvolver serviços contemporâneos utilizando os recursos digitais disponíveis, criando canais de comunicação e ampliando a interação com os usuários.

Figueiredo (1992a) em seu artigo de revisão, afirma que as Cinco Leis são uma fonte para estabelecer uma filosofia e para a Biblioteconomia e também trazem em si elementos essenciais para o processo de planejamento e avaliação de serviços e sistemas de informação. Para a autora, elas trazem uma visão prática, demonstram como o profissional da informação pode atingir uma atuação profissional eficiente seja em situação de muita precariedade e alto nível de subutilização, como era o caso das bibliotecas da Índia a época em que Ranganathan elaborou as leis, ou ainda como nas bibliotecas brasileiras, aqui a autora destaca que esta precariedade envolve o próprio comportamento do bibliotecário, além dos problemas de origem sócio-político-econômico-cultural sempre mencionados. Segundo Figueiredo (1992a) as Cinco Leis oferecem meios para se lidar com novas mudanças sociais e tecnológicas que a profissão bibliotecária terá de enfrentar no futuro.

Para aprofundar um pouco mais a reflexão do que venha a ser o SR é possível pontuar aquilo que ele não é. Segundo Accart (2012, p. 13) “O serviço de referência deve ser considerado como um serviço completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos, como o empréstimo, o empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou a indexação, considerados estes como serviços internos”. Para ele, portanto, o SR não é empréstimo de materiais, mas o empréstimo pode ser a consequência de um trabalho de referência; O SR não é empréstimo entre bibliotecas, mas pode valer-se dele como meio para levar informação ao usuário; não é catalogação ou indexação, mas pode contribuir com o processamento técnico.

O documento da *Reference and User Services Association* (RUSA) “*Towards a new definition of reference*” (Graff et al, 2021) afirma que a ajuda de referência não é um workshop

ou outra programação feita pela equipe da biblioteca, embora a instrução e assistência façam parte do fazer do SR, um Workshop não é um trabalho de referência.

Grogan (2001, p. 29) indica que “é errado reduzi-lo simplesmente à utilização proficiente do conteúdo das obras de referência (ou seus equivalentes eletrônicos)”. As obras de referência são aquelas consultadas para realização do atendimento, e, geralmente, são de fácil acesso, pois ficam acondicionadas no local onde o serviço é prestado. Ele informa que há anos já se sabe que grande parte do atendimento do SR é feito com obras que não são especificamente de referência, e ainda, que o serviço não se limita aos livros, mas sim à informação e ela pode apresentar-se em diferentes formatos.

Outro argumento apresentado por Grogan (2001) sobre o que não é o serviço de referência está no equívoco de que o SR se limita às bibliotecas de referência:

Para começar, a maioria das bibliotecas especializadas e muitas bibliotecas universitárias não possuem um departamento de referência separado ou mesmo uma seção ou área de referência (embora certas obras de referência estejam reunidas nas estantes). Apesar disso, ali inegavelmente se proporciona um serviço de referência [...] em muitas bibliotecas especializadas isso constitui a principal justificativa da existência da biblioteca. (Grogan, 2001, p. 31)

Em seu texto, Grogan (2001) segue defendendo que o SR não está confinado ao setor de referência e que em bibliotecas públicas ou ainda em bibliotecas itinerantes ele pode ocorrer dentro do serviço de circulação, mostrando que não há regra alguma que impeça que o serviço ocorra fora dos limites de quatro paredes. Ainda segundo Grogan (2001, p. 33) a promoção de atividades de extensão que promovem a leitura não são do escopo do serviço de referência: “Promover atividades de extensão de modo a chegar até elas e aos inúmeros outros indivíduos e grupos que as bibliotecas podem favorecer é uma tarefa que merece alta prioridade. Mas não se trata de serviço de referência”.

O autor assegura que o trabalho de referência é uma atividade humana, pois se faz através da interação entre bibliotecário e usuário:

O trabalho de referência, porém, é muito mais que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade estritamente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender (Grogan, 2001, p. 22).

A interação entre o bibliotecário de referência (profissional especializado que realiza o trabalho de referência) e o usuário é o ponto central do SR. Grogan afirma que desempenhar a função de bibliotecário de referência confere ao bibliotecário um *status* ímpar pois,

em primeiro lugar, sua característica de desenvolver uma relação pessoal face a face, que o torna mais humano os serviços da biblioteca; e, em segundo lugar, a certeza antecipada de que o esforço despendido provavelmente não se desfará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consulente individual identificável (Grogan, 2001, p. 34).

Almeida Júnior (2013, p. 54) conceitua o processo de referência como “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”. O termo interface, segundo o Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa, é o “elemento que proporciona uma ligação física ou lógica entre dois sistemas ou partes de um sistema que não poderiam ser conectados diretamente” (Houaiss, 2009, p. 1097).

Esta interface, local de interação com o usuário, pode acontecer também de maneira virtual por meio de chats, e-mail, telefone e outros canais de comunicação eletrônica e quando assim ocorre é denominado Serviço de Referência Virtual (SRV). A interação pessoal, portanto, aparece como base do SR, tendo o bibliotecário como mediador da informação.

Ranganathan (2009, p. 207) enfatiza que “a biblioteca moderna se esforça ao máximo para estabelecer contatos pessoais e sociais, funcionando como um centro social da localidade”. Este esforço feito cotidianamente nas bibliotecas é o que nos interessa nesta pesquisa e entende-se que o serviço de referência presencial como ponto de contato face a face proporciona uma interação maior do usuário com a biblioteca, podendo este estar atrelado a um local físico, um lugar separado e preparado para que essa interação ocorra de maneira satisfatória.

2.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL

Accart (2012) em seu livro intitulado Serviço de Referência do Presencial ao Virtual, conceitua o Serviço de Referência Presencial (SRP):

A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. (Accart, 2012, p. 13)

O local físico designado para ser o SRP deve ser adequado para que a realização da entrevista de referência ocorra de forma tranquila e satisfatória. Para tanto, Macedo (1984, p.

69) destaca as principais recomendações do “*A commitment to information services: developmental guidelines*” que indica como deve ser a ambientação física: “Localização do SR e Info. e suas unidades em pontos próximos à entrada principal e onde circulam os usuários; Coleção de Referência localizadas em área de fácil acesso, para rápido e eficiente atendimento [...]”.

Mangas (2007) complementa que este espaço deve ter algumas características respeitadas como as propriedades físicas, ou seja, as dimensões e condições ambientais apropriadas (com luz, pouco ruído e climatizado) e quanto a localização deve ser idealmente numa zona de passagem, sinalizado para que seja facilmente identificado pelos usuários e de preferência perto da entrada e da coleção de referência.

Para Graff et al (2021) o SR deve ser desenvolvido por um especialista, isto é, deve ser feito por profissional capacitado e treinado nas especificidades de busca, como pode ser visto na definição que a *RUSA* apresenta: “*Reference is providing assistance by using expertise in response to an information need*”. A referência deve ser feita a partir da *expertise*, ou seja, a partir da “competência ou qualidade de especialista” (Houaiss, 2009, p. 859).

Oliveira, Costa e Nunes (2019) abordam o tema das competências do bibliotecário de referência frente ao paradigma pós custodial e assinalam que não sendo mais caracterizado como guardião dos livros o bibliotecário tornou-se um mediador da informação e para tornar a informação acessível depende do desenvolvimento de competências profissionais para planejar estratégias que facilitem o fluxo de informações. Nesse sentido, os autores concluem que o profissional competente é aquele que possui conhecimento, habilidades e atitudes que o ajudam a manter o contato com o usuário, mantendo uma postura baseada no acolhimento e na empatia pelo outro (Oliveira; Costa; Nunes, 2019).

Figueiredo (1995) já apontou as dificuldades para se fazer uma análise do SR por se tratar de uma análise da interação entre usuário e bibliotecário, como segue:

A análise do serviço prestado pelo bibliotecário de referência representa uma grande dificuldade, pois é baseada na interação entre o usuário e o bibliotecário. A execução correta do serviço de referência depende da habilidade do bibliotecário em se relacionar com o usuário e a sua necessidade de informação, bem como da capacidade do bibliotecário em encontrar e selecionar as respostas adequadas ao pedido do usuário. (Figueiredo, 1995, p. 35)

Saxton e Richardson (2002) sugerem um método estatístico para avaliar o serviço de referência e as interações que nele ocorrem a fim de avaliar quais comportamentos ou recursos

têm maior influência na contribuição para o SR. Os autores afirmam que mesmo após décadas de pesquisas a avaliação do serviço de referência ainda se encontra em estágio embrionário (Saxton; Richardson, 2002). Esta assertiva demonstra que avaliar a interação entre usuários e bibliotecários ainda é um desafio que se enfrentado poderá culminar no avanço da organização e estruturação do SRP.

É possível concluir que o SRP adequado é aquele que se dá em local apropriado, com equipamentos e recursos apropriados e é feito por um especialista capacitado e comprometido em atender às demandas informacionais dos usuários. Evidencia-se que o atendimento se dá numa relação direta e pessoal entre bibliotecário e usuário, de forma que essa interação culmine em uma troca de conhecimentos e aprendizados.

2.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Accart (2012) assegura que o Serviço de Referência Virtual (SRV) representa um valor agregado real às bibliotecas universitárias. À medida que as TIC avançam, o comportamento dos usuários em face da informação se modifica e os modos de aquisição e uso da informação acompanham essa mudança. Assim, esse cenário impõe às unidades de informação um desafio: constante adequação.

A adequação se dá no âmbito dos processos gerenciais da biblioteca e deve alcançar também a oferta de serviços aos usuários. O uso das tecnologias potencializa os serviços de informação, aumentando a possibilidade de atendimento, pois permite que um usuário mesmo distante, a qualquer instante, obtenha atendimento personalizado, na maioria das vezes gratuito e de qualidade. E esse é o ponto central do SRV: oferecer um ponto de acesso único ao SR de forma remota de maneira que seja possível ao usuário usufruir de um atendimento personalizado sem precisar estar fisicamente na biblioteca.

Accart (2012, p. 163) pondera que “O serviço de referência virtual é tido como prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte”.

Cabe destacar que a internet oferece uma grande variedade de ferramentas que podem ser úteis para o serviço de referência: correio eletrônico, redes sociais, blogs, microblogs,

serviços de vídeo online, etc. Recursos que auxiliam na disseminação seletiva da informação, na comunicação e também na divulgação de produtos e serviços oferecidos (Silva, 2016).

2.3 PROCESSO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O processo de SR é aquele que se dá na interação entre o usuário e o bibliotecário, que trocam informações a respeito de uma demanda informacional. Um problema é identificado pelo usuário que o transforma em uma pergunta e apresenta para o bibliotecário, que a partir de seus conhecimentos e técnicas, desenvolve uma estratégia para sanar essa demanda. Acerca da questão de referência, Grogan (2001) apresenta diferentes categorias de questões que costumam aparecer no balcão de referência e seu conhecimento prévio possibilita a criação de uma estratégia de pesquisa informacional para que se encontre a resposta adequada. São elas:

- a) Consultas de caráter administrativo e de orientação espacial: esse tipo de consulta exige apenas um conhecimento básico de onde as coisas se encontram e como as coisas funcionam na unidade de informação.
- b) Consultas sobre autor-título: muito usual, é aquela em que o usuário busca uma obra específica, geralmente o usuário consegue localizá-la sozinho, ou quando não possui familiaridade com o catálogo requer então um auxílio. Depende do conhecimento do acervo e do catálogo da instituição.
- c) Consultas de localização de fatos: são aquelas também denominadas de consultas de referência rápida ou imediata e para sua solução exigem o fornecimento de material informacional específico.
- d) Consultas de localização de material: são consultas de natureza aberta, consultas de assunto ou buscas temáticas e exigem uma ajuda mais prolongada por parte do bibliotecário. A solução exige todo o conhecimento do bibliotecário de referência e não apenas conhecimentos bibliográficos.
- e) Consultas mutáveis: são aquelas questões que mudam de natureza durante a pesquisa. Pode se iniciar como outro tipo de consulta e evolui para outro conforme se dá o processo de referência.
- f) Consultas de pesquisa: o problema trazido pelo usuário não pode ser resolvido com a bibliografia ou com várias outras fontes, pois trata-se de uma questão de

pesquisa genuína, que requer dedução, hipótese, experimento, análise estatística e método científico. O bibliotecário pode contribuir fornecendo materiais que embasam a realização da pesquisa, mas não fornece uma resposta à questão inicial.

- g) Consultas residuais: são perguntas de difícil resposta, mas que não podem ser ignoradas pelo bibliotecário de referência. Questões que apresentam uma certa incoerência interna ou lógica, alguma impossibilidade intrínseca imperceptível pelo usuário. Devem ser tratadas de maneira civilizada e se possível oferecer alguma resposta aproximada.
- h) Questões irrespondíveis: questões para as quais não há resposta, reconhecidas como tal pela experiência do profissional. Deve-se esgotar as possibilidades de resposta, mesmo se tratando de perguntas dessa natureza. Mais uma vez deve-se lidar com a frustração do usuário de maneira a atenuar com algum tipo de explicação.

Para sanar uma questão apresentada pelo usuário, o bibliotecário de referência então cumpre algumas etapas, conhecidas como processo de referência. Grogan (2001) apresenta os oito passos do processo de referência:

- 1) O problema: inicia-se com um problema detectado pelo usuário. Sendo sua fonte interna ou externa ao indivíduo.
- 2) A necessidade de informação: é a fase em que o usuário identifica que precisa de ajuda para obter uma resposta; caracterizada pela imprecisão e pelo desejo de conhecer ou até mesmo por uma mera curiosidade.
- 3) A questão inicial: dá-se uma forma intelectual ao problema, colocando o problema em forma de pergunta.
- 4) A questão negociada: a questão inicial formulada pelo usuário, às vezes necessita ser reformulada para que haja compreensão do que se está procurando. Em seguida compara-se com as fontes de informação existentes na unidade de informação, a fim de saber se os termos selecionados correspondem aos termos utilizados na instituição e verificar se ainda necessita de algum ajuste.
- 5) Estratégia de busca: diz respeito ao modo como a informação será encontrada, onde ela pode ser localizada e disponibilizada. Primeiro seleciona-se a categoria

da fonte, depois a fonte específica desta categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte. Se inicialmente, essa estratégia não der resultado, formula-se outra. Tudo deve ser feito do modo mais eficaz e mais rápido possível.

- 6) Processo de busca: de responsabilidade do bibliotecário. A estratégia de busca deve ser flexível, permitindo uma mudança durante a realização das buscas.
- 7) A resposta: na maioria dos casos o bibliotecário encontrará uma resposta, mas ainda não é o fim do processo: o resultado deve coincidir com o enunciado, mas também deve ser submetido à aprovação do usuário.
- 8) A solução: o bibliotecário apresenta a resposta ao usuário que deve avaliar se a resposta encontrada sana a questão apresentada.

Segundo Figueiredo (1991) o processo de referência se divide em seis fases: seleção da mensagem; negociação; seleção da resposta; renegociação; desenvolvimento das estratégias de busca; busca da informação. As fases apresentadas pela autora partem do recebimento da questão até a comunicação da resposta e esta deve ser satisfatória para o usuário, caso não seja, a questão deve ser renegociada e as fases do processo devem ser retomadas.

Figueiredo (1991) ressalta que a postura do bibliotecário deve ser profissional e para tanto deve manter atitude amigável e aberta; deve conhecer as fontes de informação e as técnicas de manuseio das obras; deve realizar uma busca cuidadosa e sistemática da literatura com a seleção correta da resposta; deve ainda conhecer fontes de informação externas.

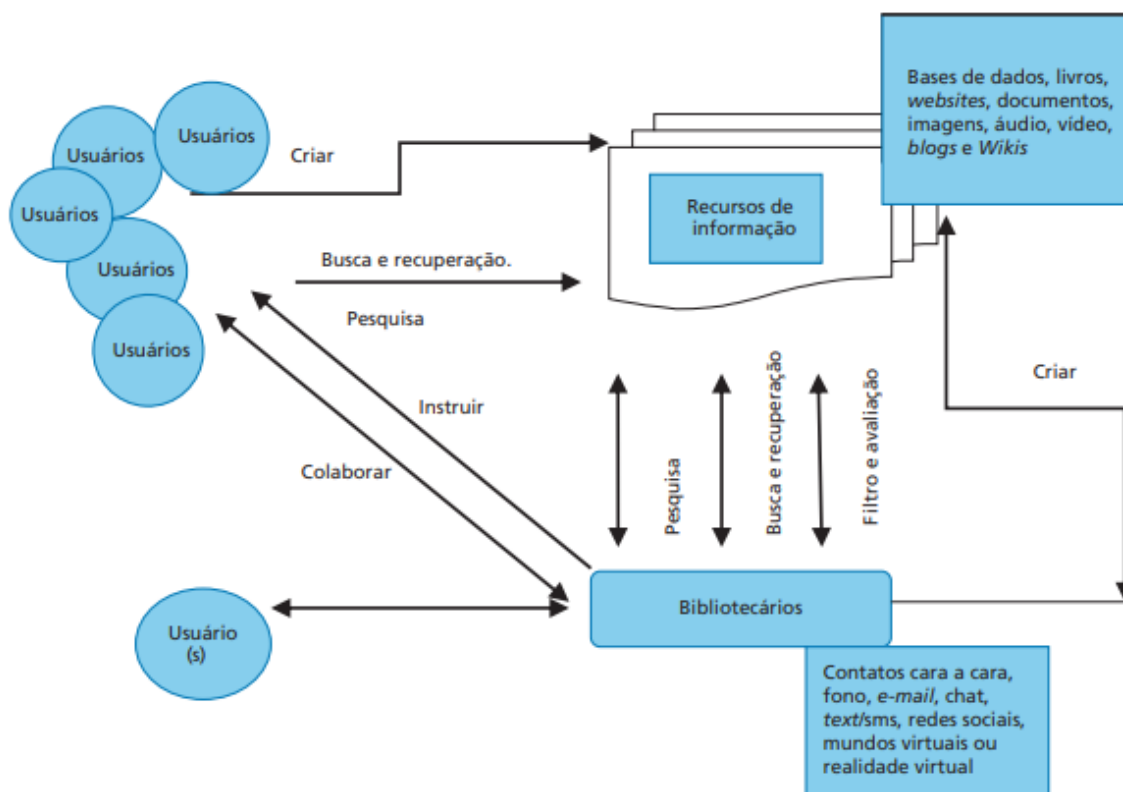
Segundo Accart (2012) o processo de referência traz consigo a noção de mediação da informação e de serviço, onde o usuário exerce o papel de coprodução do serviço, pois contribui com informações que afetam o resultado final. A mediação da informação se materializa na interação entre usuário e bibliotecário, este último aparece como um facilitador que faz com que a informação desejada pelo usuário seja encontrada, acessada e usada. Para Almeida Júnior a mediação é

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 à apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (Almeida Júnior, 2015, p. 25).

A ideia de interferência traz reflexões a respeito da imparcialidade, muito falada e nunca alcançada, que se opõe à ideia de passividade. O autor ressalta que interferência e manipulação se dividem por uma linha tênue e o profissional da informação deve ter o cuidado para não se tornar manipulador. A interferência defendida por Almeida Júnior está no fato do bibliotecário, como profissional da informação, ter condições de contribuir e agregar valor e conhecimento para o usuário, assim como, o bibliotecário aprende com o usuário, numa relação de mutualidade.

Para Almeida Júnior (2015) a mediação acontece de maneira implícita e explícita em todas as ações do profissional da informação. Ela está implícita nas atividades de aquisição e processamento técnico, dentre outras atividades realizadas para prover acesso à informação. Ela está de forma explícita nas atividades do SR, no contato direto com o usuário para sanar suas necessidades informacionais.

O processo de referência virtual (PRV) caracteriza-se pela interação virtual entre o bibliotecário e usuário e pode ocorrer de modo síncrono, em tempo real, por meio de algum recurso eletrônico ou ainda de modo assíncrono, em momentos diferentes (Pinto, 2016). É possível ver que a mediação da informação também acontece no PRV, e que tanto bibliotecário, quanto usuário possuem papéis no processo de busca, recepção e criação de informação. O modelo a seguir apresenta um modelo do PRV:

Figura 1: Modelo atual do PRV

Fonte: Pinto, 2016, p. 246 adaptado de Agosto *et al* (2011)

No modelo apresentado o bibliotecário de referência aparece como um pesquisador/filtro/avaliador/instrutor dos recursos informativos e assim a mediação da informação ganha evidência, bem como a criação de novas informações, num processo colaborativo de aprendizagem, potencializado pelo uso e acesso de recursos digitais de informação.

A relação humana que se estabelece entre o bibliotecário e o usuário ganha importância no processo de referência, seja ele presencial ou virtual. Ela deve ser respeitosa e gentil, acima de tudo profissional, pois dela depende o entendimento da questão pelo bibliotecário para poder assim prestar um serviço excelente.

3 METODOLOGIA

Uma pesquisa pode ser definida como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos” (Gil, 2009, p. 17). Com o objetivo de esclarecer quais procedimentos foram adotados, neste capítulo delinea-se o caminho metodológico seguido para alcançar os objetivos geral e específicos aqui apresentados.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, esta investigação é um estudo de caso. Yin (2015, p. 2) esclarece que um estudo de caso “investiga um fenômeno contemporâneo (“o caso”) em seu contexto no mundo real, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto puderem não estar claramente evidentes”. Elucidar o contexto em que se situa o SR é primordial para entender e descrever o SR das bibliotecas do IFRJ, principalmente por se tratar de uma tipologia singular, como é o caso das bibliotecas multiníveis.

Este estudo se caracteriza como pesquisa qualitativa quanto à sua abordagem; aplicada quanto à sua natureza, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos. Uma pesquisa qualitativa segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 41) “proporciona profundidade aos dados, dispersão, riqueza interpretativa, contextualização do ambiente ou entorno, detalhes e experiências únicas”.

A característica de pesquisa descritiva e exploratória está claramente relacionada com o objetivo central do estudo proposto e salienta-se que “Os estudos exploratórios são ‘todos aqueles que buscam descobrir ideias e soluções, na tentativa de adquirir maior familiaridade com fenômeno de estudo’ (Freitas; Jabour, 2011, p. 08 *apud* Selltiz; Jahoda; Deutsch, 1974).

Assim, a investigação do contexto, através da coleta de dados de múltiplas fontes, propiciou profundidade ao estudo, assim como a interpretação dos dados coletados e a orientação para descobrir ideias e soluções são elementos essenciais a fim de que seja possível compreender e investigar a problemática apresentada.

3.1 OBJETO EMPÍRICO: O INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) teve como origem o Curso Técnico de Química Industrial (CTQI) criado na década de 1940 que

fazia parte da Rede Federal de Ensino Industrial. Em 1959, o referido curso transformou-se em Escola Técnica de Química quando ganhou *status* de autarquia educacional (IFRJ, 2023).

A instituição, ao longo dos anos, recebeu várias institucionalidades, decorrentes das transformações da organização e da estrutura da Rede Federal de Educação Profissional quando recebeu as denominações de Escola Técnica de Química - ETQ, 1959-1965; Escola Técnica Federal de Química da Guanabara - ETFQ-GN, 1965-1974; Escola Técnica Federal de Química do Rio de Janeiro -ETFQ-RJ, 1974-1999; e Centro Federal de Educação Tecnológica de Química de Nilópolis - CEFET-Química, 1999-2008 (IFRJ, 2017a) .

Mas foi em 2008, que o então denominado Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica de Química de Nilópolis - CEFETQ através da Lei nº 11.892 transformou-se em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro.

Os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas, nos termos desta Lei. (IFRJ, 2023)

Logo após a sua criação o IFRJ iniciou um processo de expansão, quando a sede mudou para o Rio de Janeiro. Em 2008 era composto por sete campi: Duque de Caxias, Nilópolis, Paracambi, Pinheiral, Realengo, Rio de Janeiro, São Gonçalo e Volta Redonda. Com o plano de expansão da Rede Federal de Ensino (2011-2014) foram sendo criados outros campi (IFRJ, 2017).

Atualmente está organizado em Reitoria (Rio de Janeiro) e 15 unidades educacionais: Arraial do Cabo, Belford Roxo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Pinheiral, Realengo, Resende, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti e Volta Redonda (IFRJ, 2023).

O IFRJ é uma instituição que oferece ensino público e gratuito e tem como missão “Promover a formação profissional e humana, por meio de uma educação inclusiva e de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento do país nos campos educacional, científico, tecnológico, ambiental, econômico, social e cultural” (IFRJ, 2023).

A Reitoria é caracterizada como um órgão de administração central e é composta por cinco Pró-Reitorias: Pró Reitoria de Planejamento e Administração (PROAD), Pró Reitoria de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico (PROEN), Pró Reitoria de Extensão (PROEX), Pró

Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPI), Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas (PRODIN).

O IFRJ atua em diferentes níveis e modalidades de ensino (presencial e à distância). Oferece cursos de nível médio técnico que podem ser cursados de forma integrada, concomitante e subsequente ao ensino médio. Oferece também cursos da modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA). Já os cursos superiores abrangem a graduação e a pós-graduação (*stricto sensu e lato sensu*). Oferece ainda cursos de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores (FIC), todos com intuito de formar trabalhadores para inserção ou reinserção no mundo do trabalho.

Hoje o IFRJ atende a 16.422 estudantes, através dos 151 cursos ofertados. Seu quadro funcional conta com aproximadamente 1.112 professores e 990 técnicos administrativos (IFRJ, 2023).

Por tudo isso, o IFRJ assume grande importância no cenário educacional nacional e ao longo dos seus 15 anos de existência vêm formando profissionais qualificados para o mercado de trabalho.

3.1.1 As bibliotecas do IFRJ

As 15 bibliotecas localizadas nos *campi* do IFRJ junto com a Coordenação Geral de Bibliotecas - CGBILIO, instalada na Reitoria, compõem o Sistema Integrado de Bibliotecas do IFRJ - SIBI-IFRJ. Elas atuam de forma sistêmica dando suporte à pesquisa, ensino e extensão e atendem à comunidade interna e externa do IFRJ. A comunidade interna é compreendida pelos discentes, docentes e técnicos administrativos (IFRJ, 2023).

As bibliotecas são orientadas pelo Regulamento Institucional das Bibliotecas, conforme Resolução nº 23, de 25 de julho de 2017 e elas estão subordinadas administrativamente à Diretoria Geral de cada *campus* e vinculadas tecnicamente à CGBILIO (IFRJ, 2017b).

O acervo das bibliotecas é formado prioritariamente para atender à demanda dos cursos oferecidos pela Instituição, o que confere ao acervo de cada *campus* características próprias. As rotinas das bibliotecas são gerenciadas provisoriamente pelo Sistema *Koha*, um software livre de código aberto, enquanto ocorre o planejamento e implantação do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os servidores que compõem o quadro funcional das bibliotecas do SIBI-IFRJ são majoritariamente bibliotecários e auxiliares de biblioteca, conforme Alves (2020) algumas unidades contam também com assistentes administrativos, no entanto em sua grande maioria o quadro funcional é composto por bibliotecários e auxiliares de biblioteca.

Quadro 2 - Panorama dos Servidores do SIBI-IFRJ

PANORAMA DO SiBi IFRJ – SERVIDORES			
	BIBLIOTECÁRIOS	AUXILIARES DE BIBLIOTECA	OUTROS SERVIDORES
REITORIA	1	0	0
ARRAIAL DO CABO	2	1	0
BELFORD ROXO	1	0	0
DUQUE DE CAXIAS	2	3	0
MARACANÃ	4	2	0
MESQUITA	1	1	0
NILÓPOLIS	3	3	1 TAE 2 Assistentes administrativos
NITERÓI	1	2	0
PAULO DE FRONTIN	1	3	0
PARACAMBI	1	2	0
PINHEIRAL	1	3	0
REALENGO	3	3	3 Auxiliares administrativos
RESENDE	1	2	0
SÃO GONÇALO	2	3	0
SÃO JOÃO	1	2	0
VOLTA REDONDA	1	3	0

Fonte: Alves (2020)

Esta pesquisa busca então ouvir os profissionais atuantes nas bibliotecas do IFRJ a fim de delinear como ocorre o SR e buscar entender o ponto de vista dos profissionais, assim como perceber as oportunidades e desafios decorrentes do contexto em que está inserido.

A escolha de ouvir os auxiliares de biblioteca se dá em razão desses profissionais estarem diariamente em contato direto com os usuários e estarem envolvidos no atendimento de suas necessidades informacionais e por esta razão podem contribuir em muito para melhoria dos processos de trabalho dentro das bibliotecas.

Decidiu-se por não ouvir os usuários das bibliotecas por inferir-se que o serviço prestado ocorre de maneira dispersa e não padronizada, o que dificultaria a localização de

usuários que fizeram uso efetivo do serviço. Sendo esta uma limitação da pesquisa proposta, recomenda-se a realização de um estudo de usuários futuramente.

Por se tratar de uma pesquisa que envolve sujeitos humanos, deve preocupar-se com questões éticas e de proteção dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Segundo Yin (2015) o cuidado com os sujeitos humanos envolve:

- obter o consentimento informado de todas as pessoas que podem fazer parte de seu estudo de caso, alertando-as para a natureza do estudo e solicitando, formalmente, que sua participação seja voluntária;
- proteger os que participam de seu estudo de qualquer dano, inclusive evitando o uso de qualquer dissimulação em seu estudo;
- proteger a privacidade e a confidencialidade dos que participam para que, em consequência de sua participação, não fiquem inadvertidamente em posição indesejável, mesmo que isso signifique estar em uma lista para receber solicitações para participar em algum futuro estudo, conduzido por você ou por qualquer outra pessoa;
- tomar precauções especiais que possam ser necessárias para proteger grupos especialmente vulneráveis (por exemplo, pesquisa envolvendo crianças); e
- selecionar parceiros de forma equitativa, de modo que nenhum grupo de pessoas seja injustamente incluído ou excluído da pesquisa. (Yin, 2015, p. 82)

Assim, a realização da pesquisa foi aprovada junto ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - CEP/UNIRIO (disponível para consulta no anexo A) por meio da Plataforma Brasil.

Para Creswell (2010) a escolha dos participantes de uma pesquisa qualitativa deve ser intencional. Citando Miles e Humberman (1994), Creswell (2010) destaca que quatro aspectos devem ser considerados nessa escolha: o local (onde a pesquisa será realizada), os atores (quem será observado ou entrevistado), os eventos (o que os atores serão observados ou entrevistados fazendo) e o processo (a natureza evolutiva dos eventos realizados no local).

Nesse sentido, optou-se por escolher 5 bibliotecas representativas de cada microrregião do estado do Rio de Janeiro, a fim de obter uma leitura contextualizada das bibliotecas do IFRJ, conforme o mapa de localização das unidades educacionais.

Quadro 3: Distribuição dos Campi do IFRJ em Mesorregiões e Microrregiões do Estado do Rio de Janeiro

Mesorregião	Microrregião	Campus
Baixas Litorâneas	Região dos Lagos	Arraial do Cabo
Metropolitana	Rio de Janeiro	Niterói
		São Gonçalo
		Realengo
		Rio de Janeiro
	Baixada Fluminense	São João de Meriti
		Belford Roxo
		Duque de Caxias
		Mesquita
		Nilópolis
	Vassouras	Engenheiro Paulo de Frontin
		Paracambi
Sul Fluminense	Vale do Paraíba Fluminense	Volta Redonda
		Pinheiral
		Resende

Fonte: IFRJ (2023)

Os critérios de inclusão e exclusão dos participantes da pesquisa leva em consideração a microrregião em que está localizada e o número de alunos por campus, sendo escolhidos os campi com o maior número de alunos. Para esta análise utilizou-se o documento informativo do quantitativo de alunos por campus, em que se verificou dentro de cada microrregião os campi com maior número de alunos, como segue:

Quadro 4: Distribuição dos alunos por Campi

Campus		INGRESSANTES			CONCLUINTES			EM CURSO
		203.1	2023.2	TOTAL NO ANO	2023.1	2023.2	TOTAL NO ANO	
Arraial do Cabo	cac	124	74	198	130	40	170	461
Belford Roxo	cbel	97	78	175	22	67	89	110
Duque de Caxias	cduc	246	220	466	136	196	332	1271
Engenheiro Paulo de Frontin	cepf	224	49	273	103	62	165	644
Mesquita	cmesq	255	2417	2672	31	517	548	1913
Nilópolis	cnil	455	338	793	172	166	338	2968
Niterói	cnit	141	131	272	95	76	171	628
Paracambi	cpar	207	165	372	145	123	268	1187
Pinheiral	cpin	329	99	428	189	154	343	1053
Realengo	creal	176	197	373	127	60	187	1582
Resende	cres	93	41	134	32	59	91	118
Rio de Janeiro	crj	302	208	510	239	227	466	1930
São Gonçalo	csg	222	84	306	133	222	355	606
São João de Meriti	csjm	315	89	404	1	188	189	746
Volta Redonda	cvr	169	118	287	123	164	287	895
TOTAL		3355	4308	7663	1678	2321	3999	16112

Fonte: Alves (2024)

As unidades escolhidas para realização do estudo: da Região dos Lagos: Campus Arraial do Cabo; da Região Metropolitana - Rio de Janeiro: Campus Rio de Janeiro (Maracanã); da Região Metropolitana - Baixada Fluminense: Campus Nilópolis; da Região Metropolitana - Vassouras: Campus Paracambi e da Região Sul Fluminense - Vale do Paraíba: Campus Pinheiral. Os atores participantes são os bibliotecários e auxiliares de biblioteca que atuam nessas unidades.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

As técnicas e instrumentos de coletas de dados a serem utilizados em estudos de casos devem ser variadas para evidenciar com profundidade a questão abordada (Yin, 2015; Gil, 2009). Nesse sentido, é necessário escolher criteriosamente os instrumentos a serem utilizados de forma que seja possível alcançar os objetivos geral e específicos desta pesquisa.

A esse respeito, Yin (2015, p. 124) salienta que “A vantagem mais importante apresentada pelo uso de fontes múltiplas de evidência, no entanto, é o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação”. Essa convergência é verificada através da realização de uma triangulação dos dados obtidos, que trará uma maior validação para a pesquisa.

Para isso, foram adotados os seguintes instrumentos: levantamento documental, entrevista, questionário e grupo focal.

3.3.1 Levantamento documental

O levantamento documental como instrumento de coleta de dados em um estudo de casos ganha especial relevância segundo ensina Yin (2015, p. 111): “Devido ao seu valor global, os documentos desempenham um papel explícito em qualquer coleta de dados na realização da pesquisa de estudo de caso. As buscas sistemáticas de documentos relevantes são importantes em qualquer plano de coleta de dados”.

A realização do levantamento documental atende ao objetivo 3 (Identificar na literatura os documentos que contém as recomendações para estruturar e implantar o SR) e oferece subsídio para alcançar o objetivo 7 (Desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ).

Para garantir o acesso aos documentos institucionais e arquivos foi obtido consentimento junto à Coordenadora Geral das Bibliotecas do IFRJ, Thaís da Silva Alves e junto ao Diretor Adjunto de Registro e Acompanhamento Acadêmico Felipe Verdan da Silva dos Santos (ver Apêndice E).

Assim, o levantamento documental terá como objetivo levantar informações que corroborem com outras fontes de coleta de dados e averiguar como o Serviço de Referência está sendo ofertado na Instituição (Objetivo 5).

3.3.2 Entrevista e Questionário

As entrevistas e os questionários estão entre os instrumentos de coleta de dados mais utilizados em pesquisas. André (2013, p. 100) reforça que “No estudo de caso qualitativo, que objetiva revelar os significados atribuídos pelos participantes ao caso investigado, a entrevista se impõe como uma das vias principais”.

A realização da entrevista com a Coordenadora Geral das Bibliotecas do IFRJ tem o objetivo de saber qual a sua percepção e os projetos em relação ao SR nas bibliotecas do IFRJ. A escolha por essa entrevista se dá de maneira estratégica, pois não será possível convidá-la para participar do grupo focal, para que sua presença como chefia imediata não comprometa as respostas obtidas junto aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca.

A coleta de dados via questionário apresenta-se como “um conjunto ordenado e consistente de perguntas de variáveis e situações, que se deseja medir, ou descrever” (Martins; Lintz, 2011, p. 38) colocando-se então como meio eficaz para o fim desejado.

Com propósito de atender ao objetivo 1 (Identificar os profissionais que realizam o atendimento no SR), ao objetivo 2 (Traçar o perfil dos profissionais atuantes nas bibliotecas do IFRJ), ao objetivo 4 (Verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço), ao objetivo 5 (Descrever como é feito o processo de serviço de referência nas bibliotecas) e também ao objetivo 6 (Identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR) foi aplicado um questionário (com perguntas abertas e fechadas) enviado via correio eletrônico para os profissionais que atuam nas bibliotecas escolhidas para este estudo.

3.3.2.1 Construção do Questionário

Um questionário, segundo Martins Júnior (2011) é o meio utilizado para se coletar dados de um determinado grupo social, útil para se determinar características desse grupo em função de algumas variáveis predeterminadas, individuais ou grupais.

Foram elaborados dois tipos de questionários: um para os bibliotecários (Apêndice A) e outro para os auxiliares de biblioteca (Apêndice B).

No questionário para os bibliotecários optou-se por dividir o questionário em temas: perfil do profissional (questões de 1 a 4); sobre o setor Serviço de Referência (questões de 5 a 12) e sobre o Serviço de Referência (questões de 13 a 20), com perguntas abertas e fechadas.

O perfil do profissional busca entender quem são os profissionais que atuam nas bibliotecas e possivelmente no SR, assim como traçar o perfil destes profissionais (objetivos 1 e 2).

Para a construção do bloco de perguntas que diz respeito à existência e organização do SRP, a elaboração do questionário baseou-se nas considerações de Accart (2012), Macedo (1984) e Mangas (2007) que mostram particularidades importantes a respeito do local físico destinado ao SR.

Accart (2012) considera que o projeto arquitetônico do SRP deve levar em consideração alguns aspectos como: - localização do serviço; - área que lhe é destinada; -normas de

organização do espaço; - sinalização e a comunicação visual; - ergonomia das estações de trabalho; - escolha do mobiliário para a sala de referência; - tecnologias; -segurança das pessoas e do patrimônio; - acessibilidade dos locais para as pessoas portadoras de necessidades especiais.

Mangas (2007) salienta que a existência de determinados recursos materiais e instrumentos de trabalho, a saber: as instalações e a localização, os equipamentos, as fontes e os recursos de informação e a criação de um arquivo ou base de dados são necessários para a concepção de um SR.

O bloco de perguntas sobre o SR (questões de 13 a 20) foi elaborado e adaptado a partir do questionário concebido por Silva (2016) com intuito de levantar alguns pontos sobre a existência do bibliotecário de referência ou ainda como acontece o SR na falta desse profissional especificamente designado para a função.

No questionário para os auxiliares de biblioteca definiu-se trabalhar apenas com dois blocos de questões: perfil do profissional (questões de 1 a 4) e sobre o serviço de referência (questões de 5 a 10), visto que os detalhes relativos ao setor físico serão respondidos pelos bibliotecários lotados na mesma unidade em que eles trabalham.

3.3.2.2 Construção da Entrevista

Questionários e/ou entrevistas, conforme Maia (2020) podem ser classificados como estruturados (as), isto é, aquele que apresenta questões formalmente elaboradas, que seguem uma sequência padronizada; semiestruturado (a): que segue um roteiro de questões ou tópicos, com flexibilidade na formulação, depende da dinâmica da entrevista; ou ainda pode ser livre, ou seja, sem direcionamento ou interferência.

Nesta pesquisa será adotada a entrevista semiestruturada, aquela que combina perguntas pré-definidas com perguntas espontâneas que podem surgir durante a entrevista. Assim, as questões pré-elaboradas tem como objetivo entender qual a percepção da entrevistada a respeito do Serviço de Referência, sua importância e quais ações estão sendo empreendidas com respeito à temática (ver Apêndice D).

O convite de participação na pesquisa foi enviado via email e foi esclarecido previamente que a participação na pesquisa incluiria duas fases: responder o questionário e

participar da realização do grupo focal. Foi requerido dos participantes a assinatura do Termo de Esclarecimento Livre e Esclarecido (TCLE) a fim de informar e esclarecer sobre a participação voluntária na pesquisa, assim como os possíveis riscos decorrentes da participação. O texto do TCLE foi elaborado a partir das recomendações do CEP/UNIRIO e pode ser consultado no apêndice F.

3.3.3 Grupo Focal

Na intenção de atender ao objetivo 6 (Identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR) será utilizado o *Focus Group*, isto é o Grupo focal também conhecido como entrevista focalizada de grupo, entrevista profunda em grupos ou reuniões de grupos (Martins; Lintz, 2011, p. 44).

A utilização dessa técnica permitirá identificar as percepções, sentimentos e atitudes dos participantes (Dias, 2000), assim como também identificar problemas e possíveis soluções. Busca-se com esse instrumento uma integração entre os participantes, de maneira que seja possível a expressão de suas opiniões de maneira espontânea o que permitirá uma riqueza de informações e reflexões a respeito do tema.

Foram convidados a participar do grupo focal os bibliotecários e auxiliares de biblioteca atuantes nas bibliotecas participantes da pesquisa que responderam o questionário proposto nesta pesquisa. Foram realizados 2 grupos focais: um com bibliotecários e outro com auxiliares de biblioteca. As reuniões aconteceram de maneira remota, via *google meet*, a fim de minimizar as distâncias existentes, dada a localização de cada campus.

3.3.3.1 Elaboração das questões para o grupo focal

A elaboração das questões para o grupo focal está baseada na premissa de coletar dados referente à percepção dos agentes envolvidos no SR, suas percepções pessoais a respeito do tema e do conceito de SR, assim como também em relação à quais aspectos o SR pode contribuir para as bibliotecas do IFRJ como um todo.

Nesse aspecto Martins e Lintz (2011, p. 45) apontam que os grupos focais devem assegurar um ambiente “em que os participantes possam interagir intensamente e se sintam

plenamente à vontade para manifestarem suas crenças e convicções de maneira espontânea”. Os autores indicam ainda que os *insights* que surgem a partir da discussão podem ajudar o pesquisador refinar seus conceitos e entendimentos sobre o tema estudado.

A condução do grupo focal é feita pelo moderador que tem como função conduzir a discussão e facilitar a interação entre os participantes. Foi elaborado um Guia de Discussão, que é um esboço dos tópicos a serem tratados no grupo focal com a finalidade de garantir que todos os pontos importantes para a pesquisa sejam abordados (Abreu; Baldanza; Gondim, 2009). Assim, foram elaboradas 7 questões (ver Apêndice C), utilizadas na condução da discussão.

3.4 TRATAMENTO DE DADOS

Como informado anteriormente a pesquisa seguiu por um viés qualitativo e segundo Creswell (2010) em uma pesquisa qualitativa os dados coletados emergem do ambiente de estudos e a análise dos dados é indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e a interpretação dos dados de uma realidade complexa é realizada pelo pesquisador que confere a eles um significado.

Duas importantes técnicas são utilizadas para realizar análise dos dados coletados em uma pesquisa qualitativa: análise de discurso e análise de conteúdo. Nesta pesquisa, foi dada especial ênfase à análise de conteúdo com a intenção de identificar padrões e nuances nas respostas dos participantes, permitindo uma investigação mais sólida dos dados coletados. Além disso, será feita a triangulação das informações coletadas como parte essencial do processo de validação dos dados (Trad, 2009) o que permitirá a criação de uma linha de investigação convergente (Yin, 2015). Dessa forma, é garantida a confiabilidade dos resultados obtidos, ampliando nossa compreensão das percepções e opiniões dos participantes em relação ao tema em estudo.

3.4.1 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo é um método de investigação cujo objetivo é interpretar as comunicações por meio de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto nelas presente. Conforme Bardin (2016) é um conjunto de técnicas de análise de comunicações que tem por objetivo sistematizar a descrição do conteúdo das mensagens. Esta técnica permite que se façam inferências sobre as condições de produção e recepção das mensagens, facilitando a interpretação dos dados obtidos em uma pesquisa.

Em essência, essa abordagem procura compreender as mensagens expressas nas comunicações de maneira organizada e precisa, permitindo uma análise aprofundada das informações contidas nessas comunicações.

3.4.1.1 Análise de conteúdo – Entrevistas e questionários

Nas pesquisas qualitativas é comum descrever os dados coletados, ou seja, o relato dos participantes da pesquisa. Os questionários formulados contêm perguntas abertas e fechadas e, portanto, será necessário utilizar técnicas de análise qualitativas e também técnicas de análise quantitativas. Na análise qualitativa cabe destacar a importância de fazer uma descrição o mais fidedigno possível para ficar claro o que o participante quis dizer e a análise buscará agrupar os relatos para evidenciar as relações existentes através de uma técnica (Maia, 2020).

Seguindo as orientações de Bardin apresentadas por Maia (2020) a análise de conteúdo é uma técnica que busca conduzir uma análise consistente e significativa das informações coletadas em entrevistas e questionários, visando fornecer uma compreensão mais aprofundada e confiável das percepções dos participantes.

Assim, foi empregada a análise de conteúdo, conforme os passos apresentados no quadro abaixo:

Quadro 5: Passos para fazer análise de conteúdo.

PASSOS PARA FAZER ANÁLISE DE CONTEÚDO	
TRANSCRIÇÃO LITERAL DO RELATO	Só assim os relatos se tornam um documento a ser analisado. Mais importante que as “perguntas”, são AS RESPOSTAS, OS RELATOS.
LEITURA FLUTUANTE	Ler todo o relato várias vezes para ter noção do todo
CATEGORIZAÇÃO: agrupamentos temáticos	Ler o material e ir apontando ao lado quais os temas emergentes (que aparecem). Depois ir sinalizando o que aparece em comum até chegar no que considera que pode ser uma categoria.
A ANÁLISE DEVE SER EXAUSTIVA	Todo o material deve ser considerado. O “tema” pode aparecer independentemente da questão ou ordem em que ela foi feita. O importante é a resposta. Entretanto, não precisa todo o relato ser analisado, se existirem partes que não tenham a ver com os objetivos da pesquisa. Por exemplo, um participante ficou falando sobre outro assunto (isso não precisa ser analisado, nem categorizado).
MUTUAMENTE EXCLUSIVA	O mesmo trecho de relato não pode estar em duas categorias, pois são mutuamente exclusivas. Se está em uma categoria, não pode estar em outra e vice-versa. Se couber em duas, é melhor criar uma terceira categoria para esse relato.
CONCRETAS	As categorias devem partir de uma descrição, de relatos que existiram e não de uma abstração, algo que o pesquisador pense que “ele quis dizer”, “ele deve ter pensado isso”. Só considere o que de fato foi dito.
ADEQUADAS	As categorias devem ser adequadas no sentido de serem coerentes com o conteúdo do agrupamento. Quando se cria uma categoria, é importante que o pesquisador a descreva, pois fica mais fácil para ele e para o leitor entender o que justifica a escolha feita.

Fonte: Adaptado de Maia, 2020, p.38 *apud* Bardin, 2011.

3.4.1.2 Análise de conteúdo – Grupo focal

Na pesquisa de Silva e Assis (2010), os autores baseiam-se em Bardin (2009) e Minayo (2007) para descrever as etapas do processo na análise de conteúdo no grupo focal:

- **Pré-análise:** nesta etapa, os pesquisadores realizam uma preparação cuidadosa antes de iniciar a análise propriamente dita. Busca-se sistematizar as ideias iniciais de maneira a conduzir um esquema preciso da pesquisa. Procede-se à leitura flutuante do material levando-se em consideração as hipóteses iniciais e objetivos da pesquisa. Isso pode levar a uma reformulação das hipóteses e objetivos. Identificam-se os subtemas ou categorias de interesse que serão explorados durante as discussões em grupo.
- **Exploração do material:** durante as sessões do grupo focal coletam-se dados relevantes e significativos a partir das interações dos participantes. Esses dados podem ser transcrições de áudio ou vídeo, notas de campo e observações detalhadas. É fundamental capturar de forma abrangente as perspectivas e percepções dos participantes sobre o assunto em estudo. Nesta etapa faz-se a análise sistemática do material de acordo com as categorias selecionadas anteriormente.
- **Tratamento dos resultados, inferência e a interpretação:** nesta fase, os resultados brutos, isto é, as categorias que serão utilizadas como unidade de análise são submetidas a operações estatísticas de forma que permitam ressaltar as informações obtidas. A partir desse ponto, as inferências são feitas com base nos achados, permitindo que os resultados sejam interpretados e relacionados aos objetivos da pesquisa. Essa interpretação pode ser enriquecida com citações e exemplos dos participantes, validando as conclusões obtidas durante a análise.

Dessa forma, foi feita a análise de conteúdo dos dados coletados no grupo focal de maneira que seja possível revelar as percepções e interações dos participantes a respeito do SR. Nas próximas seções serão apresentadas as análises dos dados coletados, iniciando pelo Levantamento Documental, Questionários, Grupo Focal e Entrevista com a Coordenação Geral de Bibliotecas do IFRJ, que foram analisados em conjunto.

4 LEVANTAMENTO DOCUMENTAL

Esta seção tem como propósito a apresentação dos resultados obtidos a partir da realização do levantamento documental. Cabe aqui reiterar que a meta deste levantamento é, em um primeiro momento identificar na literatura os documentos que contém as recomendações para estruturar e implantar o SR (objetivo 3), documentos estes que darão subsídio para desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ (objetivo 7) sendo estes documentos internacionais e nacionais; em um outro momento identificar os documentos institucionais que tratam do SR no âmbito das bibliotecas do IFRJ que irão colaborar para descrever como o serviço de referência nas Bibliotecas do IFRJ (objetivo 5).

Gil (2008) esclarece aspectos da pesquisa documental e classifica os tipos de documentos úteis para pesquisa social: registros estatísticos, registros institucionais escritos, documentos pessoais e as comunicações em massa. A coleta de dados estatísticos, segundo o autor, é muito simples, mas deve levar em consideração a natureza dos dados e também passa pela necessidade de se identificar adequadamente a fonte de pesquisa. Os registros institucionais escritos podem ser de organizações governamentais e não governamentais. Os documentos pessoais trazem informações relevantes a respeito da experiência pessoal e podem “estimular a compreensão do problema e também para complementar dados obtidos mediante outros procedimentos” (Gil, 2008, p. 151). As comunicações em massa como jornais, revistas, fitas de cinema, programas de rádio e televisão, são fontes de informação que permitem conhecer os mais variados aspectos da sociedade contemporânea e por esta razão são muito importantes para a pesquisa social.

Godoy (1995) assegura que a pesquisa documental pode ser utilizada como uma técnica complementar para validar e aprofundar dados obtidos por meio de outras técnicas como questionários, entrevistas, etc. A autora explica ainda que é necessário que o pesquisador esteja atento quanto à escolha dos documentos, o acesso a eles e a sua análise. Assim, para identificar os documentos necessários a este levantamento, elegeu-se as fontes:

1) Site da Reference and User Services Association (RUSA) que é uma das divisões da American Library Association (ALA) para verificar os documentos que trazem as diretrizes e recomendações para o funcionamento do SR.

2) Repositório da Federação Brasileira de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições - FEBAB para identificar os documentos nacionais que embasam a implantação e funcionamento do SR.

3) Site Institucional do IFRJ e Repositório Institucional do IFRJ para identificar os documentos normativos institucionais que abordam o SR.

4.1 LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS INTERNACIONAIS

Com o fim de levantar os documentos que trazem as diretrizes para estruturação do SR foi feita uma busca no site da Reference and User Services Association (RUSA) que é um departamento da American Library Association (ALA), a mais antiga associação de bibliotecas do mundo, atuando desde 1876 (ALA, 2024). Foram identificados os documentos que tratam do SR no tópico Padrões, Diretrizes e Recomendações, conforme o quadro a seguir:

Quadro 6: Lista cronológica de documentos que abordam o serviço de referência elaboradas pela RUSA

Ano de publicação	Título do documento
2006a	Diretrizes para o Serviço de Referência Cooperativa
2006b	Diretrizes para a introdução de recursos de informação eletrônica aos usuários
2007	Medindo e avaliando serviços e recursos de referência: um guia.
2017a	Diretrizes para implantação e manutenção de Serviços de Referência Virtual
2017b	Competências profissionais para Bibliotecários de Referência e Serviços ao Usuário
2021	Definição de Referência
2023	Diretrizes para o Desempenho Comportamental dos Provedores de Serviço de Referência e Informação

Fonte: Elaborado pela autora 2024 (tradução nossa).

A RUSA disponibiliza, além dos documentos citados, dois documentos não considerados neste estudo por não se encontrarem alinhados ao escopo da pesquisa, que são: Diretrizes para respostas de informações comerciais (ALA/RUSA, 2008, tradução nossa) e Diretrizes de Referência Médica e de Saúde (ALA/RUSA, 2015, tradução nossa).

É interessante esclarecer o que vem a ser diretrizes e qual seu papel dentro do estabelecimento de uma política. Segundo Macedo (1984) as diretrizes são instruções básicas e servem para orientar os profissionais que atuam em bibliotecas, conforme segue:

Diretrizes são delineamentos e instruções básicas para o estabelecimento de um tronco comum de um SR e Info. Trata-se de "*Guidelines*" para compor-se um documento onde se estabeleçam objetivos, marcos, política de serviço de informação sobre os componentes do sistema. (Macedo, 1984, p. 67)

Macedo (1984) assinala que as diretrizes devem vir antes dos padrões, que são pontos de apoio para planejar e/ ou avaliar os serviços ofertados. Assim, as diretrizes aqui estudadas fornecem uma orientação para os profissionais que atuam em diferentes tipos de bibliotecas, pois foram criadas de forma abrangente e não se dirigem a nenhum tipo específico de biblioteca, mas destinam-se a auxiliar e orientar bibliotecários e instituições na implementação e manutenção do SR (ALA/RUSA, 2006a, 2006b, 2017a, 2017b, 2021, 2023).

A seguir serão apresentados resumidamente os documentos considerados relevantes para esta pesquisa.

As Diretrizes para o Serviço de Referência Cooperativa (ALA/RUSA, 2006a, tradução nossa) explicam que o Serviço de Referência Cooperativa (SRC) é “um processo através do qual é prestada assistência informativa, encaminhando o usuário, ou as dúvidas do usuário, para funcionários de outra instituição, de acordo com um sistema de procedimentos estabelecidos” (ALA/RUSA, 2006a, p.1, tradução nossa). A referência cooperativa então é feita por meio de qualquer meio de comunicação, através de acordo previamente estabelecido entre instituições. Portanto, o documento apresenta diretrizes para se estabelecer acordos de cooperação a partir de quatro seções: Finalidade dos Serviços, Estrutura de Administração, Prestação de Serviços e Avaliação de Serviços.

A finalidade dos serviços trata de estabelecer as bases do acordo de cooperação através da declaração da missão do serviço, seus objetivos e definições, do seu escopo, nível do serviço e da revisão da declaração, ou seja, da frequência com que esta política deve ser revista e de quem é a responsabilidade de fazê-lo.

A estrutura da administração do serviço, como o próprio nome diz, aborda a organização e estrutura da cooperação. Apresenta também linhas gerais para que a associação aconteça, sinalizando os benefícios e responsabilidades, procedimentos para adesão, entre outros. O guia ainda indica acerca de financiamento e sobre a documentação de atividades, como também sobre a promoção de serviços e treinamento dos membros da cooperativa.

A prestação dos serviços abrange os serviços prestados e os métodos de transmissão, a responsabilidade da instituição solicitante e também da instituição respondente.

A avaliação do serviço de cooperação versa sobre os serviços, as atividades e o pessoal envolvido no acordo. O documento lembra que deve ser estabelecido de quem é a responsabilidade pela realização da avaliação, pela execução do serviço e sem esquecer das penalidades e métodos de execução em caso de descumprimento. Orienta quanto ao estabelecimento de coleta de dados estatísticos necessários para realizar a avaliação do serviço.

Já as Diretrizes para a introdução de recursos de informação eletrônica aos usuários (ALA/RUSA, 2006b, tradução nossa) fornecem orientação prática a respeito da implementação de política, procedimento, educação e/ou procedimento direto de recursos de informação eletrônica para ajudar os bibliotecários que fornecem e divulgam este tipo de informação. O

documento fornece uma lista de verificação que contém sugestões e recomendações que podem ser adaptadas a qualquer tipo de biblioteca. Ele explica a respeito do planejamento, política e procedimento; teste de compatibilidade e acesso remoto; educação do pessoal; educação/instrução do usuário; publicidade; avaliação.

As Diretrizes para implantação e manutenção de Serviços de Referência Virtual (ALA/RUSA, 2017a, tradução nossa) tem por objetivo fornecer uma direção para a implementação e manutenção do SRV. Apresenta uma definição de Referência Virtual:

Referência Virtual é um serviço iniciado eletronicamente para o qual os usuários empregam tecnologia para se comunicar com os prestadores de serviço sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação frequentemente usados na referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, co-navegação, email, mensagens instantâneas e texto (ALA/RUSA, 2017a, tradução nossa).

O documento destaca que como a interação acontece através da mediação da tecnologia pode parecer menos pessoal, com alguma perda na comunicação, pois perde-se alguma percepção do que o usuário quer dizer e também que por se tratar de uma interação assíncrona pode ocorrer atrasos e dificuldades de comunicação, situações que precisam ser minimizadas pela equipe.

Dadas as orientações iniciais, o documento ocupa-se em fornecer indicações para organizar o SRV; para prover o serviço, treinamento da equipe; gestão do serviço e, por fim, orientações quanto à privacidade.

Medindo e avaliando serviços e recursos de referência: um guia (ALA/RUSA, 2007, tradução nossa) foi mais um dos documentos selecionados. O guia está dividido em 4 seções: a primeira - Definição de Referência; a segunda - Planejamento da Avaliação de Referência; a terceira - Medindo e Avaliando Transações e Serviços de referência e a quarta - Medindo e Avaliando Recursos de Referência.

Na primeira seção é apresentada uma definição abrangente do SR e apresenta também conselhos de planejamento de avaliação e ferramentas de medição com o propósito de auxiliar os gestores na avaliação de serviços e recursos de referência.

Sobre a definição, o documento explica que

As Transações de Referência são consultas de informação nas quais o pessoal da biblioteca recomenda, interpreta, avalia e/ou utiliza recursos de informação para ajudar outros a satisfazer necessidades de informação específicas. As transações de referência não incluem instruções formais ou trocas que forneçam

assistência com locais, horários, equipamentos, suprimentos ou declarações de políticas (ALA/RUSA, 2007, tradução nossa).

Esta definição não especifica quem faz o atendimento no SR, mas ocupa-se em mostrar o que é uma transação ou atividade de referência: interpretar, avaliar e/ou utilizar recursos informacionais para atender demandas específicas. O documento ocupa-se ainda em incluir nas atividades de referência a criação e gestão de recursos de informação (incluindo o desenvolvimento e manutenção de coleções de referência) e as atividades de avaliação de trabalhos, recursos e serviços de referência.

A segunda seção expõe uma lista de perguntas básicas que ajudarão na tarefa de planejar a avaliação de referência, tais como: Que perguntas você está tentando responder? Que padrões de desempenho ou qualidade você usará para medir seu sucesso? Como você vai usar os dados gerados? Dentre outras (ALA/RUSA, 2007, tradução nossa). Deve-se atentar também para a escolha das ferramentas de avaliação escolhidas, pois estas precisam estar alinhadas ao objetivo da avaliação. O guia aconselha utilizar mais de um tipo de método de avaliação para gerar mais confiança nos dados coletados.

A terceira seção apresenta as vertentes da avaliação das transações ou interações de referência quanto ao volume, custo, benefícios e qualidade; eficácia do SR, análise de custo/benefícios e análise da qualidade com foco na satisfação do usuário.

A quarta seção trata da avaliação de recursos com foco nas questões de uso, usabilidade e avaliação da coleção de referência. A avaliação de uso e usabilidade permite observar com que frequência os usuários estão utilizando os recursos, já a usabilidade vai avaliar a maneira como os usuários acessam e usam os recursos, ou seja, se os recursos disponíveis oferecem condições de entendimento do funcionamento facilitando o acesso e uso da informação disponibilizada. O documento recomenda que sejam feitas avaliações recorrentes da coleção de referência para determinar a relevância e utilização das mesmas.

As Competências profissionais para Bibliotecários de Referência e Serviços ao Usuário (ALA/RUSA, 2017b, tradução nossa) tem por objetivo identificar os comportamentos que levam ao bom desempenho do SR. Para isto pressupõe uma infraestrutura básica de competências profissionais, isto é, habilidades relacionadas à comunicação, tecnologias de informação, alfabetização digital, leitura, escrita e matemática.

A respeito das competências profissionais, o documento expõe uma lista de habilidades esperadas de profissionais, na qual permeia a visão do profissional que tem uma atitude proativa

em relação à sua atuação, que reflete sua relação com o usuário com vistas a um desempenho de excelência.

Além de apresentar as competências profissionais dos bibliotecários de referência, o documento ressalta a importância das questões de diversidade, quando o profissional deve possuir um senso crítico próprio de forma a refletir sua própria atuação de modo a evitar a exclusão de outras experiências humanas (ALA/RUSA, 2017b).

O documento que acima citado (ALA/RUSA, 2017b) se relaciona com as Diretrizes para o Desempenho Comportamental dos Provedores de Serviço de Referência e Informação (ALA/RUSA, 2023, tradução nossa) pois o primeiro apresenta as competências e o segundo apresenta diretrizes com foco no comportamento para apoiar um serviço centrado no usuário de maneira que seja possível estabelecer um relacionamento que inclua comunicação, construção de confiança, compreensão e empatia intelectual, em uma interação de referência que ofereça uma experiência de aprendizagem colaborativa e que permita que o usuário busque e use informação, mas também contribua para aprendizagem informacional (ALA/RUSA, 2023).

Desse modo, as diretrizes que abordam as questões comportamentais (ALA/RUSA, 2023) dispõe de orientações sobre atitudes esperadas da equipe de referência, estas atitudes estão relacionadas à inclusão, acessibilidade, engajamento, pesquisa, avaliação e sobre como encerrar uma entrevista de referência. As diretrizes enfatizam que um ambiente acolhedor e inclusivo ajuda a desenvolver interações de referência bem-sucedidas. Se exercidas estas atitudes podem elevar o nível de qualidade e de satisfação do usuário na utilização do serviço.

A Definição de Referência (ALA/RUSA, 2021, tradução nossa) traz em seu escopo uma definição do que vem a ser um trabalho de referência e se concentra na sua natureza. Esta definição ganha relevância, afinal o entendimento desta questão determina quais serviços serão oferecidos e por quem (um especialista). O referido documento aborda o contexto em que o trabalho de referência acontece e deixa claro que o trabalho de referência envolve interação do pessoal da biblioteca com o usuário visando atender uma necessidade de informação e que embora instrução e assistência façam parte do cotidiano do SR, esta instrução não é considerada instrução formal ou ainda que o trabalho de referência nada tem a ver com workshops, como vimos anteriormente (ALA/RUSA, 2021).

O documento aborda alguns temas dentro do trabalho de referência, como a experiência informacional do usuário, a recomendação e interpretação dos recursos utilizados, a promoção dos serviços, assim como o gerenciamento do serviço (ALA/RUSA, 2021).

Quanto à experiência do usuário no âmbito do SR, o documento indica que pode acontecer presencialmente ou de maneira remota quando é realizada a entrevista de referência onde o profissional deve demonstrar conhecimentos de técnicas de recuperação da informação para identificar informações confiáveis e de alta qualidade, conectando os usuários às informações que buscam. O serviço deve também auxiliar os usuários a utilizar os recursos disponíveis, em diferentes formatos, deve capacitá-los para acessar informações, assim como explicar sobre os sistemas de informação e ainda encaminhá-los para outros recursos, caso exista necessidade (ALA/RUSA, 2021).

A respeito da recomendação e interpretação de recursos utilizados o documento orienta que sejam elaborados guias de pesquisa e perguntas frequentes para auxiliar os usuários. Deve ajudar também a interpretar guias e manuais, ajudando a resolver problemas de uso destes manuais. O uso de ferramentas de descobertas também é recomendado, como também é necessário sempre buscar e coletar novos recursos que promovam uma melhora do serviço, para isso, torna-se imprescindível conhecer o ecossistema de informação da comunidade para selecionar as fontes adequadas (ALA/RUSA, 2021).

A promoção dos serviços orienta que seja feita a publicidade do serviço para ampliar o alcance buscando sempre aumentar a eficácia e o impacto do serviço (ALA/RUSA, 2021). Accart (2012) acentua que o serviço de referência engloba as noções de serviço público, de oferta de serviço, de obrigação de serviço, de serviço prestado, onde o profissional e usuário atuam para coproduzir o serviço, isto é o usuário participa à medida que fornece informações que ajudarão o profissional a encontrar uma resposta. Accart (2012) lembra que a atuação do usuário depende do que ele conhece do funcionamento do SR e da biblioteca, assim a divulgação do serviço contribui para fomentar e ampliar o uso do serviço.

As orientações sobre o gerenciamento do serviço aconselham a projetar um serviço que tenha com foco na experiência dos usuários; garantir serviços sob demanda a fim de que haja profissionais disponíveis para atendimento; avaliar os serviços; implementar oportunidades de desenvolvimento contínuo dos profissionais; treinar a equipe (profissionais, paraprofissionais e estudantes) para responder eficazmente às perguntas (ALA/RUSA, 2021).

As diretrizes aqui apresentadas, de maneira sucinta, fornecem um caminho para que diferentes tipos de bibliotecas, sejam elas nacionais, públicas, universitárias, escolares, comunitárias, especializadas ou multiníveis possam estruturar, implementar e manter serviços de referência que prezam pela oferta de serviços com foco no usuário e na qualidade das interações de referência. É claro que estas orientações devem ser adaptadas ao contexto de cada instituição, à sua realidade cultural, social, política e econômica e principalmente é necessário pensar no usuário final a que se destina todo o trabalho desenvolvido.

4.2 LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS NACIONAIS

Com o propósito de identificar documentos nacionais que apresentam diretrizes para o SR elegeu-se o Repositório da Federação Brasileira de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições - FEBAB, como fonte de pesquisa pois a mesma é uma instituição representativa de abrangência nacional que tem como objetivo disponibilizar o conteúdo produzido em todas as ações da FEBAB ao longo de sua história. A FEBAB tem por sua principal missão atuar na defesa e desenvolvimento da profissão no Brasil, além de atuar como centro de documentação, memória e informação das atividades biblioteconômicas no Brasil. A FEBAB reúne em seu repositório as coleções do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBBD) e do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), dois eventos de grande relevância no cenário da Biblioteconomia brasileira e da produção científica nacional.

O termo utilizado para pesquisa foi “Serviço de Referência” e buscou-se identificar os documentos que traziam o termo no título com intuito de selecionar os que abordassem exclusivamente o SR. Obteve-se 120 resultados, dos quais foram selecionados 08 documentos que tratam do tema da implantação e estruturação do SR a partir da leitura e análise dos respectivos resumos. Os documentos selecionados estão descritos no quadro abaixo:

Quadro 7: Lista cronológica de documentos que abordam a implantação e estruturação do serviço de referência
- Repositório da FEBAB

Ano de publicação	Autor (es)	Título do documento
1985	Macedo, Neusa Dias de	Conceitos e diretrizes para o serviço de referência: primeiros passos para sua discussão
1987	Drumond, Vania Regina Peres; Costa, Tharcilla Martins; Paniago, Clara de Assis Magalhães.	Reestruturação do serviço de referência da Biblioteca Central da UFMG: uma experiência.
1989	Figueiredo, Nice	Serviço de referência/informação em sistemas/redes de Bibliotecas Universitárias: subsídios para projeto de implantação
2010	Bratkowski, Rosangela Haide; Oliva, Aglaé Castilho	Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras
2012	Nascimento, Bruna Laís C. do; Rodrigues, Gerlay Galvínio; Alves, Márcia Valéria; Melo, Meire Emanuela da Silva; Maia, Samya Maria Queiroz; Dantas, Thiago Rodrigues	Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no website do Sistema de Bibliotecas do SENAC-RN
2013	Mello, Josiane	Bibliotecas escolares: proposta de implantação de serviços de referência tradicional e on line
2015	Oliveira, Paulo Vitor; Bragante, Dempsey de Lima	Implantação de serviço de referência on-line na biblioteca escolar José Amilar da Silveira: disseminando informações através do twitter
2020	Ferreira, Wesley Silva; Reis, Filipe	Estruturação do serviço de referência virtual para alunos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás na modalidade a distância

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

O documento redigido por Macedo (1985) apresenta o esforço inicial para alavancar uma discussão que permitisse uma caracterização do SR e também para estabelecer diretrizes básicas para a sua estruturação do serviço em bibliotecas universitárias. O documento apresenta conceitos básicos e também uma tradução do *Guideline* da ALA, evidenciando a falta de documentos nacionais que norteiam o SR já naquela época.

Drumond, Costa e Paniago (1987) tratam da reestruturação do Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFMG que foi feita após uma fusão de 3 bibliotecas, que tinham

estruturas distintas, o que ocasionou problemas no atendimento do usuário no SR, quando se identificou a necessidade de adequação organizacional do serviço para uma melhor integração usuário-biblioteca. O documento relata as mudanças feitas com o propósito de melhorar os serviços prestados, porém o único documento que aparece nas referências para embasar estas mudanças são as Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação, da ALA de 1979.

O documento preparado por Figueiredo (1989) apresenta subsídios para implantação do SR em Redes/Sistemas de Bibliotecas Universitárias, em que traz uma sugestão de Objetivos e Justificativa para a implantação do serviço. Apresenta também considerações a respeito da estrutura, da organização administrativa do SR, estatísticas, sobre as atividades desenvolvidas no setor e sobre avaliação. Apresenta ainda etapas para implantação do projeto de SR. Este texto foi apresentado no SNBU em 1989, mais tarde foi publicado como um capítulo do livro "Serviços de Referência e Informação" em 1992.

Ela chama a atenção para o fato de que o SR deve desenvolver-se de forma estruturada e uniforme em todas as bibliotecas da rede, para isso deve “fazer uso de formulários padronizados para as coletas de dados estatísticos do setor, elaborar manual de serviço com procedimentos uniformes, na medida do possível, e estabelecer políticas gerais para a atuação do serviço” (Figueiredo, 1989, p. 132).

É possível verificar na lista de referências do documento que a autora se baseou em documentos internacionais da ALA no que tange às proposições de estruturação do SR, mas também se baseou em seus próprios estudos da temática do serviço de referência.

Bratkowski e Oliva (2010) baseiam sua proposta de política de referência para o SRV assíncrono de Bibliotecas Universitárias brasileiras em dois documentos da ALA: *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (RUSA, 2017a) e também nos padrões da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), além do trabalho do bibliotecário Sérgio Filipe Agostinho Mangas (2007) e também as Recomendações para o Serviço de Referência Digital da IFLA.

Nascimento *et al* (2012) fizeram uma proposta de implantação do SRV no website do Sistemas de Bibliotecas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial SENAC SENAC/RN. As bibliotecas do SENAC estão inseridas no âmbito da Educação Profissional e

tiveram que adaptar-se para atender as demandas do Programa de Pós-Graduação à Distância (EAD) e também ampliar os serviços já existentes, através de uma proposta de reestruturação. Para cumprir esta tarefa, os pesquisadores realizaram uma revisão de literatura com o propósito de obter embasamento teórico para sua proposta. Nesta revisão os autores buscaram explicitar os conceitos de Serviço de Referência Virtual e de Produtos e Serviços de Referência Online. Assim, os autores propõem uma relação de produtos e serviços de referência a ser incorporados no website da instituição. Os serviços são: 1) Orientação à elaboração de trabalhos acadêmicos; 2) Levantamento informacional; 3) Normalização de trabalhos acadêmicos; 4) Comutação bibliográfica. Os produtos compreendem: 1) Catálogo Online; 2) Elaboração de ficha catalográfica; 3) Links de bases de dados de acesso público; 4) Repositório Institucional Digital. Os autores não mencionam nenhum documento que trate sobre diretrizes ou padrões para o SRV, seja internacional ou nacional.

Mello (2013) em seu artigo apresenta uma proposta de implantação de serviços de referência tradicional e online para bibliotecas escolares. A proposta do serviço presencial consiste na divulgação de obras de literatura brasileira em espaço próprio e preparado para isso. Já a proposta de SRV fundamenta-se na criação do blog “Diário da Pesquisa Escolar” que daria subsídios informacionais aos alunos, desde orientação em relação a buscas em fontes de informação, quanto prestaria um serviço de divulgação das pesquisas escolares. Para desenvolver sua proposta a autora baseou-se nos conceitos apresentados por Ranganathan (1961), Hutchins (1973), Grogan (1995) e Chagas (2010). Os três primeiros autores apresentam conceitos clássicos do SR e Chagas (2010) trabalha com o conceito de Disseminação da Informação em Bibliotecas Escolares. Fica evidente o uso da literatura estrangeira para embasar a proposta de Mello (2013).

Já Oliveira e Bragante (2015) apresentam uma proposta de uso do antigo twitter, hoje denominado “X” como ferramenta para disseminação de informação, auxiliando a biblioteca do Colégio São Francisco Xavier na divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca. O documento é um resumo expandido de relato de experiência e, portanto, apresenta informações básicas sobre a pesquisa.

Ferreira e Reis (2020) relatam o processo de implantação do SRV para os discentes do Curso de Biblioteconomia EAD da Universidade Federal de Goiás. Assim, eles realizaram uma revisão de literatura de caráter descritivo e exploratório para identificar, de forma breve,

informações e conceitos sobre o SRV. Posteriormente, fizeram uso da Observação Participante para apresentar e descrever a elaboração do serviço. A implementação do SRV foi elaborada a partir da realização de um diagnóstico do curso de Biblioteconomia e buscou utilizar como ferramenta a plataforma já utilizada pelos estudantes para fazer o curso. Para elaborar a proposta os autores baseiam-se nas ideias de Accart (2012) e definiram as etapas de implementação.

É possível observar que a maioria dos documentos aqui selecionados estão inseridos no ambiente da Biblioteca Universitária (Macedo, 1985; Drumond, Costa e Paniago, 1987; Figueiredo, 1989; Bratkowski e Oliva, 2010; Ferreira e Reis, 2020); dois documentos abordam o SR em Bibliotecas Escolares (Mello, 2013; Oliveira e Bragante, 2015) e apenas um documento aborda o tema do SR em uma Biblioteca de Educação Profissional (Nascimento *et al*, 2012).

Com o objetivo de identificar os documentos nacionais que trazem informações e orientações para estruturar o SR, buscou-se ainda verificar em documentos que trazem instruções para o funcionamento de diferentes tipologias de biblioteca (pública, universitárias, escolares, etc).

O SR aparece pontuado no documento desenvolvido pela Fundação Biblioteca Nacional, sob a responsabilidade da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, intitulado “Biblioteca Pública: princípios e diretrizes”. O capítulo quatro apresenta os critérios básicos para formação do acervo e inclui uma sugestão de materiais documentais e bibliográficos que podem compor o acervo de uma biblioteca pública. Dentre estes materiais estão as obras de referência, aquelas “as que se destinam a consultas rápidas e oferecem ao leitor informações resumidas, de caráter imediato, servindo de ponto de partida para estudos mais completos e aprofundados” (Fundação Biblioteca Nacional, 2010, p. 65).

O documento aponta que em geral a coleção de obras de referência deve conter publicações como dicionários (de língua portuguesa e línguas estrangeiras), enciclopédias médias editadas no Brasil nos últimos 5 anos, atlas geográfico, e outros itens que podem ajudar a atender as necessidades de informação do público em geral atendido pela biblioteca pública.

O capítulo seis aborda a biblioteca pública como centro de informação e leitura da comunidade e fornece uma lista de serviços que podem ser oferecidos em uma biblioteca

pública, dentre os quais o SR é o primeiro que aparece na publicação. O documento explica o termo “referência” como

termo que se aplica a relação entre a biblioteca e o usuário, em busca de uma informação; é a orientação que o pessoal da biblioteca pode oferecer ao usuário para que este encontre a resposta procurada em seu estudo ou pesquisa, ou, se a biblioteca não dispuser de meios para lhe oferecer essa resposta, deve-lhe indicar onde poderá obtê-la, seja através dos serviços de outra biblioteca ou instituição congênere, seja através da consulta a internet (Fundação Biblioteca Nacional, 2010, p. 103).

O documento indica que em bibliotecas grandes o SR pode ser apresentado como um serviço especial, mas nas pequenas a biblioteca inteira funciona como serviço de referência. Esclarece que as questões de referência podem ser respondidas mais rapidamente através da consulta às obras de referência e evidencia que o uso da internet pode trazer grandes benefícios ao SR facilitando a identificação, compilação e divulgação de endereços eletrônicos que contenham informações de grande procura (Fundação Biblioteca Nacional, 2010). O documento recomenda ainda a criação de um programa permanente de formação e orientação de usuários com o intuito de orientar e treinar os usuários no uso dos serviços automatizados e acesso às fontes de informação.

Já o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) publicou em 30 de novembro de 2021 a Resolução nº246 que dispõe sobre os parâmetros a serem adotados para estruturação e o funcionamento das bibliotecas universitárias, documento que leva em consideração os instrumentos de avaliação de cursos da educação superior do Ministério da Educação, no qual em seu artigo 2º, parágrafo XX prescreve que as bibliotecas universitárias devem disponibilizar serviço de referência presencial e virtual. O artigo 3º indica que algumas atividades, dentre elas o serviço de referência, devem ser realizadas pelo profissional bibliotecário em situação regular no CFB.

Este levantamento permite inferir que a falta de documentos nacionais para embasar a implantação, manutenção e funcionamento do SR é uma realidade. Os trabalhos voltados para consolidação e padronização do SR em bibliotecas brasileiras têm sido influenciados pelo estudo e aplicação da literatura estrangeira na produção científica nacional, como foi constatado neste breve levantamento. Os poucos documentos nacionais que buscam delinear o funcionamento de bibliotecas (públicas e universitárias) tratam o SR de maneira superficial e

não oferecem subsídios específicos para o funcionamento do serviço.

A respeito da falta de documentos nacionais, Silva (2016) relata que encontrou dificuldades para encontrar na literatura especializada normas e padrões que definissem o uso do SRV nas bibliotecas brasileiras. Macedo (1990) aponta que há dificuldades para se estabelecer as bases do SR em bibliotecas brasileiras pois ele ainda é pouco estudado, seja do ponto de vista teórico, como também do ponto de vista prático no cotidiano das bibliotecas.

O desenvolvimento de pesquisas nacionais sobre o serviço de referência nas bibliotecas brasileiras se torna essencial e urgente e ajudará a construir um caminho, não só para padronizar os serviços, mas também para gerar uma valorização das bibliotecas e da profissão bibliotecária em âmbito nacional.

4.3 LEVANTAMENTO DOCUMENTAL - DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

Os documentos institucionais são aqueles que irão regular e orientar os profissionais quanto ao estabelecimento de processos das atividades desenvolvidas pela organização. São eles que permitem uma padronização e uniformização dos serviços ofertados e, portanto, tornam-se essenciais para qualquer entidade. Assim, foi realizada uma busca no Site Institucional do IFRJ e também no Repositório Institucional do IFRJ para identificar os documentos normativos institucionais que abordam o SR.

Figura 2: Print da Homepage do SIBI-IFRJ



Fonte: IFRJ, 2024.

No site institucional foram encontrados três documentos: Resolução n.23 de 2017 - Regulamento Institucional das Bibliotecas; Resolução n.24 de 2017 - Política de Desenvolvimento de Acervos e a Resolução n.48 de 2019 - Manual de apresentação de Trabalhos Acadêmicos. Para fins desta pesquisa serão considerados os dois primeiros documentos, pois fazem menção do SR.

O termo “referência” ocorre 9 (nove) vezes no Regulamento Institucional das Bibliotecas que tem como objetivo regulamentar as atividades e rotinas dos serviços. No capítulo 2, que trata sobre o funcionamento das bibliotecas, o artº 5 apresenta uma lista de serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIBI-IFRJ, onde o primeiro serviço apresentado é o Serviço de Referência que é descrito como “atendimento ao usuário, auxílio à pesquisa,

orientação quanto à normalização dos trabalhos acadêmicos e artigos científicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais e Programa de Capacitação do Usuário” (IFRJ, 2017, p.3).

Na seção II, o artº 8 trata da responsabilidade dos usuários e menciona que o usuário deve comunicar ao setor de referência, quando não houver mais interesse por material informacional reservado; deve também comunicar ao setor qualquer alteração de dados cadastrais.

Já a seção IV aborda as suspensões, perdas e danos e o artº 17 determina a suspensão do usuário em caso de atraso na devolução de material de referência. O empréstimo de material de referência poderá acontecer somente nos fins de semana, a cargo de cada Coordenação de Biblioteca. O documento determina também que materiais considerados de consulta e de referência não serão objetos de reserva.

A seção VII regula a devolução de materiais e o artº 54 prescreve: “A devolução deverá ser realizada, única e exclusivamente, no setor de referência da Biblioteca a qual realizou o empréstimo”.

Esta última assertiva presente no documento deixa claro que o setor de referência e balcão de atendimento são considerados a mesma coisa, visto que nele os materiais devem ser devolvidos, assim como foram emprestados. Este entendimento vai de encontro com o que ensina Accart (2012) que afirma que o SR é diferente do serviço de empréstimo. Ele pode valer-se dele, mas não deve ser tratado somente como serviço de empréstimo. O serviço de empréstimo pode estar alocado no setor de referência, mas o serviço de referência é mais do que o empréstimo. Nesse sentido, é necessário que sejam estabelecidas definições que deixem claro para os profissionais que atuam no serviço e principalmente para os usuários, que o SR vai além do serviço de empréstimo.

Um novo regulamento institucional, elaborado pela CGBIBLIO foi encaminhado para aprovação no Conselho Superior - CONSUP, que é o

órgão máximo dentro do Instituto Federal do Rio de Janeiro, de caráter consultivo e deliberativo. Presidido pelo reitor, conta com representantes dos docentes, discentes, servidores técnico-administrativos, egressos, representantes da sociedade civil, do Ministério da Educação e dos diretores-gerais dos Campi (IFRJ, 2024).

A Resolução n.24 de 2017 institui uma Política de Desenvolvimento de Acervos para o Sistema de Bibliotecas do IFRJ e nela o termo “referência” aparece 3 (três vezes) ao referir-se às Obras de Referência e aos critérios para seleção de materiais que compõem a Coleção de

Referência em que orienta que sejam consultados especialistas nos assuntos cobertos pelo acervo da biblioteca.

O conteúdo disponível no Repositório Institucional do IFRJ (DSpace) está organizado em Comunidades: Atos Normativos, Produção Intelectual, Sistemas de Biblioteca (SIBI), Teses Dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso. Na comunidade do SIBI é possível encontrar duas coleções: Regulamentos e Manuais. A coleção de regulamentos encontra-se vazia e na coleção de manuais somente foi encontrado um documento: o Manual de Apresentação de Trabalhos Acadêmicos. O Repositório Institucional passou por uma manutenção/reformulação e atualmente há um processo de atualização do sistema em curso, por estas razões não foram encontrados documentos disponíveis durante a realização da pesquisa.

A busca por documentos institucionais demonstrou que, a respeito do SR, a instituição ainda tem um caminho a percorrer para que se possa construir documentos norteadores para o serviço que abarque a realidade das bibliotecas do IFRJ.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS - QUESTIONÁRIOS

A análise dos resultados coletados via questionário levou em consideração o tipo de dados coletados: se dados quantitativos foram aplicadas técnicas analíticas quantitativas para analisar as variáveis estudadas. Os dados qualitativos foram analisados a partir do referencial teórico, buscando confrontar a realidade coletada através dos dados obtidos com a perspectiva dos autores a fim de contextualizar a realidade do SR nas bibliotecas estudadas.

Foram enviados convites de participação para 11 bibliotecários, 12 auxiliares de biblioteca e 3 técnicos administrativos que foram identificados ao longo da pesquisa por atuarem no atendimento aos usuários. Obteve-se a participação de 7 bibliotecários, 9 auxiliares e nenhum dos técnicos administrativos respondeu positivamente ao convite de participação.

5.1 CATEGORIZAÇÃO

Bardin (2016) explica que a categorização tem como finalidade fornecer, por condensação, uma representação dos dados brutos. A categorização pode ser feita a partir de dois processos inversos: numa primeira possibilidade o sistema de categorização pode ser previamente fornecido pelo pesquisador, quando o tema é repartido da melhor maneira possível com o intuito de atender os objetivos predeterminados na pesquisa. O segundo sistema de categorização resulta da classificação analógica e progressiva, feita posteriormente à coleta de dados.

Neste estudo aplicou-se a categorização prévia, a partir das seções presentes nos questionários aplicados aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca das unidades escolhidas, dessa maneira as categorias-chaves, previamente escolhidas, são:

Categoria 1: Perfil Profissional;

Categoria 2: Setor de Referência (local físico);

Categoria 3: Serviço de Referência.

O questionário aplicado aos bibliotecários é composto pelas três categorias acima citadas; já o questionário aplicado aos auxiliares de biblioteca contou com duas seções: Perfil do Profissional e Sobre o Serviço de Referência por se entender que as respostas dos bibliotecários já seriam suficientes para identificar a existência do setor de referência.

5.2 ANÁLISE DA CATEGORIA - PERFIL PROFISSIONAL - BIBLIOTECÁRIOS E AUXILIARES DE BIBLIOTECA

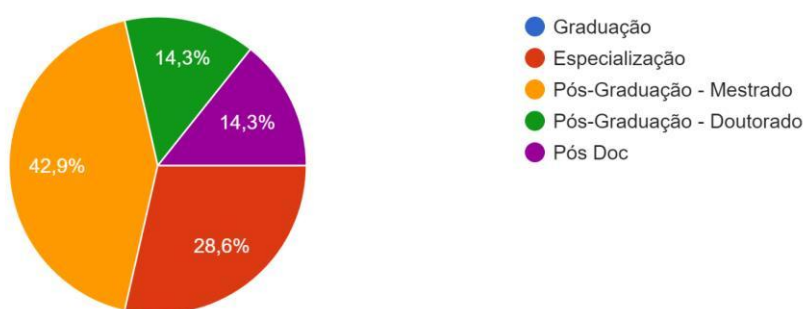
O perfil profissional tem como objetivo identificar os profissionais que se encarregam do atendimento dos usuários no SR e traçar um perfil desses profissionais. Para melhor fazer a análise dos dados coletados será apresentada aqui uma análise conjunta, tanto das respostas obtidas junto aos bibliotecários como das respostas obtidas junto aos auxiliares a fim de fazer um paralelo entre as respostas.

A primeira pergunta buscou identificar o campus em que o profissional está lotado, sendo que todos os campi em que o este estudo foi realizado houve representação nas respostas no caso da aplicação do questionário aos bibliotecários. No entanto, o questionário aplicado aos auxiliares de biblioteca não obteve participação do campus Arraial do Cabo.

A segunda pergunta aborda a formação acadêmica dos profissionais e demonstra que todos os bibliotecários possuem mais do que a Graduação em Biblioteconomia. Conforme observa-se no gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Respostas da questão 2 - Bibliotecários

2) Formação acadêmica
7 respostas



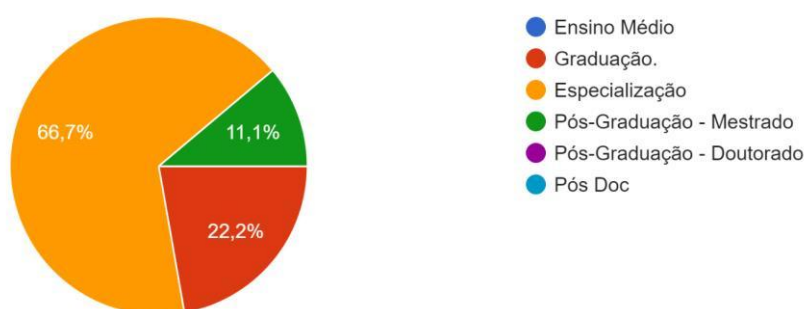
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 2 apresenta a resposta dos auxiliares de biblioteca e evidencia que 66,7% possui Especialização, 22,2% possui Graduação e 11,1% possui Mestrado.

Gráfico 2 - Respostas para questão 2 - Auxiliares de Biblioteca

2) Formação Acadêmica:

9 respostas

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A formação continuada do profissional que atua no SR é muito importante e ressalta-se aqui a experiência obtida durante o exercício efetivo de atender o usuário face a face, através da interação pessoal no balcão de atendimento, exige uma constante adaptação e desenvoltura, afinal não se sabe qual demanda deverá ser respondida. Portanto, o profissional deve se orientar também pela constante busca de formação buscando sempre desenvolver competências que aprimorem o serviço ofertado.

A função de referência é mais bem exercida por profissionais qualificados. O que é um profissional de referência qualificado? É um profissional com educação superior, treinado em situações de trabalho diferentes que lhe permitem resolver as dificuldades encontradas. Estando submetido a demandas que crescem constantemente, sua adaptação é contínua. (Accart, 2012, p. 84)

Accart (2012) insiste que o profissional de referência deve se formar durante toda a sua vida profissional, acompanhando a evolução geral da profissão através de atividades de formação continuada.

A esse respeito Santos (2020) ressalta que “Se a atualização profissional já é uma demanda constante para os/as bibliotecários/as, iniciar a atuação em um setor, especialmente um que requer elevado nível de capacitação como é o caso da referência, eleva essa exigência” (Santos, 2020, p.19).

Almeida Júnior (2013) refletindo sobre a atualização profissional e sobre a formação

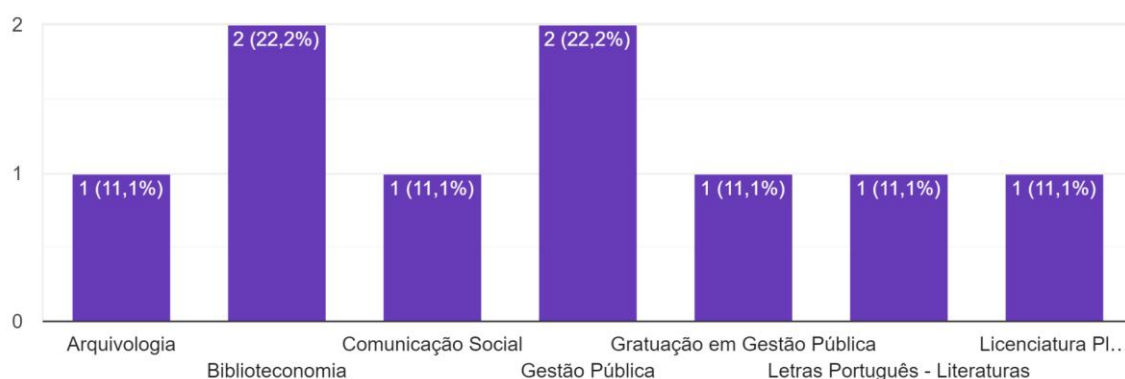
continuada, infere que o profissional que não busca um meio de atualizar-se encontra uma enorme dificuldade para refletir sobre pontos que afetam diretamente seu trabalho, seu desempenho e atuação e também sobre seu papel social ou sobre o contato direto com o usuário, razão de ser de sua ocupação profissional. Assim, torna-se relevante para as bibliotecas que a equipe seja incentivada a investir em formação continuada e constante atualização, incluindo aqui a leitura de revistas especializadas e participação em eventos da área.

A pergunta 3 aplicada aos auxiliares de biblioteca intentou descobrir se a maioria tem formação em Biblioteconomia e por isso estariam aptos para realizar o SR conforme hipótese levantada na pesquisa. O gráfico de respostas mostra que apenas 2 dos entrevistados possuem graduação em Biblioteconomia e que, portanto, a maioria possui formação diversa. Chama atenção também que 2 profissionais possuam formação em Gestão Pública.

Gráfico 3 - Respostas para questão 3 - Auxiliares de Biblioteca

3) Caso possua formação superior, qual seu curso de Graduação?

9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

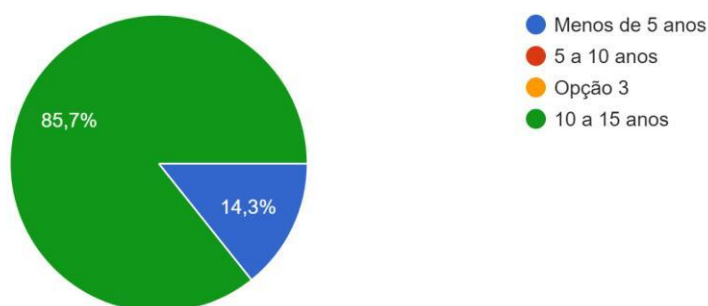
A formação superior em Biblioteconomia para atuação no SR é recomendada na literatura especializada. Almeida Júnior (2013) indica que o SR tem a sua frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando por meio de conhecimentos especializados profissionais. Da mesma forma, Graff *et al* (2021) faz menção ao uso de conhecimentos especializados para sanar as necessidades de informação dos usuários. Rothstein (1953) e Macedo (1984) também indicam a presença do bibliotecário na realização do SR.

Figueiredo (1992b) esclarece que o quadro de pessoal do SR deve ser composto por bibliotecários e pessoal de apoio. A autora destaca a importância de auxiliares capacitados e instruídos para atuar em tarefas de referência, ou seja, nas demandas de informações que sejam simples e rotineiras nas bibliotecas, encaminhando as consultas mais difíceis ao bibliotecário, liberando o profissional para realização de outras tarefas.

Já a pergunta 3 feita aos bibliotecários aborda o tempo de atuação no IFRJ e 85,7% dos trabalhadores a mais de 10 anos fazem parte do quadro de Técnicos Administrativos da Educação e 14,3% têm menos de 5 anos.

Gráfico 4 - Respostas da questão 3 - Bibliotecários

3) Tempo de atuação no IFRJ:
7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

O profissional da informação além de dominar as teorias e técnicas que embasam a profissão, necessita de vivência e experiência prática. No âmbito do SR, a experiência ganha destaque, conforme Accart (2012, p. 79) explica que para

Tornar-se, ser um profissional de referência competente, requer experiência adquirida no exercício da profissão, além de uma formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa.

A vivência diária no ambiente de uma biblioteca multinível, que precisa atender as necessidades de usuários oriundos de diferentes segmentos e modalidades da educação técnica e profissional, gera no profissional da informação conhecimentos e habilidades próprias adquiridos neste ambiente singular, tanto escolar, como universitário e também da educação

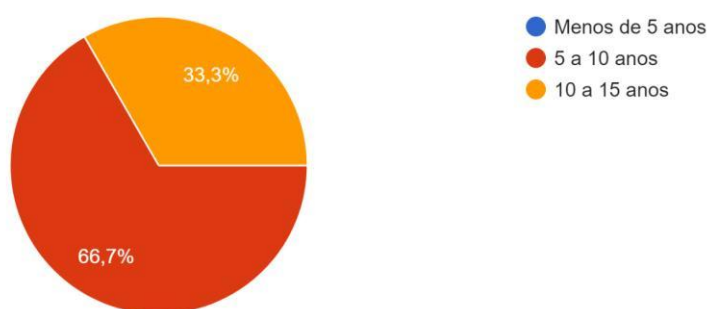
continuada.

Da mesma maneira, a experiência de contato com os usuários dos auxiliares de biblioteca contribui para entender e atender as necessidades informacionais desses usuários, afinal, são estes profissionais que realizam o acolhimento inicial dos usuários na biblioteca. Assim, a última questão desta categoria feita aos auxiliares de biblioteca também apura o tempo de atuação. Conforme o gráfico apresentado a seguir:

Gráfico 5 - Respostas da questão 4 - Auxiliares de Biblioteca

4) Tempo de atuação no IFRJ:

9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Todos os Auxiliares de Biblioteca atuam há mais de 5 anos, fato que caracteriza as equipes das bibliotecas estudadas como experientes. A experiência no atendimento de maneira geral contribui para o conhecimento do usuário habitual da biblioteca e de suas necessidades. Por esta razão, os auxiliares de biblioteca podem contribuir no processo de elaboração dos serviços e discussões que levem em consideração a centralidade do atendimento aos usuários. A experiência produz *expertise*, ou seja, produz competência ou qualidade de um especialista, assim pelo tempo de atuação, pelo conhecimento dos usuários, do acervo e das rotinas cotidianas os auxiliares podem contribuir ativamente, tanto na elaboração, quanto na oferta do SR.

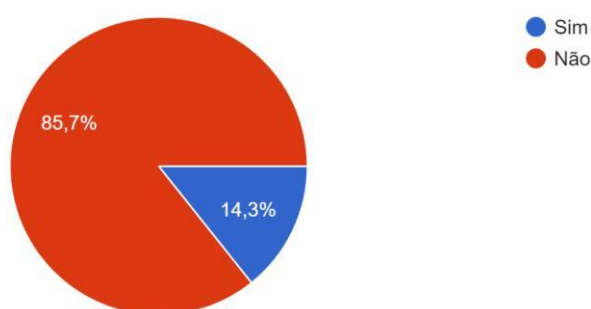
Por fim, a quarta pergunta, feita aos bibliotecários, buscou descobrir se o gestor (a) da biblioteca está entre os respondentes, já que cabe à chefia organizar o SR, assim como apoiar e facilitar a implantação do serviço. Das 5 (cinco) unidades estudadas apenas 1 dos

Coordenadores atendeu ao convite da Pesquisa.

Gráfico 6 - Respostas da questão 4 - Bibliotecários

4) Possui cargo de chefia:

7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A chefia deve estar envolvida e comprometida com o SR, afinal o SR é muito relevante para a biblioteca, pois é o ponto de contato com o usuário e ter um serviço estruturado e de qualidade garantirá à biblioteca uma boa imagem junto à comunidade acadêmica, além de cumprir o maior objetivo da biblioteca de dar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição.

Assim, desde o estabelecimento da política para o serviço de referência, passando pelas linhas de atuação e respectivas limitações, até a elaboração de manuais de instrução e as providências quanto a pessoal, material e recursos de informação, enfim, tudo o que irá influenciar no resultado final da atividade de referência, é de competência e responsabilidade da chefia/direção da biblioteca. (Figueiredo, 1992, p. 60, 61)

No contexto do IFRJ, os Coordenadores das Bibliotecas estão subordinados à CGBIBLIO. Cabe à CGBIBLIO o estabelecimento de padrões e a supervisão das atividades desenvolvidas nas bibliotecas da rede.

A CGBIBLIO é responsável pela formalização institucional em relação aos procedimentos que envolvam o funcionamento das bibliotecas, bem como apoiar e desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão, por meio de aquisições, tratamento técnico, preservação, armazenamento e disponibilização de produtos e serviços à comunidade acadêmica do IFRJ (IFRJ, 2020)

Os Coordenadores são responsáveis pelo funcionamento das bibliotecas e pela organização do trabalho, incluindo o atendimento dos usuários.

Torna-se fundamental a participação dos coordenadores nesta pesquisa, a fim de identificar suas percepções e experiências a respeito do SR, além de chamar a atenção destes para a organização e funcionamento do serviço nas bibliotecas do IFRJ. É significativo a baixa participação dos coordenadores na pesquisa, apenas um, haja vista tratar-se de um tema tão relevante para as bibliotecas.

Realizada a análise dos dados obtidos nesta seção, é possível identificar e traçar o perfil dos profissionais que atuam nas bibliotecas estudadas como uma equipe experiente e que valoriza a educação continuada, fatores preponderantes para a atuação dos profissionais da informação. Conhecimentos teóricos e práticos, constituem a base da criação do conhecimento e ao tratar do SR é necessária uma junção destes dois fatores.

É interessante lembrar que a formação continuada dos servidores públicos federais está relacionada ao desenvolvimento de um plano de carreira, no entanto, destaca-se aqui que a formação continuada traz benefícios ao trabalhador e também à instituição e neste caso, particularmente à biblioteca, que contará com uma equipe melhor preparada para sanar as demandas dos seus usuários.

5.3 ANÁLISE DA CATEGORIA - SETOR DE REFERÊNCIA (LOCAL FÍSICO) - BIBLIOTECÁRIOS

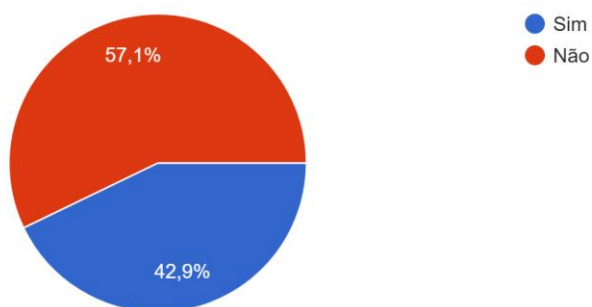
A seção sobre o Setor Serviço de Referência, através dos aspectos físicos e materiais, tem como alvo atender ao objetivo específico 4 que é verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a prestação do serviço.

A quinta pergunta, feita aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca, revela que 57,1%, ou seja, 4 responderam que a unidade em que trabalham não possuem um setor específico de SR e 42,9%, 3 respondentes, consideram que sim, a unidade possui um setor denominado de Serviço de Referência.

Gráfico 7 - Respostas da questão 5 - Bibliotecários

5) Na biblioteca em que você trabalha possui um setor denominado “Serviço de Referência” (local físico)?

7 respostas

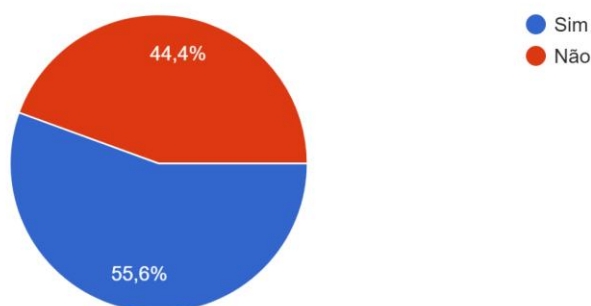


Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 8 - Respostas da questão 5 - Auxiliares de Biblioteca

5) Na biblioteca em que você trabalha possui um setor denominado “Serviço de Referência” (local físico) ?

9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Contraditoriamente às respostas da maioria dos bibliotecários, os auxiliares de biblioteca em sua maioria consideram a existência do Setor de Referência (local físico) nas unidades em que trabalham.

Para melhor compreensão dos dados obtidos optou-se por confrontar as respostas individuais dos entrevistados com o intuito de identificar especificamente em quais unidades os bibliotecários consideram que há o setor físico.

Quadro 8: Respostas da questão 5 - Bibliotecários

Biblioteca	Bibliotecário	Resposta: Sim	Resposta: Não
Arraial do Cabo	B1		x
Nilópolis	B1		x
Nilópolis	B2	x	
Paracambi	B1	x	
Paracambi	B2	x	
Pinheiral	B1		x
Rio de Janeiro	B1		x

Fonte: Dados da pesquisa

O quadro acima apresentado deixa claro que apenas em duas das cinco unidades estudadas, os profissionais relatam a existência do setor físico Serviço de Referência e ainda em uma delas há divergência de opinião entre os bibliotecários. É possível observar uma divergência nas respostas do campus Nilópolis: o bibliotecário B1 considera não haver setor de referência enquanto o bibliotecário B2 considera que existe o setor de referência na unidade. A mesma divergência acontece nas respostas obtidas junto aos auxiliares de biblioteca do campus Pinheiral em que 3 responderam que não há um setor denominado Serviço de Referência, no entanto 1 membro da equipe considera a existência do setor. Conforme a tabela a seguir:

Quadro 9: Respostas da questão 5 - Auxiliares de Biblioteca

Biblioteca	Auxiliar de Biblioteca	Resposta: Sim	Resposta: Não
Nilópolis	A1		x
Paracambi	A1	x	
Paracambi	A2	x	
Pinheiral	A1		x
Pinheiral	A2		x
Pinheiral	A3	x	
Pinheiral	A4		x
Rio de Janeiro	A1	x	

Rio de Janeiro	A2	x	
----------------	----	---	--

Fonte: Dados da pesquisa

Feita uma análise cruzada das duas tabelas acima apresentadas é possível visualizar que há divergência quanto a existência do setor de referência nas equipes dos campi Nilópolis (entre bibliotecários), Pinheiral (entre auxiliares) e Rio de Janeiro (entre bibliotecário e auxiliares).

Sendo o SR considerado como o coração da biblioteca, a existência do setor físico contribui para a identificação da oferta do serviço pelos usuários, principalmente por aqueles que desconhecem o funcionamento e possibilidades que uma biblioteca pode oferecer. Na visão de Accart (2012)

A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. (Accart, 2012, p. 13)

Essa divergência nas respostas, sobre a existência ou não do setor de referência dentro da mesma unidade de informação, ou entre equipes de diferentes unidades, demonstra claramente que há uma falta de entendimento não somente sobre a localização (existência) do setor, mas demonstra que não há entendimento sobre o funcionamento do serviço. No que diz respeito ao setor de referência, Accart (2012, p. 45) pontua ainda que:

Sendo o serviço de referência, em si mesmo, um prestador de serviços, convém salientar que ele se distingue: - da recepção geral da instituição; -do salão de referência (ou de bibliografia) especializada na pesquisa de referências de documentos; - do salão de leitura ou de consulta local.

É possível inferir que a divergência identificada nas respostas dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca advém da falta de distinção entre o balcão de atendimento e o setor de SR e também da falta de estruturação e organização do serviço.

As próximas questões apresentadas formam um bloco de perguntas sobre a estrutura do setor de Serviço de Referência. Optou-se por não incluir este bloco de perguntas no questionário dos auxiliares de biblioteca a fim de ter um instrumento mais enxuto e eficaz, uma vez que as respostas dos bibliotecários são suficientes para elucidar as questões de estrutura satisfatoriamente. Dessa forma, a seguir será feita a análise dos dados referente às questões de número 6 a 12 respondidas apenas pelos bibliotecários a respeito da estrutura do SR.

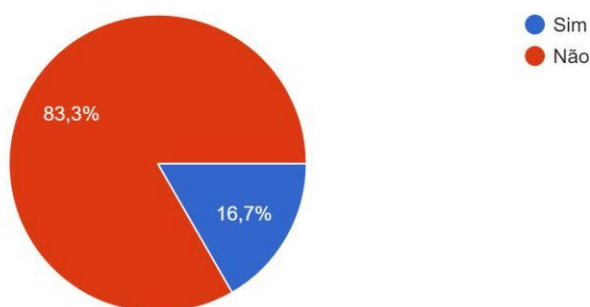
Foi feita uma instrução prévia sobre este bloco de perguntas indicando que caso o

respondente tenha dito que a biblioteca não possui o setor físico, as perguntas deste bloco poderiam ser deixadas em branco se assim o desejasse. Mesmo diante desta possibilidade a maior parte dos profissionais respondeu a este bloco de perguntas, apenas dois optaram por não responder nenhuma questão e algumas questões foram deixadas em branco por alguns respondentes.

A sexta pergunta refere-se à sinalização do setor, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 09 - Respostas da questão 6 - Bibliotecários

6) O setor possui sinalização (placa indicativa)?
6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Apenas uma das respostas indica que o setor de referência é sinalizado. Porém ao observar as respostas individuais verifica-se nova divergência entre os profissionais que atuam no campus Paracambi. Em que um dos respondentes alegou que o setor não é sinalizado e outro profissional lotado na mesma unidade indicou que sim, o setor é sinalizado.

A presença da sinalização do setor é indicada por Accart (2012, p.48) que ensina que “A sinalização do serviço merece especial atenção. Deve ser de imediata percepção pelo usuário, pois a sinalização usada dá uma identidade ao serviço, da mesma forma que a logomarca, o nome do serviço e as cores escolhidas”.

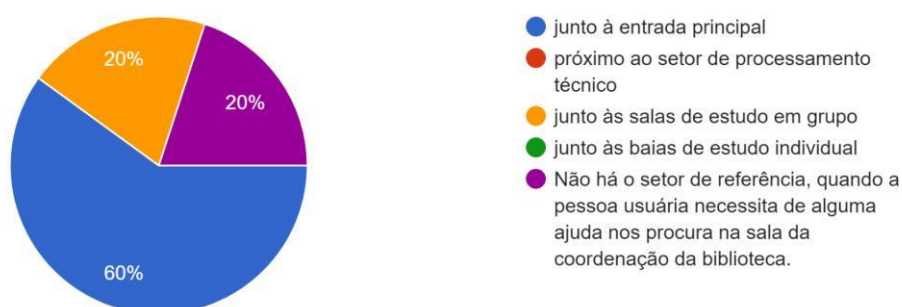
A sinalização do serviço garante que o usuário identifique a oferta do serviço. Novos usuários, não habituados ao uso de uma biblioteca, podem não saber da sua existência, nem saber o que é um serviço de referência. Essa identificação do setor ganha especial relevância, promovendo a divulgação do serviço.

A próxima questão procurou identificar a localização do setor de referência. O gráfico a seguir abaixo permite analisar a questão:

Gráfico 10 - Respostas da questão 7 - Bibliotecários

7) Qual a localização do Setor de Referência?

5 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A localização, junto à entrada principal, é bastante oportuna, pois o usuário tem acesso ao setor assim que entra na biblioteca. A localização do setor é considerada por Accart (2012, p. 48) como ponto estratégico e preferencialmente deve estar localizado “no caminho” do usuário, se isso não for possível o setor deve ser sinalizado adequadamente.

Chama atenção que na unidade de Paracambi houve a indicação da existência do setor, no entanto, quanto à localização do setor houve diferentes indicações, já que um dos profissionais indicou que o setor está localizado junto às salas de estudo e outro, da mesma unidade, indicou que o setor está localizado junto à entrada principal.

É possível observar que 60% das respostas obtidas indicaram que o setor está localizado junto à entrada principal da biblioteca (Pinheiral, Nilópolis e Paracambi).

A questão ofereceu a possibilidade de indicar outra localização, e a resposta a esta alternativa foi: “Não há o setor de referência, quando a pessoa usuária necessita de alguma ajuda nos procura na sala da coordenação da biblioteca” (Bibliotecário B1, campus Rio de Janeiro).

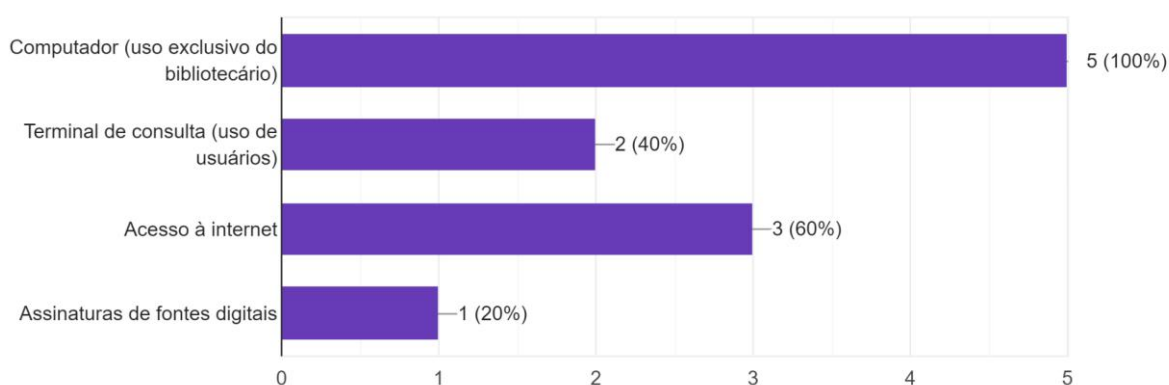
A questão 8 investiga os equipamentos e recursos disponíveis do setor de referência. Todos indicaram a presença do computador de uso exclusivo dos bibliotecários; apenas dois

indicaram a existência do Terminal de consulta, de uso exclusivo dos usuários.

Gráfico 11 - Respostas da questão 8 - Bibliotecários

8) Quais equipamentos e recursos estão disponíveis no setor de Serviço de Referência? Você pode escolher mais de uma alternativa.

5 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

O uso de equipamentos e recursos no SR fornece estrutura de trabalho aos profissionais que atuam no serviço e aumenta a capacidade de provisão de informação. Do ponto de vista do usuário, o uso de equipamentos e recursos provê acesso dos usuários às fontes de informação e ao próprio serviço de referência, além de tornar o serviço mais ágil, dinâmico e atrativo. Conforme Accart (2012) ensina o uso dos computadores no SR permite o acesso ao catálogo online e também às fontes de informação externas, potencializa o serviço e permite uma resposta rápida às necessidades de informação dos usuários.

O gráfico apresentado mostra que dois respondentes indicaram a presença do terminal de consulta, para uso dos usuários (campus Nilópolis e Paracambi). O uso do terminal de consulta no SR, propicia autonomia e aprendizado ao usuário: autonomia, no caso de já estar familiarizado com o sistema de informação disponível, tendo o bibliotecário disponível para auxiliá-lo e tirar dúvidas; aprendizado para aqueles que não conhecendo o sistema poderão receber instruções sobre o funcionamento do sistema e sobre técnicas de pesquisa.

Aliado a esta questão de poucos terminais de consultas disponíveis está a indicação de que apenas duas das cinco bibliotecas estudadas disponibilizam acesso à internet aos usuários, Campus Rio de Janeiro e Campus Paracambi. A disponibilização de computadores com acesso

à internet para realização de pesquisas constitui uma importante contribuição das bibliotecas para o acesso à informação.

Apenas um bibliotecário indicou a assinatura de fontes digitais. A assinatura de fontes digitais são responsabilidade da Coordenação Geral de Bibliotecas e são disponibilizadas para todas as bibliotecas da rede. Atualmente estão disponíveis o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, o acesso às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) através do Sistema Targed Web e a Plataforma Árvore que disponibiliza mais de 40 mil títulos.

Accart (2012) esclarece que os equipamentos utilizados no SR vão desde computador de uso exclusivo do bibliotecário como também terminais de consulta disponibilizados aos usuários, e podem ser incluídos equipamentos preparados para realizar leitura assistida por computador para deficientes visuais e ainda é possível disponibilizar totens interativos que realizam serviços de empréstimo e devolução, liberando o bibliotecário de referência para dar atenção ao usuário. O uso de equipamentos e recursos modernos requer investimentos da gestão da instituição a fim de garantir uma estrutura adequada tanto aos profissionais quanto aos usuários.

A questão nove tem por propósito averiguar as dificuldades de realização do serviço oriundas da falta de estrutura, como por exemplo, falta de algum equipamento, dificuldades de internet, etc. Essa é uma pergunta aberta, não obrigatória, em que foram obtidas duas respostas. Segue a transcrição das respostas dos bibliotecários:

Campus Nilópolis - Bibliotecário B2

“O sistema de gerenciamento de acervo que utilizamos não funciona *off-line*. Como também temos as fichas manuais de usuário, conseguimos atender o usuário e deixamos para registrar no sistema quando o sistema estiver online”.

Campus Paracambi - Bibliotecário B1

“Falta de sistema antifurto, item necessário para funcionamento adequado”.

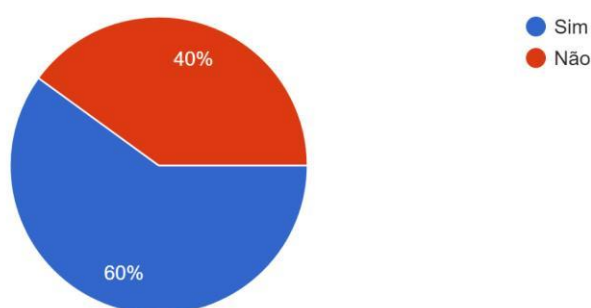
Os problemas relatados relacionam-se a equipamentos básicos: software de gerenciamento de biblioteca e antena antifurto para garantir a preservação do acervo da biblioteca. É notório, diante das respostas obtidas, que existe a necessidade de mais investimentos nos equipamentos e recursos disponíveis nas bibliotecas do IFRJ. Para que este investimento se torne uma realidade é necessário que a alta gestão institucional entenda e perceba o valor da biblioteca para toda comunidade acadêmica.

A respeito da Coleção de Obras de Referência, os bibliotecários responderam à questão de número dez que indagou se a coleção está alocada junto ao SR para facilitar e dar mais celeridade nas respostas aos usuários. A resposta se vê no gráfico apresentado:

Gráfico 12 - Respostas da questão 10 - Bibliotecários

10) As obras de referência estão alocadas junto ao setor de referência?

5 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico apresentado indica que na maioria dos campi as obras de referência estão alocadas junto ao Setor de Referência. Ao observar a próxima tabela, que contém as respostas individuais dos participantes é possível identificar que os bibliotecários dos campi Nilópolis, Paracambi e Pinheiral informaram que as obras de referência estão organizadas junto ao setor de referência, como se vê na tabela a seguir:

Quadro 10: Respostas da questão 10 - Bibliotecários

Campus	Bibliotecário	Localização Obras de Referência junto ao setor de Referência	
		Resposta: Sim	Resposta: Não
Arraial do Cabo	B1	não respondeu	não respondeu
Nilópolis	B1	não respondeu	não respondeu
Nilópolis	B2	X	
Paracambi	B1	X	
Paracambi	B2		X

Pinheiral	B1	X	
Rio de Janeiro	B1		X

Fonte: Dados da pesquisa.

É possível perceber também as respostas diferentes dos profissionais do campus Paracambi, em que cada bibliotecário indicou uma localização diferente para as obras de referência. O bibliotecário B1 indicou que as obras estão alocadas junto ao Setor de Referência, enquanto o bibliotecário B2 indicou que “está localizada em outra sala”.

Em caso de resposta negativa foi solicitado a indicação da localização das obras de referência, segue as respostas:

Bibliotecário B1 Campus Rio de Janeiro:

“As obras estão alocadas juntamente com os demais itens do acervo, estão agrupadas e sinalizadas como material de referência”.

Bibliotecário B2 Campus Nilópolis:

“As obras de referências são armazenadas em estantes próximas ao balcão de atendimento, separadas do acervo geral que fica atrás do balcão de atendimento”.

Bibliotecário B2 Paracambi:

“Está localizada em outra sala”.

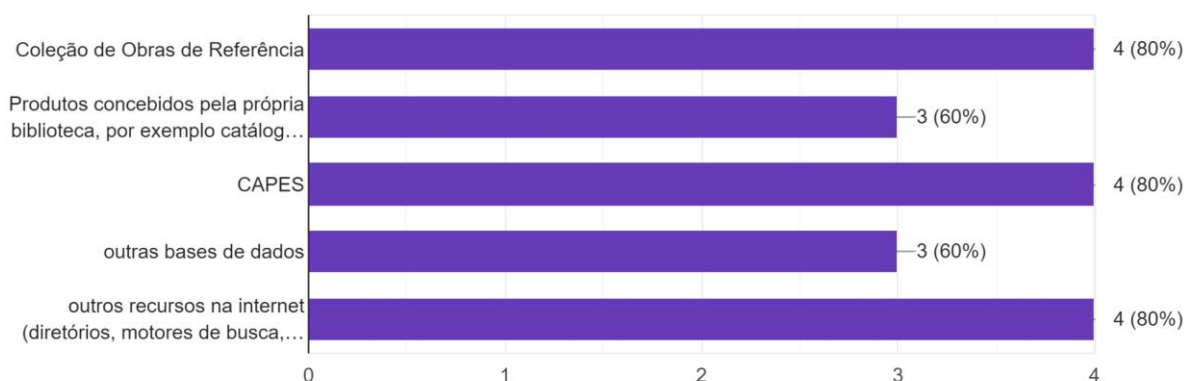
A esse respeito, “conforme suas dimensões, o serviço de referência põe à disposição dos usuários e dos profissionais: - instrumentos bibliográficos, geralmente colocados perto da mesa de referência; ou uma sala dedicada às obras de referência” (Accart, 2012, p.57). A coleção de referência é um guia para a realização de uma pesquisa e as coleções são formadas por dicionários, enciclopédias, manuais e outros materiais que possibilitam uma resposta rápida e podem orientar para outras fontes de pesquisa. Portanto, para que o trabalho do profissional de referência seja facilitado a localização da coleção de referência é importante e é interessante que esteja no setor, ou próximo ao setor.

A questão número 11 procura investigar quais fontes de informação são mais utilizadas para atender as questões de referência. O respondente pode escolher mais de uma alternativa.

Gráfico 13 - Respostas da questão 11 - Bibliotecários

11) Quais as fontes e recursos de informação utilizadas para responder às questões de referência: Você pode escolher mais de uma alternativa.

5 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Todas as fontes indicadas na pesquisa estão sendo utilizadas pelos bibliotecários no trabalho de referência, das quais destacam-se as Obras de Referência, o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e outros recursos da internet com indicação de 80% dos respondentes.

A seleção das fontes de informação para sanar as necessidades informacionais dos usuários está atrelada à responsabilidade que os bibliotecários de referência têm de entregar respostas corretas e completas, seja qual for a questão apresentada pelo usuário (Figueiredo, 1992). Assim, não deve fazer uso de fontes de informações desatualizadas, tendo o cuidado de manter a coleção de referência atualizada.

As respostas obtidas sobre as fontes mais utilizadas apontam para o uso de sistemas de informação informatizados, que dão mais celeridade às buscas de informações. Grogan (2001) chama atenção para o fato de que ao realizar uma busca informatizada a entrevista de referência ganha especial relevância já que as buscas dependem da linguagem, da determinação dos termos de busca e o bibliotecário deve aproveitar a entrevista de referência para obter o máximo de informações a fim de determinar os termos técnicos a serem utilizados.

Grogan (2001) menciona quatro fontes básicas, comuns a todas as bibliotecas: os catálogos das bibliotecas, as fontes bibliográficas, as obras de consultas e a literatura

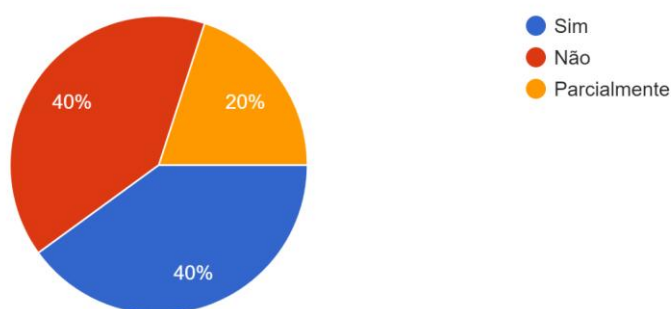
especializada. O autor considera esta última, a maior e mais importante fonte de informação, ligada à função que a biblioteca exerce na sociedade.

A última questão sobre a estrutura do setor de SR aprecia a acessibilidade do setor. As respostas obtidas demonstram que ainda há adequações a serem feitas no setor.

Gráfico 14 - Respostas da questão 12 - Bibliotecários

12) O setor está adequado às normas de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais?

5 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico apresentado apenas 2 respondentes consideram que o setor está adequado às normas de acessibilidade (campus Pinheiral e campus Paracambi). Ao observar as respostas individuais fica evidente mais uma contradição nas respostas dos profissionais do campus Paracambi, conforme a tabela de respostas apresentada a seguir:

Quadro 11: Respostas da questão 12 - Bibliotecários

Campus	Bibliotecário	Sim	Não	Parcialmente
Arraial do Cabo	B1	-	-	-
Nilópolis	B1	-	-	-
Nilópolis	B2			X
Paracambi	B1	X		
Paracambi	B2		X	
Pinheiral	B1	X		

Rio de Janeiro	B1		X	
----------------	----	--	---	--

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando as respostas “não” e “parcialmente” é manifesto que a maioria das bibliotecas estudadas não estão totalmente adequadas às normas de acessibilidade. Uma limitação desta pesquisa está no fato de que não há a intencionalidade de investigar a respeito do conhecimento dos bibliotecários a respeito das normas de acessibilidade, pois este não é o foco desta pesquisa. No entanto, sendo as bibliotecas um aparato social e de cultura, que tem a premissa de atender bem a todos os seus usuários, é importante pontuar que o SR deve atentar-se para as questões de acessibilidade.

Quanto à acessibilidade em bibliotecas universitárias Costa e Duarte (2017, p. 175) concluem que:

Cabe às BUs a eliminação de diversas barreiras como a arquitetônica para pessoas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida, sinalização em Braille e piso tátil para os cegos, obras em Braille, terminais de consultas com programa de voz e com monitores maiores, incluindo o teclado em Braille, informações em tamanhos ampliados para pessoas com baixa visão, equipe treinada e proativa para auxiliar os usuários, conhecimento em Libras, dentre outros pontos, nos espaços de todas as bibliotecas setoriais, para que o usuário possa utilizar a biblioteca que ele quiser.

Assim, cabe às instituições e aos gestores adequar as unidades de informação e o setor de referência com base na norma ABNT NBR 9050:2020 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, de maneira que o acesso à informação seja garantido às pessoas com deficiência, garantindo a inclusão e atendimento adequado à todas as pessoas.

A análise das respostas às questões sobre o setor de SR demonstraram contradições na percepção dos profissionais que atuam na biblioteca investigada: divergências sobre a existência do setor de referência entre bibliotecários e auxiliares revelam que ainda há que estruturar o serviço, pois se o serviço fosse estruturado haveria uma resposta única. Infere-se, a partir dos dados coletados, que o balcão de atendimento é considerado como setor de referência pelos auxiliares de biblioteca. Fato este reiterado pela falta de sinalização do setor de referência indicada pelos bibliotecários, e também quanto à indicação da localização das obras de referência pela maioria junto ao setor de referência.

As respostas obtidas revelam que a maioria dos bibliotecários apesar de considerar a

não existência do setor físico respondeu às questões de estrutura do setor, mesmo sendo uma pergunta não obrigatória, assim é possível considerar estas respostas como um estudo relativo à estrutura do serviço de referência ofertado nas bibliotecas do IFRJ.

5.4 ANÁLISE DA CATEGORIA - SERVIÇO DE REFERÊNCIA - BIBLIOTECÁRIOS E AUXILIARES DE BIBLIOTECA

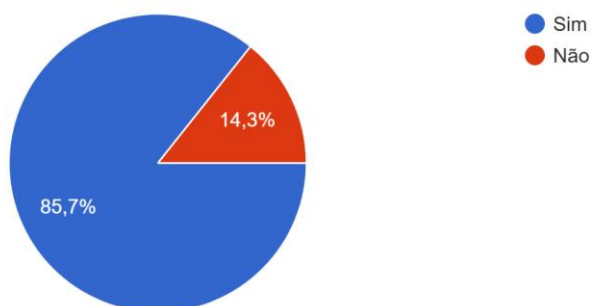
A terceira categoria abrange questões que buscam identificar como o SR acontece nas bibliotecas do IFRJ (objetivo 5) e qual a percepção dos profissionais sobre o SRP e sobre o SRV (objetivo 6). O bloco de perguntas para os bibliotecários contém 7 perguntas, enquanto para os auxiliares de biblioteca possui 5.

A décima terceira pergunta do questionário aplicado aos bibliotecários indaga a respeito do bibliotecário que atua no SR.

Gráfico 15 - Respostas da questão 13 - Bibliotecários

13) Na biblioteca em que você trabalha existe (m) bibliotecário (s) que realiza (m) o Serviço de Referência?

7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A pergunta visa saber se há existência de profissionais dedicados ao SR e oferece a possibilidade para o respondente fazer observações sobre sua resposta. A maioria dos respondentes afirmaram que há profissionais que realizam o serviço, enquanto um negou a existência de tal profissional, justificando sua resposta por entender que todos os profissionais realizam o serviço de referência.

Quadro 12: Justificativas da questão 13 - Bibliotecários

Campus	Bibliotecário	Existe(m) bibliotecários que realizam o serviço de referência		Observações
		Resposta: Sim	Resposta: Não	
Arraial do Cabo	B1	X		-
Nilópolis	B1	X		“Não temos um setor de referência, mas atuamos como bibliotecários de referência sempre que necessário. Mas não temos um setor e um bibliotecário que abrir exclusivamente como referência.”
Nilópolis	B2	X		“Somos três. Um coordenador e dois no processamento técnico. Porém, quando necessário, os três bibliotecários atendem no serviço de referência. Não trabalhamos no balcão e sim em salas, mas também ficamos no balcão em determinados momentos.”
Paracambi	B1	X		“Nesse sentido, o IFRJ possui poucos bibliotecários em cada biblioteca, fazendo multitarefas ao mesmo tempo. Isto é, os mesmos desenvolvem atuações em vários serviços: processamento técnico, serviço de referência, circulação, estudo de usuário, etc.”
Paracambi	B2	X		-
Pinheiral	B1	X		-
Rio de Janeiro	B1		X	

Fonte: Dados da pesquisa.

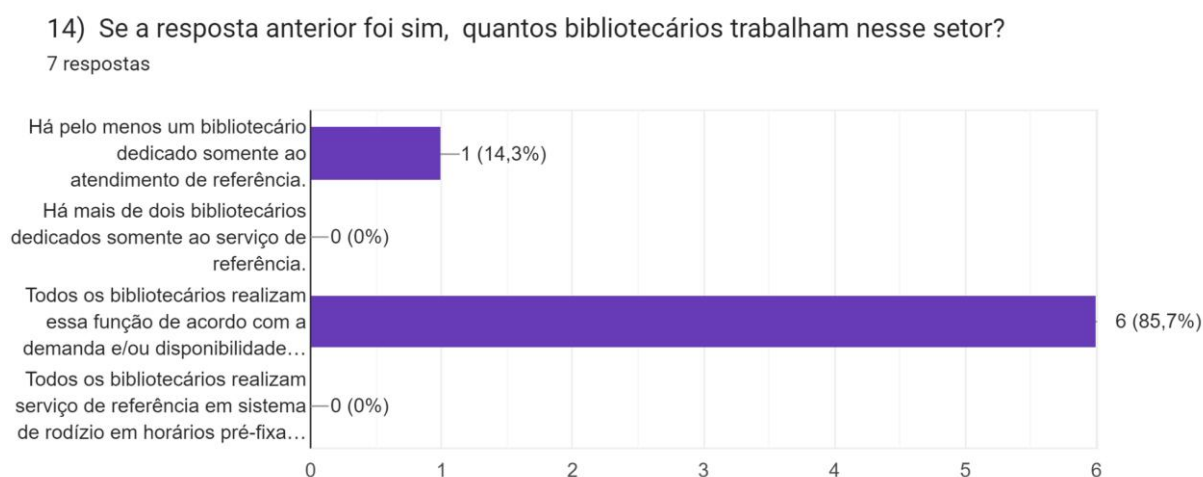
A existência de um ou mais profissionais especializados, com formação que lhes permita exercer bem a função de bibliotecário de referência é fator preponderante para a

existência do serviço, pois segundo a declaração da RUSA sobre o SR é assistência pessoal aos leitores deve ser feita por um especialista (Graff et al., 2021).

Accart (2012) explica que o desenho do SR, dentro do projeto arquitetônico, tem três alternativas possíveis: serviço de referência centralizado; serviço de referência dividido em polos temáticos, considerado como descentralizado ou ainda serviço de referência como polivalente. A primeira alternativa é aquela em que há um lugar exclusivo dentro da unidade de informação. Já a segunda alternativa dispõe de várias mesas distribuídas em pontos estratégicos e o serviço de referência polivalente é aquele que divide a função entre todo o pessoal disponível, em que não há um profissional especialmente designado para o SR e o bibliotecário assume diferentes funções. “Aqui a própria função de referência é considerada descentralizada” (Accart, 2012, p. 46).

A décima quarta questão continuou abordando o tema do bibliotecário de referência e buscou determinar qual o desenho do SR.

Gráfico 16 - Respostas da questão 14 - Bibliotecários



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme gráfico apresentado 85,7% informou que todos os bibliotecários realizam essa função de acordo com a demanda e/ou disponibilidade em horários variados. Apenas uma unidade informou que há pelo menos um bibliotecário dedicado somente ao atendimento de referência. Esse desenho de serviço de referência como função descentralizada, em que todos

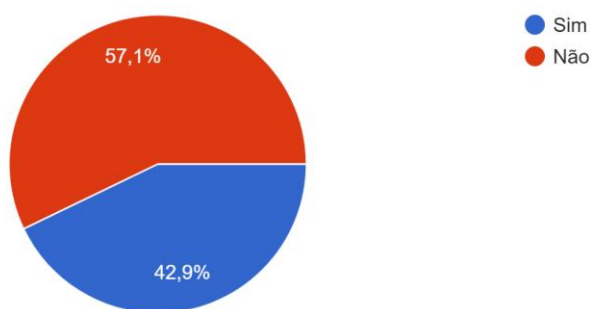
os bibliotecários realizam a função de referência de acordo com o surgimento da demanda já era esperado, visto que é uma solução prática e possível, conforme a justificativa apresentada pelo bibliotecário B1 (campus Paracambi) que indica a existência de poucos bibliotecários para realizar multitarefas.

A décima quinta questão aborda o registro estatístico do SR, a fim de verificar os meios de avaliação do serviço.

Gráfico 17 - Respostas da questão 15 - Bibliotecários

15) A biblioteca em que você trabalha possui algum tipo de registro estatístico de atendimento do Serviço de Referência?

7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos participantes, 57,1% informou que não há registros estatísticos do atendimento do Serviço de Referência.

Quadro 13: Respostas da questão 15 - Bibliotecários

Biblioteca	Bibliotecário	Resposta: Sim	Resposta: Não
Arraial do Cabo	B1		X
Nilópolis	B1		X
Nilópolis	B2		X
Paracambi	B1	X	
Paracambi	B2	X	
Pinheiral	B1	X	
Rio de Janeiro	B1		X

Fonte: Dados da pesquisa.

O quadro de resposta acima apresentado, mostra que 3 campi: Arraial, Nilópolis e Rio de Janeiro, não possuem nenhum tipo de registro estatístico e que apenas duas das bibliotecas estudadas possuem algum registro do atendimento de referência.

As estatísticas são um recurso valioso para avaliação do serviço e para fazer um diagnóstico do serviço. A coleta contínua de dados estatísticos permite averiguar a extensão do serviço, seus pontos fortes e fracos e assim realizar uma reflexão que possibilite as correções necessárias. Os dados podem ser coletados pelo sistema de gerenciamento adotado pela biblioteca ou ainda pode ser feito um controle manual. Mangas (2007) pontua que os pedidos de informação podem ser avaliados pelo próprio SR através do preenchimento de um formulário de atendimento onde constem os indicadores a serem avaliados como: número de perguntas recebidas, número de perguntas respondidas, etc.

Falando sobre as estatísticas oriundas do SR, Figueiredo (1992b) explica que os dados coletados do balcão de referência proporcionam o entendimento sobre o número de consultas e assuntos a que se referem, números, tipos e formatos de trabalhos de pesquisa realizados.

O objetivo desta questão é identificar se há subsídios para realizar uma avaliação dos serviços ofertados baseado em técnicas estatísticas. Sem nenhum tipo de registro dos atendimentos realizados a avaliação fica comprometida. “Sem avaliação, qualquer ação é exercida às cegas, desconhecendo se os objetivos dos quais é oriunda, foram alcançados” (Almeida Júnior, 2013, p. 107).

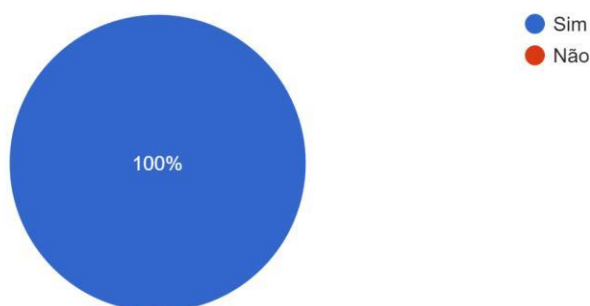
Até aqui, nesta seção sobre o SR, foram apresentadas as questões feitas aos bibliotecários e a seguir serão apresentadas as questões feitas aos auxiliares de biblioteca.

A pergunta de número seis foi feita aos auxiliares de biblioteca e investiga se os mesmos consideram que realizam o serviço de referência.

Gráfico 18 - Respostas da questão 6 - Auxiliares de Biblioteca

6) Você realiza atendimento de Serviço de Referência?

9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Como visto no gráfico apresentado, todos os auxiliares consideram que realizam o atendimento de referência. Entende-se que o bibliotecário é o profissional que está capacitado para responder às questões de referência dos usuários. Conforme Grogan (2001, p.8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”.

Embora seja o bibliotecário profissional responsável pelo serviço de referência, a literatura especializada não exclui a participação de auxiliares e de equipe de apoio (Figueiredo, 1992; Accart, 2012). A definição das tarefas e atividades do serviço de referência é uma necessidade real para que seja possível distribuí-las entre os membros da equipe, buscando um equilíbrio, de acordo com as competências e habilidades de cada um, levando em conta a natureza das atividades. Em bibliotecas de grande porte é comum a designação de uma equipe de referência. Em bibliotecas menores, todo o pessoal da biblioteca atua na oferta do serviço: “Já num serviço pequeno ou médio (de um a cinco pessoas) a equipe precisa ser polivalente e assumir as tarefas manuais como se fossem intelectuais” (Accart, 2012, p. 100).

Desta maneira, a questão perpassa também pelo entendimento de quais atividades são consideradas como trabalho de referência. Assim, para averiguar o que os auxiliares consideram como trabalho de referência foi questionado quais são os serviços prestados.

Quadro 14: Respostas da questão 6 - Auxiliares de Biblioteca

Biblioteca	Auxiliar de Biblioteca	Atividades de referência
Nilópolis	A1	“Orientação ao usuário em suas consultas, localização de itens bibliográficos e busca de informações no acervo físico e digital”.
Paracambi	A1	“Empréstimo, renovação, devolução de livros dentre outras atividades”.
Paracambi	A2	“Empréstimos, renovação e devolução de livros; cadastro de usuários; eventualmente emissão de nada consta e atendimento às dúvidas e necessidades dos usuários.”
Pinheiral	A1	“Atendimento na busca de informações e orientação de pesquisa”.
Pinheiral	A2	“Serviços de fornecer informação ao usuário”.
Pinheiral	A3	“Os auxiliares de Biblioteca orientam o usuário quanto à estrutura do setor, os serviços disponíveis ao público e na busca bibliográfica. Parte da Bibliografia já está inserida no Koha e o restante ainda está em processo de digitação. Mas enquanto esta etapa não estiver concluída, dispomos de planilha onde se encontra todo o acervo digitado com possibilidade de busca por título, autor, editora, assunto e localização física”.
Pinheiral	A4	“Auxiliar usuários a encontrar informações em materiais físicos e digitais, tanto presencialmente quanto online, por telefone ou mensagens”.
Rio de Janeiro	A1	“Consulta, empréstimos, auxílio com dúvidas e atendimento de forma geral”.
Rio de Janeiro	A2	“Auxílio na localização de item; empréstimo; consulta; devolução e reserva”.

Fonte: Dados da pesquisa.

As atividades descritas pelos auxiliares de biblioteca são aquelas que estão circunscritas no primeiro contato do usuário com a biblioteca: auxílio e orientação e atendimento de maneira geral. O relato dos auxiliares inclui a realização de serviços de circulação. O serviço de empréstimos de documentos quando fazem parte das atribuições do setor de referência, constitui importante meio para avaliação do serviço (Accart, 2012). No entanto, Accart (2012) também considera que o serviço de empréstimo não deve ser confundido com o SR, mas pode valer-se dele.

Macedo (1990) sugere que o SR se configure dentro de cinco linhas de atividades: 1) o 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.

Já Figueiredo (1992b) elaborou uma lista de atividades de referência comuns em Bibliotecas Universitárias brasileiras: 1) Provisão de documentos (que envolvem atividades de Circulação, Consulta no local, Empréstimos-entre-bibliotecas, Comutação, Fornecimento de cópia, Entrega de material a pedido, Preparação de traduções); 2) Provisão de informações (Questões de referência simples (fatuais), Questões de referência complexas, Serviço referencial para outras fontes, inclusive pessoas, Acesso à base de dados); 3) Provisão de auxílio bibliográfico (Localização de material, Verificação de referências, Levantamentos bibliográficos em assuntos especializados, a pedido); 4) Serviços de alerta Informais (exposições, murais, circulares) e Formais (Listas de novos materiais, Circulação de periódicos, Sumários correntes, Boletim bibliográfico informativo - bibliografias, resenhas, críticas), Disseminação seletiva da informação; 5) Orientação ao usuário (Provisão de Guias de bibliotecas, Cursos de orientação, Cursos de instrução bibliográfica, Promoção dos serviços); 6) Auxílio editorial (Preparação de obras individuais).

Accart (2012, p. 113) fala que a função de referência abrange:

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

Para Pinto (2016) as ações chave do SR são informar, instruir/formar e guiar/orientar de maneira personalizada. De acordo com a definição da RUSA as transações de referência são consultas de informação que envolvem a recomendação, interpretação, avaliação e utilização dos recursos informacionais por parte da equipe da biblioteca (RUSA, 2007).

Com a finalidade de alcançar o objetivo de sanar as necessidades de informação dos usuários e de compor um fluxo informacional, para que a informação chegue ao usuário, o SR pode desenvolver uma grande variedade de atividades de referência que vão além da entrevista de referência propriamente dita, conforme os autores citados. O auxílio às pesquisas bibliográficas; as respostas às questões mais complexas que dependem da avaliação de fontes

e da criação de estratégias de busca e recuperação da informação adequadas; a capacitação dos usuários em relação ao uso das fontes de informação e dos recursos disponíveis, assim como difusão da informação através da Disseminação Seletiva da Informação ou de outros produtos documentários; a promoção e divulgação dos serviços da própria unidade informacional são aspectos do SR que não são citados pelos auxiliares de biblioteca.

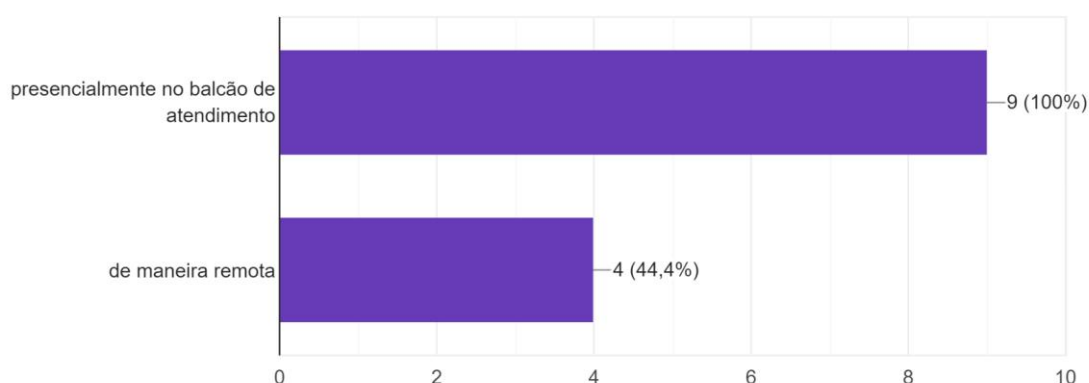
A determinação dessas atividades depende do tipo de biblioteca, do seu público alvo, do seu tamanho, da estrutura e dos recursos materiais, humanos e financeiros disponíveis (Macedo, 1990).

A questão de número sete, feita aos auxiliares de biblioteca, procura desvendar se o atendimento de referência feito acontece presencial ou remotamente.

Gráfico 19 - Respostas da questão 7 - Auxiliares de Biblioteca

7) Se a resposta anterior for sim, como esse atendimento é realizado? Você pode escolher mais de uma alternativa de resposta.

9 respostas



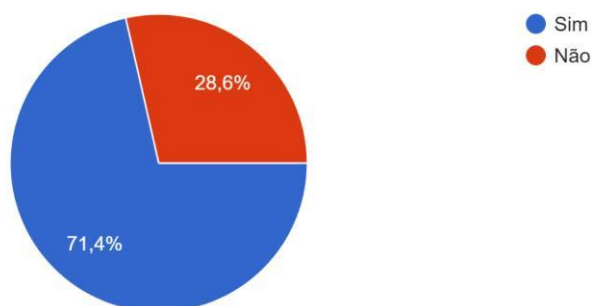
Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado no gráfico acima, todos os auxiliares indicaram que fazem atendimento presencial no balcão de atendimento, mas somente 4 respondentes consideraram realizar atendimento remoto (Campus Pinheiral, Nilópolis e Paracambi). Aos Bibliotecários foi questionado se existia algum tipo de atendimento remoto e a maioria indicou que faz atendimento remoto (Campus Rio de Janeiro, Nilópolis, Arraial do Cabo e Paracambi). A seguir apresenta-se o gráfico de respostas sobre atendimento remoto:

Gráfico 20 - Respostas da questão 16 - Bibliotecários

16) Existe algum tipo de atendimento de referência feito de maneira remota?

7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Apenas dois respondentes indicaram não realizar atendimento de referência remoto (Pinheiral e Nilópolis). É possível verificar mais uma divergência entre colegas que trabalham na mesma unidade, já que um dos respondentes do campus Nilópolis apontou que há atendimento remoto e outro disse que não há este tipo de atendimento.

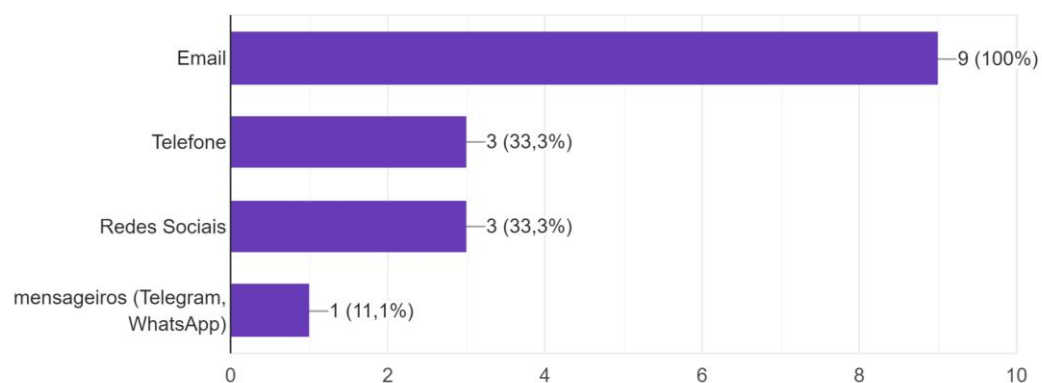
As respostas obtidas demonstram que os dois tipos de atendimento são realizados pelos auxiliares de biblioteca e bibliotecários. A utilização de canais eletrônicos para o atendimento às demandas dos usuários amplia a abrangência da área de atuação da biblioteca, que deixa de ser apenas depósito de documentos e passa a alcançar um público que está além do espaço físico. “A referência virtual constitui, portanto, urna extensão da função tradicional da referência: a biblioteca encontra-se, de alguma forma, 'do lado de fora' (Accart, 2012, p.171).

Para entender melhor o SRV, foi questionado aos respondentes quais canais são utilizados para fazer o atendimento virtual, conforme os dois gráficos abaixo:

Gráfico 21 - Respostas da questão 8 - Auxiliares de Biblioteca

8) Quais os canais de atendimento utilizados em caso de atendimento remoto? Você pode escolher mais de uma alternativa de resposta.

9 respostas

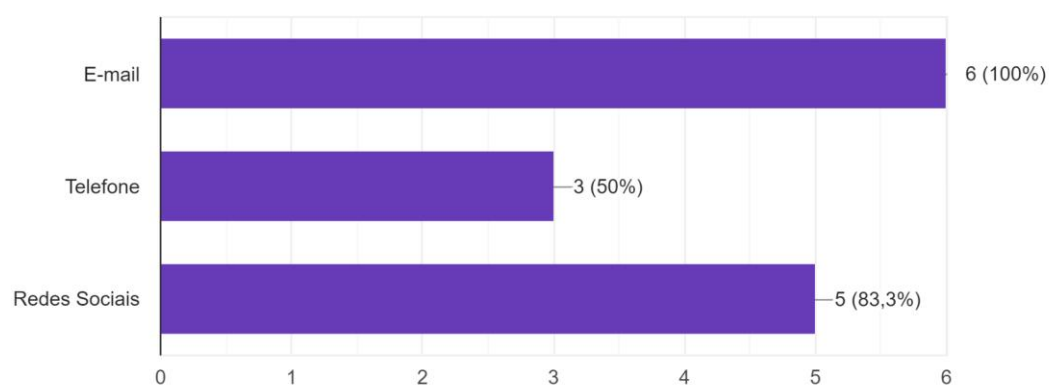


Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 22 - Respostas da questão 17 - Bibliotecários

17) Quais os canais utilizados no atendimento remoto? Você pode escolher mais de uma alternativa.

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

É predominante o uso do *email* como canal de atendimento remoto. Em seguida

destacam-se as redes sociais incluindo o uso do *Telegram* e *Whatsapp*, indicado espontaneamente por um respondente. A utilização de diferentes canais de atendimento amplia as possibilidades de contato direto com o usuário e independente do canal utilizado é necessário garantir que a resposta atenda alguns critérios elencados por Accart (2012, p. 107):

Em todos os casos, a resposta é: - individualizada, pois corresponde a um perfil particular e se adapta a uma demanda determinada; - profissional, pois implica competências e conhecimentos profissionais; - 'neutra', pois reflete vários pontos de vista e não apenas o único ponto de vista do profissional de referência; - formulada claramente para ser compreensível; - dada com cortesia, o que envolve as fórmulas usuais de polidez; e - inclui os elementos que, serviram para sua elaboração: a própria questão; a estratégia da pesquisa; os instrumentos bibliográficos utilizados; os resultados na forma de referências de documentos ou dos próprios documentos ou cópias, contendo, obrigatoriamente, a identificação sistemática das fontes.

O uso de tecnologias digitais pelas bibliotecas como canal de comunicação com os usuários foi ampliado após a Pandemia da Covid-19 (Santa Ana, 2023). Maness (2007, p. 44), em seu artigo de revisão apresenta uma teoria para Biblioteca 2.0 em que conceitua a Biblioteca 2.0 como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web”.

Nesse contexto de colaboração e interação virtual, as interações podem ocorrer de maneira síncrona ou assíncrona. Quando é utilizado o e-mail a interação ocorre em momentos diferentes, isto é, assíncrona. Quando o contato é feito por meio de um chat, a relação é síncrona, ou seja, acontece em tempo real (Silva, 2016).

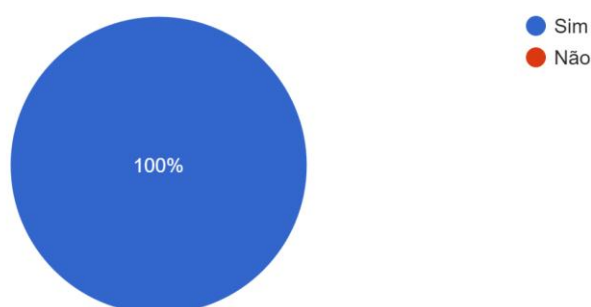
Maness explica que o uso de mensagens instantâneas permite uma comunicação textual em tempo real com os usuários e que as bibliotecas começam a empregá-las para “[...] prover serviços de “referência por chat”, onde os usuários podem se comunicar sincronamente com bibliotecários assim como eles fariam em um contexto de referência face-a-face” (Maness, 2007, p. 45). Assim, o uso das redes sociais no contexto do serviço de referência pode ser útil para estabelecer uma interação em tempo real, ainda que remota.

A partir dos dados coletados sobre o SRV nesta pesquisa é possível inferir que o serviço é desenvolvido paralelamente ao SRP quando a equipe se ocupa em atender tanto o presencial quanto o virtual, sendo este um dos modelos de referência virtual indicados por Accart (2012).

As duas últimas questões apresentadas aos respondentes, tanto aos bibliotecários quanto aos auxiliares de biblioteca, tratam da percepção dos profissionais a respeito da importância e necessidade de implantação de um setor de SR e também sobre o SRV (objetivo 6).

Gráfico 23 - Respostas da questão 18 - Bibliotecários

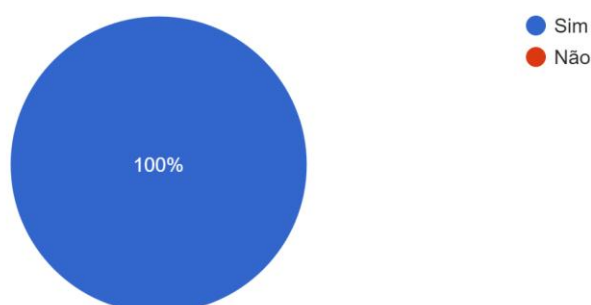
18) Você acha que seria importante e necessário ter um setor denominado Serviço de Referência?
7 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 24 - Respostas da questão 09 - Auxiliares de Biblioteca

9) Você acha que seria importante e necessário ter um setor denominado Serviço de Referência?
9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Houve unanimidade nas respostas obtidas e ficou claro que os profissionais que atuam na unidade de informação concordam que a existência do setor possui relevância. Foi solicitado que a resposta fosse justificada, conforme o quadro apresentado a seguir:

Quadro 15: Justificativas da questão 18 - Bibliotecários

Biblioteca	Bibliotecário	Justificativa
Arraial do Cabo	B1	“É um serviço muito importante, porém na instituição e especificamente no campus que atuo não há espaço físico para ter o setor separado nem pessoal próprio para ficar responsável apenas por um setor. As bibliotecárias dividem todas as funções, dificultando esse tipo de divisão.”
Nilópolis	B1	“O serviço de referência é o cartão de visitas de toda biblioteca, porém é muito difícil destacar um bibliotecário exclusivamente para essa função. Acabamos instruindo os auxiliares de biblioteca, a enquanto fazem empréstimos e devoluções dêem um suporte de serviço de referência meio capenga, mas que muitas vezes faz a parte importante de estar orientando os usuários nas suas pesquisas, na consulta a base de dados do acervo, na localização dos itens na estante etc.”
Nilópolis	B2	“Com certeza. O setor Serviço de Referência com o bibliotecário atendendo diretamente o usuário garante um atendimento qualitativo, além de colaborar com um conhecimento melhor da comunidade a qual a biblioteca está inserida, conhecendo melhor seu usuário e suas dificuldades na pesquisa. O que acontece é que o bibliotecário acaba se dividindo no processamento técnico, no serviço de referência, no processo de seleção das obras, entre outros e acabamos não tendo um bibliotecário somente para essa finalidade.”
Paracambi	B1	“A justificativa se dá pela importância deste setor em relação a mediação da informação com o usuário. Assim, esse serviço é de extrema relevância.”
Paracambi	B2	“Setor primordial no atendimento às necessidades informacionais dos usuários.”
Pinheiral	B1	“Prestação específica de uma determinada necessidade de informação.”
Rio de Janeiro	B1	“Na minha opinião o setor de referência é o "coração" da biblioteca, pois conecta os usuários à informação por meio de um atendimento personalizado e especializado. Assim, podemos auxiliar nas pesquisas, resolver dúvidas e promover o aprendizado, além de tornar a biblioteca um espaço essencial para a comunidade.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Os bibliotecários concordam que o serviço de referência é o elo essencial entre o usuário e a informação (Accart, 2012; Pinto, 2016). No entanto, nas falas dos profissionais, foi possível encontrar as dificuldades encontradas para se estabelecer um setor físico de serviço de

referência: falta de pessoal, falta de espaço físico, dificuldades de executar múltiplas tarefas como consequência da falta de pessoal (bibliotecário B1 do campus Arraial do Cabo e bibliotecários B1 e B2 do campus Nilópolis).

Sendo o SR considerado como o serviço fim da biblioteca e sendo este o espaço onde acontece a relação entre a informação e o usuário (Almeida Júnior, 2013) o estabelecimento de um setor de referência ganha especial importância no contexto da biblioteca multinível. Atender as necessidades de informação de diferentes tipos de usuários já é por si só um desafio e fazer este atendimento sem que o serviço seja estabelecido como uma função organizada (Accart, 2012, p.13 *apud* Calenge, 1996) torna-se um desafio maior ainda.

A seguir são apresentadas as justificativas dos auxiliares de biblioteca, em resposta à questão 9, sobre a importância do setor:

Quadro 16: Justificativas da questão 09 dos Auxiliares de Biblioteca

Biblioteca	Auxiliar de Biblioteca	Justificativa para existência do setor “Serviço de Referência
Nilópolis	A1	“Seria interessante para melhor distribuição de demandas no setor, obtendo maior possibilidade de apoio ao usuário nas questões mais específicas de sua pesquisa.”
Paracambi	A1	“Setor de suporte ao usuário.”
Paracambi	A2	“Pois é neste setor que os usuários podem tirar suas dúvidas, pedir informações, ter auxílio em suas pesquisas e serem acolhidos de forma plena nesse espaço.”
Pinheiral	A1	“Para agilizar o processo de atendimento aos usuários.”
Pinheiral	A2	“Os serviços de referência tem como objetivo a informação e capacitar o usuário.”
Pinheiral	A3	“Acredito que com a existência deste setor, poderíamos disponibilizar um terminal de auto consulta onde outras ferramentas poderiam ser inseridas como consulta ao acervo, localização física, Consulta a TCC e repositório de arquivos, árvore de livros, periódicos Capes e até mesmo acesso às regras de utilização da Biblioteca.”
Pinheiral	A4	“Sim, desde que haja servidores suficientes lotados no espaço físico da Biblioteca, treinados em ocupar o espaço físico e o horário de funcionamento de forma equilibrada, ou seja, sem aglomeração e sem lacunas, e que o balcão e outras demandas operacionais da mesma, cujo espaço físico tem cerca de 500 m2, não fiquem desatendidas.”
Rio de Janeiro	A1	“Porque acredito que o setor de referência é de suma

		importância para atrair mais usuários para a biblioteca, é a porta de entrada tanto para novos usuários como para frequentadores da biblioteca. Em muitos casos a forma como ele será desenvolvido vai acabar contribuindo para que esse público retorne ou não.”
Rio de Janeiro	A2	“O que há na Biblioteca é o balcão de atendimento sem essa denominação. O serviço de referência é mais amplo e específico e seria interessante a denominação inclusive para educação do cliente sobre os serviços da biblioteca.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Os auxiliares de biblioteca também reconhecem a importância e necessidade do setor de referência e pontuam que o setor promoveria “melhor distribuição de demandas” (Auxiliar A1 do campus Nilópolis), fato que agilizaria o processo de atendimento (Auxiliar A1 do campus Pinheiral) e também possibilitaria a implantação de novos recursos com “terminal de auto consulta” (Auxiliar A3 do campus Pinheiral) aumentando o acesso aos recursos informacionais disponíveis na biblioteca, e ainda “para atrair mais usuários para a biblioteca” (Auxiliar A1 do Campus Rio de Janeiro).

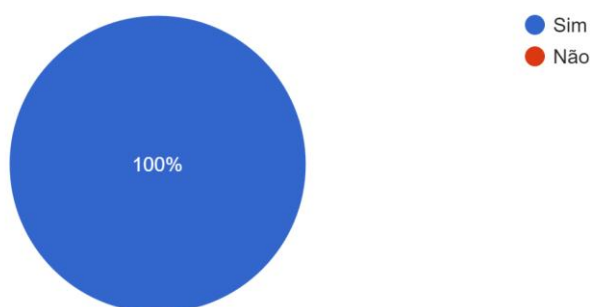
Ainda que tenham sido identificados diferentes ganhos para a biblioteca, um dos auxiliares pontuou enfaticamente “O que há na Biblioteca é o balcão de atendimento sem essa denominação” (Auxiliar A2 do Rio de Janeiro) demonstrando a necessidade de organização e planificação do SR nas bibliotecas do IFRJ.

A última questão apresentada aos profissionais teve-se a importância e necessidade de se estabelecer um SRV como se vê nos gráficos abaixo apresentados:

Gráfico 25 - Respostas da questão 19 - Bibliotecários

19) Você acha que seria importante e necessário ter um Serviço de Referência Virtual?

7 respostas

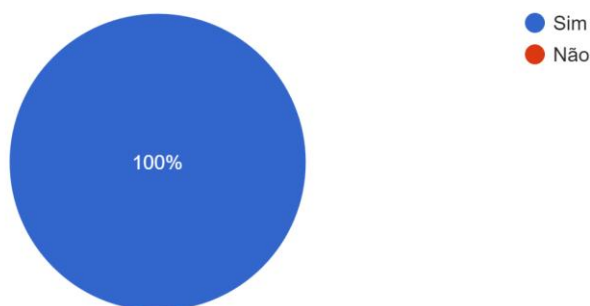


Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 26 - Respostas da questão 10 - Auxiliares de Biblioteca

10) Você acha que seria importante e necessário ter um Serviço de Referência Virtual ?

9 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Em sua maioria, bibliotecários e auxiliares consideram importante e necessário ter um serviço de referência virtual na unidade em que trabalham. Criar diferentes formas de diálogo e interação com os usuários é de extrema importância para as bibliotecas. A criação de um SRV estruturado permite encurtar o caminho entre o usuário e a informação (Accart, 2012). Também foi solicitado aos respondentes que justificassem a resposta, conforme o quadro a seguir:

Quadro 17: Justificativas da questão 19 - Bibliotecários e da questão 10 - Auxiliares de Biblioteca

Biblioteca	Bibliotecário/ Auxiliar de Biblioteca	Justificativa
Arraial do Cabo	B1	Não respondeu à questão.
Nilópolis	B1	“Esse serviço de referência virtual seria muito interessante. Mas para isso teríamos que ter um bom gerenciador de bibliotecas (software) que atendesse a todas as finalidades básicas e principalmente se encarregasse dos empréstimos e devoluções (circulação), serviço de alerta, comutação bibliográfica etc.”
Nilópolis	B2	“Sim. É importante estarmos preparados para o atendimento virtual visto que a biblioteca é um organismo em crescimento e nosso acervo não é somente físico. O bibliotecário pode estar oferecendo um serviço de referência virtual entregando ao usuário a informação que ele precisa.”
Nilópolis	A1	“Pelo meio virtual, possibilitaria a otimização do tempo na prestação deste serviço ao usuário, tornando-se opcional a presença do usuário na biblioteca.”

Paracambi	B1	“Acredito que deveria pensar em um serviço de referência de forma híbrida, ter a possibilidade dos dois tipos de modalidades para atender diversos tipos de grupo.”
Paracambi	B2	“Pois nem sempre o usuário tem disponibilidade de frequentar a biblioteca.”
Paracambi	A1	“Extremamente importante para dar suporte aos alunos a distância.”
Paracambi	A2	“Hoje em dia, com o mundo cada vez mais tecnológico e digital, as Bibliotecas não podem ficar de fora. Temos que estar presente também no mundo virtual para atender as necessidades dos nossos usuários. Em particular, no Campus em que trabalho, a maioria dos alunos são de outras cidades e ter um atendimento virtual é muito útil, pois podemos atender-los e até mesmo, solucionar alguns casos, sem a necessidade do mesmo ter que estar presente na Biblioteca.”
Pinheiral	B1	“Devido a dificuldade de locomoção por parte de alguns usuários.”
Pinheiral	A1	“Facilitaria ao usuário ter acesso mais rápido as informações desejadas, evitando assim o deslocamento à biblioteca.”
Pinheiral	A2	“Para atender usuários que por muitos motivos não têm disponibilidade para atendimento presencial.”
Pinheiral	A3	“No meu campus sim, por tratar-se de uma localidade com dificuldade em transporte auxiliaria o aluno em dias de impossibilidade de frequência às aulas.”
Pinheiral	A4	“Se o usuário pedir ajuda é importante a existência de um serviço profissional que agilize e melhore a qualidade da busca por informações. Usuários sem acompanhamento podem ficar completamente perdidos dentro de uma Biblioteca ou levar um tempo exagerado para encontrar informações que um serviço de referência resolveria em questão de minutos.”
Rio de Janeiro	B1	“Um Serviço de Referência Virtual (SRV) é crucial para bibliotecas hoje em dia. Ele amplia o acesso à informação, além de oferecer um canal de comunicação rápido e eficiente para dúvidas e pesquisas. O SRV complementa o atendimento presencial e torna a biblioteca mais acessível e inclusiva.”
Rio de Janeiro	A1	“Porque com as várias opções e suportes que as tecnologias nos oferecem hoje em dia e a forma como nosso público consome essas tecnologias, não faz sentido não usá-las a nosso favor. Precisamos explorar todas essas formas de fazer a ponte com nossos usuários, atendendo eles da melhor maneira possível.”
Rio de Janeiro	A2	“O atendimento virtual é uma realidade e seria importante implementar de forma mais efetiva.”

Fonte: Dados da pesquisa.

Bibliotecários e Auxiliares apontaram inúmeras vantagens de se ter o SRV: do ponto de vista tecnológico por ser um organismo em crescimento a biblioteca deve acompanhar os avanços tecnológicos e explorar os recursos para atender os usuários da melhor maneira possível; do ponto de vista do tempo: o uso de ferramentas tecnológicas permite uma resposta mais rápida, otimizando o tempo do leitor; do ponto de vista da distância: o uso de tecnologias da informação e comunicação encurta a distância, possibilitando atendimento independentemente da localização física dos usuários; do ponto de vista do acesso à informação, o SRV amplia o acesso à informação tornando a biblioteca mais acessível e inclusiva; do ponto de vista da comunicação: o SRV cria um canal de comunicação com o usuário; por fim o SRV pode complementar o atendimento presencial conforme prescreve Accart (2012) quando diz que o SRV pode ser considerado um prolongamento do serviço presencial.

Pinto (2016) acrescenta a essas considerações que a implementação de um SRV resulta na oportunidade de divulgar os próprios produtos e serviços na mídia digital, “além de incorporar outros meios de comunicação entre a biblioteca e seus usuários e, com esses recursos, poder atrair e manter a atenção dos usuários” (Pinto. 2016, p. 269).

Diante dos dados coletados e das análises feitas sobre o Serviço de Referência e dos objetivos traçados para esta seção é possível concluir que o SR nas bibliotecas do IFRJ funcionam como uma função descentralizada, ou seja, aquele que divide a função entre todo o pessoal disponível, em que não há um profissional especialmente designado para o SR. Assim, toda equipe está envolvida no SR, os bibliotecários atendem sob demanda, não havendo um profissional de dedicação exclusiva ao serviço; os auxiliares de biblioteca consideram que fazem atendimento de referência em sua maioria presencialmente no balcão de atendimento, além de atender algumas demandas em modalidade remota; a maioria das bibliotecas não faz registro dos atendimentos de referência; e ainda é possível afirmar que o canal de atendimento remoto mais utilizado é o email, seguido das redes sociais.

Todos os profissionais consultados consideram tanto o SRP quanto o SRV de grande importância para as bibliotecas e pontuaram as dificuldades para a organização e estruturação dos dois tipos de serviço: para o presencial: espaço físico e falta de profissionais e no que tange ao atendimento remoto: a falta um software de gerenciamento de serviços de biblioteca. A fala de um dos participantes da pesquisa deixa claro que “seria importante implementar de forma mais efetiva” (Auxiliar A2 do campus Rio de Janeiro) demonstrando que o serviço seria mais bem aproveitado se fosse feito de maneira estruturada e organizada.

6 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS - GRUPO FOCAL E ENTREVISTA

A utilização da técnica do Grupo Focal para coleta de dados mostrou-se eficaz para aprofundar a identificação da percepção dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca sobre o SR nas bibliotecas em que atuam por promover a integração entre os participantes, quando a fala de um dos participantes incentiva outros a se posicionarem concordando ou não, o que permite mapear pontos de consenso ou dissenso sobre o tema proposto. A esse respeito Abreu, Baldanza e Gondim (2009) explicam que a análise dos dados oriundos dos grupos focais deve focar na fala que emerge do grupo e não nas falas individuais.

Assim, para analisar os dados obtidos elegeu-se a análise de conteúdo temática que “consiste em descobrir ‘núcleos de sentido’ que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido” (Bardin, 2016, p. 135).

A análise temática propicia uma descrição detalhada sobre um tema específico ou grupo de temas, que vão além do que está na superfície da fala dos entrevistados. Os temas podem ser identificados através do nível semântico ou latente. No nível semântico “os temas são identificados dentro dos significados explícitos ou superficiais dos dados, e o analista não está à procura de qualquer coisa além do que um participante tenha explicitado ou dito ou escrito” (Braun; Clarke, 2006, p. 13, tradução nossa). O nível latente busca identificar aspectos que vão além do nível semântico e tem o intuito de identificar ou examinar as ideias, suposições e conceitualizações subjacentes (Braun; Clarke, 2006).

Para efeitos metodológicos efetuou-se as três fases da análise de conteúdo elencadas por Bardin (2016): pré-análise do material; exploração do material e tratamento dos resultados obtidos e interpretação.

A pré-análise do material tem três missões: a escolha dos documentos submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração dos indicadores que fundamentam a interpretação final. Segundo a autora estas fases não seguem necessariamente esta ordem cronológica e podem acontecer em momentos diferentes na execução da pesquisa.

A exploração do material é a fase em que se aplicam sistematicamente as decisões tomadas na fase anterior. Consiste em operações de codificação, decomposição ou enumeração, de acordo com as regras previamente estabelecidas.

O tratamento dos resultados obtidos e interpretação é a fase em que os dados brutos são submetidos a operações estatísticas simples ou complexas que permitem formular inferências e interpretações frente às considerações do quadro teórico.

Tendo o conjunto de documentos já definido (as respostas dos profissionais obtidas através da realização do Grupo Focal) foi feita a transcrição literal dos dados coletados, em seguida efetuou-se a primeira fase da análise de conteúdo em que se fez a leitura exaustiva do material, identificando possíveis temas e convergências nas falas dos participantes.

A segunda etapa da análise de conteúdo consiste na exploração do material e é quando se faz a codificação do material, isto é, quando se transforma, segundo regras precisas, os dados brutos do texto em categorias. Bardin (2016) explica que a categorização pode ser feita através de dois processos: definido previamente, repartindo-se os elementos da melhor maneira possível à medida que vão sendo encontrados ou ainda podem ser definidos posteriormente quando da classificação analógica e progressiva dos elementos.

As categorias nesta pesquisa foram definidas previamente, com base nos objetivos da pesquisa e validadas no referencial teórico. Para a análise dos dados obtidos através do Grupo Focal utilizou-se as categorias usadas nos questionários apresentados aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca, o que permitiu um aprofundamento das questões tratadas nos questionários. Nesta etapa da análise de conteúdo temática identificaram-se as unidades de registro e unidades de contexto.

As unidades de registro, segundo Bardin (2016, p. 135) é “unidade de significação codificada e corresponde ao segmento de conteúdo considerado unidade de base” e a unidade de contexto que “[...] é segmento da mensagem, cujas dimensões (superiores às da unidade de registro) são ótimas para que se possa compreender a significação exata da unidade de registro. Isto pode, por exemplo, ser a frase para a palavra e o parágrafo para o tema” (Bardin, 2016, p. 138).

A identificação das unidades de registro e de contexto devem ser pertinentes em relação às características dos dados e em relação aos objetivos da pesquisa (Bardin, 2016). Ainda segundo a autora, o tema é geralmente utilizado como unidade de registro para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc., podendo inclusive ser utilizada para analisar as reuniões de grupo. Dessa maneira, as unidades de registro foram identificadas como temas (conforme modelo no apêndice G) para identificar a percepção dos profissionais sobre as categorias abaixo elencadas. A seguir apresenta-se as categorias com seus respectivos objetivos e as unidades de registro identificadas nos dados coletados:

A primeira categoria **Perfil do Profissional** quando utilizada nos questionários buscou identificar quem são os profissionais que atuam no SR e traçar um perfil desses profissionais. Já no Grupo Focal a categoria aprofundou esses objetivos através das unidades de registro **atuação do auxiliar de biblioteca e atuação de profissionais com outras formações**.

A segunda categoria **Setor de Referência (local físico)**, nos questionários investigou a existência do setor nas unidades informacionais estudadas, assim como a estrutura existente para oferta do SR. Nos dados coletados durante o Grupo Focal emergiram da fala das participantes afirmações quanto à existência ou não do setor físico. Assim, decidiu-se pelas unidades de registro: **Não possui setor de referência e balcão de atendimento como setor de referência**.

A terceira categoria **Serviço de Referência** nos questionários teve como finalidade descrever como é feito o processo de referência nas bibliotecas do IFRJ e também verificar a percepção dos profissionais a respeito do SR quanto a importância e também sobre a necessidade de se estabelecer um SRP e um SRV. No Grupo Focal estes objetivos foram aprofundados através das unidades de registro **conceito, outros aspectos do SR, divulgação do serviço de referência, dificuldades, sugestão de mudanças**.

Foram realizados dois grupos focais: um com bibliotecários e outro com auxiliares de biblioteca possibilitando a identificação da percepção de cada classe profissional sobre o tema estudado. As reuniões foram realizadas nos dias 15 e 16 de maio de 2024 e tiveram a duração de pouco mais de 1h cada uma. Foram convidados 7 bibliotecários, destes, 5 participaram do encontro. Já para a segunda reunião foram convidados 9 auxiliares de biblioteca, dos quais 5

responderam positivamente ao convite de participação. Todos os convidados para participar do grupo focal também participaram da pesquisa respondendo aos questionários anteriormente aplicados e foi possível identificar a participação de um representante de cada unidade estudada em cada reunião.

Decidiu-se incluir nesta análise os dados obtidos através da entrevista feita com a Coordenação de Bibliotecas do IFRJ (CGBIBLIO) em que se objetivou identificar a percepção da gestão e também ações futuras da CGBIBLIO a respeito do serviço ofertado.

A análise dos dados coletados foi feita de forma paralela, confrontando as respostas dos bibliotecários com a dos auxiliares de biblioteca, incluindo o discurso da CGBIBLIO na discussão, para fins de comparação das opiniões e também para identificar informações que vão além das falas individuais, demonstrando possíveis convergências e divergências entre os participantes.

Estabeleceu-se códigos de identificação para uniformizar a identificação dos participantes de modo a garantir o anonimato de todos. Os códigos têm a seguinte composição: B=bibliotecário; seguido de duas letras maiúsculas que representam o campus de lotação: PA=Paracambi. Da mesma forma, os auxiliares de biblioteca são identificados pela primeira letra maiúscula: A=auxiliar de biblioteca, seguido de duas letras maiúsculas para identificar o campus: AR=Arraial do Cabo e ainda um número para unidades que possuam mais de um auxiliar de biblioteca. A seguir um exemplo:

“Eu acho que também seria adequado que esse serviço de referência fosse implantado assim de maneira uniforme [...]” (API2)

A última fase da análise de conteúdo é a inferência, o fim último da análise de conteúdo. A inferência são deduções lógicas que partem do confronto das mensagens com o referencial teórico, a fim de responder aos objetivos estabelecidos na pesquisa. Nas próximas subseções serão apresentadas as análises dos dados oriundos da realização dos dois grupos focais a partir do referencial teórico e de documentos identificados no levantamento documental.

6.1 CATEGORIA: PERFIL PROFISSIONAL

Como dito anteriormente, as categorias aqui analisadas foram previamente definidas e no contexto do grupo focal foram úteis para aprofundar os temas tratados na aplicação do questionário. Dessa forma, a categoria perfil do profissional nos questionários tratou de identificar a formação e o tempo de atuação, enquanto no contexto do grupo focal ela investiga, através das unidades de registro aqui apresentadas: a **atuação dos auxiliares de biblioteca e atuação de profissionais com formação diversa à área da Biblioteconomia**, tanto do ponto de vista dos bibliotecários, como do ponto de vista dos próprios auxiliares de biblioteca.

Cabe ressaltar que o grupo focal é uma técnica de coleta de dados que produz dados muito ricos, haja vista que a técnica propicia uma interação entre os participantes de modo que ocorre uma influência mútua entre os participantes. A informalidade da conversa permite ao participante colocar suas ideias de maneira espontânea e livre, o que ocasiona a inclusão de outros assuntos que não são o foco da pesquisa. Assim, esta análise considerou apenas os temas de interesse da pesquisa.

6.1.1 Atuação dos auxiliares de biblioteca

Uma das hipóteses levantadas nesta pesquisa foi que o SR é realizado pelos bibliotecários, mas também é feito pelos auxiliares de biblioteca, pois em sua grande maioria são bibliotecários de formação. A investigação da formação dos auxiliares de biblioteca através dos questionários evidenciou que apenas dois, dos nove participantes têm formação em Biblioteconomia. Diante dessa realidade, no grupo focal buscou-se identificar a percepção dos participantes a respeito da atuação desses profissionais no SR das bibliotecas do IFRJ.

Accart (2012) considera que a composição de uma equipe de referência, assim como a avaliação de uma equipe já atuante no SR são pontos essenciais de um projeto de implantação ou de reestruturação do serviço. O autor deixa claro que a imagem transmitida pela instituição está atrelada à atuação da equipe de referência. Accart (2012) não faz menção à participação de auxiliares de biblioteca no capítulo sobre a equipe de referência. No entanto, a partir dos dados colhidos na pesquisa e também da vivência da pesquisadora, é notória a participação dos auxiliares de biblioteca no SR.

Dentro das atividades de referência descritas por Accart (2012) já citadas anteriormente, está a função de atendimento/recepção. A recepção estabelece o primeiro contato do usuário com a biblioteca e seus serviços. Nas bibliotecas do IFRJ o auxiliar atua nesta função oferecendo ajuda, informação e orientação a respeito do funcionamento da biblioteca e dos recursos disponíveis, sempre debaixo da orientação e supervisão do bibliotecário.

É interessante notar que Accart (2012) diferencia a entrevista de referência da entrevista de recepção, ambas acontecem dentro da perspectiva do SR. O autor vê a entrevista de recepção como uma entrevista personalizada, quando um usuário visita a biblioteca pela primeira vez. Esta entrevista de recepção, promove assim um primeiro contato do usuário com a biblioteca, no qual ele recebe orientações quanto ao funcionamento e explicações básicas de como acessar e utilizar os recursos disponíveis. O usuário deve sentir-se acolhido, pois desta primeira impressão depende seu retorno à unidade informacional. Accart (2012) inclui na função de referência a orientação do público e a informação prestada no local.

Perguntados a respeito da atuação dos auxiliares de biblioteca no SR, os bibliotecários consideram a participação deles como fundamental:

“São **fundamentais** para o serviço das pessoas” (BAR, grifo nosso).

“E, assim, mas **eles são excelentes**. Eu também gosto muito deles aqui. Não faltam, estão sempre aqui. Quando precisa fazer algum trabalho, assim, de conscientização, eles me ajudam. [...] dei **sorte**. Dei **sorte**” (BNI, grifo nosso).

Auxiliares de biblioteca também consideram sua participação no SR como fundamental, pois eles entendem que estabelecem cotidianamente um contato direto com usuário no balcão de atendimento:

“Acho que é **fundamental**. Até porque a gente, como auxiliares, **a gente está sempre presente no balcão, na linha de frente com os usuários**, ficando em contato com eles, para a gente oferecer esse serviço [...]” (ANI, grifo nosso).

“[...] acredito também que a gente, na posição de auxiliar, que está **constantemente com atendimento**, eu acho que seria profissional indicado para ter esse tipo de atendimento” (API2, grifo nosso).

“Vai ser auxiliar, não tem outro” (API1).

Ribeiro, Amaral e Borges (2018) afirmam que uma biblioteca não se sustenta unicamente com a atuação dos bibliotecários e concordam que o papel exercido por auxiliares de biblioteca e técnicos em biblioteconomia surgem como fundamentais na prestação de serviços.

Depreende-se da fala dos auxiliares de biblioteca que eles consideram que por sua constante presença no balcão é natural que eles façam esse atendimento inicial no SR. Outro fator que contribui para que os auxiliares de biblioteca atuem no SR é a maneira como o serviço é disponibilizado. Este desenho é confirmado na fala dos auxiliares de biblioteca que se segue:

Tem. É por que... é muito diferente, né? Não sei se nos outros campus acontece como no Campus Pinheiral, mas no Campus Pinheiral, **o bibliotecário fica mais na área de processamento, fazendo a catalogação.** Então, não circula pelo salão como a gente. Então, **seria para a gente fazer esse serviço de referência** (API2, grifo nosso).

Essa é a pergunta que eu tinha, porque no meu campus também é assim. A gente fica no balcão, logo na entrada, e **os bibliotecários estão em uma salinha mais ao fundo.** Então, **o primeiro contato é com a gente mesmo,** uma comunicação com a gente. Talvez **uma dúvida muito específica, que aí a gente vai lá na sala do bibliotecário, uma informação, uma conexão. Algo bem específico mesmo. O contato mesmo direto do aluno é importante** (APA, grifo nosso).

A fala dos auxiliares de biblioteca reafirma o que foi observado na análise dos dados coletados nos questionários de que nas bibliotecas do IFRJ o serviço de referência é polivalente, isto é, é dividido entre todo pessoal disponível e não se tem um profissional exclusivamente dedicado ao SR (Accart, 2012), ficando sob a responsabilidade dos bibliotecários a supervisão do atendimento feito pelos auxiliares, assim como a realização de atendimentos de referência que buscam sanar dúvidas ou necessidades informacionais mais específicas.

Um ponto de consenso entre os bibliotecários foi atribuir ao fator “sorte” de ter pessoas que tenham um perfil voltado para o atendimento. Como demonstram BPI e BPA:

Eu, hoje, lá em Pinheiral, eu, assim, **uma equipe formidável, muito boa mesmo, o pessoal tem uma dinâmica, tem uma independência.** Eu dei essa **sorte** de encontrar em Pinheiral um pessoal que já se autodetermina, trabalha, **faz o serviço de referência, de explicação da biblioteca e é muito importante a equipe,** os auxiliares terem essa consciência e você dar, dar alguma, não, dar a liberdade de participar mesmo. [...] E eu acho que isso é

sorte também, sorte. E quando tem **essa sorte de você ter pessoas assim**, quatro pessoas que tenham a mesma frequência, assim, de **capacidade e iniciativa de tratar com o público, assim, é muito bom.** E hoje em dia eu passo por isso, eu compreendo, é muito bom (BPI, grifo nosso).

Então, **eu concordo com os colegas em relação ao fator de sorte e as características também do indivíduo.** [...] Mas, assim, como todos os colegas disseram, realmente é isso. Tem a ver com **sorte**, tem a ver com as **características da pessoa, da personalidade.** E é assim que a gente tem no Instituto Federal (BPA, grifo nosso).

A fala uníssona sobre sorte de se ter pessoas com característica/perfil voltado para o atendimento de pessoas se contrapõe à ideia de que uma boa equipe de referência deve ser pensada e planejada e depende de uma ação da gestão da biblioteca. Entende-se que dentro do serviço público a contratação de pessoal é feita através de concurso público e, portanto, não é feita pelo bibliotecário responsável pelo SR local, mas, no caso do IFRJ, é uma atribuição da Direção Geral do campus que deve manifestar o interesse e indicar a necessidade de contratação, de acordo com o número de vagas estabelecido para cada unidade de ensino¹.

Nesse sentido, o fator sorte aparece acentuadamente na fala dos bibliotecários, já que não depende deles a seleção e contratação de pessoal. Embora o bibliotecário não possua gerência sobre as contratações de pessoal, cabe ao bibliotecário gestor da unidade de informação organizar o funcionamento da biblioteca e por consequência, o SR. O quadro funcional das bibliotecas do IFRJ influencia diretamente a oferta do serviço, pois destes profissionais depende a execução do serviço, fato que se reflete quando há poucos profissionais bibliotecários atuando, como explica BPA:

Nós, institutos federais, só temos às vezes **um ou dois bibliotecários.** As universidades, **elas têm bibliotecários para qualquer tipo de atividade.** Tem bibliotecário de referência, tem bibliotecário da circulação, tem até bibliotecário da aquisição (BPA, grifo nosso).

Assim, a participação dos auxiliares de biblioteca no SR torna-se tão fundamental. A determinação das tarefas e atividades deve considerar o perfil e aptidões pessoais, a fim de que

¹ O número de vagas de servidores públicos no âmbito do Institutos Federais é regido pela portaria N. 713 de 8 de setembro de 2021 que estabelece diretrizes para a organização dos Institutos Federais e Colégio Pedro II incluindo o Modelo de Dimensionamento de Cargos e Funções que determina o quantitativo de docentes e técnicos administrativos de acordo com o tipo de unidade)

se alie a satisfação do profissional com a realização do serviço e deve buscar um equilíbrio entre a equipe (Accart, 2012). Conforme demonstra BPA, a partir da sua experiência pessoal:

Vi que **uns não gostavam de trabalhar no balcão, né? No serviço de referência, atendendo pessoas**. E os outros ficavam mais no processamento técnico, nos ajudando. Então, depende, **realmente, do perfil de cada um**. Pois que não têm a mesma coisa. Um gostava de atender público, outro já gostava de ficar lá me ajudando nos processos técnicos (BPA, grifo nosso).

BPI relata uma experiência negativa em que um auxiliar não possuía aptidão para atendimento e mesmo assim, realizava atendimento:

Eu acho, eu estou lembrando aqui, quando eu coloquei essa questão de sorte, é porque eu passei numa instituição, uma situação muito difícil, **que tinha um auxiliar que ela simplesmente era, tinha uma questão de resistência com o público e com a informação**, enfim. E isso **dificultava muito**. E foram várias conversas. Eu conversando com ela, com uma outra. E nessa biblioteca tinha uma menina que era bolsista e trabalhava melhor do que ela. E aquilo ali, você acaba fazendo as comparações. E chegou o momento de dar uma advertência, porque era uma pessoa que **trancava o serviço e é horrível você passar por isso**. Aí eu usei o termo **sorte**, porque às vezes você pode dar todo o **treinamento** do mundo, porque envolve fatores que às vezes você não consegue contornar. Aí eu lembrei dessa situação que estou trazendo aqui, que chegou o momento de dar uma advertência, que não resolveu em nada também, mas enfim. Foi um episódio lamentável (BPI, grifo nosso).

Cabe ressaltar aqui, conforme Ferreira (2006), que na literatura em Biblioteconomia e Ciência da Informação, os trabalhos acadêmicos sobre recursos humanos têm se concentrado apenas nas competências e na qualificação dos bibliotecários, o que resulta na invisibilização dos auxiliares de biblioteca. Esta assertiva e o contexto atual de atuação desses profissionais nas bibliotecas permite inferir que é necessário estabelecer aptidões e competências para atuação dos auxiliares de biblioteca no SR, assim como é necessário que se realizem mais pesquisas a respeito do tema.

Accart (2012) aborda as competências e aptidões necessárias ao bibliotecário no exercício da função de referência. As qualidades e competências exigidas da equipe de atendimento, são esclarecidas pelo autor que acentua que é importante manter uma “orientação acentuadamente voltada ao usuário, bem como algumas competências de sociabilidade” (Accart, 2012, p. 115). É possível entender que estas competências de sociabilidade se fazem necessárias também aos auxiliares de biblioteca, já que eles atuam no atendimento.

As competências de sociabilidade são evidenciadas na fala de BRI que acha que estas características são primordiais para quem trabalha no SR. Quando estas competências estão associadas a uma formação em Biblioteconomia, elas facilitam a composição da equipe:

É uma questão de **sorte**, mas eu acho que não só por isso, né? Que eu acho que o serviço de referência, **ele não é pra qualquer perfil de profissional, né?** Embora todos tenhamos formação na área, né? Eu acho que a gente **tem que ter certas características pra trabalhar na referência, né?** Então, eu acho que o principal deles **é gostar desse contato com o público, né? Gostar de gente, gostar de conversar. Ter interesse pelo outro. Eu acho que isso é primordial.** E, além disso, **eu acho que nós temos sorte também porque basicamente quase todos os auxiliares que nós temos, né?** São formados em Biblio. Então, é muito **mais fácil a gente trabalhar com quem já sabe o que é preciso.** Embora, às vezes, não tenha aquela característica pra estar ali na frente da biblioteca, né? Ter um cartão de boas-vindas, mas já sabe o que é preciso (BRI, grifo nosso).

Conforme Accart (2012) dentre as qualidades comportamentais desejáveis de quem atua no setor de referência está o “saber ouvir, ter prazer em se comunicar e mostrar-se disponível, mostrar-se curioso, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade” (Accart, 2012, p. 80, 81).

Vale apontar aqui as recomendações do *Guidelines for Behavioral Performance or Reference and Information Service Providers* (ALA/RUSA, 2023) para a equipe de referência, da qual se espera: a) Relacionamentos com os usuários que incluam comunicação, construção de confiança, compreensão e empatia intelectual; b) Interações de referência que ofereçam experiências de aprendizagem; c) Identificar a necessidade de informação do usuário; d) Ajudar os usuários a buscar e encontrar informações, propiciando aprendizagem e competência informacional.

O comportamento esperado da equipe da biblioteca inclui atitudes que promovam a inclusão, o respeito à diversidade, a promoção da acessibilidade, envolvimento com as pessoas, com predisposição para ouvir o outro e sanar suas dúvidas (ALA/RUSA, 2023). Salienta-se que o relacionamento do usuário com o pessoal da biblioteca, através de atitudes e comportamentos da equipe pressupõe um ganho para o serviço e constrói um ambiente social atraente para o usuário, criando oportunidades de aprendizagem para todos os envolvidos.

É preciso ter em mente também que um profissional que atua em referência deve deter competências técnicas, ou seja, deve possuir conhecimentos teóricos e práticos, aliando

habilidade técnica e experiência, que lhe permita efetuar buscas informacionais que promovam satisfação dos usuários. Esses dois fatores aliados às atitudes, ou seja, atrelados aos comportamentos sociais é o que se espera do profissional que atua no SR (Accart, 2012).

BRI levanta a mesma hipótese considerada e refutada nesta pesquisa de que a maioria dos auxiliares de biblioteca possuem formação em biblioteconomia. “E, além disso, eu acho que nós temos sorte também porque basicamente quase todos os auxiliares que nós temos, né? São formados em Biblio” (BRI).

Ferreira (2006) ressalta que os auxiliares de biblioteca são profissionais sem formação específica, mas que, no entanto, lidam diariamente com as demandas informacionais dos usuários quando atuam no SR. A capacitação da equipe de biblioteca voltada para o trabalho de atendimento pode ajudar a completar ou reforçar certas competências (Accart, 2012) e pode ser bastante útil àqueles que não possuem formação na área de Biblioteconomia. No tocante ao treinamento da equipe, os bibliotecários afirmaram realizar um treinamento básico com os auxiliares de biblioteca:

Então, só para acrescentar que, realmente, a gente faz **treinamento**. Até porque, na biblioteca que eu trabalhei em Paulo de Frontin, só tinha eu de bibliotecário. Então, tinha auxiliares que ficavam depois, depois que eu saía. Então, tinha que ter o **treinamento de atendimento ao usuário** e outras demandas para poder estar falando na mesma língua cada um. Então, a gente fazia treinamento assim que a pessoa vinha para a biblioteca, a gente fazia treinamento do que a pessoa iria trabalhar (BPA, grifo nosso).

É, **concordo com o que os colegas colocaram**, né? Você perguntou se já teve, pelo menos aqui em Arraial, treinamento. A gente sempre faz um **treinamento básico**, vamos dizer assim. Explicação de tudo, funcionamento da biblioteca. Principalmente essa parte do atendimento no balcão, **que ficam mais os auxiliares**. Nós fazemos também, todo mundo faz, mas mais os auxiliares [...] (BAR, grifo nosso).

De acordo com Accart (2012, p. 119) o treinamento para atendimento deve envolver vários aspectos, tais como

- a teoria e a prática do atendimento: a atitude em face do usuário; o modo de expressão; o comportamento a manter diante de um público difícil (calma, autoridade); o conhecimento das regras da instituição, etc.;
- a psicologia comportamental perante usuários de origens e culturas diferentes;
- o acompanhamento psicológico da equipe de referência com a formação de grupos que analisarão os problemas e incidentes.

Já Ferreira (2006) considera que uma política de capacitação de auxiliares de biblioteca que contribua para a melhoria do atendimento dos usuários deve contemplar aspectos como a melhoria da capacidade de comunicação oral e escrita; o aprendizado no uso de recursos computacionais e deve ainda privilegiar uma postura empreendedora a fim de lidar com as dificuldades do cotidiano, incluindo a falta de recursos financeiros e materiais.

Todos estes aspectos apresentados por Accart (2012) para o treinamento da equipe de atendimento, vão além de aspectos básicos e são próprios para uma equipe de referência. Como não há um plano de capacitação e treinamento desenvolvido, as informações passadas aos auxiliares pelos bibliotecários cobrem o funcionamento da biblioteca, o regimento da instituição e informações administrativas (de cadastro e uso da biblioteca). No entanto, um treinamento pensado para o atendimento no SR requer maior profundidade, de modo que o auxiliar se sinta confiante e saiba como agir em situações-problema.

A necessidade de um aprofundamento no que tange ao treinamento dos auxiliares de biblioteca em relação ao SR é percebida na fala dos auxiliares.

“[...] porque a gente já oferece, querendo ou não, sabendo ou não, na parte de fundamento, a gente, de repente, não sabe nem até onde a gente consegue fazer esse serviço” (ANI).

“O próprio instituto também, se a gente trabalha na área da educação, ele poderia também criar cursos próprios para isso e ofertar aos auxiliares de biblioteca” (APII).

Figueiredo (1992b) explica que o pessoal que atua no setor de referência deve ter treinamento permanente e ainda oportunidade de realizar educação continuada. Assim, o treinamento dos auxiliares de biblioteca para o SR deve ser permanente e não apenas quando ele é inserido na equipe da biblioteca.

O documento da ALA que trata da definição do conceito de SR (ALA/RUSA, 2021) recomenda que se implementem oportunidades de desenvolvimento contínuo dos profissionais e que seja feito o treinamento da equipe.

Além do treinamento é possível depreender da fala de uma participante que a atuação constante no serviço de atendimento traz um conhecimento que advém da experiência prática cotidiana, mas que ter uma formação também ajuda:

“E a minha terceira auxiliar, ela é arquivista, ela fez arquivologia na UNIRIO, né? Então, ela também tem, assim, todo um *know-how* ali de atendimento” (BNI, grifo nosso).

[...] **E ela também conhecia o balcão de trás para frente, de frente para trás, a servidora de trás para frente, de frente para trás.** E tinha sido aluno também. Então, ela tinha agora duas visões. Ela tinha a visão de aluno e agora tinha a visão de servidora. E eu acho que essa combinação deu muito certo. Mas a questão do **treinamento** é importante (BNI, grifo nosso).

Sobre a importância da prática no SR, Accart (2012) pondera que

A função de referência não é inata, exceto quando se trata de pessoas que apresentam uma capacidade de empatia maior que a de outras. É uma função que se aprende com o tempo e com a experiência. Reconhece-se um profissional competente graças a certas qualidades que lhe são próprias: curiosidade, empatia, receptividade aos outros (Accart, 2012, p. 79).

Não sendo uma função inata, a prática diária de atendimento no SR contribui para o desenvolvimento do profissional e gera um conhecimento que advém da experiência, que segundo Ferreira (2006) baseado em Stroobants (1997) e Miranda (2004) um grupo experiente de trabalhadores possui conhecimento significativo, não apenas a respeito das atividades que fazem, mas também sobre a rotina da organização da qual fazem parte. Esse conhecimento pode ser útil na resolução de problemas. Assim, é necessário valorizar o conhecimento dos auxiliares de biblioteca pois estando na linha de frente do atendimento, eles possuem informações a respeito dos usuários, das suas necessidades informacionais e podem identificar até a necessidade de oferta de novos serviços, a partir do contato direto e frequente com os frequentadores das bibliotecas.

Ainda sobre a atuação dos auxiliares de biblioteca no SR, APA considera uma atuação passiva, dependente da demanda do usuário. Se o usuário for a biblioteca será atendido, no entanto, APA considera que não há pró atividade em ir ao encontro dos usuários:

Eu acredito que, no meu ambiente, a gente é muito mais **passivo** [...] O nosso trabalho é da biblioteca ali para dentro. Então, os alunos que chegam até a gente, a gente recebe. Por isso que eu falo nesse sentido do passivo. **A gente não sai da biblioteca e busca os alunos. A gente recebe os alunos que vão até a biblioteca. Então, esses alunos, esses usuários é que vão ser atendidos pela gente.** Talvez, acho que é uma **falha**, acredito que talvez poderia a biblioteca sair um pouco da biblioteca, buscar mais os alunos. Mas o que eu vejo ali na prática mesmo são os alunos que têm interesse em frequentar a biblioteca é os que são atendidos, que são os que a gente atende mesmo. Inclusive, até os professores. Eu só conheço os professores que frequentam a

biblioteca. E deve ser, não sei, menos de 10% que eles veem. Mas é muito passivo mesmo. A gente só recebe. A gente não tem condições de sair. Pelo tudo que a gente já falou antes. É um grupo muito pequeno de servidores. Se a gente sair, quem vai ficar no balcão? Então, a gente acaba ficando preso e só recebe. Recebe a demanda e atende. **O serviço, acredito, é mais rico. O que chega para dentro, a gente responde** (APA, grifo nosso).

Falando sobre as qualidades e competências da equipe de atendimento, Accart (2012) assegura que saber antecipar as demandas de um usuário que hesita em ir ao balcão de referência é uma habilidade necessária. Agir apenas sob a demanda do usuário limita as potencialidades do SR. É interessante notar que a participante está incomodada com esta situação e considera que esta atitude “é uma falha” a ser considerada.

Os auxiliares de biblioteca demonstraram ter consciência do trabalho que realizam e das próprias insuficiências em relação ao conhecimento necessário para atuar no SR, quando acentuam a necessidade de treinamento e o desejo de que o serviço seja organizado, através de um modelo, o que facilitaria a sua atuação.

Trazer um **modelo para todos, de serviço de referência para as bibliotecas**, para a gente poder...como a gente está conversando. Conversar, trazer novas ideias, sabe? Como melhorar esse serviço. A gente pode trazer de novo. De repente, isso aí seria bom. Além da compatibilização, seria bom a gente conversar, fazer reuniões para melhorar o nosso serviço (ANI, grifo nosso).

Eu acho que essa... **efetivar esse serviço de referência**, eu acho que seria interessante, e acredito também que a gente, na posição de auxiliar, que está constantemente com atendimento, eu acho que seria profissional indicado para ter esse tipo de atendimento (AAR, grifo nosso).

A respeito da organização e estruturação do serviço a CGBIBLIO se posicionou afirmando que fazer esta padronização é uma das metas da atual gestão: “Mas é uma das metas que a CGBIBLIO tem, pra até o final deste mandato, a gente conseguir uniformizar os serviços, principalmente os serviços de referência. É uma das metas” (CGBIBLIO).

Accart (2012) esclarece que a política de serviço de referência está atrelada à política de informação institucional, deve então observar os objetivos e a missão institucional. Uma política de SR tem como principais objetivos: serviço de referência como imagem da instituição; polo de excelência para recepção, orientação e pesquisa de informação e por fim o serviço deve ser intermediário entre uma necessidade de informação e as fontes de informação (Accart, 2012).

Já Almeida Júnior (2013) pondera que para se estabelecer uma política de referência é necessário conhecer a quem o serviço é destinado e suas necessidades informacionais. Dessa maneira, “O Estudo de Usuário, assim, deve se configurar como uma prática do SRInfo” (Almeida Júnior, 2013, p. 63).

Figueiredo (1992b) afirma que a falta de uma política de referência pode causar falhas na negociação da questão, durante a entrevista de referência, no que tange ao tempo de atendimento, a falta de conhecimento do bibliotecário sobre seus deveres no SR e ainda falta de treinamento e supervisão.

É imprescindível para a boa imagem do serviço de informação que se mantenha o pessoal que atua na referência capacitado para prestação de serviços relevantes e preparados para estabelecer uma interação correta com o usuário (Figueiredo, 1992). Para tal, é necessário manter um programa de treinamento e reciclagem, assim como, é necessário incentivar a equipe pela constante busca por capacitação. Conforme explica:

Cabe também à administração providenciar a realização periódica e sempre que necessária, de treinamento em serviço para os novatos e reciclagem do pessoal de referência. A administração deve encarregar um supervisor para esta tarefa e a de orientação direta da atividade de referência (Figueiredo, 1992, p. 70).

A percepção dos bibliotecários sobre a participação dos auxiliares de biblioteca no SR é consensual em considerar que eles são essenciais e que é uma sorte quando se alia ao perfil profissional qualidades sociais voltadas para a interação com o usuário, experiência no atendimento e se possível, uma formação na área de biblioteconomia ou ainda a realização de um treinamento adequado.

6.1.2 Atuação de profissionais com formação diversa à área da Biblioteconomia

A respeito da unidade de registro **atuação de profissionais com formação diversa à área da Biblioteconomia** buscou-se identificar na fala tanto de bibliotecários quanto de auxiliares de biblioteca, o que eles pensam a respeito desse tema, já que esta é uma realidade presente no contexto estudado, onde a maioria dos auxiliares de biblioteca possuem formação

diversa da área de biblioteconomia, mas atuam no atendimento dos usuários, orientando e dando informações, atuando na linha de frente do SR, conforme relato dos próprios auxiliares e também de bibliotecários. Como explica ANI e BAR:

“E, assim, até no atendimento mesmo, todo mundo tenta se dividir, para não ficar muito pesado para um ou outro. Mas o **contato mesmo, o que a gente sente, são os auxiliares**” (ANI, grifo nosso).

“Então, isso fica muito na mão do auxiliar. **Esse contato, pelo menos, inicial com os usuários, principalmente com os alunos**” (BAR, grifo nosso).

Almeida Júnior (2013) faz uma crítica com respeito ao atendimento feito no SR: ainda que a importância do SR seja reconhecida pelos bibliotecários, o autor considera que há um certo “desinteresse” ou ainda um certo menosprezo, haja vista que “No cotidiano da biblioteca, o atendimento ao usuário é uma função exercida por funcionários não preparados para desenvolvê-la, seja por não possuírem um curso específico, seja por não terem sido treinados para executá-la” (Almeida Júnior, 2013, p. 15).

A literatura especializada enfatiza que o SR é “Assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações” (Grogan, 2001, p. 2 *apud* Rothstein, 1953). No entanto, Figueiredo (1992b) esclarece que há necessidade de um pessoal de apoio, que realize tarefas menores de referência, a fim de poupar o tempo do bibliotecário. Questões corriqueiras, aquelas que se repetem constantemente no atendimento podem ser respondidas pelo pessoal de apoio, se bem treinado e qualificado para tal.

Diante disso, foi questionado aos profissionais a respeito da atuação de profissionais com formação diversa à área da Biblioteconomia, atuando neste atendimento inicial do SR. A esse respeito, os bibliotecários concordaram e reafirmaram que para atuar neste atendimento inicial do SR o perfil voltado para o relacionamento interpessoal é fundamental para uma atuação eficiente no setor de atendimento:

“Eu acho que a primeira coisa é **ter as características interpessoais voltadas para o atendimento ao público**. E o passo seguinte é **você deter as técnicas**. [...]” (BRI, grifo nosso).

“[...] mas tem esse **perfil que gosta de lidar com o público, mas não é só isso, é fundamental, acho que isso é fundamental, o perfil que ter o conhecimento, ter as técnicas [...]**” (BAR, grifo nosso).

“O auxiliar como bibliotecário, ele depende muito, como os colegas disseram, **do perfil, da característica mesmo da pessoa, o relacionamento interpessoal. [...]** E não a questão da profissão” (BPA, grifo nosso).

“A formação do bibliotecário é importante para lidar com as questões técnicas, as questões mais profundas. **Mas o jogo de cintura, mesmo para lidar com o usuário, independe da formação. É o que eu acho**” (ANI, grifo nosso).

E nenhum dos três, até pela localização, tem formação, que passaram o concurso para auxiliar de biblioteca, tem formação lá no estilo biblioteconomista. Mas a que atualmente está na biblioteca ainda, a formação dela, a gente tem engenharia de produção, uma coisa assim, mas ela faz muitas vezes o que eu falo, não é dizer assim, é melhor do que eu, que sou bibliotecária, mas por isso que acho **que o perfil é fundamental, de atender o público, de você dar uma atenção, porque não é só o atender, você dá atenção, você buscar a informação, quando ela não sabe, ela sempre lhe traz para a gente, mas dá aquele primeiro atendimento** (BAR, grifo nosso).

Bibliotecários e auxiliares concordam que nem todo bibliotecário faz serviço de referência e que ainda que detenha conhecimentos para atuar no SR, nem sempre o profissional detém habilidades ou tem interesse em trabalhar com atendimento ao público. BNI afirma que “[...] porque não significa que, porque é bibliotecário, que vai ser um bom, entendeu? Um bom funcionário para atender na referência”.

É óbvio. Quando a pessoa é bibliotecária, a pessoa já tem o conhecimento. Ela já sabe qual é a melhor forma de abordar. Ela já sabe como fazer uma pergunta ali na hora de fazer aquela famosa entrevista de referência. Então, tem todo um quê. **Mas eu acho que não necessariamente para um atendimento ser efetivamente bom e dar resultado, a pessoa tem que ser bibliotecária.** Eu acho que a pessoa tem que, pelo menos, **querer estar fazendo aquele atendimento** (ARI, grifo nosso).

BRI concorda com esta perspectiva e considera que para esse atendimento inicial não é necessário ter formação em biblioteconomia, mas que ter um profissional formado em biblioteconomia é uma vantagem a mais:

Eu me lembrei agora, assim, rapidinho, de um exemplo. Eu tinha uma amiga na faculdade. Durante todo o curso, ela foi uma aluna excelente, ótimas notas em tudo, inclusive no serviço de referência, mas a trajetória profissional dela, ela sempre correu. Ela nunca quis. E todas as oportunidades que ela teve, ela

quis ir para o processamento técnico. Ela sempre buscou ficar lá no cantinho dela e a referência não despertava nenhum interesse, porque ela não se sentia segura e motivada, embora ela detivesse todas as técnicas, as estratégias e soubesse, na teoria, o que era para ser feito. **Então, fechando, eu acho que é uma combinação de sorte e ter o profissional com essas características e a formação, mas que não precisa ser necessariamente um bibliotecário. Eu acho que a formação é um *plus*** (BRI, grifo nosso).

APA e BPI acreditam que para atuar no SR é necessário gostar de se relacionar com pessoas e gostar do que se faz em qualquer profissão é um diferencial:

[...] **no sentido que nem todo bibliotecário, ele consegue estar no serviço de referência. Porque você tem que saber lidar com pessoas, num setor de atendimento, você tem que gostar de se relacionar com pessoas. E não é a formação de bibliotecário que vai fazer isso. Você tem que ter contato com pessoas, você tem que saber ouvir** (APA, grifo nosso).

Isso é muito importante, isso, eu vou falar, vou te dizer uma coisa, eu sempre conversei com as pessoas, **você gosta de fazer isso**, por mais que pareça sem dia nessa pergunta, mas é uma pergunta pertinente, **você gosta de lidar com livro, com pessoas, com essa diversidade, e quando você tem uma resposta positiva, não só ali na frente, mas no desenrolar ali das atividades, isso é muito bom, é claro que uma formação superior ajuda muito** (BPI, grifo nosso).

Ter qualquer tipo de formação superior foi considerado pelos profissionais como um fator agregador de valor para a equipe:

Então, **eu concordo com o que os colegas disseram**, a palavra que chamam também, mas eu vejo também **como as outras áreas nos fazem crescer**, porque no contexto que eu trabalho, eu trabalhava com um auxiliar que era analista. Então, ele me ajudava muito na questão do software, para a gente poder avançar o que a gente fazia lá no *Koha*. Então, ele ajudava bastante. Então, eu acredito que, **quando a gente alia as outras profissões, nos ajudam muito** (BPA, grifo nosso).

Então, às vezes, chega uma pessoa fazendo uma procura de uma coisa que ele também tem conhecimento, além do conhecimento do bibliotecário. Ele consegue dar um atendimento a mais ainda. Por exemplo, imagina o bibliotecário que ele tenha conhecimento de informática. Antes ele fez programação. Chega um usuário que tem informação, **ele tem um conhecimento a mais para aproveitar** (API1, grifo nosso).

A respeito de auxiliares com formação diversificada, Ferreira (2006) em sua pesquisa sobre a atuação dos auxiliares de biblioteca no trabalho informacional na rede de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná (UFPA) identificou que juntamente com gestores, profissionais com formação superior, atuam na pesquisa por demandas específicas de informação, estão habilitados a desenvolver produtos e serviços especializados.

Auxiliares concordam que o setor tem um ganho com profissionais com outras formações atuando no SR, porém entendem que a prática cotidiana no atendimento tem papel importante.

Assim, ajuda. Se a pessoa tiver ali **o conhecimento formal, é claro que ajuda**. [...] **E, às vezes, o setor tem ganho**. [...] Então, a biblioteca... Vou perguntar para o cara que é físico. Está lá atuando como auxiliar de biblioteca. Olha a bagagem que o cara tem. Eu, então, acho que é válido, mas no dia a dia, você conhecendo a pessoa. Você entendeu? A pessoa vai demonstrar ali, se funciona ou não. Então eu olho pro lado **prático** (API1, grifo nosso).

É porque eu acho que... por exemplo, ele estava falando... O cara tem uma bagagem. Ele é físico e tal. Ele **pode ou não entender a parte biblioteconômica, mas o cara ali é bem instruído. Se ele atender bem, se ele sanar aquelas dúvidas daquele aluno, ele está cumprindo o papel dele no serviço de referência**. Ele está fazendo esse atendimento (ARI, grifo nosso).

O foco na prática de atendimento, no dia-a-dia proporciona experiências e conhecimento das rotinas, do acervo, dos catálogos e dos diferentes usuários que frequentam a biblioteca, proporcionando o atendimento personalizado e a percepção das demandas informacionais da comunidade acadêmica.

Eu acredito que é foco no conhecimento que a pessoa que tá fazendo o atendimento tem, **não na formação**. E na informação que a pessoa tem, **na experiência**. Você acaba já conhecendo o acervo. Você já aprende logo. Depois de passar o tempo, você já sabe, você já tem uma cabeça, mais ou menos, onde o livro foi guardado (API2, grifo nosso).

Para ARI o ideal seria ter um profissional da área de Biblioteconomia atuando no atendimento inicial do SR, no entanto, “**Mas eu não descartaria um profissional fazer um atendimento de maneira que ele fizesse de forma correta**” (ARI, grifo nosso).

É preciso levar em consideração que a experiência do dia a dia é essencial, mas que a educação formal, seja ela em qualquer área, traz valor para o indivíduo e também para unidade de informação em que atua, todavia, a realização de cursos de capacitação voltados para o atendimento ao público e também sobre técnicas de recuperação da informação trarão uma base técnica que resultará na satisfação das necessidades informacionais do usuário (Ferreira, 2006).

Diante das análises feitas até aqui, entende-se que a atuação de profissionais com formação em qualquer área de formação representa um ganho para a equipe da biblioteca e que ter competências sociais são um diferencial para o profissional que atua no atendimento do SR. A formação em Biblioteconomia é um diferencial para realizar o atendimento de recepção ou

inicial no SR, mas houve um consenso entre os profissionais que para o atendimento inicial a experiência prática e treinamento são suficientes para embasar a atuação de profissionais com formação diversa à Biblioteconomia.

6.2 CATEGORIA: SETOR DE REFERÊNCIA (LOCAL FÍSICO)

No contexto do grupo focal a categoria Setor de Referência (local físico) emergiu da fala dos participantes, não sendo formulada nenhuma pergunta específica sobre o tema. Nos questionários apurou-se a existência de uma divergência entre bibliotecários e auxiliares de biblioteca sobre a existência ou não do setor de referência. A posição da maioria dos bibliotecários é que nas unidades de informação do IFRJ não existe um setor de referência formalizado. Esta divergência surgiu novamente na fala dos participantes e assim institui-se as unidades de registro **não possui setor de referência e balcão de atendimento como setor de referência**, a seguir apresentadas e analisadas à luz da literatura.

6.2.1 Não possui setor de referência

A denominação desta unidade de registro deixa bastante evidente a afirmativa dos bibliotecários. BPA, BAR e BRI afirmaram a não existência de um setor de referência:

“[...]apesar de **não termos um setor específico para os serviços de referência**, deveria ser um lugar para cada tipo, circulação, referência, processamento técnico” (BPA, grifo nosso).

“[...]porque como os colegas já falaram, **a gente não tem um setor de referência**” (BAR, grifo nosso).

“Então, embora **nenhuma das nossas bibliotecas** tenha um setor formalizado” (BRI, grifo nosso).

BPI considera que o SR é mais do que um lugar físico, um setor específico, mas entende que o serviço está em todas as atividades da biblioteca:

É claro que às vezes eu estou tentando buscar aqui, que a gente conversa com os alunos, o serviço de referência na biblioteca, mas é um canto, é um lugar? Não, é a biblioteca como um todo, e é uma dúvida que você venha tirar, um

conselho de biblioteca, como bibliotecário, é isso, mas eu estou tentando aqui fazer um apanhado de lembranças em alguma biblioteca, de um setor específico [...] (BPI).

O ponto de vista de BPI demonstra que nem todas as bibliotecas vão necessariamente possuir um setor específico para o SR, no entanto, Lima e Araújo (2020, p. 13) observam “que não ter um bibliotecário específico para essa função, ou um setor para tal, não significa, necessariamente, um atendimento menos eficiente”.

Nesse sentido, Grogan (2001) explica que muitas bibliotecas especializadas e universitárias não possuem um setor específico de referência “Apesar disso, ali inegavelmente se proporciona um serviço de referência” (Grogan, 2001, p.31). O que geralmente acontece é que em grandes bibliotecas a referência é um serviço especial, mas nas pequenas, a biblioteca toda funciona como um SR (Fundação Biblioteca Nacional, 2010). Logo, “a referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional” (Pinto, 2016).

O SR nas bibliotecas do IFRJ é tido como uma função descentralizada, onde todo pessoal da biblioteca atua na oferta do serviço, seja no atendimento inicial (auxiliares de biblioteca) seja atendendo a demandas mais específicas (bibliotecários), e, por consequência desse modo de operação, há a falta de um setor específico de SR.

6.2.2 Balcão de atendimento como setor de referência

A unidade de registro aqui abordada reflete principalmente a percepção dos auxiliares de biblioteca. APA entende que os auxiliares atuam no balcão de referência, concordemente ANI entende que o SR acontece no balcão de atendimento:

“Então, de certa forma, sacrifica um pouco a gente ali no **setor de referência**, porque é a gente que abre, é a gente que fecha e fica muitas horas ali” (APA, grifo nosso).

E o **serviço de referência acontece na prática mesmo no balcão**. Apesar de que todos os servidores participam disso. A questão de orientação ao aluno, seja bibliotecário, seja auxiliar, seja outro cargo, vai ajudar o aluno a achar o livro, a pesquisar. Tem a questão também do horário da biblioteca. Vai diminuir até

a noite. Então, não tem como concentrar um espaço separado no setor só para isso (ANI, grifo nosso).

Segundo Ranganathan (2009) as principais funções do balcão de atendimento são orientar, instruir e oferecer respostas a consultas simples. Estas funções do balcão de atendimento foram adaptadas por Santa Anna (2023) como principais funções do balcão de referência, conforme o quadro a seguir:

Quadro 18: Principais funções do balcão de referência

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

Fonte: Santa Anna (2023) adaptado de Ranganathan (2009)

Figueiredo (1992b) aborda a organização administrativa do SR em que faz considerações sobre o quadro de pessoal, sobre a coleção de referência, sobre o ambiente físico e sobre as políticas. No ambiente físico, ela afirma que “Um balcão, especialmente projetado para este serviço, reduz a formalidade e propicia um contato mais efetivo na interação bibliotecário/usuário” (Figueiredo, 1992, p. 111). É importante e necessário pensar o local onde as interações com os usuários vão acontecer, seja no balcão ou mesa de referência, seja em ambiente digital.

Santa Anna (2023) desenvolveu recomendações para implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR em bibliotecas universitárias, baseadas em diretrizes da ALA, nas quais recomenda que

Que o balcão de referência não seja o mesmo do balcão de empréstimo, visto que a entrevista de referência deve ter um ambiente específico para ela, o que não condiz com a realidade do balcão de empréstimo. As interações face a face poderão ocorrer no balcão de referência ou em meio ao acervo, durante as consultas aos materiais informacionais (Santa Anna, 2023, p. 156)

No contexto das bibliotecas do IFRJ, o balcão de atendimento funciona como ponto de acesso para os serviços da biblioteca, esta função de porta de entrada é amplamente atribuída ao SR. Os auxiliares de biblioteca estabelecem uma interlocução com os usuários e participam ativamente do SR quando exercem as funções de acolher, informar, formar e orientar (Mangas, 2007).

6.3 CATEGORIA: SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A categoria **Serviço de Referência** nos questionários buscou descrever como o SR é ofertado nas bibliotecas do IFRJ e também verificar a percepção dos profissionais a respeito do SR relativo à sua importância e também sobre a necessidade de se estabelecer um SRP e um SRV. Já no grupo focal a categoria Serviço de Referência intentou elucidar a percepção dos profissionais sobre as unidades de registro **conceito, outros aspectos do SR, divulgação do serviço de referência, dificuldades, sugestão de mudanças.**

6.3.1 Conceito

A unidade de registro **conceito** buscou averiguar a compreensão dos profissionais sobre o conceito de SR. A maneira como os profissionais compreendem o conceito de SR atravessa suas práticas cotidianas afetando o serviço. Diante disso, foi perguntado aos profissionais: Para você o que é o Serviço de Referência?

É possível identificar nas respostas obtidas junto aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca alguns pontos em comum a respeito desta questão. Os participantes reconhecem o valor do SR, embora bibliotecários reconheçam que não conseguem dar o devido valor devido, ou seja, se dedicar ao serviço o quanto seria necessário, devido ao acúmulo de funções vivenciado por eles, conforme declaram BPA, BPI e ARI:

“Então, é um **serviço essencial** que muitas das vezes, como a gente faz muitas coisas ao mesmo tempo, a gente não tem, assim, tempo para dar o devido valor” (BPA, grifo nosso).

“[...] parece que essa atividade não é, ou não existe, ou está **subvalorizada** para a gente, mas eu acho que são N fatores, equipes, estrutura [...] (BRI, grifo nosso).

“[...] mas eu tenho sempre essa experiência com o Serviço de Referência, que é uma coisa **gratificante**” (BPI, grifo nosso).

“Então, eu acho que todos os outros serviços da biblioteca são muito importantes, mas acho que o serviço de referência, ele tem que ser, assim, **o top, assim, o máster, o mais bonito, o mais lindo**, porque é ele que vai chamar esses usuários” (ARI, grifo nosso).

Este acúmulo de funções, consequência da falta de pessoal é reconhecido pela CGBIBLIO que declara:

Um bibliotecário na biblioteca, ele não vai conseguir fazer um serviço de referência de qualidade. É impossível, né? A pessoa, ela faz aquisição, processamento técnico, e, consequentemente, o serviço de referência, ele vai ficar empobrecido. Por melhor, por mais boa vontade que o bibliotecário tenha, ele não vai conseguir atender todas as demandas que eles fazem na biblioteca. Isso é impossível (CGBIBLIO).

Santos (2020) considera que o acúmulo de atividades promove uma interferência nas atividades de referência, podendo as atividades serem até preteridas pelo profissional, além de ser um elemento negativo que interfere na qualidade de vida do trabalhador.

Na literatura especializada sobre o serviço de referência é inegável a importância do serviço, tanto para as bibliotecas, quanto principalmente para os usuários (Accart, 2012; Grogan, 2001; Pinto, 2016). Pinto (2016) ressalta que a referência ganhou destaque na história da Biblioteconomia pelo protagonismo do usuário no uso dos recursos e serviços quanto também como criador de conhecimento.

Sendo o ponto de contato da biblioteca com a comunidade acadêmica é necessário que o serviço seja planejado e estruturado, disponível como uma função organizada, como dito anteriormente (Accart, 2012 *apud* Calenge, 1996). Sobre esta estruturação a CGBIBLIO considera como elementos mínimos necessários à estruturação do serviço o estabelecimento de um sistema de gestão de bibliotecas e a elaboração de um manual de serviços.

Primeiro, um sistema, né? Um **sistema integrado**, né? Onde a gente consiga visualizar todas as bibliotecas de uma só vez, o nosso acervo. A gente precisa também de um **manual**, de padrões mesmo, né? Não só o regulamento, o regulamento a gente tem, né? A descrição do que as bibliotecas ofertam enquanto serviço de referência. Mas seria bom fazer um manual, né? De como fazer, de padronizar mesmo esses procedimentos, né? Por exemplo, a gente

oferta confecção de Ficha Catalográfica. São serviços de referência, né? Então, na verdade, não é um serviço técnico, mas é de referência porque a gente tá atendendo diretamente ao aluno. Então, assim, seria padronizar como será feito esse procedimento. Levantamento bibliográfico, que a gente faz às vezes. Padronizar o tempo, padronizar o tempo de espera do usuário, como a gente vai fazer. Eu acho que essas são as etapas, né? A gente faz um levantamento de tudo primeiro, que a gente faz, e depois a gente padroniza (CGBIBLIO, grifo nosso).

O sistema integrado de gestão de bibliotecas utilizado provisoriamente em algumas das unidades informacionais do IFRJ é o KOHA, um software de acesso livre. O sistema outrora adquirido pela instituição foi o SIGAA, Sistema Integrado de Atividades Acadêmicas possui um módulo biblioteca, porém o mesmo não funciona, por problemas técnicos. Assim, é necessário que esta questão seja solucionada a fim de gerar uma integração e padronização nas bibliotecas da rede.

O manual de serviços é uma recomendação que Figueiredo (1992b) faz e lembra que é responsabilidade da administração elaborar um manual normativo que deve conter informações claras e objetivas sobre as tarefas e responsabilidades do bibliotecário de referência e aqui é possível inferir, diante do contexto do IFRJ, que é necessário elaborar um manual de serviços, que leve em consideração os outros profissionais que atuam ativamente no SR, como auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos, delimitando as tarefas e estabelecendo padrões de atendimento.

BRI concorda com ARI e APA que o SR é a porta de entrada da biblioteca para o usuário, ponto de contato com usuário e também um local de acolhimento, que deve privilegiar um atendimento mais humanizado, ligado à imagem que o usuário tem da biblioteca, como se verifica nas falas a seguir apresentadas:

“Eu acho que o serviço de referência é a **porta de entrada da biblioteca**” (BRI, grifo nosso).

Esse primeiro contato com o balcão de atendimento vai ditar, pelo menos, 60% de como vai ser a vida dele e o relacionamento dele na biblioteca. Se ele for bem atendido, ele vai querer voltar. Se ele tivesse as dúvidas sanadas, né? Ou se, às vezes, até as dúvidas não foram sanadas, mas ele realmente teve esse bom relacionamento com a pessoa que tava lá, ele vai voltar, porque ele vai se sentir acolhido, ele vai sentir esse **atendimento mais humanizado** e tal. [...] então, eu acho que é assim, é o **cartão de visita**. É a estrelinha dourada da biblioteca, essa visão que eu tenho” (ARI, grifo nosso).

E, só completando o que os colegas falaram, eu acho que é isso, é um **acolhimento** mesmo, né? Eles chegam, os alunos chegam na biblioteca, muitas vezes, é o **primeiro contato** deles com a biblioteca, porque a maioria é de

escola pública não tinha muito contato com a biblioteca. E, a gente apresenta um novo espaço para eles, e é isso, é a referência mesmo (APA, grifo nosso).

As percepções enunciadas pelos profissionais que atuam no SR das bibliotecas do IFRJ sobre o conceito de serviço de referência estão ancoradas na literatura especializada (Accart, 2012; Grogan, 2001; Figueiredo, 1990, Mangas, 2007).

Accart (2012) considera que o SR é de

[...] primordial importância pois nele se traduz “uma filosofia de atendimento” dado aos usuários. Primeiro ponto de contato do usuário, o serviço de referência constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeitos com as respostas oferecidas o usuário voltará (Accart, 2012 p. xiii).

Grogan (2001) assegura que o que dá ao SR um status ímpar em comparação com outros processos biblioteconômicos como a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca é a característica de desenvolver um relacionamento pessoal com o usuário, o que torna o serviço mais humano, conforme ressaltado na fala de BRI.

Figueiredo (1990) afirma que quando acontece a interação do bibliotecário com o usuário é necessário que o profissional detenha tanto habilidades técnicas quanto habilidades humanas. As habilidades humanas, segundo a autora, são necessárias, pois o profissional bibliotecário terá de lidar com diferentes níveis intelectuais e diferentes comportamentos e deve estar preparado para tal.

Mangas (2007) sintetizou as principais funções que o SR deve desempenhar: acolher, informar, formar e orientar. A primeira função é tida como decisiva para a captação de novos usuários e também para a sua fidelização, concordando com as falas dos participantes acima apresentadas.

Outro aspecto ressaltado pelos profissionais, relativo ao **conceito** de SR está relacionado ao processo de comunicação e à satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Então, o Serviço de Referência, na verdade, é um serviço **essencial**, né, dentro da biblioteconomia, é um **processo de comunicação**, né, e tem um objetivo, assim, no ponto de vista de todos os bibliotecários, é **satisfazer as necessidades informacionais**, né, de um grupo, né. No nosso caso, nós somos bibliotecas multi né, então atendemos três tipos de grupos, né, ensino médio, graduação e pós-graduação (BPA, grifo nosso).

O que eu, assim, entendi, basicamente, o que seria serviço de referência é **a comunicação entre o usuário e as pessoas que trabalham na biblioteca**, né? Uma questão de acessar a informação, de como é apresentado pra eles, né? Como é que isso é facilitado para o usuário (ANI, grifo nosso).

É, então, entendi isso também. Você **ajudar o usuário a encontrar o que ele procura da melhor forma possível**. Você já vai, de acordo com o atendimento ali, vai conhecendo ali, vai conduzindo a pessoa, no caso, se a pessoa precisar, né? Ela não fica ali perdida na biblioteca, no meio daquele monte de informação, sozinha ali, procurando (API, grifo nosso).

O processo de comunicação, conforme mencionado, se dá através da interação do pessoal da biblioteca com o usuário. “Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência” (Almeida Júnior, 2013, p. 54). Seja no atendimento inicial feito pelos auxiliares de biblioteca, seja na entrevista de referência, “A biblioteca moderna esforça-se ao máximo para estabelecer contatos pessoais e sociais” (Ranganathan, 2009, p. 207).

Pinto (2016) acentua que o processo de comunicação com o usuário inicialmente estava ligado ao sentido de ajuda ou apoio aos usuários: “Antes de sua institucionalização como um setor de uma biblioteca, a referência teve principalmente sentido de ajuda ou apoio aos usuários. Aqui, há um processo de comunicação, no qual se estabelece um contato entre o usuário e o acervo documental” (Pinto, 2016, p. 243).

Nesse sentido APA considera necessário gostar de lidar com pessoas para atuar no setor de atendimento:

Porque você tem que saber lidar com pessoas, num setor de atendimento, **você tem que gostar de se relacionar com pessoas**. E não é a formação de bibliotecário que vai fazer isso. Você tem que ter contato com pessoas, você tem que saber **ouvir**. Muitas vezes a gente é, de certa forma, psicólogo também dos alunos, porque a gente escuta muita coisa e caminha até para o apoio pedagógico (APA, grifo nosso)

Ranganathan (2009) entende que a dimensão humana presente nas interações de referência, deve ser levada em conta pelo pessoal da biblioteca e pode ser adquirida na prática pela observação: “Assim, todo funcionário da biblioteca, deve adquirir, pela prática, um conhecimento operacional de psicologia e a capacidade de entender a natureza humana” (Ranganathan, 2009, p. 43).

A relação pessoal com o usuário no SR tem um objetivo claro: a satisfação das necessidades informacionais dos usuários. A fala dos participantes se coaduna com Ferreira (2004) que afirma que “O 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 a satisfação das suas necessidades” (Ferreira, 2004, p. 13).

Macedo (1984) entende que a satisfação do usuário, deve abranger qualquer tipo de propósito “desde a resposta a uma simples pergunta até à orientação no uso da biblioteca, aos levantamentos bibliográficos e à disseminação seletiva da informação” (Macedo, 1984, p. 65).

Perrotti (2017) acredita que disponibilizar acesso à informação não é suficiente para que ocorra uma apropriação da informação. Para o autor atitudes mediadoras favorecem as interações e é nas interações que os sujeitos “negociam os signos, em processos dinâmicos de conhecimento e de reconhecimento mútuos” (Perrotti, 2017, p. 21). Assim, as interações que ocorrem no SR podem e devem ser promotoras de geração de novos conhecimentos, tanto para os que dele se utilizam como para os que nele atuam.

A satisfação das necessidades informacionais está presente no conceito de SR e deve permear todas as iniciativas que envolvem o serviço e deve ser assegurada pela equipe da biblioteca. Ranganathan (2009) falando a respeito da segunda lei da biblioteconomia, “Para cada leitor seu livro” lembra que é necessário que a equipe da biblioteca tenha um compromisso com a segunda lei e não simplesmente deve passar às mãos do usuário os livros solicitados “Ao contrário, sua obrigação é conhecer o leitor, conhecer os livros, e colaborar ativamente para que cada um encontre o seu livro. Esta fase é conhecida como ‘serviço de referência’ (Ranganathan, 2009, p. 180).

Essa colaboração ativa se faz através de uma equipe comprometida com a satisfação dos usuários, de uma equipe treinada e capacitada não só para fornecer informações, mas para através da interação, empatia e cordialidade, incentivar e contribuir para a formação educacional e cidadã dos seus usuários. Quanto mais os bibliotecários demonstrarem interesse nas investigações dos usuários maior será o nível de satisfação dos usuários (ALA/RUSA, 2023)

BNI salientou que através do contato com o usuário é possível identificar as necessidades de informação e a partir de então fazer adequações no acervo:

E, assim, eu faço meio que uma comparação com a campanha eleitoral, né, o que é a campanha eleitoral, só que aqui a gente não vai ganhar nada, a gente não vai ganhar, a gente vai conseguir **adequar o acervo de acordo com a necessidade do usuário**, né, e aí, quando você conversa com o usuário, começa a fazer aquela **entrevista de referência mesmo, batendo papo com ele, aí você descobre que tem livros que ele gostaria muito que tivesse no acervo e não tem**[...] Só fazendo esse corpo-a-corpo mesmo, conversando com o usuário, batendo papo, então é isso que eu falo, parece assim uma, meio que uma campanha eleitoral ali, né, você conversa, você descobre coisas, e aí ali você vai **adequando o seu acervo às necessidades do usuário**, e aí você,

quando você vê, você está fazendo o seu serviço de referência (BNI, grifo nosso).

BRI acrescentou que o SR pode ir além da adequação do acervo, mas pode contribuir para aprendizagem **“ele pode ir muito além da questão do acervo**, porque a gente pode conquistar esse aluno, [...] às vezes um bate-papo, ele ir ali e a gente ajudá-lo com outro tipo de serviço que extrapola a questão do acervo, **diretamente relacionada com a parte do ensino”** (BRI, grifo nosso).

Macedo (1990) ensina qual é a essência do conceito de SR:

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 durante o contato pessoal com o bibliotecário, através da entrevista de referência que o usuário poderá obter mais do que uma informação. Ele poderá ser orientado e instruído a utilizar os recursos informacionais e as fontes de informação, aprendendo e desenvolvendo habilidades informacionais. Esta contribuição do SR para aprendizagem dos usuários no uso dos recursos informacionais deve ser mais do que uma atividade cotidiana, deve ser uma atividade planejada (Lima; Araújo, 2020).

Conforme Campello (2003) a função educativa da biblioteca torna-se visível no serviço de referência através de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos. Estas ações podem ocorrer através de palestras, visitas guiadas, cursos, uso de áudio visual, etc. Macedo (1990).

Ainda abordando a questão do conceito de SR, BPI apresenta suas considerações como se vê a seguir:

O Serviço de Referência acaba sendo, às vezes, deixa eu pegar uma carona, como vou usar um termo, meio que **escondido**, né, ou então é feito de uma forma, como vou usar a palavra aqui, de **improviso**, pelo menos lá em Pinheiral, eu estou testemunhando muito isso, ou ora no balcão, ou ora no salão, estou lembrando agora, ou ora no salão, que eu converso muito com os alunos dos ensinos técnicos, enfim, de pós até eles têm ido pouco lá, mas eu tenho sempre essa experiência com o Serviço de Referência, que é uma coisa **gratificante**, é uma coisa também muito de **improviso**, ali na hora de uma solicitação do usuário, enfim, mas eu costumo dizer também que é um **desafio**, que às vezes uma pergunta sobre um livro, sobre um autor, te torna às vezes tão pequeno, ah, eu não conheço esse autor, vou pesquisar, eu encaro muito como uma coisa de **improviso**, de um **desafio**, mas é claro, é tudo embasado também

nas técnicas que você aprende durante o curso, até das literaturas, de Grogan até o Accart, enfim, você vai desenhando um pouco, ou pelo menos, como eu penso, você vai tentando fazer um esboço, entendeu? Mas às vezes sai (BPI, grifo nosso).

A fala de BPI demonstra claramente a necessidade de refletir sobre o SR oferecido pelas bibliotecas do IFRJ e buscar uma organização e estruturação do serviço. Apesar de declarar que tudo é feito embasado nas técnicas aprendidas, BPI menciona que o serviço é feito de improviso e que é um desafio, ainda que seja uma atividade gratificante.

É possível inferir, a partir da fala apresentada, que o improviso aplicado nas práticas cotidianas do SR denota uma atitude criativa do profissional diante da falta de estrutura e de organização do serviço e frente à necessidade de atender uma demanda do usuário. No entanto, cabe destacar, que mesmo sendo evidente que a habilidade do profissional para solucionar rapidamente um problema, seja uma atitude louvável, contudo, é inegável a necessidade planejar e organizar a oferta do serviço tanto para garantir a qualidade do serviço quanto para dar ao profissional uma base de atuação.

O oposto da improvisação é o planejamento (Almeida, 2011). Conforme Almeida (2011) explica que é necessário implementar o planejamento como um processo, uma prática contínua, para reduzir o grau das incertezas, evitar ações arbitrárias, maximizar o uso dos recursos, trazendo uma melhoria para a qualidade dos serviços.

Conforme Santos (2020) o SR precisa ser planejado, deve sofrer ações de gestão integrando os diferentes recursos disponíveis. As ações desenvolvidas pelo serviço de referência precisam ser pautadas em documentos que ajudem os profissionais nas tomadas de decisões.

Lima e Araújo (2020) concluem que o planejamento das atividades do setor de referência é ainda uma teoria não aplicada à prática. Visto que “As bibliotecas não exercem a função de planejar não por considerar em que ela não tem importância, mas sim por acharem que tudo já está sob controle” (Lima; Araújo, 2020, p. 20). Dessa forma, é necessário modificar esta realidade para que se possa entregar ao usuário um serviço de qualidade é necessário planejar e estruturar a oferta do serviço, provendo uma base de atuação para os profissionais nele envolvidos.

Conforme o exposto acima sobre a percepção de bibliotecários e auxiliares de biblioteca a respeito do conceito de SR é manifesto que os profissionais têm suas convicções baseadas na literatura especializada, e estas são atravessadas por suas práticas cotidianas inseridas no contexto das bibliotecas multinível.

6.3.2 Outros aspectos do serviço de referência

O SR é fortemente caracterizado pela realização da entrevista de referência. É nela que ocorre a interação bibliotecário/usuário com o fim de estabelecer uma mediação informacional fazendo uma ligação entre os recursos informacionais e os que deles necessitam. Porém, a literatura demonstra que o SR envolve outras atividades além da entrevista de referência como a capacitação dos usuários, alerta e disseminação seletiva da informação (DSI), comunicação visual e divulgação da biblioteca (Macedo, 1990), provisão de documentos (Macedo, 1992), elaboração de produtos documentários (Accart, 2012). Assim, para identificar quais atividades dentro do SR das bibliotecas do IFRJ são realizadas, formulou-se a pergunta: Para além do atendimento de referência, quais outros aspectos (ou atividades) que compõem o Serviço de Referência na sua opinião?

Bibliotecários, em sua maioria refletem que as atividades desenvolvidas dentro do SR acontecem de maneira natural e estão intrínsecas em seus afazeres, como se vê:

“Então, assim, eu acho que ele vai muito além disso, e às vezes eu acho que **nós fazemos e nem nos damos conta** de que estamos fazendo esse trabalho, porque ele é **tão diluído** e a gente não fica ali dedicado horas recebendo os alunos [...]” (BRI, grifo nosso).

É bem isso mesmo, **concordo** com essa fala, sabia? Eu acho que já está na gente, desde o nosso período lá, que entramos na biblioteca, e o que eu vejo, acho que a gente faz isso de **forma natural**, entendeu? [...] não acho, eu tenho certeza, isso é **uma coisa que não tem uma parte. Está no nosso expediente**, eu entendo assim, **está no nosso expediente** (BPI, grifo nosso).

“Então, também quero corroborar em relação a isso, meus colegas, realmente, o que nós estamos discutindo, sobre os aspectos que envolvem os serviços de referência, está **inerente em nossas atividades como um todo** [...]” (BPA, grifo nosso).

A ideia de que as ações desenvolvidas no SR acontecem de maneira natural e estão diluídas nas tarefas desenvolvidas pelos bibliotecários reflete a noção de mediação da informação exercida por estes profissionais. Conforme Almeida Júnior (2015) a mediação acontece de maneira implícita e explícita em todas as ações do profissional da informação, daí esta percepção de que está no expediente dos bibliotecários.

Ademais, todos os serviços desenvolvidos em uma unidade informacional têm o objetivo último de fazer chegar a informação ao usuário a fim de contribuir para a satisfação de uma necessidade de informação e também para favorecer a sua formação, como é o caso das bibliotecas multiníveis, no entanto, é necessário exercer a mediação da informação de forma consciente, afinal “A atuação consciente do mediador potencializa a ação mediadora e possibilita que ela alcance níveis mais profundos, capazes de ressignificar e/ou transformar a maneira como o sujeito lida com a informação e com a sua própria necessidade informacional” (Brandão, 2021, p. 93).

Almeida Júnior (2013) defende que para que os documentos se transformem em informação é necessário que haja uma mediação:

O que se armazena, o que se aglutina, o que se reúne na biblioteca são documentos. Para que esses documentos possam se converter em informação é necessária uma mediação, passível de se realizar, não só através de instrumentos e dos próprios documentos, como também, e principalmente, pela atuação do Serviço de Referência e Informação (Almeida Júnior, 2013, p. 58).

Embora, esteja internalizado nos profissionais o atendimento das necessidades dos usuários, os mediadores da informação devem agir criticamente ao desenvolver qualquer ação de mediação (Brandão, 2021) e também devem desenvolver ações planejadas de forma que os objetivos sejam alcançados mais eficientemente (Almeida, 2011).

Quanto a outras atividades de SR, BPA explica que

Por exemplo, quando a gente faz os **alertas dos livros que a gente tem**, as doações, livros que a gente conseguiu, informa a comunidade também, é um **serviço de referência virtual**, né? E também quando tem a **ambientação**. Quando eu fiz uma **palestra** com os alunos para conhecer o espaço da biblioteca, informar as atividades da biblioteca para ajudá-los também, isso foi feito também de forma *meet*, importante, para os alunos da pós-graduação, para os alunos também do ensino médio, então eles familiarizaram-se com a ambientação da biblioteca, fui logo também. Então a biblioteca está em vários lugares ao mesmo tempo, não tem mais barreiras, mesmo nós sermos tão

poucos, mas trabalhamos com várias facetas ao mesmo tempo (BPA, grifo nosso).

Os Auxiliares de Biblioteca, perguntados a respeito de outros aspectos ou atividades presentes no SR, citaram o Acolhimento dos Novos Alunos (apresentação/ambientação) e a instrução de uso da plataforma Árvore de Livros, descrita como treinamento por ARI. A seguir apresenta-se a fala dos Auxiliares:

Então, no início, lá no Campus Nilópolis, onde eu trabalho, no início dos semestres, é feita uma **apresentação da biblioteca**. Geralmente, é no auditório que os bibliotecários fazem. E eles apresentam a biblioteca, falam do histórico da biblioteca, como foi feita, como nasceu a biblioteca, que tipo de materiais que tem, como é que eles podem fazer a carteirinha, o tempo de empréstimo, o que eles precisam fazer para pesquisar no acervo (ANI, grifo nosso).

[...] estava falando da apresentação... do **acolhimento** que acontece. Agora, com a **Árvore de Livros**, a gente tem... eu não diria nem um treinamento, porque não é feito em lote, mas a gente tem explicado sempre. É assim que faz, é assim que você se cadastra, é assim que você usa o aplicativo no celular, é assim que você usa o programa pelo computador. Então, de uma certa forma, também é um **treinamento e a gente tem feito muito**. Pelo menos antes da greve acabar estourando, a gente fazia muito presencial. Eu esqueci o nome da menina que é da árvore de livros, mas ela foi lá [...]. E depois veio muita gente, porque eles passaram e foram explicando. Porque a gente está sempre divulgando no Instagram da biblioteca, mas esse contato mesmo, elas explicando nas salas, acabou atraindo os alunos. E foi uma semana bem movimentada nesse sentido, porque a gente fez até muita inscrição de uma vez só. Então, é um **treinamento** também, mesmo que seja de maneira mais **individualizada** (ARI, grifo nosso).

Quando você falou em **treinamento**, eu imaginei isso mesmo. É bem **individualizado**. Quando o aluno mesmo chega na biblioteca com alguma dúvida ou querendo mesmo explorar o espaço, conhecer o espaço. Então, é mais individualizado. A gente apresenta o espaço, o horário de funcionamento, a questão do uso dos computadores, a internet, o acervo também, a gente apresenta o acervo, onde está cada obra, é dividida nos assuntos. [...] O que entra também no que a gente falou antes, o **acolhimento** (APA, grifo nosso).

Foram citados por BPA, ANI, ARI e APA quatro ações do SR, para além da entrevista de referência: a divulgação do acervo; divulgação de novas aquisições, acolhimento dos novos alunos (ambientação/apresentação da biblioteca) e instrução e orientação quanto ao uso da plataforma Árvore de Livros (treinamento individualizado). Estas ações estão inseridas nas linhas de atuação do SR descritas por Macedo (1990).

De acordo com Macedo (1990), o serviço de referência apresenta cinco linhas básicas 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 de atuação aborda o SR propriamente dito, refere-se ao processo de referência em si, a interação entre bibliotecário e usuário para fins de sanar suas necessidades informacionais, seja para fins de pesquisa ou estudo ou qualquer outra finalidade.

A segunda linha de atuação Educação do Usuário ocupa-se em promover o aprendizado e capacitação dos usuários. Almeida Júnior (2013) explica que ao atuar diretamente com o público é necessário conhecer melhor aqueles que fazem uso da biblioteca e a partir desse conhecimento será possível estabelecer suas políticas, seus objetivos e criar serviços que atendam às demandas do público ao qual serve. Assim, realizar estudos de usuários deve ser uma prática comum no SR.

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam os motivos para realização dos estudos de usuários:

O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação; Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos; Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação; Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma); Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais; Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

As razões apresentadas por Dias e Pires (2004) esclarecem que a realização de estudos de usuários é necessária para diferentes ações de planejamento no universo da biblioteca. As autoras ensinam também as etapas de realização do estudo de usuários: identificar os usuários e os usos da informação; descrever a população alvo e o ambiente; identificar as necessidades dessa população; avaliar as necessidades; descrever, comunicar e implementar soluções.

Santos (2018) identificou em sua pesquisa que os bibliotecários consideram que conhecem seus usuários a partir da convivência no cotidiano da biblioteca, e que este conhecimento baseado na observação, que advém da prática é suficiente para conhecer os usuários e suas necessidades de informação. Porém, Santos (2018) entende que se fossem

realizados estudos de usuários de forma planejada e estruturada seria possível juntar o conhecimento tácito aos estudos de usuários.

A respeito da realização de estudos de usuários BAR afirma que “eu falo que pela nossa realidade aqui em Arraial, por exemplo, a gente nunca fez um **estudo de usuários**, pelo menos o tempo que eu estou aqui, nunca fizemos um estudo de usuários”. Diante dessa afirmação infere-se que o conhecimento dos usuários acontece a partir das interações do dia a dia e não da aplicação de um método recomendado pela literatura.

A instrução e orientação quanto ao uso da plataforma Árvore de Livros, descrita como treinamento individualizado pelos auxiliares (ARI e APA), se inserem na segunda linha de atuação. A plataforma Árvore de Livros é uma plataforma gamificada de leitura digital que disponibiliza acesso a um grande número de publicações e o acesso pode ser feito via aplicativo para dispositivos móveis ou através da web (Rodrigues, 2023). A assinatura da plataforma foi feita recentemente pela CGBIBLIO e estão sendo desenvolvidas diversas ações de divulgação da plataforma dentro dos campi pelas bibliotecas do sistema.

É possível inferir que a instrução e orientação ou treinamento individualizado de uso da plataforma Árvore de Livros é uma atividade realizada de forma não planejada, pois é feita individualmente, após uma ação de divulgação da plataforma digital e está mais no âmbito da instrução. Infere-se que a instrução dos usuários quanto ao uso da Plataforma Árvore é geralmente feita pelos Auxiliares, haja visto que nenhum bibliotecário citou esta atividade. Macedo (1990) explica que ainda que recebam instruções informais no dia a dia do bibliotecário, para bem aproveitar os recursos disponíveis, os usuários devem ter acesso de forma sistemática a instruções, sendo que estas devem ocorrer de forma planejada.

A Educação de Usuários insere-se no Processo de Referência Educativo (PRE). Para Rostirolla (2006, p. 43) “Gradativamente, os bibliotecários de referência assumem a função de educadores ao ministrar treinamentos, cursos e palestras sobre os recursos informacionais on-line para estudantes universitários das diversas áreas do conhecimento”.

Além da instrução de uso da plataforma Árvore de Livros outras ações de capacitação e educação de usuários podem ser realizadas como treinamentos para uso do Portal de Periódicos CAPES, para acesso e utilização das Normas da ABNT, via sistema Target GedWeb, explicação do Manual de Trabalhos Acadêmicos do IFRJ, entre outras possibilidades.

A terceira linha de atuação do SR, Alerta e Disseminação da Informação trata da divulgação dos materiais informacionais existentes na biblioteca, assim como as novas aquisições. Estas ações de divulgação podem acontecer presencialmente na biblioteca com a utilização de expositores, cartazes e outros recursos ou podem acontecer de forma virtual, através do compartilhamento nas redes sociais das bibliotecas, conforme dito por (BPA).

De acordo com Santos e Aganette (2023) “As redes sociais juntamente com a prática da mediação da informação são duas ferramentas importantes possibilitando interações e informações pertinentes ao ambiente fomentador” (Santos; Aganette, 2023, p. 6). Dessa forma, as redes sociais podem ser um meio para disseminação da informação e também um canal de comunicação para promover a mediação da informação através da interação do usuário com a biblioteca.

Já a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) deve acontecer de forma mais específica e dirigida (Macedo, 1990), podendo ser feita para um indivíduo ou para um grupo de usuários que tenham interesses comuns. As ações de Alerta e Disseminação da Informação podem ser consideradas como meio de atração dos usuários:

[...] o bibliotecário tem que encontrar mecanismos de atração aos membros da comunidade para que conheçam a biblioteca, ver o que ela possui, como ela funciona, bem como, usando mídias, ir até a comunidade mostrando que a informação existe para sua satisfação. Contatos com pais e professores, fazendo um trabalho em conjunto, é outra postura que auxiliaria trazer a criança e o jovem a frequentar a biblioteca, otimizando seu uso (Macedo, 1990, p.17).

A dinâmica estabelecida dentro do grupo focal, propicia que os participantes exponham suas ideias livremente. Assim, as discussões estabelecidas acontecem dentro de um diálogo entre os participantes (Abreu; Baldanza; Gondim, 2009). Após as considerações feitas por BPI, a respeito de outra unidade de registro, BNI retomou a ideia aqui tratada sobre outros aspectos que envolvem o SR. BNI fez considerações sobre sua trajetória de formação e pontuou a respeito do serviço de alerta e disseminação seletiva da informação. No entanto, BNI não verbalizou como estas ações acontecem na biblioteca em que atua. A seguir o relato de BNI:

Então, mas eu já estava fazendo, depois eu fui descobrir lá com a professora [...], de serviço de referência, técnicas de referência, era **o serviço da disseminação seletiva da informação**, porque eu tirava a cópia dos sumários, depois eu separava todos eles, eu fazia uma matriz dos nacionais e dos internacionais, e eu mandava pra xerox lá central, ela fazia aquele em massa, e aquele material que eu preparava todo mês, eles iam ser distribuídos em todos

os setores, dali daquele núcleo onde eu trabalhava, então todo mundo tinha acesso ao que chegava de informação, a título de periódico, entendeu? Então, era a **disseminação seletiva da informação**, era o **serviço de alerta**, que eu só fui conhecer lá no terceiro período [...] (BNI, grifo nosso).

Os sistemas de DSI inicialmente foram elaborados manualmente através de listas selecionadas de títulos e artigos e a distribuição de resumos a poucos usuários (Eirão, 2009) com o avanço das tecnologias o DSI foi gradativamente incorporado aos formatos eletrônicos e aos sistemas informatizados (Souto, 2006; Eirão, 2009).

Souto (2006) propõe um sistema interacionista que enfatiza 3 grandes pontos: exteriorização e condensação das necessidades dos usuários; adequação dos pacotes informacionais e uso de canais de comunicação/interação.

Dionísio e Farias (2021) baseadas em m Longo (1978) e Souto (2010) condensam os atributos essenciais no processo do DSI, a saber: perfil (conjunto de dados que caracterizam individualmente os interesses dos usuários), fontes (fontes de informações independente do suporte), análise (cruzamento do perfil com as fontes para eleger o que interessa ao usuário), acesso (sempre levando em conta o perfil do usuário, verificar como a informação vai ser acessada), recomendações (envio para o usuário do conjunto de fontes e informações colhidas e filtradas), feedback (nível de satisfação do usuário). Sobre o fluxo da DSI, segundo as autoras compreendem 6 passos: marketing, identificação das necessidades, analisar e selecionar as informações, coleta das informações, disseminação e feedback.

Eirão (2009) ressalta que soluções simples para a DSI podem ser uma alternativa que garanta o resultado final, afinal “As bibliotecas há vários séculos vêm lidando com problemas físicos, humanos, financeiros, porém nunca deixaram de prestar serviços e oferecer produtos com a melhor qualidade possível” (Eirão, 2009, p. 27). Assim, é necessário potencializar os recursos existentes para maximizar a qualidade do serviço prestado ao usuário e oferecer um serviço mínimo.

A quarta linha de atuação Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca, apresentada por Macedo (1990), se inscreve na perspectiva da sinalização da biblioteca. Almeida Júnior (2013) amplia esta perspectiva para a mediação da informação, onde ela permite e facilita a interação entre usuário e biblioteca, buscando divulgar não somente a biblioteca, mas principalmente os serviços por ela ofertados. As redes sociais também podem ser utilizadas para

esta promoção e divulgação. Este tema da divulgação e promoção do serviço de SR será tratado mais profundamente na próxima unidade de registro analisada.

O Acolhimento dos Novos Alunos se insere na quarta linha de atuação, pois acontece todo início de semestre e busca divulgar a biblioteca e seus serviços para os novos alunos. Esta atividade de acolhimento se mostra um importante recurso para cooptar os alunos para utilizar a biblioteca. A ambientação é uma prática comum no IFRJ, quando do início do semestre letivo, há uma ação conjunta entre docentes e servidores com intuito de promover uma familiarização dos alunos com a dinâmica institucional, de forma que estes se sintam acolhidos e inseridos na comunidade acadêmica.

O Acolhimento dos Novos Alunos, no âmbito das bibliotecas do IFRJ consiste numa apresentação feita pela equipe da biblioteca, geralmente de forma presencial, mas que também pode ser feita de maneira virtual, como visto na fala de BPA, para informar sobre o funcionamento da biblioteca, apresentar os recursos disponíveis e também motivar os alunos a utilizar a biblioteca e os recursos.

A quinta linha de atuação do SR é a Administração/Supervisão do Setor de Referência. Ainda que seja a última linha abordada por Macedo (1990) esta é a linha que determina as bases de atuação dos profissionais da referência e da oferta do serviço. Envolve o planejamento, organização e a administração do setor, assim como a supervisão e avaliação do serviço.

BAR acrescenta que a partir de uma entrevista de referência informal é possível tanto levantar as necessidades informacionais quanto mostrar outros serviços e ainda utilizar as informações colhidas com os usuários informalmente para identificar a necessidade de outros serviços, como se vê:

Até pegando um gancho [...], do que você mesmo perguntou, agora falando de outros serviços também, serviços de referência, como sendo a porta, a porta de entrada da biblioteca, o contato que a gente tem, além das indicações de acervo, indicações que às vezes a gente não tem, [...] mas a gente pode pesquisar, ajudar o aluno ou o usuário, ajudar em uma pesquisa que ele está precisando fazer, orientar o aluno na pesquisa, e oferecer, **mostrar os outros serviços que nós temos**. Muitas vezes vão procurar e falar a gente não tem aqui algum livro ou alguma informação, a gente não tem aqui na biblioteca, mas a gente tem a biblioteca virtual agora, tem a plataforma de livros, então a gente **oferece outros serviços** e até a partir da demanda dessa entrevista de referência, dessa **conversa informal com usuários**, a gente também consegue levantar, porque

muitas vezes eu falo que pela nossa realidade aqui em Arraial, por exemplo, a gente **nunca fez um estudo de usuários**, pelo menos o tempo que eu estou aqui, nunca fizemos um estudo de usuários, mas o nosso convívio ali, nessa conversa, nessa entrevista, seria uma **entrevista de referência informal**, vamos dizer assim, a gente consegue levantar também essas necessidades, tanto as **necessidades informacionais**, de livros, de bibliografia, quanto as necessidades também de **outros serviços** que podem ser úteis no nosso usuário (BAR, grifo nosso).

Infere-se que a entrevista de referência informal citada por BAR é o contato diário com o usuário que frequenta habitualmente a biblioteca e não uma entrevista de referência propriamente dita. O bibliotecário deve ser um promotor dos serviços da biblioteca (Accart, 2012) e é positivo que diariamente os serviços sejam apontados para os usuários como uma solução para sanar alguma necessidade. BAR afirma que aproveita para divulgar e identificar a necessidade de outros serviços, porém não cita quais serviços são oferecidos.

Diante das considerações feitas até aqui, conclui-se que as atividades, que são consideradas por bibliotecários e auxiliares de biblioteca, circunscritas no âmbito do SR das bibliotecas do IFRJ, são: a divulgação do acervo; divulgação de novas aquisições, acolhimento dos novos alunos e a instrução e orientação quanto ao uso da plataforma Árvore de Livros. Uma linha de atuação do SR, conforme Macedo (1990) não foi citada: Administração/Supervisão do Setor de Referência, mas as respostas analisadas referem-se às atividades desenvolvidas e não contemplaram a questão da administração/supervisão do serviço.

6.3.3 Divulgação do serviço de referência

A promoção e divulgação do SR ganhou relevância no contexto desta pesquisa por ser o meio pelo qual o aluno/usuário tem a oportunidade de conhecer o que venha a ser o SR, para o qual se destina, como acessá-lo e utilizá-lo. As bibliotecas do IFRJ atendem a alunos oriundos de diversas localidades e de diferentes classes sociais e muitos possuem pouca ou nenhuma vivência de frequência de bibliotecas. Assim, decidiu-se questionar os participantes da pesquisa a respeito da divulgação do SR, por se entender que sem divulgação do serviço, o usuário poderá não saber do que se trata e, portanto, não demandará pelo serviço.

Dentre os bibliotecários, questionados a respeito deste tema, apenas dois se propuseram a fazer considerações:

Falando aqui por Arraial, **a gente não tem, na verdade, uma divulgação**, porque como os colegas já falaram, a gente não tem um setor de referência. Eu acho que vai muito mais da demanda do usuário, da procura do usuário, do que a gente divulgar. Às vezes a gente faz **divulgação, divulgação de novas aquisições**, mas não assim, da divulgação do serviço de referência, ou como [...] falou, normalmente no início do período a gente faz uma orientação, um acolhimento dos alunos, tem a visita à biblioteca, a gente fala, é uma coisa assim, normalmente no início do período, mas **não tem uma divulgação mesmo do serviço**, ou uma coisa ou outra que é colocada no Instagram da biblioteca, mas não é uma coisa assim, não é uma coisa já planejada, vamos dizer assim, é mais esporádico (BAR, grifo nosso).

Diante da fala de BAR, da não existência de uma divulgação do serviço propriamente dito, devido a não existência de um setor específico, BPI refletiu, a partir de suas próprias experiências de trabalho em diferentes tipos de bibliotecas, que não tinha recordação de identificação de ações de divulgação ou promoção do SR nesses locais:

Eu vejo assim, nas bibliotecas que eu passei, principalmente em estágio, que eu fiz bastante na Biblioteca Nacional, do Tribunal de Justiça, eu posso lembrar aqui que tinha um serviço, tem um serviço de referência, muito exemplar, como o da Biblioteca Nacional, e as bibliotecas universitárias, eu passei poucas só, e eu **não vi um destaque de serviço de referência, não vi**. Eu estou tentando aqui fazer um apanhado, mas de algum modo posso arriscar, só arriscar, nada fundamentado. Não existe serviço, nunca não tem essa lembrança. Ficou uma coisa, mais na literatura, acho, achismo, mais na literatura, o que aprendemos e a gente acaba que desenvolvendo o que a gente aprende nos exercícios, nos livros, etc., na teoria, mas a gente, aí o outro lado, a gente não cria um marketing disso (BPI, grifo nosso).

Como visto anteriormente, Macedo (1990) considera que a Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca é uma das linhas de atuação do SR. Almeida Júnior (2013) entende que “A divulgação precisa estar voltada muito mais para os serviços oferecidos do que para a instituição biblioteca” (Almeida Júnior, 2013, p.64). A divulgação dos serviços pressupõe a justificativa para a própria existência da biblioteca, pois ela fomenta o uso dos serviços e da biblioteca, buscando atrair e cultivar uma cultura informacional na comunidade em que está inserida.

Almeida Júnior (2013) e Accart (2012) recomendam a utilização de técnicas de *Marketing* para divulgação do SR:

Adotar uma abordagem de marketing para o serviço de referência permite-lhe, após haver identificado as necessidades e os comportamentos dos usuários, antecipar suas expectativas: adaptar este ou aquele serviço, reforçar a oferta de documentos, melhorar a oferta de treinamento sobre as ferramentas de pesquisa, etc. (Accart, 2012, p. 276).

O documento que trata das competências profissionais dos bibliotecários de referência e serviços ao usuário (ALA/RUSA, 2017b) recomenda que os profissionais promovam e demonstrem o valor dos serviços da biblioteca por meio do marketing e *advocacy*. O profissional de referência compreende e aplica teoria e práticas de marketing; desenvolve e implementa um plano de marketing contínuo para os serviços da biblioteca; defende o valor dos serviços de biblioteca para a comunidade primária (ALA/RUSA, 2017b, tradução nossa).

A promoção e divulgação dos serviços da biblioteca é uma responsabilidade do SR e para realizar esta tarefa é necessário deter conhecimentos de marketing. Ressalta-se que a ALA/RUSA (2021) orienta que seja feita a publicidade do SR para ampliar o seu alcance buscando sempre aumentar a eficácia e o impacto do serviço (ALA/RUSA, 2021).

Santa Anna (2023) explica que o plano de marketing recomendado pelas diretrizes é desenvolvido por uma comissão interdisciplinar:

O plano de marketing, segundo as diretrizes, é um documento formal elaborado por uma comissão interdisciplinar que contempla uma equipe específica para a execução. Verificou-se que as diretrizes informam acerca do conteúdo de um plano de marketing, a conter as estratégias de comunicação, divulgação, relações públicas e tecnologias variadas, na tentativa de promover o uso do serviço pela comunidade, seguindo cronogramas previamente planejados (Santa Anna, 2023, p. 134).

Sendo uma responsabilidade do SR, as ações de promoção e divulgação do serviço precisam ser planejadas e a utilização de técnicas de *marketing*, como recomenda a literatura, é útil para este fim. Em unidades informacionais pequenas, que contam com uma equipe diminuta, o acúmulo de funções é uma realidade (Accart, 2012) e este acúmulo pode prejudicar a oferta do serviço como a sua divulgação e promoção.

BPI, falando a respeito da falta de identificação da divulgação e promoção dos serviços, em seu percurso profissional, relata que ao identificar a coleção de referência nas estantes, os usuários não perguntam a respeito do SR:

[...] mas pelo menos lá em Pinheiral eu estou colocando algum destaque nas estantes lá dos **livros de referência**, de referência dicionário, etc., aí eu crio ali, para vocês me perguntarem se são livros de referência, etc., que não pode levar para casa, etc., ou alguma política, mas o serviço de referência é outra coisa, **mas eles não perguntam, ainda não perguntaram**, como eu estou pouco

tempo lá, então estou fazendo também essa coisa proposital, mas, como disse antes, as coisas fluem naturalmente até informação que você vai passando (BPI, grifo nosso).

Como visto na fala de BPI, há uma espera por um questionamento do usuário a respeito do que venha ser a coleção de referência e por consequência sobre o SR. Accart (2012) falando das qualidades e competências da equipe que atua no atendimento do SR, o autor afirma que é necessário “Saber antecipar as demandas, ser 'proativo' em face de um usuário que hesita em dirigir-se ao balcão de referência: o espírito de marketing pressupõe a capacidade de perceber as coisas antes de todo mundo” (Accart, 2012, p. 115).

Perguntados sobre a divulgação do SR, os auxiliares de biblioteca concentraram seus relatos na divulgação do acervo e de novas aquisições e não consideraram, nem falaram a respeito de nenhuma ação de divulgação e promoção da oferta do SR.

Então, a divulgação, igual você definiu, praticamente, **nós fazemos de forma intuitiva**. Nós fazemos, mas não assim como... Igual você definiu tecnicamente, nós fazemos sem dar o nome. Então, faz parte do trabalho de rotina. E aí você vai conhecendo, no decorrer do ano, aquele aluno que é mais recorrente na biblioteca, que você já começa a conhecer. O perfil de cada aluno, tem por busca, tem uns que são mais... nada a ver, ele gosta de ficar ali pesquisando sozinho, não gosta muito de referência, outros pedem mais ajuda. Então, você vai ali de acordo com o usuário. (API1, grifo nosso)

Quando o aluno chega, o usuário em si, seja aluno, servidor, professor, procura algum item, a gente costuma mostrar onde fica, se ele tiver dificuldade de encontrar-se com o gênero que falou. E também tem outros meios para mostrar o que tem na biblioteca. A gente estava até conversando lá, de usar o Instagram da biblioteca, outras redes sociais que a biblioteca tem, para **poder informar que livro tal chegou**, tem um livro novo, **para se fomentar a leitura, chamar o usuário para a biblioteca**, mostrar que tem coisas interessantes ali. É mais ou menos isso que é a divulgação (ANI, grifo nosso).

É isso que [...] falou, a gente tem feito lá na biblioteca do Rio de Janeiro. Vão chegando uns **livros novos**, conforme eles vão sendo catalogados, já disponíveis para o acervo, **a gente está sempre tirando foto e colocando a novidade no acervo**. [...] então a gente, além do Instagram, para a gente divulgar principalmente os livros de literatura, por a gente sentir falta deles pegando esse tipo de material, a gente está criando essa tabela para poder estar divulgando via e-mail para os professores. De uma certa forma, além da rede social também, abordou, tem o e-mail também, que é uma boa forma da gente estar divulgando (ARI, grifo nosso).

Em Paracambi também tem Instagram, todos **os livros novos** a gente faz essa postagem também, **mas a divulgação que eu vejo que traz mais os alunos**

são os próprios professores, a indicação dos professores que eles vão utilizar o livro, principalmente da área técnica [...] (APA, grifo nosso).

A divulgação de novos materiais existentes na biblioteca é considerada por Accart (2012) um meio de promoção dos serviços oferecidos:

São necessários expositores para os diferentes materiais de divulgação da instituição e do serviço: folhetos e prospectos dobráveis sobre o acesso aos recursos eletrônicos, às bases de dados, sobre o empréstimo de documentos ou o empréstimo entre bibliotecas, as normas de uso, etc. Servem também para expor as novidades. Trata-se de um recurso para promover os serviços oferecidos (Accart, 2012, p. 51).

A divulgação das novas aquisições, conforme descrito pelos auxiliares, acontece presencialmente na biblioteca através do uso de expositores e também de forma virtual, através das mídias sociais da biblioteca. As mídias sociais podem ser utilizadas para promover e divulgar não só as novas aquisições e materiais existentes no acervo, mas também são um meio de comunicação utilizado pelo SRV onde pode ocorrer a divulgação de serviços e produtos (Pinto, 2016).

A questão da indicação de livros entrou em pauta na discussão dos auxiliares de biblioteca. ANI e API1 concordam que quando um livro é indicado por um professor aumenta a procura deste item pelos alunos.

Essa questão de indicação que [...] falou acontece muito lá, questão de professores indicando livros, os próprios alunos falando esse livro aqui é mais fácil de entender a matéria, ele aparece lá, às vezes some, porque todo mundo pega e tem que fazer o que a gente quer agora, esperar o livro voltar, mas eu acho que o que [...] falou realmente funciona muito até a questão de aquela divulgação informal às vezes aborda mais pessoas que às vezes não estão na divulgação em si. Eu acho que o resultado é maior na questão de indicação do que na formalidade em si (ANI).

Por exemplo, nós colocamos na frente, na posição de destaque, os livros novos que vão chegando. Agora, a questão do professor que tem muito. O aluno quando ele já vem indicado, você considera a referência, o aluno já vem referenciado pelo professor porque isso acontece o ano todo. Ele já vem buscar aquela literatura e vale ponto, ele vem (API1).

O desenvolvimento de uma parceria entre a biblioteca e o professor executado num trabalho de cooperação pode trazer benefícios para ambos e “O contato entre professor e profissional de referência deve ser desenvolvido, sendo o ensino o melhor fio condutor até as

fontes de informação” (Accart, 2012, p. 201, 202). Desta maneira, quando um livro é indicado por um professor, dentro do contexto escolar, é natural que haja maior procura e interesse.

A análise aqui desenvolvida permite concluir que não há ações planejadas de divulgação do SR das Bibliotecas do IFRJ, conforme relato dos profissionais, embora haja ações de divulgação de materiais existentes no acervo e de novas aquisições estas ações não se configuram como uma ação planejada do SR.

6.3.4 Dificuldades

Esta unidade de registro tem por finalidade a identificação das dificuldades para a realização do SR nas bibliotecas do IFRJ. Assim, durante o grupo focal, os profissionais foram questionados: Quais dificuldades você identifica para a realização do Serviço de Referência?

A resposta da maioria dos bibliotecários indicou a falta de recursos humanos como problema que mais afeta a oferta do serviço. BAE, BPA e BRI argumentaram que as bibliotecas atendem diferentes públicos e ainda assim, a maioria das bibliotecas conta apenas com um ou dois profissionais, como se vê nas falas a seguir apresentadas:

Eu acredito que no caso do IFRJ, no todo, né, dos institutos federais, seria **falta de recursos humanos**. Porque o bibliotecário vai fazer várias situações, processamento técnico, atendimento ao usuário, né, no balcão. Então, **não tem como você planejar um serviço de referência** que atenda toda a sua comunidade, visto que nós somos três grupos, né, como eu falei, biblioteca multinível, atendendo ao usuário do ensino médio, graduação e pós-graduação. Então, fica muito pesado um bibliotecário fazer várias demandas ao mesmo tempo (BPA, grifo nosso).

Eu concordo com [...], assim, eu acho que o principal problema nosso é a combinação de nós termos uma **equipe muito diminuta em todas as bibliotecas** e a gente ter os nossos usuários estarem interagindo no sentido da gente atender desde o técnico até a pós-graduação, né? Então, assim, as características são diferentes, a necessidade informacional é diferente e, sobretudo, a forma de comunicar é diferente, né? A linguagem, então, assim, eu acho que essa combinação da equipe, mas toda essa diversidade de usuários que nós temos, né? Dificulta muito o nosso trabalho que requer referência, né? (BRI, grifo nosso)

Qual o problema? **É a falta de pessoal.** [...] e como somos bibliotecas que atendem públicos diferentes, somos três públicos, né, é mais complicado ainda, né, um pessoal pouco, sem a gente poder ter um profissional bibliotecário responsável apenas pela referência (BAR, grifo nosso).

Os auxiliares de biblioteca concordam com os bibliotecários que a falta de pessoal é a principal dificuldade enfrentada pelo SR nas Bibliotecas do IFRJ:

“Eu acredito que a dificuldade maior no nosso dia-a-dia é a **falta de pessoal.** A gente brinca que o cobertor é curto” (APA, grifo nosso).

“Então, a gente tem a falta de pessoal mesmo” (API2, grifo nosso).

“Eu concordo com vocês também. **A questão da falta de pessoal,** porque a demanda também é grande. Os alunos circulando lá no setor, procurando livros, estudando, falando, a gente tentando administrar tudo aquilo” (ANI, grifo nosso).

Sendo o SR uma função vital em qualquer biblioteca (Silva; Lima, 2018) por ser este o elo entre a biblioteca e a comunidade acadêmica, “local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional do usuário e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca” (Almeida Júnior, 2013, p. 57) é necessário que haja investimento de recursos humanos, materiais e financeiros (Accart, 2012) e dentro da hierarquia organizacional estas questões dependem da alta gestão.

A respeito da falta de recursos humanos a CGBIBLIO explica que ela não pode resolver a questão, mas pode informar a necessidade de mais servidores para as instâncias superiores, como se observa em sua afirmativa:

Essas coisas eu não tenho o poder de resolver. Mas, assim, eu tenho o poder de incitar. [...] Mas, assim, o desejo que a gente tem, já foi passado, aproveitou e tudo isso, que a gente precisa de, pelo menos, **mais dois profissionais,** os dois profissionais, pelo menos, para que a gente atenda às necessidades, tanto de técnica, quanto a parte de referência mesmo. **Principalmente a parte de referência,** porque a gente, às vezes, perde de captar alunos num serviço que não atendeu. E a gente sabe que não é só o atendimento. Às vezes, isso atende, não tem o que o aluno quer, mas a gente pode direcionar o aluno, a gente pode orientar, porque nem sempre o aluno vai ter aquilo que está procurando na biblioteca. Mas, se a gente direcionar o aluno o que ele precisa, às vezes, a gente já salva a vida da biblioteca, já salva o aluno (CGBIBLIO, grifo nosso).

BPA reflete que em Bibliotecas Universitárias é comum que exista diferentes setores, que possibilitam melhor funcionamento e atendimento das demandas de processamento, técnico, aquisição, referência, etc.

Já as universidades de massa, é um caso falando mais, assim, acerca do nosso público dentro da instituição de ensino como um todo. Nós, institutos federais, só temos às vezes **um ou dois bibliotecários**. As universidades, elas têm bibliotecário para qualquer tipo de atividade. Tem bibliotecário de referência, tem bibliotecário da circulação, tem até bibliotecário da aquisição. Eu lembro que a minha professora falava que ela era responsável pela aquisição lá na UFRJ. Eu falei, gente, que sonho, entendeu? Então, tinha vários profissionais atuando com demandas distintas. Então, acho importante a gente também ter, teria que ter isso pro Instituto Federal, até porque enriqueceu o nosso trabalho, né? (BPA, grifo nosso).

Cabe aqui reforçar que o número de técnicos administrativos e docentes nos Institutos Federais está condicionado à portaria nº713 de 08 de setembro de 2021, que determina o quantitativo de profissionais que atuam nas unidades de ensino. Como dito anteriormente, cabe a Direção Geral equacionar as necessidades do quadro de pessoal do campus.

A falta de pessoal, segundo os auxiliares de bibliotecas acarreta a sobrecarga de trabalho no servidor e dificulta o exercício de direitos garantidos por lei como licença capacitação, em que o servidor público federal após cinco anos de exercício efetivo tem adquirido o direito de se ausentar, com garantia de remuneração, para realizar curso de capacitação (BRASIL, 1990).

A biblioteca é um setor que funciona muitas horas ininterruptas. Então, de certa forma, sacrifica um pouco a gente ali no setor de referência, porque é a gente que abre, é a gente que fecha e fica muitas horas ali. Às vezes, não consegue nem sair. Eu não sei como é a biblioteca de vocês, mas os alunos ficam tudo ali no salão. Eles estudam, tem as mesas de estudo, tem as mesas individuais, os computadores. Então, assim, semana de prova é loucura. É um vuco-vuco, o silêncio na biblioteca é raro em semana de prova. É muito... é bem movimentado, mas eu acho que a maior dificuldade para a gente ali é isso. A gente acaba ficando muito preso ali no balcão e não tem essa troca, por exemplo, férias, licença. A gente fica bem... é algo que é do serviço público. A gente sabe que é complicado ter novos concursos, é difícil, mas eu sinto isso. **Acabam sobrecarregando a gente por ter pouco servidor.** (APA, grifo nosso)

Talvez você já tenha visto fotos, imagens do Campus Pinheiral, ele também é um campus onde a biblioteca é um setor muito amplo, bem grande. A gente tem uma demanda muito grande de alunos, cursos integrados, como [...] falou, a gente faz primeiro na escola. Então, a biblioteca, a nossa biblioteca faz sempre com uma quantidade muito grande de alunos, muita demanda de trabalho. Eu acho que a nossa dificuldade no caso do nosso campus, eu acho que é até comum aos outros campos. Porque a **falta de pessoal** é você conseguir colocar alguém para o seu trabalho. Você tem que ir fazendo tudo. Você corre ali, você pede silêncio, você ajuda o aluno a localizar o livro, você atende o professor, você atende o servidor. **Então, realmente, a gente não tem tantas pessoas** (API2, grifo nosso).

E assim, lá a gente combina, dificilmente alguém tira 30 dias de férias. A gente tira 3 de 10, porque nesses 10 dias é mais fácil alguém cobrir do que 30 dias, entendeu? Então, a gente vai dando o nosso jeito, mas, realmente, para você ter uma licença de capacitação, eu vim de uma licença agora, né? Nessa licença de 3 meses, que a gente tem de 5 em 5 anos, né? Mas, é muito complicado. É muito mais fácil um professor tirar do que o técnico, né? E, professor tem, professor substitui, né? Eles conseguem fazer essa contratação, né? E, para a gente, não existe isso. Então, a gente tem que se virar ali com o tempo. Então, infelizmente, **a capacitação** vai ficando. Infelizmente (APA, grifo nosso).

Falando sobre o quadro de pessoal, Ranganathan (2009) assegura que a Quinta lei da Biblioteconomia (A biblioteca é um organismo em crescimento) estimula que as “autoridades responsáveis por bibliotecas a se lembrarem que a eficiência de uma biblioteca não pode ser mantida no nível adequado, a menos que se providencie o necessário incremento do pessoal em todas essas seções” (Ranganathan, 2009, p. 259)

A falta de pessoal e a consequente sobrecarga de trabalho do servidor impactam diretamente na oferta do SR, dificultando a satisfação das necessidades informacionais do usuário. Nesse cenário, fica evidente a necessidade de demonstrar o valor da biblioteca, de seus serviços e da sua contribuição junto à comunidade acadêmica, de forma a promover uma conscientização não só da importância da biblioteca, mas da necessidade de investimentos em recursos humanos, recursos materiais e tecnológicos, para que seja possível promover melhorias nos serviços já existentes e viabilizar o desenvolvimento de novos serviços e assim, aumentar a participação da biblioteca no processo de formação profissional dos alunos. É fundamental desenvolver uma ação planejada do advocacy bibliotecário (ALA, 2008).

Outro ponto destacado pelos auxiliares de biblioteca foi a falta de comunicação entre os colaboradores das bibliotecas do IFRJ, principalmente entre os auxiliares.

Vocês não acham, também, que a instituição... São diversos campus. Todos os campus com biblioteca. **E não há uma interação entre as bibliotecas.** [...] Eu acho que os auxiliares, eles ficam ali meio desatualizados. Eles não sabem o que está acontecendo. Eles não sabem como os outros auxiliares estão trabalhando. Acho que deveria haver essa troca. **Falta de comunicação, né? Falta de comunicação** (API2, grifo nosso).

“Na maioria das vezes, a gente nem se conhece, né? Não. Eu não conhecia vocês. Estou conhecendo agora. É um prazer, inclusive” (ARI).

Os auxiliares refletiram sobre a falta de participação no Fórum Permanente dos Bibliotecários e da inexistência de um fórum dos auxiliares. O Fórum Permanente dos

Bibliotecários tem um canal de comunicação via e-mail e periodicamente é feita uma reunião onde bibliotecários e a CGBIBLIO se encontram para debater sobre a realidade das bibliotecas, buscando soluções para as dificuldades institucionais. As reuniões ocorrem geralmente em regime de rodízio entre os campi ou na reitoria. O Fórum Permanente dos Bibliotecários “Atua, também, em grupos de trabalho, os quais elaboram manuais, tutoriais, e outros documentos que visam a uniformidade e a consistência dos serviços técnicos executados” (IFRJ, 2020). A respeito da falta de participação nas reuniões do Fórum, os auxiliares se posicionaram:

Mas até aquela viagem dele, de sair todo mundo para ir ao campus, isso aí faz parte, entendeu? **E os bibliotecários têm e os auxiliares não.** Quanta coisa você aprende quando você sai do seu setor de trabalho e visita outro? Você conversa com uma pessoa lá diferente, né? (API1, grifo nosso).

Uma coisa que eu falei com [...] **eu não conheço o layout das outras bibliotecas**, por exemplo. Então, é uma dificuldade, até o que eu comentei com ela, de talvez o que eu tenho de dificuldade no meu campus, talvez vocês não tenham, entendeu? Então, até nisso, eu não conheço muito de biblioteca. Até nisso é distante. Eu acredito que isso também dificulta um pouco. Se a gente tivesse **mais trocas do nosso dia a dia**, talvez o meu problema hoje no meu campus já foi solucionado e em outro a gente não sabe, né? (APA, grifo nosso).

“Compartilhar experiências, né? Até para resolver alguns problemas que, de repente, uma biblioteca já conseguiu resolver, mas o outro ainda não sabe ter uma resposta” (ANI).

A necessidade de promover uma integração entre as bibliotecas que compõem um sistema de bibliotecas em rede é pontuada por Ranganathan (2009), quando ele trata do Sistema de Bibliotecas Universitárias, em que afirma que “Os departamentos separadamente, talvez não consigam ter uma visão abrangente do sistema de bibliotecas com um todo” (Ranganathan, 2009, p. 176). Esta situação é descrita por API1:

O pessoal fica ilhado ali, no Instituto eu vejo muito isso, ele fica quase isolado. Não, se é uma pessoa que está em contato com todo mundo, seria um supervisor, no caso, um supervisor alguém, no caso, não sei se é isso é papel do coordenador, essa pessoa está em contato com outras bibliotecas para trazer as novidades, para fazer um link, para poder fazer o pessoal envolvido ali (API1, grifo nosso).

O trabalho de referência é descrito por Accart (2012) realmente um trabalho de equipe e este deve ser coeso em todos os níveis que é oferecido e para isso é indispensável “Adotar regras de compartilhamento adotadas por todos é um elemento fundamental de coesão, que aparece no resultado final, e que ao próprio usuário cabe avaliar” (Accart, 2012, p. 102). Ele

recomenda que sejam feitas reuniões frequentes com toda equipe. Aqui considera-se interessante, conforme identificado na pesquisa, que sejam feitas reuniões em cada unidade informacional e também que se promova uma integração entre os campi que inclua os auxiliares de biblioteca e também os técnicos administrativos que estão lotados nas bibliotecas, o que proporciona maior engajamento destes profissionais na instituição.

6.3.5 Sugestão de mudanças

A última unidade de registro analisada busca identificar na opinião dos participantes as sugestões de mudanças e melhorias para o SR das bibliotecas do IFRJ. A pergunta feita sobre este tema foi: Quais mudanças/modificações podem ser feitas para melhorar o Serviço de Referência oferecido pelas bibliotecas do IFRJ? Quando se propõe este questionamento e considerando todo o caminho percorrido neste estudo, espera-se provocar uma reflexão nos participantes que promovam uma avaliação e possivelmente uma indicação de soluções a partir do ponto de vista de quem vive o dia a dia das bibliotecas.

Conforme Almeida Júnior (2013) toda avaliação é subjetiva e não definitiva, pois considerando que a avaliação é um juízo de valor, esta não é única, consensual ou absoluta. Assim, a intenção aqui não é fazer uma avaliação a partir da escolha de um método, utilizando técnicas e instrumentos, mas observar as considerações feitas por esses profissionais de maneira subjetiva, através da livre e expressa opinião dos participantes e não a partir da mensuração de dados quantitativos.

BPA reafirmou que uma melhoria dos serviços depende do aumento de recursos humanos nas bibliotecas.

Então, sério, então, o problema da pesquisa seria **recursos humanos**, porque, assim, a gente sem um profissional até assim poderia melhorar, entre aspas, mas com **um grupo maior de funcionários da biblioteca**, cada um dedicando suas funções, seria mais válido a gente enriquecer esse serviço que é tão importante para a biblioteconomia, para as nossas bibliotecas como um todo. Então, eu acredito **que a gente só resolveria se a gente tivesse mais funcionários**, tanto auxiliares quanto, agora não sei se a gente consegue reverter essa questão do MEC, porque auxiliar agora não tem mais um cargo extinto, mas, assim, outros profissionais dentro da biblioteca, ou até como mais

um bibliotecário, para a gente poder atender outras demandas, entendeu? Acredito que sem isso não resolveria, porque seria hipocrisia falar eu vou melhorar o serviço, mas eu tenho que dar prioridade a outras coisas dentro do IFRJ, entendeu (BPA, grifo nosso)?

BPI concordou com BPA sobre a necessidade de recursos humanos e acrescentou que é necessário desenvolver uma divulgação dos serviços e da biblioteca.

Então... eu tô pensando nessa questão de melhorar, né? De ter o mínimo de serviço, de estrutura, de recursos humanos, de estrutura para a biblioteca, mas eu acho ainda um **marketing** nosso ainda, não sei se é nossa culpa, acho que falta **essa nossa divulgação**, essa importância junto ao público, pelo menos eu não percebo muito, não é que isso seja algo sacramentado, eu não percebo muito [...] mas nem todos os campus têm uma assistência boa, uma quantidade de trabalhador, sabe? De balcão ali com a equipe, enfim, mas a gente tem que insistir, tem que pedir, **tem que pedir a reitoria, tem que conversar, tem que solicitar**, tem que expor, externar isso, entender **essa deficiência, e sem equipe, sem o mínimo, o mínimo, é difícil desenvolver algo, é difícil** (BPI, grifo nosso).

Ranganathan (2009) afirma que o pessoal da referência deve atuar como promotores do produto e que apenas a organização mecânica da biblioteca não deve ser considerada suficiente para dispensar o atendimento pessoal e os seres humanos devem atuar como promotores do livro. É necessário considerar os agentes humanos que atuam no SR como promotores e disseminadores da informação, da leitura e da biblioteca.

ANI concorda com BPI e afirma que concorda que há necessidade de “conscientização do público da existência do serviço de referência (ANI). A divulgação do SR é fator essencial para que o aluno tenha acesso ao serviço como já apontado.

Sobre a necessidade de se ter um quadro de pessoal adequado às bibliotecas, Ranganathan (2009) insiste que a quarta lei da Biblioteconomia “Poupe o tempo do leitor” passa pela contratação de pessoal que sendo suficiente poupará o tempo do leitor. O valor do tempo é reconhecido em bibliotecas especializadas mantidas por empresas que não hesitam na contratação de pessoal. “Mas parece que as bibliotecas universitárias não conseguem perceber o valor do tempo e, por isso, hesitam em admitir a necessidade desse tipo de pessoal” (Ranganathan, 2009, p. 226).

BPI reflete que há necessidade de demonstrar para a reitoria a necessidade de mais servidores para as bibliotecas e BPA explica que esta solicitação vem sendo feita há bastante tempo e que as demandas não são ouvidas.

Deixa eu só complementar, até esquecer, repensando essa questão, eu vou fazer 17 anos de IFRJ, então a gente já procurou vários mecanismos para poder melhorar em todos os sentidos, e a gente tem que também pensar no todo [...] **a maioria só tem um bibliotecário**, então como é que eu vou fazer um serviço de referência se aquele bibliotecário, se, por exemplo, são 7 bibliotecários que só tem um, o resto tem dois, três, porque depende de cada realidade, que eu passei, sofri sete anos, mas não poderia fazer outros serviços, porque eu tinha que dar prioridade em fichas catalográficas, porque o campus de Paulo de Frontin tem um grupo muito grande de pós-graduação que tem que fazer 100 fichas por semestre, então eu fazia dava prioridade porque era uma coisa que o público até xingava se você não fizesse a ficha catalográfica, ou atendia outros demandas que eram mais importantes, mas eu dava prioridade às fichas, por isso que eu repito, eu sempre falei, eu sempre pedi, a gente sempre questionou, porque a gente está há 17 anos, não é pouco, [...] a massa também tem bastante tempo de serviço, a gente sabe como a gente já pediu, mas mesmo assim não resolve o nosso problema, então acho que é por isso que a gente não evolui, a gente não enriquece, **porque nossas demandas não são ouvidas** (BPA, grifo nosso).

BNI pondera que apesar das condições de falta de pessoal, o serviço de referência está sendo feito e BPA concorda que o serviço não está sendo feito da melhor forma possível, reiterando que as demandas dos bibliotecários não são ouvidas e atendidas.

E aqui em Nilópolis, mesmo a gente sendo três aqui, a gente acaba também fazendo, a gente faz o serviço, a gente não deixa de fazer o serviço, a gente faz o serviço, faz. **Capenga?** Mas faz. Eu procuro, assim, eu canso de sair da minha sala aqui, onde eu estou trabalhando, e vejo que tem alguém meio perdido no meio do salão, eu vou lá para conversar comigo [...] é um serviço de referência. **É capenga, é capenga.** [...] Ai, eu adoraria ter só um bibliotecário para fazer o serviço de referência. Eu falo assim, não, aquela ali é a bibliotecária de referência. Ela fica ali, sentadinha ali, ela vai, conversa com os leitores, ela faz isso, ela faz aquilo, faz aquilo outro. Ela não fica se dividindo entre coordenação, serviço técnico, serviço de referência (BNI, grifo nosso).

Sim, está sendo feito, mas **não é da melhor forma possível**, seria... A ideia é... se a gente tivesse um profissional para cada área, um bibliotecário, um auxiliar, os dois juntos, mas, no caso, seria para três turnos para desenvolver essa tarefa, então só nisso seria três bibliotecários de serviço de referência para cada turno, dependendo da realidade de cada biblioteca, no meu entendimento, e mais os outros bibliotecários de processamento técnico, circulação, seria um sonho, se a gente pudesse ter essa realidade, mas, infelizmente, por falta de recursos públicos e a gente sempre nós **não somos levados em consideração**, e aí a gente fica sofrendo por décadas, infelizmente (BPA, grifo nosso).

A CGBIBLIO avalia o SR das bibliotecas do IFRJ como sendo um bom serviço que cumpre a missão de atender os seus usuários, consensualmente com a visão de BPA, considera que poderia ser um serviço melhor e pondera sobre a necessidade de um sistema de gestão de bibliotecas, mas para a CGBIBLIO o que faz com que o serviço seja bom é o capital humano.

Então, com base no que nós temos, nos recursos que nós temos, o serviço de referência, eu avalio ele, como sendo **um serviço bom** que atende. Com base nos recursos que nós temos hoje. Poderia ser um atendimento melhor? Sim, poderia. Se a gente tivesse conseguido implementar já um sistema de bibliotecas, né? Se a gente tivesse já tudo em rede, aí eu acho que o nosso serviço de referência seria bom, muito bom. Porque o capital humano, né? **O nosso capital humano é muito bom**, né? Então, assim, pra ofertar o serviço de biblioteca, eu acho que a gente tem um bom serviço de referência. Comparado, assim, aos outros Institutos que eu observei, que eu tenho tido umas pesquisas, a gente tem, sim, um bom serviço de referência (CGBIBLIO).

Santa Anna (2023) refletindo sobre a escassez de capital humano à luz do documento da ALA que trata das competências profissionais para bibliotecários de referência e serviços ao usuário (ALA/RUSA, 2017b), entende que o documento sugere a existência de uma equipe diversificada com bibliotecários encarregados pela gestão e pesquisa, além de auxiliares atuando e colaborando com atendimento, confeccionando tutoriais, dentre outros. Para o autor, o documento sugere a existência de uma equipe motivada que não sofre sobrecarga de trabalho. No entanto, Santa Anna (2023) conclui que a realidade das bibliotecas universitárias brasileiras se distancia da realidade sugerida pelo documento.

A partir desses resultados, percebeu-se que, em sua totalidade, as recomendações da ALA/RUSA distanciam-se da realidade das bibliotecas universitárias brasileiras. Assim, em alguns pontos (número de integrantes, competências e comprometimento da equipe), há a necessidade de se reestruturar o SR, do ponto de vista da constituição de sua equipe (Santa Anna, 2023, p. 147).

Apesar de abordar a realidade das bibliotecas universitárias, estas considerações feitas por Santa Anna (2023) se aplicam às bibliotecas do IFRJ, que conforme constatada nesta pesquisa, possui um quadro diminuído de servidores, que ainda que comprometidos com a biblioteca e seus serviços enfrentam muitas dificuldades e ainda assim ofertam o SR, da melhor maneira que podem.

BRI apresenta três sugestões de mudança que considera ser importante para promoção de uma melhoria do SR nas bibliotecas do IFRJ: mudança na política institucional em relação às bibliotecas, reorganização das bibliotecas para funcionarem em rede e melhorar a comunicação sobre as atividades realizadas pelos bibliotecários e pelas bibliotecas.

Mas eu acho que a primeira coisa, até por eu já trabalhei no campo, já trabalhei na reitoria, para mim, **a primeira coisa que tinha que mudar é a política institucional em relação às bibliotecas**. Por parte dos gestores. Porque, hoje em dia. Porque aqui é, na minha visão, que o nosso principal problema é

recursos humanos. Porque a gente ainda faz coisas manualmente, a gente faz retrabalho, porque a gente cataloga o mesmo título várias vezes, em várias bibliotecas. Se nós trabalhássemos em rede, seria um trabalho a menos. Então, essa **reorganização das bibliotecas e, de fato, elas trabalharem em rede, isso iria otimizar o trabalho da equipe**, incrivelmente, porque hoje nós fazemos o retrabalho. A gente tem uma infraestrutura, tem um software para a biblioteca, tem o sistema de segurança. A gente não tem que ser os seguranças do acervo, visualmente, como nós fazemos hoje. Mas, assim, são duas coisas que nós precisamos da gestão. Por isso que eu falei, que é tentar mudar a visão que eles têm em relação ao nosso setor, para nos apoiar corretamente. E, por fim, algo que nós podemos fazer, eu acho que é **melhorar a forma da comunicação das bibliotecas, a forma como nós comunicamos**. Isso a gente já pode fazer a nível de biblioteca, porque o serviço está sendo realizado, mas como muitas coisas nós fazemos nas nossas bibliotecas, nós não nos comunicamos tão bem. As bibliotecas já realizam muito, os bibliotecários estão trabalhando, realizando, desenvolvendo em atividades, mas não saem dos muros da biblioteca. Nós sabemos o que nós estamos fazendo, mas os alunos, os professores, os gestores, eles têm ciência disso? Eles valorizam isso? Eles veem que é importante? Porque a biblioteca não é tão importante durante a visita do MEC, até porque aquilo é só um pontinho. O nosso trabalho está sendo realizado todos os dias. É isso, acho que eu resumiria nesses três pontos (BRI, grifo nosso).

“Eu **concordo com a colocação [...]**, expliquei, resumiu tudo, é adequado, foi cirúrgico” (BAR, grifo nosso).

As considerações de BRI leva a refletir que “Essa função não é suficientemente valorizada, na própria biblioteca ou na instituição que a abriga” (Accart, 2012, p. xiii). Uma mudança na política institucional em relação às bibliotecas, depende de uma mudança da visão dos gestores da alta administração da instituição. E como vimos anteriormente nesta seção os profissionais que atuam no SR precisam desenvolver um trabalho de promoção (Ranganathan 2009) e defesa da biblioteca e de seus serviços (Santos, 2018).

“O entendimento de como a biblioteca funciona e o que ela pode fazer para a comunidade são a base para comunicar o valor da biblioteca. E o bibliotecário é a principal voz da biblioteca” (Santos, 2018, p. 42). Os impactos da biblioteca na comunidade podem ser medidos através de estatísticas e também da coleta de dados sobre a percepção dos usuários sobre a biblioteca podem ser úteis para o advocacy (Santos, 2018).

Conforme constatado nesta pesquisa, poucas bibliotecas do IFRJ fazem registros de atendimento de referência, situação que também merece ser revista. Para além das estatísticas do atendimento de referência, pode se utilizar outros tipos de estatísticas como de atendimento, de empréstimos, de consulta local, de frequência da biblioteca etc. que ajudem a comprovar,

junto às instâncias superiores, o valor e a utilização da biblioteca e de seus recursos informacionais.

As bibliotecas do IFRJ integram o SIBI-IFRJ e devem funcionar de forma sistêmica, todavia, de acordo com BRI as bibliotecas necessitam de uma reorganização para funcionarem em rede. Infere-se que esta reorganização se refere a uma padronização dos serviços e procedimentos e também à falta de um sistema de gerenciamento de bibliotecas, expressa por BNI “Porque a gente ainda faz coisas manualmente”.

A respeito da padronização dos serviços e do funcionamento em rede, a CGBIBLIO acredita que algumas melhorias já foram feitas e que outras já estão sendo encaminhadas:

[...] só que a gente, assim, por mais que seja difícil a gente normalizar as coisas, eu acho que assim, tá se encaminhando para um, direcionando uma padronização. Porque hoje a gente já consegue observar que algumas coisas já funcionam mais em sinergia do que funcionavam há um tempo atrás, né? Algumas coisas a gente consegue fazer num padrão, algumas coisas, né? [...] até a nossa biblioteca virtual, que é igual pra todo mundo. Tá encaminhando pra gente também fazer segurança de acervo, que vai ser igual pra todo mundo. Então, assim, eu acho que o caminhar mesmo é que um dia a gente consiga, eu acho que em breve, né? Espero que em breve, a gente consiga padronizar também os processamentos de referência (CGBIBLIO).

A padronização do SR nas bibliotecas também foi ressaltada pelos auxiliares de biblioteca:

Eu acho que também seria adequado que esse serviço de referência fosse implantado assim de **maneira uniforme**, criar um padrão cada, mesma forma, com treinamento, criar um procedimento que seja feito. **O serviço funcionar da mesma maneira em todas as bibliotecas do IFRJ** (API2, grifo nosso).

Tudo que é **padronizado**, acho que flui melhor, né? Desculpa. Tudo que é padronizado flui melhor, né? Acho que ruim não seria, né? Eu acho que de uma certa forma seria bom, assim. Mas a gente trabalha em biblioteca, né, onde padronização é uma coisa constante, né, que a gente vê. E por que não padronizar também esse serviço, né? A forma como vai ser feito o serviço, né (ARI, grifo nosso)?

A padronização dos serviços passa pela elaboração de uma política de referência que “poderá auxiliar o serviço do bibliotecário de referência, uma vez que a normatização das orientações pode não só aperfeiçoar o atendimento ao usuário como também facilitar o trabalho do bibliotecário” (Silva; Lima, 2018, p. 87), além de proporcionar uma coesão do serviço (Accart, 2012) o que melhoraria também a imagem da biblioteca.

Sobre a falta de uma política de referência Figueiredo (1992b) expõe que pode causar falhas na negociação da questão durante o processo de referência, no que tange ao tempo de atendimento, pode afetar o conhecimento do bibliotecário a respeito dos seus direitos e deveres, acarretando assim uma falta de treinamento e supervisão dos serviços.

Silva e Lima (2018) relatam a importância de se estabelecer padrões para oferta do SR tanto presencial quanto para o virtual e afirmam que “A participação dos funcionários na criação da política é essencial, por este motivo, seria interessante a criação de um grupo de trabalho composta por bibliotecários e, se possível, também a participação de alunos e professores, já que eles são os usuários potenciais do serviço de referência virtual” (Silva; Lima, 2018, p. 90). A criação de grupos de trabalho para realização de estudos visando a uniformização de procedimentos técnicos e/ou documentos institucionais é uma prática do Fórum Permanente dos Bibliotecários (IFRJ, 2020).

Enquanto não há uma política de SR para padronização do serviço, a CGBIBLIO indica que é preciso utilizar os documentos institucionais já estabelecidos: o regulamento das bibliotecas, que vai ser atualizado em breve, a política de desenvolvimento e formação de coleções e o manual do discente elaborado pela Pró Reitoria de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico (PROEN) à qual a CGBIBLIO está hierarquicamente subordinada.

É, assim, o que a gente tem hoje são os regulamentos, né? Os **regulamentos da biblioteca, as políticas de formação de coleções**. Tem os regulamentos da Pró Reitoria de ensino que às vezes impactam no nosso atendimento também. Então, assim, eu acho que no momento, enquanto a gente não tem padrões pré-estabelecidos para esse serviço de referência, é a gente se basear nesses documentos que a gente já tem. Quando a gente tiver alguma dúvida em relação a um atendimento de algum aluno, a gente vai procurar os manuais que a **PROEM** disponibiliza pra gente. Ou então, se a gente deve ou não aplicar algum tipo de serviço, vai lá no nosso regulamento, que a gente já tem um regulamento revisado, que tá pra ser aprovado já, no CONSUP. Então, assim, ele tem uma expansão maior dos serviços que a gente vai aplicar, né? Então, assim, enquanto a gente não padroniza os serviços, o ideal é que a gente use as normativas que a gente tem hoje disponibilizadas pra gente. No repositório, no site, porque aí a gente tá dentro da norma. A gente vai atender da melhor forma e também do feeling, né? Da pessoa que tá na referência [...]. A gente tem que ter um pouquinho da empatia do pessoal, né? Um pouco do pessoal e respeitando um pouco também desse regulamento. Ok. Era só isso, tá (CGBIBLIO, grifo nosso)?

BPI concluiu que os problemas de estrutura constatados são um problema crônico dentro do serviço público e reflete que há o mundo ideal, o aprendido na literatura e no curso de graduação e há aquele que realmente temos na prática.

Essas colocações, esses problemas de estrutura que temos, enfim, algo **crônico nas nossas instituições**, eu li Vergueiro, Valdomiro Vergueiro, falando sobre a formação e desenvolvimento de coleções. Ele falava que o melhor do mundo das bibliotecas era ter uma coleção XY, adequada ao usuário, etc. Mas como não temos, aí eu sempre pego o emprestado dele. O ideal seria X, mas o que temos é Y. Isso é muito bom deixar claro que no Brasil isso é infelizmente, em uma parte assim de uma infelicidade nossa, é uma coisa crônica. Então a gente tem que fazer algumas visões, algumas considerações sobre determinados serviços. E isso vai de saúde, educação, enfim, passa em tudo. Na biblioteca, por exemplo, é o que temos. **E o que a gente tem que se adequar, entendeu? Funciona? Funciona. Funciona, mas não é o melhor dos mundos.** Como diz Vergueiro, não é o melhor. Não é, mas é o que temos. E a gente tem que trabalhar com essas duas. Ah, o que seria um serviço de referência bem estruturado, com serviço de alerta, com boletim, um monte de coisa. Com uma equipe bem treinada, com pessoas assim em cada ponto, em cada atividade, sabe, desenvolvendo. Mas não temos isso. Algumas bibliotecas têm essa estrutura, então a gente vive esse sonho ali, entendeu? Mas a gente não adianta só olhar para uma parte. Aí seria muito cômodo. Então é isso. A minha consideração e finalização disso é que a gente tem que trabalhar nessas duas partes. O melhor dos mundos, o ideal, e o que temos. E às vezes o que temos não é nada. A gente tem que se virar (BPI, grifo nosso).

A fala dos bibliotecários e auxiliares aqui expressa demonstra uma expectativa de melhoria na estrutura institucional oferecida às bibliotecas e conforme Ranganathan (2009) nos ensina na quinta lei da Biblioteconomia “A biblioteca é um organismo em crescimento” e portanto precisa constantemente adaptar-se às mudanças sociais, econômicas e políticas, e à evolução constante das novas tecnologias, utilizando-as para melhorar não só o atendimento dos usuários, mas para melhorar a imagem institucional.

O impacto das novas tecnologias nas bibliotecas e por consequência no SR é uma realidade que não pode ser ignorada. “Isso indica que, a partir da diversidade de recursos tecnológicos, como também da variedade de recursos à disposição do bibliotecário, essas condições impactaram diretamente no modo com que o SR pode ser oferecido” (Santa Anna, 2023 p. 22).

Para adaptar-se a estas mudanças é necessário constante investimento institucional em recursos humanos, tecnológicos e informacionais e também na atualização dos profissionais para que se possa oferecer serviços de qualidade à sua comunidade.

Os auxiliares de biblioteca perguntados a respeito de sugestões de melhorias, ressaltaram outros aspectos além do que os bibliotecários indicaram. Para eles é necessário que haja também mudanças em relação ao treinamento e desenvolvimento dos profissionais; melhoria da comunicação entre os servidores e segurança dos servidores.

Sobre o treinamento e desenvolvimento, APII e ANI concordaram:

Eu aposto no **treinamento e desenvolvimento**. Ter um olhar mais para o técnico para colocá-lo atualizado em relação aos novos conhecimentos que vão surgindo na área. O treinamento e desenvolvimento é fundamental, é importante para tudo. Por exemplo, desde o primeiro-socorro, olha a diferença que você faz. Você está trabalhando em uma empresa que todo ano tem treinamento de primeiro-socorro. Se a pessoa estiver enfartando perto de você, você pode fazer uma massagem ali e pode salvar uma vida. Já que você trabalha, passa um ano, dois, três, quatro, cinco, você não sabe o que é isso. Então, é bonito aí. Mas, digamos, o palpite, a ideia é o treinamento e o desenvolvimento (APII, grifo nosso).

“Concordo com o treinamento, com certeza. Concordo com o treinamento, capacitação [...]” (ANI).

O treinamento e capacitação dos profissionais da informação é uma necessidade visceral, pois para deter as competências profissionais necessárias a atuação no SR, o bibliotecário de referência “deve conhecer e ser capaz de empregar os conceitos, princípios e técnicas de serviços de referência ao usuário para indivíduos de todas as idades, culturas e grupos” (ALA/RUSA, 2017b, tradução nossa) e para isso necessita se capacitar e adquirir novos conhecimentos que subsidiem sua atuação. Na busca por ofertar um atendimento excelente o profissional deve

[...] sempre buscar pela educação formal e continuada, tanto para que tenha domínio sobre as ferramentas que o auxiliam na otimização do seu trabalho, quanto para atualização do conhecimento que diz respeito ao conteúdo de suas atividades (Lima; Araújo, 2020, p. 14)

A semelhança dos bibliotecários, ao realizarem o atendimento inicial no balcão de atendimento, os auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos, precisam deter conhecimentos específicos de atendimento ao público, conhecimento de manejo e uso dos catálogos e recursos informacionais disponíveis, assim como devem ter habilidades de comunicação oral e escrita e ainda “uma postura empreendedora para lidar com as dificuldades próprias do cotidiano das bibliotecas, tais como a falta de recursos financeiros e materiais” (Ferreira, 2006, documento em linha).

O treinamento e a capacitação do pessoal auxiliar podem ser ofertados a partir do próprio capital intelectual da instituição, visto que há na instituição vários profissionais capacitados e experientes que podem contribuir para a qualificação profissional dos auxiliares de biblioteca, através de cursos, oficinas e palestras (Ferreira, 2006). A criação dessas atividades de capacitação além de preparar os auxiliares para um atendimento mais qualificado

proporciona também uma integração entre os servidores e com a instituição, facilitando a comunicação também demandada pelos auxiliares, como visto na fala de APA a seguir apresentada:

E a **comunicação** também. O contato que a gente está tendo aqui é muito raro isso. Então, uma comunicação, uma troca de experiência. Talvez, tem campos que, dependendo da direção, de repente fazem **capacitação**, como [...] então, por que não pode padronizar? Todos nós somos seres de Deus. Se um tem uma capacitação, por que os outros também não podem ter? Então, acho que isso seria fundamental mesmo (APA, grifo nosso).

APA considera que é importante a troca de experiências entre os servidores. A pesquisa de Lima e Araújo (2020) investigou as práticas informacionais dos bibliotecários no serviço de referência e identificou que o cotidiano dos bibliotecários de referência é marcado pela busca, pelo uso e pelo compartilhamento de informações. O compartilhamento de informações e experiências profissionais, através de canais formais e informais, possibilitam aprendizagem e uma construção coletiva de soluções para problemas cotidianos. Nesse sentido, “O compartilhamento se dá pela interação com outros profissionais; cada participante constrói significados e conhecimentos dentro de suas próprias realidades” (Lima; Araújo, 2020, p. 13).

Para Oliveira e Cianconi (2013) a cooperação entre os profissionais da informação sempre esteve presente nas relações profissionais:

Entre os profissionais da informação, a cooperação, a colaboração e o compartilhamento sempre estiveram presentes; seja por serem opções para minimizar as lacunas providas da escassez de recursos para o exercício de suas atividades, seja com o objetivo de melhor atender aos usuários (Oliveira; Cianconi, 2013, p. 230)

Dessa forma, proporcionar capacitação e encontros entre os profissionais também é um recurso estratégico para promover, além da qualificação profissional, um canal de comunicação entre os servidores das bibliotecas.

A segurança física dos servidores foi uma preocupação também externada por APA:

Não sei vocês, ali a gente, como a gente fica no balcão, em alguns momentos a gente fica muito **exposto**. [...] O que poderia melhorar para a gente como um setor de referência? E veio isso no momento da gente. A gente é muito exposta. Porque também existem bibliotecas que o balcão fica numa sala, com um vidro, um atendimento. A gente perde um pouco o contato? Perde. A gente perde esse acolhimento, como você falou, que é um diferencial do trabalho? Sim. Mas, e a nossa **segurança**? [...] Todos os outros servidores ficam dentro de uma sala. Então isso é algo a pensar. Será que isso tiraria a característica da diferença, do

atendimento? É uma dificuldade que a gente tem ali no campo. Talvez poderia melhorar. Obrigada (APA, grifo nosso).

A fala da servidora reflete as ações de violência e ataques às escolas ocorridos nos últimos anos, entre 2002 e 2023, que vitimaram 37 comunidades escolares, segundo um relatório produzido pelo Grupo de Trabalho (GT) de Especialistas em Violências nas Escolas (MEC, 2023). “Os ataques contra escolas no Brasil resultaram em 164 vítimas, sendo 49 casos fatais e 115 pessoas feridas” (MEC, 2023). Os ataques às escolas geraram preocupações com a segurança por parte dos servidores como se vê no relato de APA:

Tivemos dois momentos que nós passamos, em Minas Gerais, como vocês também, mas naqueles momentos de ataques, não vou lembrar exatamente a data, mas teve época em que estavam fazendo ataques com outros alunos. Nessa época, a escola ficou muito mobilizada, todos os servidores com maior atenção com alguns alunos. Então, a gente ficou muito assustado ali porque a gente, de todos os setores do campo, o setor de referência é o mais exposto (APA).

As bibliotecas normalmente estão localizadas em locais de fácil acesso e grande circulação de pessoas (Mangas, 2007; Accart, 2012), geralmente possuem um horário de funcionamento extenso e os servidores que atuam no balcão de atendimento são o primeiro contato do usuário ao acessar o espaço da biblioteca.

Criar barreiras físicas que dificultem o acesso tanto à biblioteca quanto aos serviços, conforme sugerido por APA, vão na contramão do recomendado pela literatura, e, as ações desenvolvidas no âmbito do SR são para promover e facilitar o acesso, uso da informação com o propósito de sanar as necessidades informacionais dos usuários (Figueiredo, 1992; Accart, 2012; Pinto, 2017).

Em suma, entende-se que, ao facilitar o acesso e uso à informação contida nos acervos das instituições, o serviço auxiliará na produção de novos conhecimentos, com estímulo às descobertas científicas, as quais promoverão o desenvolvimento econômico, facilitando a qualidade de vida das pessoas na sociedade (Santa Anna, 2023, p. 27)

É interessante ressaltar que a segurança do servidor dentro IFRJ é feita através da contratação de serviços continuados de vigilância desarmada para proceder à vigilância patrimonial, bem como à segurança de pessoas físicas, da Reitoria e dos Campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro-IFRJ².

² Os contratos feitos pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia podem ser consultados no Portal da transparência através do link: <https://contratos.comprasnet.gov.br/transparencia?orgao=26433>.

ANI afirmou que além de cuidar da segurança física, seria importante a realização de uma capacitação que qualifique os servidores a lidar com situações difíceis, preparando-os psicologicamente para prestar um atendimento adequado.

O que eu acharia importante também, **além da questão da segurança física, seria a parte psicológica também.** Porque de vez em quando aparece um pepino, alguma situação delicada, uma situação complicada que a gente não sabe muito bem como resolver ou como lidar. Às vezes, um usuário mais ríspido, alguém que possa ter algum problema, e você não sabe como lidar com aquilo. Até onde você pode ir, até onde você pode, o que você pode falar, eu acho que isso também seria bom fazer **um treinamento para ajudar na nossa parte psicológica também.** Tem situações que podem afetar, realmente. Para a gente não ter um direcionamento. Uma situação dessa você age assim. Um usuário tal, você age de outra forma. Eu acho que isso também seria interessante (ANI, grifo nosso).

De acordo com Witter (1986) os aspectos psicológicos envolvidos na relação entre o bibliotecário e o usuário são complexos e

O mesmo problema coloca-se em bibliotecas que dispõem de bibliotecários, mas em que o atendimento ao público é feito via auxiliares nem sempre adequadamente preparados ou alertados para os aspectos psicológicos da interação com o usuário e da relevância de seu próprio comportamento na formação de imagens, de atitudes, de conceitos no usuário, os quais por sua vez irão influir posteriormente na referida relação (Witter, 1986, p. 34).

Dessa maneira, a sugestão de ANI reflete uma necessidade real dos auxiliares de biblioteca que realizam atendimento ao usuário, muitas vezes sem ter formação em Biblioteconomia, como identificado nesta pesquisa. Figueiredo (1992b) indica que os bibliotecários sejam treinados pelas escolas de Biblioteconomia para aprender a superar os problemas de trato com o usuário, identicamente os auxiliares necessitam de capacitação para lidar com pessoas e saber como se conduzir durante a interação com o usuário.

A respeito do trato com usuário APA considera que a biblioteca é o único setor em que o aluno tem contato direto com o servidor e ressalta a importância de dar apoio e atenção ao aluno, não se restringindo apenas ao atendimento inicial de referência.

É porque é inevitável. A gente tem contato com o aluno. Você falou [...], a gente fica só em sentimento ao servir de referência em si. A necessidade do aluno ao livro. A gente acaba atendendo um ser humano ali. É o contato ali. Então, a gente acaba tendo outras ações ali e dependendo do aluno, a gente tem que realmente direcionar ali para o apoio pedagógico, psicológico. Porque é o contato, é aquilo que eu falei. **A gente é o único setor que o aluno tem contato direto.** Até mesmo lá com assistente social, psicólogo, tem que agendar, tem que bater na porta, se pode entrar ou não, a gente ali já é na cara. Então, é o

primeiro contato mesmo. Então, a gente acaba tendo que ter também esse apoio. Aluno, um pouco de atenção. Não fica só mesmo num ser de referência ali, bibliográfico não. É bem mais... (APA, grifo nosso)

Em vista do que foi falado até aqui, as sugestões de mudanças e melhorias apontadas pelos profissionais que trabalham no SR das bibliotecas do IFRJ são o aumento de recursos humanos nas bibliotecas; melhoria na divulgação/marketing do serviço; mudança na política institucional em relação às bibliotecas; melhorar o trabalho em rede; investimento em treinamento e desenvolvimento para os auxiliares de biblioteca; cuidados com a segurança física do servidor e padronização do SR.

Pensar em sugestões de mudanças para o SR promoveu uma reflexão não somente sobre a estrutura que se deseja ter para alcançar um serviço excelente, mas também promoveu uma reflexão sobre as práticas pessoais de cada servidor participante expressa em suas falas.

Lima e Araújo (2020) falando sobre as práticas informacionais indicam que “O cotidiano, as experiências e o meio onde convivem os indivíduos envolvidos influenciam no processo, mas tudo isso acontece dentro de um contexto social, onde realmente essas práticas são interpretadas, elaboradas e construídas” (Lima; Araújo, 2020, p. 8). Sendo assim, a convivência entre os usuários e profissionais que atuam no SR abrangem um aspecto cooperativo não só para sanar necessidades informacionais, mas também contribuem na construção das práticas informacionais dos indivíduos que prestam o serviço e dele se utiliza.

7 O CAMINHO PARA A ELABORAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ

O caminho percorrido para o desenvolvimento da pesquisa e os dados coletados demonstraram a necessidade de fazer um ajuste no último objetivo proposto nesta pesquisa. Dessa forma, considerando a problematização inicial da pesquisa de que a Biblioteconomia brasileira é fortemente influenciada pela literatura estrangeira e por entender que nossa cultura, nosso jeito de ser e nossas próprias experiências nos constituem e que “as práticas informacionais dos bibliotecários de referência são pautadas, principalmente, pelos aspectos contextuais de onde cada profissional está inserido” (Lima; Araújo, 2020, p. 20), optou-se por desenvolver recomendações para o SR das bibliotecas do IFRJ com base nas cinco linhas básicas de atuação do Serviço de Referência, propostas por Neusa Dias de Macedo (1990).

Macedo foi uma bibliotecária brasileira reconhecida por sua atuação como professora, pesquisadora, orientadora de mestrado, doutorado e pós-doutorado e editora da Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, editada pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições – FEBAB. Na área do Serviço de Referência atuou como Bibliotecária-Chefe do Serviço de Referência e como professora da disciplina de Bibliografia e Referência no curso de graduação da Universidade de Brasília - UNB (Modesto, 2023).

Assim, as recomendações ora apresentadas foram elaboradas a partir de Macedo (1990) e as subcategorias foram geradas a partir do proposto pela literatura (Ranganathan, 2009; Accart, 2012; Almeida Júnior, 2013; Grogan, 2001) buscando fazer uma atualização da proposta.

As recomendações levam em consideração três documentos da ALA/RUSA (2017a, 2017b, 2023) e os dados da pesquisa a fim de refletirem o contexto das bibliotecas do IFRJ buscando providenciar uma proposta de solução para algumas dificuldades identificadas. Assim sendo, as recomendações elencadas não pretendem ser exaustivas e gerais, mas pretendem possibilitar uma real aplicação no contexto estudado, enquanto uma política institucional de SR não for elaborada.

Outrossim, as recomendações elaboradas baseiam-se em premissas teóricas, mas também possuem um caráter prático de aplicação, consolidados na última recomendação proposta: a criação de uma agenda de encontros entre os profissionais que atuam no serviço para amadurecer o debate institucional, impulsionado pela realização desta pesquisa, e para a construção coletiva de uma política de SR.

Para fins de formatação foi utilizada como inspiração a tese de doutorado de Santa Anna (2023) que tece “Recomendações para a Implementação, Avaliação, Manutenção e Reestruturação do SR das bibliotecas universitárias”.

As cinco linhas básicas de atuação do Serviço de Referência desenvolvidas por Macedo (1990), são: 1) o 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 seguir apresenta-se um quadro representativo da elaboração das recomendações.

Quadro 19: Recomendações para o Serviço de Referência das Bibliotecas do IFRJ

Linhas de atuação do SR	Subcategorias	Recomendações
Serviço de Referência Propriamente Dito	Acolhimento (Ranganathan, 2009; Accart, 2012)	1) Priorizar um atendimento centrado no usuário, através das habilidades sociais, promovendo um ambiente acolhedor.
	Entrevista de recepção (Accart, 2012)	2) Encaminhar o usuário para a entrevista de referência, assim que identificada uma necessidade informacional mais complexa.
	Entrevista de Referência (Macedo, 1990; Grogan, 2001)	3) Fazer o registro dos atendimentos de referência para fins de avaliação através de um formulário padronizado.
	Serviço de Referência Virtual (Accart, 2012)	4) Utilizar o Serviço de Referência Virtual para aproximar o usuário da biblioteca.
Educação do usuário	Desenvolvimento de Cursos, Palestras e Oficinas (Macedo, 1990)	5) Desenvolver estudos de usuários para identificar usuários reais e potenciais e necessidades de capacitação 6) Desenvolver e realizar treinamentos, cursos, palestras e/ou oficinas de instrução e uso das bases de dados disponíveis com o fim de promover o letramento informacional dos usuários.
Alerta e disseminação da	Alerta e Disseminação Da	7) Criar alertas para divulgação de novas aquisições (presencial e/ou virtual) de forma

informação	Informação (Macedo, 1990)	planejada. 8) Fazer a Disseminação Seletiva da Informação (DSI)
Comunicação Visual/Divulgação da biblioteca	Ações de divulgação da biblioteca e dos serviços ofertados (Almeida Júnior, 2013).	09) Desenvolver um plano de marketing voltado para promoção da biblioteca e dos serviços. 10) Divulgar o Serviço de Referência (o que é, quem pode utilizar, para que serve o serviço, como acessar o serviço) 11) Divulgar amplamente o Serviço de Referência Virtual e os canais de comunicação disponíveis para a realização do serviço
Administração/supervisão do setor de referência	Organização/supervisão do Serviço de Referência (Macedo, 1990)	12) Planejar e organizar o Serviço de Referência local (presencial e virtual). 13) Supervisionar a execução do serviço. 14) Promover a comunicação e o relacionamento interpessoal entre os servidores. 15) Desenvolver um planejamento de capacitação periódica para a equipe. 16) Orientar os auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos quanto ao atendimento de recepção. 17) Criar uma agenda de encontros entre os profissionais para ampliar o debate e construir coletivamente a política de SR para as bibliotecas do IFRJ

Fonte: A autora, baseada em Macedo (1990) e em dados da pesquisa.

A partir do quadro apresentado acima, as recomendações detalhadas com o fundamento utilizado para sua elaboração, a descrição da recomendação e exemplos práticos para dar uma forma concreta às recomendações e mostrar a sua aplicabilidade, estão disponíveis no Apêndice H.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como finalidade investigar como acontece o Serviço de Referência nas bibliotecas do IFRJ através da percepção dos profissionais que nele atuam. Para alcançar este objetivo coletou dados de diversas fontes, buscando validar os resultados e aprofundar as informações coletadas.

Os dois primeiros objetivos específicos, que são identificar e traçar o perfil dos profissionais que realizam o atendimento no SR, foram alcançados através dos dados coletados nos questionários e no grupo focal.

Os dados revelaram que bibliotecários e auxiliares de biblioteca atuam no SR e são caracterizados como uma equipe experiente, que valoriza a educação continuada. Outro aspecto revelado foi que a maioria dos auxiliares de biblioteca não possui formação em Biblioteconomia, uma das hipóteses levantadas era que “O SR é realizado pelos bibliotecários, mas também é feito pelos auxiliares de biblioteca, pois em sua grande maioria são bibliotecários de formação”. Esta descoberta demonstrou que os auxiliares atuam no SR, em sua maioria, sem ter formação específica dentro da área de Biblioteconomia.

Vale ressaltar que tanto a literatura, como as associações, conselhos e organismos internacionais recomendam que os profissionais que atuam no SR tenham formação no campo, contudo, os dados revelaram que ainda que os auxiliares que compõem as equipes possuam uma diversidade da formação profissional, foi possível constatar que a participação deles foi considerada essencial para o atendimento dos usuários.

Assim, os bibliotecários acreditam que é uma sorte quando os auxiliares possuem qualidades sociais voltadas para a interação com os usuários, além de experiência no balcão de atendimento. A formação em Biblioteconomia, para o atendimento inicial no SR, não foi considerada prioritária, no entanto, os profissionais afirmaram que é essencial que quem atua no balcão de atendimento goste de trabalhar com pessoas e tenha habilidades sociais. Auxiliares com formação em Biblioteconomia é um ganho para equipe e, no atendimento inicial a experiência prática e treinamento são suficientes para embasar a atuação de auxiliares de biblioteca com formação diversa à Biblioteconomia.

Os dois primeiros objetivos específicos demonstraram a importância do trabalho feito pelos auxiliares de biblioteca. A atuação desses profissionais tem pouca visibilidade na

literatura, no entanto, no contexto investigado, eles ocupam-se em acolher os alunos, realizam a entrevista de recepção/atendimento, orientam os usuários sobre o funcionamento da biblioteca, sobre recursos disponíveis, uso do catálogo, prestando ajuda e auxílio às demandas informacionais mais simples dos usuários, possibilitando que os bibliotecários possam desenvolver outras atividades necessárias ao ambiente da biblioteca.

Para atender ao terceiro objetivo foi feito um levantamento documental para identificar na literatura os documentos que contém recomendações para implantar e estruturar o SR. Foi feita uma busca por documentos internacionais e nacionais e também por documentos institucionais que subsidiem o serviço ofertado nas bibliotecas do IFRJ.

Foram identificados sete documentos internacionais norteadores do SR no site da ALA/RUSA (2006a, 2006b, 2017a, 2017b, 2021, 2023). Para cumprir a tarefa de tecer recomendações para o serviço de referência das bibliotecas do IFRJ três documentos destacaram-se: Diretrizes para implementação e Manutenção de Serviços de Referência Virtual (ALA/RUSA, 2017a, tradução nossa) Competências Profissionais para Bibliotecários de Referência e Serviços ao Usuário (ALA/RUSA, 2017b, tradução nossa) e Diretrizes para o Desempenho Comportamental dos Provedores de Serviço de Referência e Informação (ALA/RUSA, 2023, tradução nossa).

A busca por documentos nacionais que trazem recomendações para estruturar e implantar o SR revelou que há poucos documentos especificamente orientados para delinear o SR das bibliotecas brasileiras, fazendo com que os gestores e pesquisadores utilizem, em sua maioria, documentos estrangeiros, fazendo as adaptações necessárias.

Os dois documentos institucionais encontrados (regulamento institucional e política de desenvolvimento de coleções) apontam a existência do serviço, mas não definem as bases de organização e funcionamento do serviço, fato este consubstanciado com a fala de bibliotecários e auxiliares sobre a necessidade de estabelecer padrões para o SR.

O quarto objetivo específico verificou se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço. Foi constatado que as bibliotecas do IFRJ não possuem um setor específico de SR, mas que alguns profissionais consideram o balcão de atendimento como o setor de referência. Quanto a esta questão, foi identificada uma divergência entre os profissionais, entre membros da mesma equipe, demonstrando claramente que o serviço ainda necessita de estruturação.

Sobre a estrutura disponível constatou que não há nenhuma sinalização que indique o setor ou a oferta do serviço, fato que pode dificultar que o usuário identifique e utilize o serviço. A instituição disponibiliza computadores para os bibliotecários e auxiliares de biblioteca, porém verificou-se que poucas unidades disponibilizam um terminal de consulta para os usuários ou computadores com acesso à internet para os usuários realizarem pesquisas.

As fontes de pesquisa mais utilizadas pelos profissionais para atender as demandas dos usuários são as Obras de Referência, o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e outros recursos da internet. Além destes recursos informacionais, outras fontes são disponibilizadas para a comunidade acadêmica como a Plataforma Árvore de Livros e também o acesso às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) através do Sistema Targed Web.

Foi constatado que auxiliares e bibliotecários atendem presencialmente e também remotamente, sendo os canais mais utilizados para o atendimento remoto o *email* e as redes sociais. Nesse aspecto, confirmou-se a hipótese de que “O Serviço de Referência Virtual acontece de forma embrionária, ou seja, ainda necessita de planejamento e organização. Apesar dos relatos de que o SRV está sendo realizado não foi possível identificar estatísticas ou formas de divulgação do serviço virtual, assim, confirmou-se que há necessidade de estruturar tanto o serviço físico quanto o serviço virtual.

Quanto à acessibilidade aferiu-se que a maioria das bibliotecas estão parcialmente adequadas às normas de acessibilidade. Este aspecto da acessibilidade considera-se como uma limitação da pesquisa, pois não houve neste estudo a intencionalidade de verificar o conhecimento dos profissionais a respeito das normas de acessibilidade ou quais ações estão sendo desenvolvidas para melhorar a acessibilidade, por não ser este o foco da pesquisa.

O quinto objetivo específico foi descrever como é feito o processo de serviço de referência nas Bibliotecas do IFRJ. Os dados revelaram que como função, o serviço é descentralizado (Accart, 2012), ou seja, que toda equipe está envolvida no SR e que não há um profissional exclusivamente dedicado ao serviço e os bibliotecários atendem os usuários sob demanda, encaminhados pelos auxiliares de biblioteca, ratificando mais uma das hipóteses iniciais da pesquisa que diz que por não haver um setor específico o serviço seria descentralizado.

O sexto objetivo específico buscou identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR e todos os profissionais entendem que tanto o presencial quanto o virtual são de grande importância para as bibliotecas do IFRJ visto que o serviço é o elo entre a informação e os usuários, validando uma das hipóteses iniciais desta investigação. Porém, foi apontado pelos profissionais as dificuldades para a organização e estruturação dos dois tipos de serviço, para o presencial: espaço físico e falta de profissionais e no que tange ao atendimento remoto: a falta de um *software* de gerenciamento de serviços de biblioteca.

Como dito anteriormente, após a aplicação dos questionários algumas questões foram aprofundadas no grupo focal. A análise dos dados evidenciou que a respeito do conceito de referência os profissionais demonstraram que seus conhecimentos estão embasados na literatura. Algumas ideias destacaram-se: como acolhimento, atendimento humanizado, o serviço de referência como imagem da biblioteca, processo de comunicação e satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Ainda com o intuito de identificar a percepção dos profissionais que atuam no SR, bibliotecários e auxiliares foram questionados a respeito de outros aspectos que o SR possui, além da entrevista de referência propriamente dito. Os profissionais indicaram atividades que estão sendo realizadas: divulgação do acervo; divulgação de novas aquisições, acolhimento dos novos alunos e a instrução e orientação quanto ao uso da plataforma Árvore de Livros. Ainda que seja feita a divulgação do acervo e de novas aquisições, apurou-se que não há ações de divulgação do serviço em si, devido a não existência de um setor específico.

A falta de recursos humanos foi a principal dificuldade relatada pelos profissionais para a realização do serviço. O acúmulo de funções traz uma sobrecarga de trabalho e dificulta o exercício de direitos garantidos por lei, já que não há pessoal suficiente. A falta de comunicação entre os auxiliares foi apontada como mais uma dificuldade e eles consideram que há um isolamento que é desfavorável à troca de informações e experiências.

A partir das reflexões feitas foram indicadas pelos profissionais algumas sugestões de mudança com o intuito de promover um serviço de qualidade: aumentar o número de servidores nas bibliotecas; melhorar a divulgação/marketing do serviço, mudar a política institucional em relação às bibliotecas, melhorar o trabalho em rede; promover o treinamento e capacitação dos auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos; cuidar da segurança física dos servidores e padronizar o serviço.

A análise dos dados sobre as sugestões de mudança permitiu confirmar a hipótese “A falta de uma política de SR dificulta a implantação do serviço”. Na verdade, a falta de uma política de serviço de referência dificulta não só a implantação, mas também a oferta e manutenção do serviço, pois o estabelecimento de uma política é útil para orientar os profissionais e propicia uma padronização em todas as bibliotecas da rede.

O sétimo e último objetivo específico “Desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ” foi ajustado a partir das reflexões realizadas e da percepção da conscientização dos profissionais da necessidade de se estabelecer um padrão de atuação para o SR. Desta forma, infere-se que para desenvolver uma política de serviço de referência ainda é necessário amadurecer o debate e mapear os fluxos de trabalho e de atividades já realizadas no IFRJ dentro do escopo do SR, não somente nas bibliotecas pesquisadas, mas em todas as bibliotecas da rede para que a política construída abarque todas as unidades de informação que compõem a rede de bibliotecas do SIBI-IFRJ.

É necessário ainda, para desenvolver uma política de SR para as bibliotecas, que aconteça a partir de um movimento institucional, com a formação de um Grupo de Trabalho (GT) especificamente designado para este fim. Assim, optou-se por desenvolver recomendações por ser este um documento aberto, porém fundamentado na literatura e também nos dados coletados que poderá ser aplicado até que a política seja construída institucionalmente.

Após a realização das análises dos dados coletados e partindo da proposta de Macedo (1990) que apresenta cinco linhas básicas de atuação para o SR e para alcançar o último objetivo específico, foram desenvolvidas recomendações para o serviço de referência das bibliotecas do IFRJ com o propósito de sanar algumas lacunas no serviço identificadas durante esta pesquisa.

Diante dos dados coletados e das reflexões feitas durante a jornada de pesquisa percebe-se que o SR das bibliotecas do IFRJ, ainda que não esteja consolidado em um setor específico de SR, o serviço está sendo ofertado e, nas bibliotecas pesquisadas, acontecem da mesma forma: com atendimento inicial feito por auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos e os bibliotecários atendendo o serviço de referência por demanda dos usuários. Apesar das dificuldades estruturais identificadas, os profissionais estão comprometidos com os usuários e com os objetivos institucionais e as sugestões de mudanças que eles fizeram refletem o anseio

para que melhorias sejam implementadas e o serviço seja padronizado para que se torne possível entregar um serviço mais qualitativo.

Um Serviço de Referência mais qualitativo deve levar em conta a biblioteca como um espaço de acolhimento, inclusão, trocas e construção de novos saberes e se for pensado a partir desta premissa, o serviço fará mais do que atender às demandas informacionais dos usuários, a biblioteca será um lugar que gera memórias afetivas e promove transformação social. As interações entre bibliotecários e usuários deve primar por um atendimento especializado e pessoal, que privilegia as relações humanas, isto é, mesmo que aconteça virtualmente, é necessário desenvolver uma relação de proximidade e empatia.

Em face ao caminho de pesquisa feito, reconhece-se que o serviço de referência prestado pelas bibliotecas do IFRJ possui fragilidades estruturais, no entanto, a despeito das dificuldades, aparece o fator humano, as pessoas que executam o serviço e são as representantes das bibliotecas, aquelas que, no seu dia a dia, trabalham como facilitadoras para que a informação seja acessada e usada, gerando novos conhecimentos e contribuindo diariamente para a formação profissional de milhares de alunos.

É nas pessoas que está a capacidade de fazer os alunos se encantarem pelo conhecimento e pelo mundo das bibliotecas, cooptando e formando leitores, impulsionando-os a desenvolver um pensamento crítico, oferecendo auxílio e ajuda em suas pesquisas e trabalhando para tornar as buscas por informação mais eficientes e ágeis.

São as pessoas que a partir de uma reflexão sobre si e sobre o seu espaço de atuação que lutam e promovem as mudanças necessárias. Assim, espera-se que este trabalho seja o ponto de partida para que os profissionais que atuam no serviço entendam sua importância no processo de referência e sobretudo sua relevância no processo de formação de outros seres humanos.

Ressalta-se, como contribuição teórica desta pesquisa, a valorização do serviço de referência no contexto das bibliotecas multiníveis, sendo estas unidades de informação que atendem usuários de diferentes níveis e modalidades de ensino, e por isso, apresentam características singulares, acrescidas de seu caráter educativo/formativo profissionalizante e técnico. Outro aspecto relevante é a contribuição para visibilidade do trabalho desenvolvido pelos auxiliares de biblioteca, cargo infelizmente extinto pelo governo federal (Brasil, 2018) que apesar disto, mostrou-se fundamental para a prestação do serviço no contexto das bibliotecas do IFRJ.

Como contribuição prática as recomendações desenvolvidas podem ser ajustadas e adaptadas a outras unidades de informação proporcionando um caminho para o desenvolvimento e fortalecimento do serviço de referência. Entende-se ainda como uma contribuição prática, dentro do contexto das bibliotecas do IFRJ, as reflexões estabelecidas sobre o serviço de referência, durante a realização do grupo focal, entre os profissionais que participaram da pesquisa. Afinal, para que mudanças sejam feitas é necessário antes tecer uma reflexão crítica da própria atuação profissional e concebê-las coletivamente.

Esta pesquisa limita-se por não apresentar a perspectiva daqueles que utilizam o serviço, o foco foi ouvir os profissionais que fazem o Serviço de Referência. Outro ponto limitador foi não conseguir ouvir os técnicos administrativos, que foram convidados, porém não responderam ao convite. Foi verificado também que há poucas pesquisas feitas em relação à atuação dos auxiliares de biblioteca e de outros profissionais que participam ativamente do serviço de referência.

Diante das limitações identificadas, propõe-se a realização de pesquisas futuras a fim de mapear a experiência dos usuários das bibliotecas do Institutos Federais, o nível de satisfação deles em relação ao serviço prestado ou ainda investigar a relação usuário/biblioteca. Sugere-se também que sejam realizadas pesquisas sobre a atuação dos auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos no serviço de referência e também sobre a atuação de profissionais com formação diversa à área da Informação/Biblioteconomia. Sugere-se ainda a realização de pesquisas sobre o SR em diferentes tipos de bibliotecas a fim de colaborar para o avanço teórico e prático do serviço de referência brasileiro.

Espera-se que este trabalho contribua para motivar os profissionais da informação e pesquisadores a se debruçar sobre o serviço de referência para consolidar e ampliar o serviço, e também para possibilitar o desenvolvimento de novas soluções e novos serviços para atender com mais eficiência as demandas dos usuários.

REFERÊNCIAS

ABREU, R. de A.; BALDANZA, R. F.; GONDIM, S.M.G. Os grupos focais online: das reflexões conceituais à aplicação em ambiente virtual. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 6, n.1, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/7B4hf9XhN96G7RNdJ6kCSPx/#>. Acesso em: 13 mai 2024.

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Mediação da informação: um conceito atualizado**. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). *Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: ABECIN, 2015. 278 p.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed.rev. e amp. Versão eletrônica. Brasília: Briquet de Lemos, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/43523070/PLANEJAMENTO_DE_BIBLIOTECAS_E_SERVI%C3%87O_S_DE_INFORMA%C3%87%C3%83O. Acesso em: 10 jul. 2024.

ALVES, Thaís da Silva. **Desempenho estratégico orientado a processos, competências e indicadores: proposições para as bibliotecas do Instituto Federal do Rio de Janeiro**. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2020. Disponível em: <https://cursos.ufrj.br/posgraduacao/ppge/files/2020/12/Thais-da-Silva-Alves.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2023.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **About ALA**. Chicago: ALA, 2024. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Definition of Reference**. Chicago: RUSA, 2021. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 12 jan.2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago: RUSA, 2023. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Cooperative Reference Services**. Chicago: RUSA, 2006b. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago: RUSA, 2017a. Disponível em: https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Professional Competencies for Reference and User Services Librarians**. Chicago: RUSA, 2017b. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Cooperative Reference Services**. Chicago: RUSA, 2006a. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Manual das pessoas que advogam pela biblioteca**. 3. ed. Tradução da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. São Paulo: FEBAB, 2008. Disponível em: <https://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/01/Manual-das-pessoas-que-advogam-pelas-bibliotecas.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Measuring and Assessing Reference Services and Resources: A guide**. Chicago: RUSA, 2007. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide>. Acesso em: 12 jan. 2024.

ANDRÉ, Marli. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEBA – Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://www.nelsonreyes.com.br/Marli%20Andr%C3%A9.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 4. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BARDIN L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

BRANDÃO, Gisele da Silva. **A mediação da informação e o papel do mediador: perfil e competências necessárias para uma atuação consciente**. 2021. 225p. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/34438/1/Brand%20Gisele%20TESE%20VERS%20FINAL.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm. Acesso em: 19 jul. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.262, de 09 de janeiro de 2018**. Extingue cargos efetivos vagos e que vierem a vagar dos quadros de pessoal da administração pública federal, e veda abertura de concurso público e provimento de vagas adicionais para os cargos que especifica. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9262.htm. Acesso em: 29 out. 2024.

BRATKOWSKI, Rosangela Haide; OLIVA, Aglaé Castilho. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. Anais [...]. Rio de

Janeiro: Ufrj, 2010. p. 1-12. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5407>. Acesso em: 09 abr. 2024.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2. p. 77-101. 2006. Disponível em: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Using_thematic_analysis_in_psychology.pdf. Acesso em: 07 jun. 2024.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência em informação: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez., 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9nQgbdkq5nXsNBLfv5MBHNm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 jun. 2024.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Trad. Maurício Santana Dias e Javier Rapp. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 1995. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/613573/mod_resource/content/1/CANCLINI_1997_Consumidores_e_Cidadaos.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

CAVANAGH, Mary F.. Interpreting reference work with contemporary practice theory. **Journal Of Documentation**. Ottawa, Canada, p. 212-242. fev. 2013. Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/16gi9ELnPfaoQyCJMjRxVcJeoVdXjpmG4iuYOcJeBAkc/edit>. Acesso em: 13 abr. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA - CFB. **Resolução CFB nº 246, de 02 de Dezembro de 2021**. Brasília, DF: CFB, 2021. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1378>. Acesso em: 20 jan. 2024.

CORTELLA, Mario Sergio. **Faça o teu melhor**. Youtube, 24 set. 2018. 2m45s. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dd1bsHYYqjg>. Acesso em: 24 jul. 2024.

CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.

DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação & amp. ; Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 10, n. 2, 2000. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/330>. Acesso em: 29 jun. 2023.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p. (Série Aparentamentos). Disponível em: <https://bibliotextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2024.

DIONÍSIO, Camila Rocha; FARIAS, Gabriela Belmont de. Disseminação Seletiva da Informação: análise das características e fatores do sistema de recomendação do Youtube. **Folha de rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 7, n. 3, p. 149-177, set./dez. 2021. ISSN 2447-0120. DOI 10.46902/2021n3p149-177. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/169966>. Acesso em: 08 ago. 2024.

DRUMOND, Vania Regina Peres; COSTA, Tharcilla Martins; PANIAGO, Clara de Assis Magalhães. Reestruturação do serviço de referência da Biblioteca Central da UFMG: uma experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., 1987, Porto Alegre. Anais

[...] . Porto Alegre: UFRGS, 1987. p. 535-551. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/3543>. Acesso em: 27 mar. 2024.

EIRÃO, Thiago Gomes. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 7, n. 2, p. 20–29, 2009. DOI: 10.20396/rdbci.v7i1.1972. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1972>. Acesso em: 7 ago. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Advocacy nas Bibliotecas**. 2024. Disponível em: <https://www.acoesfebab.com/advocacy#:~:text=Advocacy%20nas%20Bibliotecas&text=Realizou%20a%20tradu%C3%A7%C3%A3o%20do%20%E2%80%9CManual,e%20trabalhar%20por%20uma%20causa>. Acesso em: 21 jul. 2024.

FERREIRA, R. DA S.. Auxiliares de biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o SIBI/UFGA. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 1, p. 102–114, jan. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/ZH9Fkxb9MKHgn4RLchnrRLJ/#>. Acesso em: 16 jun. 2024.

FERREIRA, Wesley Silva; REIS, Filipe. Estruturação do serviço de referência virtual para alunos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás na modalidade a distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 21., 2020, Goiás. Anais [...] . Goiás: UFG, 2020. p. 1-15. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6898>. Acesso em: 09 abr. 2024.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Serviço de referência/informação em sistemas/redes de Bibliotecas Universitárias: subsídios para projeto de implantação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6., 1989, Belém. Anais [...] . Belém: UFPA, 1989. p. 130-150. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/3578>. Acesso em: 09 abr. 2024.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/metodologias-para-promoc3a7c3a3o-do-uso-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2023.

FIGUEIREDO, Nice. Evolução e avaliação do serviço de referência. **R. Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 175-198, 1974. Semestral. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/download/28642/24927/>. Acesso em: 28 nov. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das 5 leis de Ranganathan. **Ci. Inf.**, Brasília, 21(3): 186-191, set./dez. 1992a. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430>. Acesso em: 23 jan. 2024.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992b. 167p. Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Servicos-de-referencia.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2024.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Rio de Janeiro). **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. 173 p. Disponível em: https://antigo.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf. Acesso em: 09 abr. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 175p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200p.

GODOY, A. S. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, SP, v.26, n.2, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 16 jan. 2024.

GRAFF, Rebecca et. al. **RUSA White paper**: Towards a new definition of reference. Reference and User Services Association (RUSA). May 2021. Disponível em: <https://osf.io/x9uqa>. Acesso em: 28 mar. 2023.

GREEN, S.S. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, v.I, p. 74-81, Oct. 1876. Disponível em: <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=hvd.32044011710068&seq=98>. Acesso em: 14 mar 2024.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

HOUAISS, A.; VILLAR, M.de A.; FRANCO, F. M.de M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. 1986 p.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **Bibliotecas do sistema**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/academico/bibliotecas>. Acesso em: 02 fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **Protocolo para reabertura das bibliotecas do IFRJ/ Covid-19**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2020. Disponível em: https://portal.ifrj.edu.br/sites/default/files/IFRJ/Resende/e-book_cgibiblio.pdf. Acesso em: 21 JUL. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **História do IFRJ**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2023. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/institucional/historia-ifrj>. Acesso em: 12 jun. 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **Plano estratégico IFRJ: 2017–2021**. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ifrj.edu.br/xmlui/handle/20.500.12083/628>. Acesso em: 16 jun. 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **Regulamento Institucional das Bibliotecas**. Aprovado pela Resolução nº 23 de 25 de julho de 2017. Rio de Janeiro: IFRJ, 2017. Disponível em: https://portal.ifrj.edu.br/sites/default/files/IFRJ/EaD/PROEN/resolucao_no_23-2017_aprova_o_regulamento_institucional_das_bibliotecas_1.pdf. Acesso em: 14 jun. 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. **Política de Desenvolvimento de Acervo do Sistema de Bibliotecas do IFRJ**. Aprovado pela resolução nº 24 de 25 de julho de 2017. Rio de Janeiro: IFRJ, 2017. Disponível em: https://portal.ifrj.edu.br/sites/default/files/IFRJ/EaD/PROEN/resolucao_no_24-2017_aprova_a_politica_de_desenvolvimento_de_acervo_do_sistema_de_biblioteca.pdf. Acesso em:

20 jan. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. Conselho Superior - CONSUP. **Homepage institucional**, 2024. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/conselho-superior>. Acesso em: 16 ago. 2024.

KATZ, William A. **Introduction to reference work**. 8.th ed. McGraw-Hill Nova York 1992. v.1 Disponível em: <https://carlesto.com/books/4346/introduction-to-reference-work-volume-i-8th-edition-pdf-by-william-katz> Acesso em: 05 mai. 2023.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. Belo Horizonte: UFMG, 2018. 193 p. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-BB2HRV/1/2017661648_gracirlei_maria_de_carvalho_lima_mestrado_ppgci.pdf. Acesso em: 15 jul. 2024.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 1-23, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336/1203>. Acesso em: 19 jul. 2024.

LIMA JÚNIOR, E.B.; OLIVEIRA, G. S.; SANTOS, A.C.O.; SCHNEKENBERG, G. F. Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, v.20, n.44, p.36-51/2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2356>. Acesso em: 23 jun. 2023.

MACEDO, N. D. de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, n. 3/4, p. 61-70, jul./dez. 1984. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2018/04/pdf_6346eee922_0000002793.pdf. Acesso em: 18 dez. 2022.

MACEDO, Neusa Dias de. Conceitos e diretrizes para o serviço de referência: primeiros passos para sua discussão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 04., 1985, Campinas. Anais [...] . Campinas: Unicamp, 1985. p. 239-253. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6295>. Acesso em: 27 mar. 2024.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, 1990. Tradução. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 13 jun. 2024.

MAIA, Ana Cláudia Bortolozzi. **Questionário e entrevista na pesquisa qualitativa Elaboração, aplicação e análise de conteúdo**. São Paulo: Pedro e João, 2020. Disponível em: <https://pedroejoaoeditores.com.br/2022/wp-content/uploads/2022/01/manual-didaticoebook-1.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2023.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est. (João Pessoa)**, v.17, n.1, p.43- -51, jan.-abr. 2007. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2015/12/pdf_ff068c2c54_0000016688.pdf. Acesso em: 15 out. 2023.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, p. 1-31, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114070002.pdf>. Acesso em 19 mai. 2023.

MARTINS, G.de A.; LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.118p.

MELLO, Josiane. Bibliotecas escolares: proposta de implantação de serviços de referência tradicional e on-line. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. Anais [...] . Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1-15. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2136>. Acesso em: 09 abr. 2024.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). **Portaria nº713 de 8 de setembro de 2021**. Estabelece diretrizes para a organização do Institutos Federais de Ciência, Educação e Tecnologia do Rio de Janeiro e Colégio Pedro II. Diário Oficial da União: seção 1, edição 172, p.73. Disponível em: <https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/PORTARIAN713DE8DESETEMBRODE2021.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2024.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). **Ataques às escolas no Brasil**: análise do fenômeno e recomendações para a ação governamental. Brasília, DF: MEC, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/grupos-de-trabalho/prevencao-e-enfrentamento-da-violencia-nas-escolas/resultados/relatorio-ataque-escolas-brasil.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2024.

MODESTO, Fernando. Neusa Dias de Macedo: breve depoimento sobre a eterna bibliotecária e professora. **Boletim de Biblioteconomia do Conselho Regional de Biblioteconomia**, Ano 15, n.83, p.7-10, 2023. Disponível em: https://cfb.org.br/wp-content/uploads/2023/10/BOLETIM_CFB_ED_83.pdf. Acesso em: 29 jul. 2024.

MOUTINHO, Sonia Oliveira Matos. **Práticas de leitura @ na cultura digital de alunos de ensino técnico integrado do IFPI-Campus Teresina do Sul**. 2014. 186 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2014. Disponível em: <http://biblioteca.asav.org.br/vinculos/00000A/00000A51.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2022.

MOSTAFA, Solange P. **Epistemologia da Biblioteconomia**. Tese, 1985. Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Educação. São Paulo: Pontificia Universidade Católica de São Paulo, 1985. Disponível em: <http://sapientia.pucsp.br/handle/handle/10705>. Acesso em: 23 fev. 2023.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do et. al. Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no website do sistema de bibliotecas do senac-rn.. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. Anais [...] . Gramado: UFRGS, 2012. p. 1389-1400. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5980>. Acesso em: 09 abr. 2024.

OLIVEIRA, Caroline Brito; CIANCONI, Regina de Barros. Cooperação, compartilhamento e colaboração: caso da rede de bibliotecas e centros de informação em arte no estado do Rio de Janeiro - REDARTE/RJ. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, [S. l.], v. 7, 2013. DOI: [10.36311/1981-1640.2013.v7esp.13.p211](https://doi.org/10.36311/1981-1640.2013.v7esp.13.p211). Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3126>. Acesso em: 24 jul. 2024.

OLIVEIRA, T. P. R. de; COSTA, M. de F. O.; NUNES, J. V. As competências do bibliotecário de referência frente ao paradigma pós-custodial. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 38–55, 2019. DOI: 10.26512/rici.v13.n1.2020.24073. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/24073>. Acesso em: 19 mai. 2023.

OLIVEIRA, Paulo Vitor; BRAGANTE, Dempsey de Lima. Implantação de serviço de referência on-line na biblioteca escolar José Amilar da Silveira: disseminando informações através do twitter. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO*, 26., 2015, São Paulo. Anais [...] . São Paulo: Febab, 2015. p. 1-3. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1185>. Acesso em: 09 abr. 2024.

PERROTTI, E. Sobre informação e protagonismo cultural. *IN: GOMES, H.F.; NOVO, H.F. (Orgs.). Informação e protagonismo social*. Salvador: EDUFBA, 2017. p.11-26. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/002879955>. Acesso em: 21 fev. 2024.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *IN: RIBEIRO, A.C.M.L.; FERREIRA, P.C.G. Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: IPEA, 2016. p.241-280. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca_do_seculo_xxi.pdf. Acesso em: 04 mar. 2024.

QUEIROZ, N. G. de; ARAUJO, S. A. de. Catálogos on-line: um breve estudo dos catálogos on-line de acesso público (OPAC'S). *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, [S. l.], v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17404>. Acesso em: 15 fev. 2023.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. *As cinco leis da Biblioteconomia*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

RANGANATHAN, S.R. *Reference Service*. Asia Publishing House (Bombay), 1961. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10150/106346>. Acesso em: 13 abr. 2023.

RIBEIRO, Nivaldo Calixto; AMARA, Fernanda Vasconcelos; BORGES, Eduardo César. Atividades desenvolvidas pelo auxiliar de biblioteca e pelo técnico em biblioteconomia. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 20., 2018, Salvador. Anais [...] . Salvador: Ufba, 2018. p. 77-92. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5217>. Acesso em: 27 jun. 2024.

RODRIGUES, Laís. *8 vantagens de utilizar plataforma de livros digitais*. 2023. Blog da Plataforma Árvore de Livros. Disponível em: <https://www.arvore.com.br/blog/plataforma-de-livros-digitais#:~:text=A%20%C3%81rvore%20Livros%20%C3%A9%20uma,de%20forma%20f%C3%A1cil%20e%20simplificada>. Acesso em 16 jul. 2024.

ROSA, L.S. da; MACKEDANZ, L.F. Análise temática como metodologia na pesquisa qualitativa em Educação em Ciências. *Revista Atos de Pesquisa em Educação*, Blumenau, v.16, e8574, 2021. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/atosdepesquisa/article/download/8574/4963/>. Acesso em: 07 jun. 2024. DOI: <https://dx.doi.org/10.7867/1809-0354202116e857>.

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. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/88666/234069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 ago. 2024.

SAMPIERI, R.H.; COLLADO, C.F.; LUCIO, M. del P.B. **Metodologia de pesquisa**. São Paulo: Penso, 2013. 624p.

SANTA ANNA, J.; DIAS, C. C.; MACULAN, B. C. S. Elementos que fundamentam o Serviço de Referência a partir das Leis da Biblioteconomia. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S. l.], n. Especial, 2021. DOI: 10.35699/2237-6658.2021.37185. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/37185>. Acesso em: 27 abr. 2023.

SANTA ANNA, Jorge. O Serviço de Referência nas bibliotecas brasileiras após a pandemia da Covid-19: mais digital e mais educativo. **Ciência da Informação Express**, Lavras, v. 4, p. 1-5, 31 mar. 2023. Disponível em: <https://cienciainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/77/59>. Acesso em: 15 out. 2023.

SANTA ANNA, Jorge. **Implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do Serviço de Referência das Bibliotecas Universitárias brasileiras à luz das diretrizes da American Library Association**. 2023. 222p. Tese de Doutorado. Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/63751>. Acesso em: 12 jul. 2024.

SANTOS, C. R. N. dos; AGANETTE, E. C. . A disseminação da informação mediada pelas redes sociais das bibliotecas do IFRJ. **Fórum de Pesquisas Discentes do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (FORPED PPGGOC)**, [S. l.], v. 4, n. 4, p. 1–12, 2023. Disponível em: <https://forped.eci.ufmg.br/revista/forped/article/view/102>. Acesso em: 16 jul. 2024.

SANTOS, Elis Gabriela Copa dos. **Advocacy bibliotecário**: mapeamento de iniciativas ao redor do mundo. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo: 2018. Disponível em: https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/89251/1/Dissertacao_Elis.pdf. Acesso em: 21 jul. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: proposta de política aplicada às universidades federais do nordeste brasileiro. 2020. 233f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) - Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 09 jul. 2024.

SANTOS, N.A.T.M.; NOLASCO, E.C. Cultura local x cultura global: o glocal. **Raído**, Dourados, MS, v. 4, n. 7, p. 67-74, jan./jun. 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/265185449_CULTURA_LOCAL_VERSUS_CULTURA_GLOBAL_O_GLOCAL_LOCAL_CULTURE_VERSUS_GLOBAL_CULTURE_THE_GLOCAL. Acesso em: 20 fev. 2024.

SAXTON, ML; RICHARDSON, JV. "The Multilevel Nature of Reference Service", Compreendendo transações de referência: transformando uma arte em uma ciência. **Biblioteca e Ciência da Informação**, V. 02, 2002. Emerald Group Publishing Limited, Bingley, p. 1-17. Disponível em: [https://doi.org/10.1108/S1876-0562\(2002\)0000002004](https://doi.org/10.1108/S1876-0562(2002)0000002004). Acesso em: 20 fev. 2023.

SILVA, Fernanda Daniel da. **Uma proposta de serviço de referência virtual para as Bibliotecas da Universidade Federal Fluminense**. 2016. 99 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/10782>. Acesso em: 14 jul. 2023.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueiredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. Páginas A&B, **Arquivos**

e **Bibliotecas, Lisboa**, v. 1, n. especial, p. 86-98, jun. 2018. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/69067>. Acesso em: 19 jul. 2024.

SILVA, João Roberto de Souza; ASSIS, Silvana Maria Blascovi. Grupo focal e análise de conteúdo como estratégia metodológica clínica-qualitativa em pesquisas nos distúrbios do desenvolvimento. **Cadernos de pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v.10, n.1, p.146-152, 2010. Disponível em: https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/disturbios_desenvolvimento/2010/cadernos/1/62118_16.pdf. Acesso em: 28 jul. 2023.

SILVEIRA, F.J.N. da; MOURA, M.A. Biblioteca, memória institucional e acesso aberto à informação: apontamentos teóricos e experiências desenvolvidas pela Universidade Federal de Minas Gerais. *IN: RIBEIRO; A.C.M.L.; FERREIRA, P.C.G. Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: IPEA, 2016. p.199-222. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca_do_seculo_xxi.pdf. Acesso em: 31 jan. 2024.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, n. Especial 1, 2006, p. 60-74. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/147/14720365007.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2024.

SOUZA, Telma Maria Viola de. **Biblioteca e educação profissional: um estudo das bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia**. 2022. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/D.27.2022.tde-12012023-185633>. Acesso em: 01 fev. 2024.

TRAD, Leny A. Bomfim. Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 19, n. 3, p. 777-796, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/physis/v19n3/a13v19n3.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2023.

WITTER, G. P., Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, v. 15, n.1, p.:33-37. Brasília, DF: jan./jun. 1986. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/245/245>. Acesso em: 25 jul. 2024.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução: Ana Thorell. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. (Série Métodos de pesquisa).

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA BIBLIOTECÁRIOS**Perfil do profissional:**

1) Campi em que está lotado: _____

2) Formação Acadêmica:

- ☐ Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Pós-Graduação - Mestrado
- ☐ Pós-Graduação - Doutorado
- ☐ Pós Doc

3) Tempo de atuação no IFRJ:

- ☐ Menos de 5 anos
- ☐ 5 a 10 anos
- ☐ 10 a 15 anos

4) Possui cargo de chefia:

- ☐ Sim ☐ Não

Sobre o setor “Serviço de Referência” (local físico)

5) Na biblioteca em que você trabalha possui um setor denominado “Serviço de Referência” (local físico)?

- ☐ Sim ☐ Não

Se positivo, favor responder as questões de número 6 a 12 a respeito do setor Serviço de Referência. Se a resposta for negativa, poderá deixar as questões de 6 a 12 em branco, se assim desejar.

6) O setor possui sinalização (placa indicativa)?

☐ Sim ☐ Não

7) Qual a localização do Setor de Referência?

- ☐ junto à entrada principal
- ☐ próximo ao setor de processamento técnico
- ☐ junto às salas de estudo em grupo
- ☐ junto às baias de estudo individual
- ☐ Outro.

8) Quais equipamentos e recursos estão disponíveis no setor de Serviço de Referência?

- ☐ Computador (uso exclusivo do bibliotecário)
- ☐ Terminal de consulta (uso de usuários)
- ☐ Acesso à internet
- ☐ Assinaturas de fontes digitais

9) Sobre os equipamentos disponíveis, deseja fazer alguma observação? (por exemplo falta de algum equipamento, dificuldades de rede de internet, etc.)

10) As obras de referência estão alocadas junto ao setor de referência?

☐ Sim ☐ Não

Se não, diga onde está localizada a coleção de obras de referência:

11) Quais as fontes e recursos de informação utilizadas para responder às questões de referência:

☐ Coleção de Obras de Referência

☐ Produtos concebidos pela própria biblioteca, por exemplo catálogos, boletins informativos, bibliografias, guias e outros

☐ CAPES

☐ outras bases de dados

☐ outros recursos na internet (diretórios, motores de busca, catálogos de outras bibliotecas, blogs, periódicos online, e outros

12) O setor está adequado às normas de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais?

☐ Sim ☐ Não ☐ parcialmente

Sobre o “Serviço de Referência”

13) Na biblioteca em que você trabalha existe(m) bibliotecário (s) que realiza(m) o Serviço de Referência?

☐ Sim ☐ Não

Observações que julgar necessárias: _____

14) Se a resposta anterior foi sim, quantos bibliotecários trabalham nesse setor?

☐ Há pelo menos um bibliotecário dedicado somente ao atendimento de referência.

☐ Há mais de dois bibliotecários dedicados somente ao serviço de referência.

☐ Todos os bibliotecários realizam essa função de acordo com a demanda e/ou disponibilidade em horários variados.

☐ Todos os bibliotecários realizam serviço de referência em sistema de rodízio em horários pré-fixados.

15) A biblioteca em que você trabalha possui algum tipo de registro estatístico de atendimento do Serviço de Referência?

☐ Sim ☐ Não

16) Existe algum tipo de atendimento de referência feito de maneira remota?

☐ Sim ☐ Não

17) Quais os canais utilizados no atendimento remoto?

☐ E-mail

☐ Telefone

☐ Redes Sociais

☐ Outros. Qual? _____

18) Você acha que seria importante e necessário ter um setor denominado Serviço de Referência?

☐ Sim ☐ Não

Justifique:

19) Você acha que seria importante e necessário ter um Serviço de Referência Virtual?

☐ Sim ☐ Não

Justifique:

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA AUXILIARES DE BIBLIOTECA**Perfil do profissional:**

1) Campi em que está lotado: _____

2) Formação Acadêmica:

- ☐ Ensino Médio
- ☐ Graduação. ☐ Especialização
- ☐ Pós-Graduação - Mestrado
- ☐ Pós-Graduação - Doutorado
- ☐ Pós Doc

3) Caso possua formação superior, qual o seu curso de Graduação?

4) Tempo de atuação no IFRJ:

- ☐ Menos de 5 anos
- ☐ 5 a 10 anos
- ☐ 10 a 15 anos

Sobre o Serviço de Referência

5) Na biblioteca em que você trabalha possui um setor denominado “Serviço de Referência” (local físico)?

- ☐ Sim ☐ Não

6) Você realiza atendimento de Serviço de Referência?

- ☐ Sim ☐ Não

Se sim, quais os serviços prestados?

7) Se a resposta anterior for sim, como esse atendimento é realizado?

- ☐ presencialmente no balcão de atendimento
☐ de maneira remota

8) Quais os canais de atendimento utilizados em caso de atendimento remoto?

- ☐ Email
☐ Telefone
☐ Redes Sociais
☐ Outros. Qual? _____

9) Você acha que seria importante e necessário ter um setor denominado Serviço de Referência?

- ☐ Sim ☐ Não

Justifique:

10) Você acha que seria importante e necessário ter um Serviço de Referência Virtual?

- ☐ Sim ☐ Não

Justifique:

APÊNDICE C - GUIA DE DISCUSSÃO PARA O GRUPO FOCAL

- 1) Para você o que é o Serviço de Referência?
- 2) Para além do atendimento de referência, quais outros aspectos (ou atividades) compõem o Serviço de Referência na sua opinião?
- 3) Como você vê a divulgação do Serviço de Referência na unidade em que você trabalha?
- 4) Quais dificuldades você identifica para a realização do Serviço de Referência?
- 5) Como você vê a participação dos Auxiliares de Biblioteca na oferta do serviço?
- 6) Como você vê a participação de pessoas com formação diversa, fora da Biblioteconomia, atuando no Serviço de Referência?
- 7) Quais mudanças/modificações podem ser feitas para melhorar o Serviço de Referência oferecido pelas bibliotecas do IFRJ?

**APÊNDICE D - ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA
COM A COORDENAÇÃO GERAL DE BIBLIOTECAS**

- 1) Como você avalia o SR nas Bibliotecas do IFRJ hoje?
- 2) Sendo o Serviço de Referência um elemento mediador entre a biblioteca e a comunidade acadêmica, há por parte da Coordenação Geral, a intenção de estruturar o serviço, criando uma padronização que ofereça padrões mínimos de oferta e que considere as particularidades de cada unidade de informação?
- 3) Na sua opinião quais são os elementos básicos necessários para fazer esta estruturação do Serviço de Referência?
- 4) Como organizar o SR nas bibliotecas do IFRJ com as dificuldades presentes de falta de pessoal e de estrutura (como software de biblioteca, falta de segurança no acervo)?

APÊNDICE E – Termo de Autorização para coleta de dados

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Eu, Luciene Corrêa de Andrade Costa, matriculada no Programa Mestrado Profissional em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), sob o número de matrícula 22218P8MP10 sob a orientação da Professora Dr^a Simone Borges Paiva Okuzono, venho solicitar a V. S^a., a autorização para coleta de dados junto à Coordenação Geral das Bibliotecas do IFRJ, com a finalidade de realizar a pesquisa de mestrado intitulada: O Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – IFRJ: uma proposta de política de Serviço de Referência.

O objetivo da pesquisa é investigar como ocorrem os processos de Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos bibliotecários e outros atores que atuam na prestação do serviço. A realização desta pesquisa ganha relevância já que as bibliotecas do IFRJ são classificadas como bibliotecas multinível, pois atendem a diferentes tipos de usuários em diferentes níveis de ensino, o que torna o IFRJ uma instituição singular e o referido estudo, trará uma contribuição significativa para a comunidade bibliotecária.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos a investigação proposta constitui-se em um estudo de casos múltiplos, levando em consideração a diversidade de cada contexto devido à localização de cada campus e também a diversidade de cursos oferecidos nas diferentes unidades. Este estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa quanto à sua abordagem; aplicada quanto à sua natureza, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos.

Nesse sentido, optou-se por escolher 5 bibliotecas representativas de cada microrregião do estado do Rio de Janeiro, a fim de obter uma leitura contextualizada das bibliotecas do IFRJ, conforme o mapa de localização das unidades educacionais.

As unidades escolhidas que participarão do estudo: Região dos Lagos: Campus Arraial do Cabo; Região Metropolitana - Rio de Janeiro: Campus Rio de Janeiro; Região Metropolitana - Baixada Fluminense: Campus Nilópolis; Região Metropolitana - Vassouras: Campus Paracambi e Região Sul Fluminense - Vale do Paraíba: Campus Pinheiral. Os atores participantes são os bibliotecários e auxiliares de biblioteca que atuam nessas unidades.



A coleta de dados ocorrerá mediante a realização de Levantamento Documental, aplicação de questionário e entrevista, assim como da realização de grupo focal. Já a análise dos dados será feita por meio da técnica de Análise de Conteúdo. Será levado em consideração as questões éticas pertinentes e também a proteção dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição.

Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2023.

Mestranda Luciene Corrêa de Andrade Costa

Orientadora Prof^a. Dr^a. Simone Borges Paiva Okuzono

 Documento assinado digitalmente
THAIS DA SILVA ALVES
Data: 16/10/2023 14:47:29-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Coordenação Geral de Bibliotecas

Ma. Thaís Alves da Silva

ANEXO A



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Eu, Felipe Verdan da Silva dos Santos, Diretor Adjunto de Registro e Acompanhamento Acadêmico, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ, autorizo a coleta de dados pela discente Luciene Corrêa de Andrade Costa, do Programa Mestrado Profissional em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), sob o número de matrícula 22218P8MP10 e sob a orientação da professora Dr^a Simone Borges Paiva Okuzono para realização da pesquisa acadêmica intitulada 'O Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro – IFRJ: uma proposta de política de Serviço de Referência'.

Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2023.

Documento assinado digitalmente
gov.br FELIPE VERDAN DA SILVA DOS SANTOS
Data: 11/10/2023 19:45:35-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Felipe Verdan da Silva dos Santos

Diretor Adjunto de Registro e Acompanhamento Acadêmico do

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro -IFRJ



		Datas e horários baseados em Brasília, Brasil Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON) em 20/09/2023 às 16:48:51		
	TERMO			
	Data e Hora de Criação: 20/09/2023 às 15:06:13 Documentos que originaram esse envelope: - TERMO.pdf (Arquivo PDF) - 3 página(s)			
Hashs únicas referente à esse envelope de documentos [SHA256]: f567e5a50ebac7f6e6809315605755e3e1908ae93d249087711460da28c1d3a8 [SHA512]: 61fb12dad0338ee5a0c4c7e40fe1c1127791ae5d82f2fac5b28af7501f0b8dd697e1edd9be23a96d1c9c6abfb8f2af9cc00fb51090cb5b72f1a138fac3fe396				
Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope				
	ASSINADO - Simone Paiva (simone.paiva@unirio.br) Data/Hora: 20/09/2023 - 15:25:56, IP: 201.17.120.143 [SHA256]: af8e1932d5fa063cc756255e9fb363effce5642728829910720fe59ecd834c8			
	ASSINADO - Luciene Costa (luciene.costa@ifrrj.edu.br) Data/Hora: 20/09/2023 - 16:48:51, IP: 200.143.228.34 [SHA256]: b232893a4a77271c56ebc9cd44a602ab78d47151dd825abc231fb2b01a453ef4			
Histórico de eventos registrados neste envelope 20/09/2023 16:48:52 - Envelope finalizado por luciene.costa@ifrrj.edu.br, IP 200.143.228.34 20/09/2023 16:48:51 - Assinatura realizada por luciene.costa@ifrrj.edu.br, IP 200.143.228.34 20/09/2023 15:25:56 - Assinatura realizada por simone.paiva@unirio.br, IP 201.17.120.143 20/09/2023 15:25:49 - Envelope visualizado por simone.paiva@unirio.br, IP 201.17.120.143 20/09/2023 15:25:11 - Envelope registrado na Blockchain por simone.paiva@unirio.br, IP 201.17.120.143 20/09/2023 15:25:09 - Envelope encaminhado para assinaturas por simone.paiva@unirio.br, IP 201.17.120.143 20/09/2023 15:06:14 - Envelope criado por simone.paiva@unirio.br, IP 201.17.120.143				
 Documento em conformidade com o padrão de assinatura digital ICP-Brasil e validado de acordo com o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação Os registros de assinatura presentes nesse documento pertencem única e exclusivamente a esse envelope. Documento final gerado e certificado por Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro				

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Baseado nas Resoluções 466/12 e 510/2016, eu, Luciene Corrêa de Andrade Costa, faço parte do Programa de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e venho convidá-lo(a) a participar da pesquisa intitulada: “O Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ: Proposta de Serviço de Referência, um estudo de caso.”

OBJETIVOS DO ESTUDO: Este estudo tem como objetivo geral investigar como ocorrem os processos de Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos bibliotecários e outros atores que atuam na prestação do serviço. Para isto tem como objetivos específicos:

1. Identificar os profissionais que realizam o atendimento no SR;
2. Traçar o perfil dos profissionais que atuam nas bibliotecas;
3. Identificar na literatura os documentos que contém as recomendações para estruturar e implantar o SR;
4. Verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço;
5. Descrever como é feito o processo de referência nas Bibliotecas do IFRJ;
6. Identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR;
7. Desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ.

PROCEDIMENTO DO ESTUDO: Do ponto de vista dos procedimentos técnicos a investigação proposta constitui-se em um estudo de casos múltiplos, levando em consideração a diversidade de cada contexto devido à localização de cada campus e também a diversidade de cursos oferecidos nas diferentes unidades. Este estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa quanto à sua abordagem; aplicada quanto à sua natureza, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos. A coleta de dados

ocorrerá mediante a realização de Levantamento Documental, aplicação de Entrevista e Questionário, assim como da realização de Grupo Focal. A utilização de diferentes instrumentos de pesquisa tem por objetivo validar os dados coletados e alcançar uma profundidade maior que permita alcançar os objetivos da pesquisa.

A entrevista será realizada apenas com a Coordenação Geral das Bibliotecas do IFRJ que constará de perguntas semiestruturadas com o de fim de saber qual a sua percepção e os projetos em relação ao SR nas bibliotecas do IFRJ. A entrevista terá duração de até 45min (quarenta e cinco minutos) em local combinado com a entrevistada.

Os questionários foram elaborados para Bibliotecários e Auxiliares de Biblioteca atuantes nas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ e serão enviados via correio eletrônico e demandam em torno de 30min (trinta minutos) para serem respondidos.

Posteriormente à aplicação dos questionários, serão realizados dois grupos focais mistos (com Bibliotecários e Auxiliares de Biblioteca) com o intuito de identificar a percepção destes profissionais a respeito do tema e também aprofundar questões que possam surgir durante a realização da pesquisa. As reuniões do Grupo Focal deverão acontecer via google meet e terão a duração mínima de 1h e no máximo de 1h e 30min.

GRAVAÇÃO: Solicito sua autorização para gravação do vídeo da reunião do grupo focal. As gravações serão transcritas pela pesquisadora com garantia de fidedignidade de conteúdo. As transcrições serão apresentadas aos participantes para validação das informações. Para garantir a fidelidade das informações, as gravações serão comparadas para verificar a concordância entre elas. É garantido ao participante o direito de pedir vista posterior à gravação, assim como interrupção durante a gravação ou exclusão da sua participação.

Solicito autorização para gravar a entrevista feita com a Coordenação Geral de Bibliotecas. Fica garantido à entrevistada o direito de não responder às perguntas que por algum motivo possam lhe causar qualquer desconforto. A gravação será transcrita

pela pesquisadora e será garantido a fidelidade do conteúdo e também a vista da transcrição pela entrevistada.

RISCOS: As perguntas apresentadas na pesquisa não serão invasivas à intimidade dos participantes, entretanto, caso o participante sinta-se constrangido, estressado ou com qualquer desconforto em relação a qualquer questionamento apresentado será garantido aos participantes o direito de não responder às mesmas, podendo interromper sua participação na pesquisa a qualquer tempo. Em caso de qualquer tipo de dano decorrente da pesquisa é garantido ao participante assistência integral e imediata, de forma gratuita pelo tempo que for necessário.

BENEFÍCIOS: Sua participação nessa pesquisa contribuirá para coleta de dados que serão utilizados para fins científicos. Dessa forma, proporcionará informações e discussões que poderão trazer um avanço a área da Biblioteconomia, gerando novos conhecimentos que poderão ser aplicados na Instituição participante da pesquisa (IFRJ), assim como também poderá beneficiar outras bibliotecas que se identifiquem como bibliotecas multiníveis, por sua natureza singular.

CONFIDENCIALIDADE: Todas as informações oriundas da pesquisa são confidenciais e é assegurado o sigilo sobre sua participação em todas as etapas do estudo. Caso haja a necessidade de identificação serão atribuídas letras a cada participante, garantindo assim o anonimato nas publicações dos resultados da pesquisa. Fica explícito mais uma vez que é assegurado ao participante o direito de interromper sua participação na pesquisa, mesmo após o consentimento de participação na mesma, sem nenhum prejuízo ou dano, em caso de alguma discordância ou impedimento.

RESSARCIMENTO E DANOS: A participação nessa pesquisa não gerará nenhum tipo de custo material aos participantes. Caso ocorra qualquer tipo de custo aos participantes da pesquisa é garantido indenização fornecida pela pesquisadora responsável segundo os termos da lei.

Nos comprometemos a seguir todas as recomendações do Conselho Nacional de Saúde e às Resoluções 466/12 e 510/2016 que versam sobre a ética em pesquisa com seres humanos.

Caso você aceite participar dessa pesquisa, você receberá uma via do TCLE e, caso queira, pode entrar em contato com o pesquisador e/ou o Comitê de Ética responsável pela autorização da pesquisa.

DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES:

As dúvidas sobre a pesquisa poderão ser esclarecidas através do contato direto com a pesquisadora responsável: **Luciene Corrêa de Andrade Costa. Endereço: Rua Alexandre Dumas, lote 06, quadra 16, Parque Fluminense, Duque de Caxias. Telefone: (21) 98714-6112. Email: luciene.costa@ifrj.edu.br.**

O contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, pode ser feito na Avenida Pasteur, 296, subsolo do prédio da Nutrição – Urca – Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22290-240, no telefone 2542-7796 ou pelo email cep@unirio.br.

CONSENTIMENTO

Diante do exposto nos parágrafos anteriores eu, firmado abaixo, concordo em participar do estudo intitulado “O Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ: Proposta de Serviço de Referência, um estudo de caso”

Eu fui completamente orientado pela pesquisadora Luciene Corrêa de Andrade Costa que está realizando o estudo, de acordo com sua natureza, propósito e duração. Eu pude questioná-lo sobre todos os aspectos do estudo. Além disso, ele me entregou uma via da folha de informações para os participantes, a qual li, compreendi e me deu plena liberdade para decidir acerca da minha espontânea participação nesta pesquisa.

Depois de tal consideração, concordo em cooperar com este estudo e informar a equipe de pesquisa responsável por mim sobre qualquer anormalidade observada.

Estou ciente que sou livre para sair do estudo a qualquer momento, se assim desejar.

Minha identidade jamais será publicada. Os dados colhidos poderão ser examinados por pessoas envolvidas no estudo com autorização delegada do investigador e por pessoas delegadas pelo patrocinador.

Estou recebendo uma via assinada deste Termo.

Investigador: Nome: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Participante: Nome: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Responsável: Nome: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Contato do CEP/UNIRIO:

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, Avenida Pasteur, 296, subsolo do prédio da Nutrição – Urca – Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22290-240, no telefone 2542-7796 ou e-mail cep@unirio.br

**APÊNDICE G - Modelo utilizado para realizar Pré-análise dos dados coletados no
Grupo Focal - Bibliotecários**

Categoria:

Unidade de Registro:

Bibliotecário	Resposta (Unidade de Contexto)	Observações
Paracambi (BPA)		
Pinheiral (BPI)		
Nilópolis (BNI)		
Arraial do Cabo (BAR)		
Rio de Janeiro (BRI)		

**Modelo utilizado para realizar Pré-análise dos dados coletados no Grupo Focal – Auxiliar de
Biblioteca**

Categoria:

Unidade de Registro:

Auxiliar de Biblioteca	Resposta (Unidade de Contexto)	Observações
Paracambi (APA)		
Pinheiral (API1)		
Pinheiral (API2)		
Nilópolis (ANI)		
Arraial do Cabo (AAR)		
Rio de Janeiro (ARI)		

APÊNDICE H - Recomendações para o Serviço de Referência das bibliotecas do Instituto
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ

LUCIENE CORRÊA DE ANDRADE COSTA
SIMONE BORGES PAIVA OKUZONO

**RECOMENDAÇÕES PARA O
SERVIÇO DE REFERÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ**

FICHA TÉCNICA

Elaboração

Luciene Corrêa de Andrade Costa

Orientação

Prof. Dra. Simone Borges Paiva Okuzono

Banca Examinadora

Prof. Dr. Marcos Paulo de Passos

Prof. Dra. Kelly Castelo Branco da Silva Melo

Ferramenta de edição

Canva

SUMÁRIO

Sobre a autora	2
Apresentação	3
As bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ	4
Serviço de Referência	6
Recomendações para o Serviço de Referência das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ	8
Referências	49

SOBRE A AUTORA

Luciene Costa nasceu em 1976, em São João de Meriti, no Estado do Rio de Janeiro. Formou-se em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO (2016), possui Especialização em Gestão do Conhecimento pela Faculdade Internacional Signorelli (2017).

Discente do Programa de Pós Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO estudou o Serviço de Referência das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ. Desde 2015 atua como auxiliar de biblioteca no Campus de Caxias, onde hoje é Coordenadora da Biblioteca Carolina Maria de Jesus.

APRESENTAÇÃO

As Recomendações para o Serviço de Referência das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ, foram elaboradas como um produto educacional da dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (MPB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

A presente publicação tem como objetivo apoiar o Serviço de Referência ofertado nas Bibliotecas do IFRJ, a partir dos dados coletados na pesquisa, como um meio de prover solução para algumas lacunas identificadas durante a realização da pesquisa de mestrado. Muito embora as recomendações elaboradas tenham objetivo de ser aplicadas nas bibliotecas do IFRJ, elas podem ser adaptadas e aplicadas em outras unidades informacionais, haja visto terem sido fundamentadas na literatura especializada da área.

É importante lembrar também que as recomendações não pretendem ser exaustivas e gerais, mas servir de ponto de apoio para oferta de um serviço que atenda às necessidades de informação dos usuários, a partir das recomendações de Macedo (1990) e ampliadas pela literatura especializada.

AS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ é uma instituição de ensino que atua em diferentes modalidades (presencial e à distância) e em diferentes níveis de ensino que vão desde o ensino médio técnico à Pós-Graduação, além dos cursos de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores (FIC) e cursos de extensão. Assim, o IFRJ é caracterizado pela educação pluricurricular e multicampi com foco na educação profissional e tecnológica.

O IFRJ está organizado em Reitoria (Rio de Janeiro) e 15 unidades educacionais: Arraial do Cabo, Belford Roxo, Duque de Caxias, Engenheiro Paulo de Frontin, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Paracambi, Pinheiral, Realengo, Resende, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti e Volta Redonda (IFRJ, 2023).

O IFRJ é uma instituição que oferece ensino público e gratuito e tem como missão “Promover a formação profissional e humana, por meio de uma educação inclusiva e de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento do país nos campos educacional, científico, tecnológico, ambiental, econômico, social e cultural” (IFRJ, 2023).

As bibliotecas dos Institutos Federais possuem uma característica formativa/educativa, pois estão inseridas no âmbito da educação profissional, sendo esta sua principal ocupação, dar suporte no ensino, pesquisa e extensão e atuar na promoção e disseminação da leitura e da informação (IFRJ, 2019). Elas são consideradas bibliotecas multiníveis por atenderem usuários das diferentes modalidades e níveis de ensino (Moutinho, 2014), dessa forma, as bibliotecas do IFRJ possuem características singulares, marcadas pelos cursos ofertados na instituição.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência é um serviço personalizado (Ranganathan, 1961), oferecido pelas bibliotecas, para acolher, informar, formar e orientar os usuários (Mangas, 2007) com a finalidade de facilitar o fluxo de informações, fazendo uma mediação entre a informação e o usuário para sanar as necessidades informacionais dos usuários.

É um serviço orientado por uma relação humanizada (Grogan, 2001) e cooperativa entre bibliotecário e usuário (Accart, 2012), que deve ser ofertado como uma função organizada que entrega respostas seja em ambientes físicos ou virtuais (Accart, 2012).

Assim, o processo de referência acontece a partir da interação entre o usuário e o bibliotecário na entrevista de referência. Um problema é identificado pelo usuário que o transforma em uma pergunta e apresenta para o bibliotecário, que a partir de seus conhecimentos e técnicas, desenvolve uma estratégia para sanar essa demanda.

Contudo, o serviço de referência vai além da entrevista de referência e compreende outras atividades, dentre as quais destacam-se o acolhimento, a entrevista de recepção/atendimento, a educação dos usuários, alerta e disseminação de informações, divulgação dos serviços disponibilizados, elaboração de produtos documentários e outras, que dependem do contexto, mas que tem sempre a missão de fazer a informação chegar ao usuário.

Diante disso, para ofertar um serviço de excelência é necessário colocar o usuário no centro das decisões e ter uma atitude proativa em relação às suas necessidades de informação, a partir do uso de métodos, técnicas e ferramentas, mas também buscando desenvolver uma postura que propicie o contato com o usuário, que privilegie as relações interpessoais para dar concretude ao papel de mediação da informação, contribuindo para que a biblioteca seja conhecida como um local de geração de novos conhecimentos.

Sendo o elo entre o usuário e a biblioteca, o serviço de referência é um serviço essencial e deve ser visto como ponto estratégico para agregar valor, atrair os usuários e consolidar a biblioteca como um espaço de aprendizagem, mas também como um lugar de acolhimento, de encontros e de percepção do outro, ou seja, para que a biblioteca não seja conhecida apenas como um armazém de informações.

**RECOMENDAÇÕES
PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA
DAS BIBLIOTECAS DO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ**

1ª LINHA DE ATUAÇÃO - SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPRIAMENTE DITO.

No contexto das bibliotecas do IFRJ, conforme constatado no estudo feito, não há um setor específico de SR. Assim, as interações acontecem principalmente no balcão de atendimento com os auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos. Quando os usuários externam dúvidas mais complexas são encaminhados aos bibliotecários.

Dessa forma, optou-se por ampliar o conceito desta linha de atuação do SR estabelecido por Macedo (1990) a fim de contextualizá-lo para as bibliotecas do IFRJ incluindo nesta linha de atuação a entrevista de recepção (Accart, 2012), feita pelos profissionais que atuam sob a supervisão dos bibliotecários. As recomendações a seguir apresentadas incluem duas subcategorias: a entrevista de recepção e a entrevista de referência.

RECOMENDAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO DOS USUÁRIOS:

1) Priorizar um atendimento centrado no usuário, através das habilidades sociais promovendo um ambiente acolhedor.

Fundamento: Ranganathan (2009) defende que a biblioteca se esforça ao máximo para estabelecer contatos pessoais e sociais. Accart (2012) destaca que o SR deve desenvolver uma orientação acentuadamente voltada para o usuário, assim como as pessoas que atuam no SR devem possuir habilidades sociais e técnicas. Oliveira, Costa e Nunes (2019) afirmam que no SR é necessário manter uma postura baseada no acolhimento e na empatia pelo outro. As diretrizes que tratam do desempenho comportamental dos profissionais do Serviço de Referência (ALA/RUSA, 2023) mencionam que um ambiente acolhedor e inclusivo ajuda a desenvolver interações de referência bem-sucedidas.

Descrição: Sendo o ponto de contato inicial do usuário com a biblioteca é fundamental que o SR desenvolva um aspecto acolhedor gerando um ambiente agradável e propício às interações sociais. Desse primeiro contato depende a fidelização do usuário e a imagem que ele terá da biblioteca. Recomenda-se assim que os bibliotecários orientem o pessoal que atua no atendimento inicial do SR quanto às questões de atendimento humanizado, privilegiando empatia, disposição para ouvir o outro e tendo sempre em mente a satisfação dos usuários. Outro ponto fundamental é garantir o acolhimento a todos, sem distinção, garantindo a diversidade, a inclusão e acessibilidade, proporcionando sempre uma atitude de apoio.

Exemplos práticos:

- Receber os usuários com uma atitude que demonstre interesse pelo outro através de comportamentos que propiciem interação e satisfação do usuário.

RECOMENDAÇÃO PARA A ENTREVISTA DE RECEPÇÃO:

2) Encaminhar o usuário para a entrevista de referência, assim que identificada uma necessidade informacional mais complexa.

Fundamento: Figueiredo (1992) indica que o quadro de pessoal do SR deve contar com bibliotecários e pessoal de apoio, treinados e capacitados para responder a consultas simples e rotineiras e devem encaminhar as consultas mais difíceis ao bibliotecário, liberando o profissional para realização de outras tarefas.

Descrição: O atendimento inicial dos usuários é feito pelos auxiliares de biblioteca ou técnicos administrativos no balcão de atendimento já que não há um setor específico de SR, os servidores devem ajudar os usuários a sanar dúvidas cotidianas e identificadas necessidades informacionais mais complexas devem encaminhar o usuário, o mais rápido possível, para a entrevista de referência com o bibliotecário. As questões e dúvidas podem ser encaminhadas por email, caso não seja possível atendimento imediato.

Exemplos práticos:

- Caso seja necessário, devido aos poucos recursos humanos na instituição, os bibliotecários podem disponibilizar dias e horários específicos para agendar as entrevistas de referência. De modo que um serviço mínimo seja garantido aos usuários, além de atender as dúvidas e questões remotamente.

RECOMENDAÇÃO PARA A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA:

3) Fazer o registro dos atendimentos de referência para fins de avaliação através de um formulário padronizado.

Fundamento: Figueiredo (1992) explica que o serviço de referência deve possuir uma estrutura uniforme em todas as bibliotecas e o uso de formulários padronizados para coleta de dados estatísticos são úteis para esta finalidade. Ela considera que os dados oriundos do atendimento de referência geram um conhecimento sobre o número de consultas e assuntos a que se referem, números, tipos e formatos de trabalhos de pesquisa realizados. Mangas (2007) recomenda que o formulário utilizado para o atendimento de referência deve conter informações sobre o pedido de informação (data do pedido, hora, estratégias de pesquisa, fontes e recursos utilizados, tempo de resposta) e do solicitante (nível acadêmico e grau de satisfação quanto à pertinência da resposta). Almeida Júnior (2013) diz que o processo de referência pode utilizar dois métodos de avaliação: a análise das estatísticas mantidas pelos bibliotecários ou a proposição direta de questões de referência em situações reais ou controladas.

Descrição: É inegável a necessidade de proceder constantes avaliações das ações empreendidas nas bibliotecas. O número de empréstimos feitos em determinado período, o número de consultas locais, o número de frequentadores, o número de usuários cadastrados e outros indicadores são dados coletados durante o funcionamento cotidiano das bibliotecas. O serviço de referência, sendo o serviço fim da biblioteca, deve ser prioridade quando se trata de avaliação dos serviços de informação ofertados. A partir da coleta de dados estatísticos é possível realizar também uma avaliação qualitativa que possa contribuir para realização de ajustes necessários ou até mesmo para uma reestruturação do serviço. A realização de avaliações periódicas, portanto, é utilizada como meio para estabelecer um parâmetro de qualidade dos serviços oferecidos.

Exemplos práticos:

- Desenvolver e formalizar o uso de um formulário com informações básicas para uso dos bibliotecários durante a entrevista de referência. Organizar a guarda dos formulários e periodicamente gerar relatórios com os dados coletados para avaliação nas reuniões da equipe de referência para avaliação do serviço.

RECOMENDAÇÃO PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

4) Utilizar o Serviço de Referência Virtual para aproximar o usuário da biblioteca.

Fundamento: Accart (2012) ressalta o Serviço de Referência Virtual (SRV) como um prolongamento do serviço presencial e apresenta orientações para implementação e organização do serviço. A ALA/RUSA (2017a) fornece um documento para implementação e manutenção do SRV. O documento ocupa-se em fornecer indicações para organizar o SRV; para provê-lo, treinar a equipe; fazer a gestão do serviço e por fim propõe orientações quanto à privacidade. Pinto (2017) ressalta que a intermediação tecnológica permite quebrar barreiras de tempo/espço potencializando o atendimento oferecido para o usuário presencial, incluindo também o usuário remoto.

Descrição: As tecnologias digitais revolucionaram o modo de aquisição e uso da informação, causando um impacto na vida cotidiana das pessoas. O Serviço de Referência Virtual pode ser utilizado como uma estratégia para atrair os usuários que por diversas razões não podem comparecer à biblioteca (moram longe da biblioteca, fazem cursos na modalidade EAD, etc.), providenciando um meio para auxílio à pesquisa, instrução e orientações bibliográficas, ofertando um atendimento remoto, mas personalizado para sanar demandas informacionais. Para isso, recomenda-se ampliar o atendimento já oferecido, tornando-o mais visível para os usuários.

Exemplos práticos:

- Disponibilizar um formulário online para consulta de referência determinando um prazo de resposta (entre 24 e 72h). O link do formulário deve estar disponível na página da biblioteca, dentro do Portal da instituição.

2ª LINHA DE ATUAÇÃO - EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

A segunda linha de atuação proposta por Macedo (1990) considera que apenas as instruções cotidianas que os usuários recebem dos bibliotecários não são suficientes para capacitá-los para o uso adequado da biblioteca e seus recursos, assim a autora entende que é preciso desenvolver uma orientação sistemática, pensada e planejada para alcançar fins específicos da capacitação dos usuários. Campello (2003) corrobora com esta perspectiva quando diz que a simples disponibilização de materiais na biblioteca não atende a crescente demanda de aprendizagem na sociedade da informação.

Dados da pesquisa revelaram que poucas ações nesta linha de atuação do SR estão sendo feitas nas bibliotecas estudadas. Assim, propõe-se as recomendações a seguir apresentadas.

RECOMENDAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE CURSOS, PALESTRAS E OFICINAS

5)Desenvolver estudos de usuários para identificar os usuários reais e potenciais e suas necessidades de capacitação.

Fundamento: Macedo (1990) indica que sejam identificados os grupos de usuários existentes (reais ou potenciais) por meio da observação ou de pesquisa científica. Já Almeida Júnior (2013) entende que a importância da realização de estudos de usuários é inquestionável e sua realização deve preceder a própria organização e estrutura do SR. Lima (2018) pontuaram que os bibliotecários se pautam no conhecimento que eles têm dos usuários a partir da convivência diária na biblioteca, no entanto, os autores entendem que seria mais proveitoso se fossem realizados estudos de usuários de forma sistemática e planejada, para aliar ao conhecimento tácito que os bibliotecários possuem.

Descrição: As bibliotecas dos Institutos Federais são conhecidas como bibliotecas multiníveis por atender alunos de diversos níveis e modalidades de ensino, além dos técnicos administrativos, docentes e público externo. Recomenda-se desenvolver estudos de usuários de modo a definir mais especificamente as necessidades informacionais dos usuários de cada segmento. É preciso levar em conta também que cada campus possui suas particularidades e que são oferecidos diversos cursos, fator que influencia e faz emergir diferentes necessidades informacionais. Desta forma, recomenda-se que sejam feitos estudos de usuários em cada campus, com o intuito de melhor entender quem são os usuários reais e potenciais, identificando suas necessidades de capacitação para o uso da biblioteca e seus recursos.

Exemplos práticos:

- Desenvolver uma pesquisa junto aos alunos do ensino médio técnico para identificar o perfil dos usuários, como eles acessam a informação, para que fins utilizam a informação e o que gostariam de encontrar, suas necessidades de aprendizagem, etc. Os questionários podem ser aplicados digitalmente.

6) Desenvolver e realizar treinamentos, cursos, palestras e/ou oficinas de instrução e uso das bases de dados disponíveis com o fim de promover o letramento informacional dos usuários.

Fundamento: Macedo (1990) orienta que as ações de educação dos usuários devem ser sistemáticas e planejadas. Campello (2003) entende que os bibliotecários devem ter uma ação proativa a fim de participar do esforço educativo. Rostirolla (2006) considera que dentro da perspectiva do Processo de Referência Educativo (PRE) a biblioteca desenvolve ações de orientação e capacitação do usuário ou de um grupo de usuários no acesso de fontes de informação sobre uma determinada área ou tema de interesse.

Descrição: Ampliar as ações do Serviço de Referência, para além da entrevista de referência, através do desenvolvimento e realização de treinamentos, cursos, palestras ou oficinas são um meio de promover a interação entre usuários e biblioteca que reforça o papel educativo da biblioteca. Recomenda-se desenvolver ações educativas a partir da identificação das necessidades de capacitação dos usuários com o fim de possibilitar o desenvolvimento de habilidades e competências quanto ao uso de recursos e de informação disponível. A realização destas atividades de ensino são também uma forma de fazer a divulgação e fomentar o uso dos recursos disponibilizados e podem ser realizados presencialmente ou remotamente, utilizando recursos de videoconferência. É interessante também, criar uma agenda anual de realização das atividades de capacitação. Os cursos também podem ser fornecidos na modalidade à distância (EAD) com certificado para os participantes.

Exemplos práticos:

- Treinamento na base de dados CAPES. Tem por finalidade apresentar as fontes de informação disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES e instruir como realizar o acesso, buscas e recuperação da informação.
- Oficina de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. Objetiva apresentar a NBR 14724/2011 através de conceitos teóricos e práticos para normalização de trabalhos acadêmicos e apresentar o Manual de Trabalhos Acadêmicos elaborado pela instituição, fomentando seu uso.

3ª LINHA DE ATUAÇÃO - ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A terceira linha de atuação do SR externa uma ferramenta proativa da biblioteca para fazer a informação chegar nos usuários. O serviço de alerta acontece através da divulgação dos materiais informacionais existentes na biblioteca e divulgação de novas aquisições. Já o serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) acontece de forma mais seletiva, seja para um indivíduo ou para um grupo de usuários que tenham interesses comuns.

RECOMENDAÇÕES PARA O ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

7) Criar alertas para divulgação de novas aquisições (presencial e/ou virtual) de forma planejada

Fundamento: Macedo (1990) considera os serviços de alerta e disseminação seletiva da informação um meio de atração dos usuários para a biblioteca, pois fazem a informação fluir até o usuário. Figueiredo (1992) esclarece que os serviços de alerta podem ser formais ou informais. Já Almeida (2011) explica que é necessário implementar o planejamento como um processo, uma prática contínua, para reduzir o grau das incertezas, evitar ações arbitrárias, maximizar o uso dos recursos, trazendo uma melhoria para a qualidade dos serviços.

Descrição: Planejar as ações desenvolvidas dentro da biblioteca é uma prática que viabiliza o alcance dos objetivos pretendidos. No que tange a divulgação dos materiais existentes ou a divulgação das novas aquisições, o planejamento também é uma necessidade a fim de manter um fluxo informacional corrente. Recomenda-se planejar as ações de divulgação tanto presenciais (exposições, murais, folders, etc.) quanto virtuais (post nas redes sociais, emails com lista de novos materiais, etc.). O planejamento deve incluir o responsável (ou responsáveis) pela atividade, a periodicidade das atividades de divulgação e as estratégias adotadas (presencial ou virtual).

Exemplos práticos:

- Dispor em um expositor na biblioteca, os livros recém incorporados ao acervo.
- Realizar exposição de novas aquisições em eventos internos da instituição.
- Elaborar posts para redes sociais contendo um breve resumo da publicação divulgada.
- Fazer seleção de obras do mesmo gênero ou mesmo tema e divulgá-las agrupadas, por exemplo 3 obras de biografia.
- Fazer um Boletim Informativo Mensal com todas as novas aquisições.

8) Fazer a Disseminação Seletiva da Informação (DSI)

Fundamento: Souto (2006) propõe um sistema interacionista que enfatiza 3 grandes pontos: exteriorização e condensação das necessidades dos usuários; adequação dos pacotes informacionais e uso de canais de comunicação/interação. Eirão (2009) ensina que soluções simples são possíveis para que o DSI seja feito e assim fazer com que a informação chegue ao usuário. Dionísio e Farias (2021) explicam os atributos essenciais no processo do DSI que são: perfil, fontes de informação, análise, acesso, recomendações e feedback.

Descrição: Fazer a informação chegar no usuário é a meta de toda biblioteca. Oferecer um serviço personalizado traz um diferencial para o SR e esta personalização acontece nas interações face a face, mas também podem acontecer através da DSI, poupando o tempo do leitor. Para prestar este serviço personalizado é necessário identificar as necessidades informacionais dos usuários individualmente ou ainda, é possível agrupá-los segundo interesses em comum para facilitar a divulgação das fontes de informações coletadas e selecionadas.

Recomenda-se que a DSI seja feita de maneira planejada, coletando informações sobre os interesses dos usuários e criando um banco de dados com o agrupamento por áreas e temas de interesses para viabilizar a prestação do serviço. Os interesses dos usuários podem modificar-se ao longo do tempo, desse modo é necessário possibilitar que o banco de dados seja constantemente atualizado. Outra ação importante no contexto da DSI é a divulgação da existência do serviço. É necessário que o serviço seja divulgado para ser efetivamente utilizado.

Exemplos práticos:

- Coletar informações sobre o interesse dos usuários no ato do cadastro na biblioteca, solicitando no formulário de cadastro a marcação de possíveis áreas de interesse.
- Criar um banco de dados ou utilizar um software para criar os perfis de interesse dos usuários.
- Divulgar o serviço de DSI através das redes sociais e presencialmente na biblioteca através de cartazes.
- Enviar por email ou outro canal de comunicação as informações de interesse dos usuários. Solicitar um feedback para posterior avaliação.

4ª LINHA DE ATUAÇÃO - COMUNICAÇÃO VISUAL/DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA

A quarta linha de atuação proposta por Macedo (1990) originalmente se ocupou da sinalização da biblioteca com ênfase na comunicação visual para orientação do usuário dentro dos diversos espaços que compõem a biblioteca, com o intuito de possibilitar uma independência do usuário no uso das dependências e recursos da biblioteca. Almeida Júnior (2013) ampliou esta visão para a mediação da informação, entendendo que esta permite e facilita a interação entre usuário e biblioteca, buscando divulgar não somente a biblioteca, mas principalmente os serviços por ela ofertados. Assim, dentro desta perspectiva proposta por Almeida Júnior (2013) situa-se as recomendações abaixo elencadas.

RECOMENDAÇÕES PARA AS AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA E DOS SERVIÇOS OFERTADOS

9) Desenvolver um plano de marketing voltado para promoção da biblioteca e dos serviços.

Fundamento: Almeida Júnior (2013) sugere que seja elaborado um plano de marketing para divulgação e promoção da biblioteca e seus serviços, utilizando a análise de mercado, com a finalidade de atender, com serviços, às necessidades dos clientes. Segundo as diretrizes da ALA, que tratam das competências profissionais no serviço de referência, o profissional de referência compreende e aplica as teorias e práticas do marketing, desenvolve e implementa um plano de marketing contínuo para os serviços da biblioteca; defende o valor dos serviços de biblioteca para a comunidade primária (ALA/RUSA, 2017b, tradução nossa). Accart (2012) considera que utilizar técnicas de marketing no serviço de referência permite melhorar a imagem do serviço de referência presencial ou virtual já que ele harmoniza o usuário e suas necessidades com o produto e o serviço.

Descrição: A promoção e divulgação da biblioteca e dos serviços por ela oferecidos é competência do serviço de referência e a efetiva utilização da biblioteca e dos serviços depende da ciência dos usuários sobre a oferta de recursos e serviços. Assim, é necessário realizar continuamente atividades de divulgação para dar visibilidade à toda estrutura disponível para os usuários. Nesse sentido, elaborar um plano de marketing possibilitará que estas atividades sejam feitas de forma planejada e estratégica, viabilizando o alcance dos objetivos definidos. Além de utilizar as técnicas do marketing, recomenda-se também fomentar a criatividade da equipe, afinal manter uma divulgação contínua requer o uso de estratégias diversificadas para gerar uma imagem positiva e atrativa nos usuários. Outro ponto importante dentro do marketing é a identidade visual que facilitará a compreensão da mensagem que se quer transmitir. Para que a mensagem que se queira transmitir chegue no usuário é necessário conhecê-lo muito bem, seus interesses e necessidades. Vale a pena pontuar que para fazer um plano de marketing é necessário que os profissionais detenham conhecimentos e que entendam que o marketing é um processo, que para ser construído depende de técnicas, ferramentas e métodos. Fazer o marketing da biblioteca e dos serviços, baseado apenas em conhecimentos superficiais, não permitirá o alcance desejado, resultando em frustração por parte da equipe. Recomenda-se aprofundar os conhecimentos da equipe para assim, desenvolver um plano contínuo de marketing.

Exemplos práticos:

- Definir a equipe que trabalhará com o marketing da biblioteca, convidando os auxiliares e técnicos administrativos para compor a equipe.
- Capacitar a equipe, incentivando a aquisição de conhecimentos de marketing, através da realização de cursos de marketing em bibliotecas, marketing digital e outros que possibilitem um suporte às atividades de marketing.
- Fazer um planejamento detalhado das atividades de marketing, determinando as estratégias a serem utilizadas.
- Executar o plano de marketing desenvolvido pela equipe responsável.

10) Divulgar o Serviço de Referência (o que é, quem pode utilizar, para que serve o serviço, como acessar o serviço)

Fundamento: Fundamenta-se nas ideias de Almeida Júnior (2013), Accart (2012) e (ALA/RUSA, 2017b) sobre a divulgação da biblioteca e dos serviços através do estabelecimento de um plano de marketing. Baseia-se também nas orientações de Ranganathan (2009) que entende que há necessidade que se faça publicidade bem pensada, para o público em geral, quanto para os usuários, informando sobre os serviços.

Descrição: Divulgar o serviço de referência é uma necessidade premente, dada a importância do serviço para a comunidade assistida. Com o intuito de ampliar a utilização do serviço é essencial que seja feito um trabalho de divulgação, deixando claro para os usuários o que é o serviço, a quem é destinado e como acessar o serviço. A denominação serviço de referência, por si só, não pressupõe o entendimento do usuário do que o serviço seja, dessa forma é necessário clarificar a percepção do serviço ofertado. Para isso, recomenda-se desenvolver estratégias dentro do plano de marketing para divulgar o serviço de referência.

Exemplos práticos:

- Incluir no Acolhimento dos Novos Alunos uma explicação do que é o SR, quem pode utilizá-lo e como acessar o serviço presencialmente ou remotamente.
- Elaborar vídeos explicativos sobre o Serviço de Referência para divulgar nas redes sociais.
- Fazer um email para técnicos administrativos e docentes comunicando e explicando o funcionamento do serviço.
- Fazer um mural do Serviço de Referência, onde poderão ser divulgadas as ações do setor de referência e outras informações pertinentes.
- Fazer um banner para colocar na entrada da biblioteca, divulgando os serviços oferecidos, incluindo o serviço de referência.

11) Divulgar amplamente o Serviço de Referência Virtual e os canais de comunicação disponíveis para a realização do serviço

Fundamento: Accart (2012) ressalta que o Serviço de Referência Virtual (SRV) é aquele que “oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade” (Accart, 2012, p. 181)

Descrição: As tecnologias digitais revolucionaram o modo de aquisição e uso da informação e as bibliotecas precisam adaptar-se ao mundo digital. O Serviço de Referência Virtual é marcado por ampliar a interação do usuário com a biblioteca, possibilitando que mesmo a distância o serviço seja acessado. Para acessar o SRV é preciso que o usuário tenha consciência de sua existência e identifique rapidamente os canais de comunicação disponíveis. Recomenda-se dessa forma, que se faça ampla divulgação do SRV e de seus canais de comunicação, seja telefone, email, redes sociais ou outros que a biblioteca utilizar. A divulgação deve ocorrer presencialmente (murais, cartazes, folhetos, informações no balcão de atendimento) ou remotamente (site, redes sociais, email, etc.) e deve informar e motivar os usuários a utilizar a biblioteca e seus serviços.

Exemplos práticos:

- Elaborar posts de divulgação para as redes sociais, explicando o que é o SRV e como acessá-lo.
- Fixar em locais de grande circulação do campus cartaz explicativo sobre o SRV e suas formas de acesso.
- Disponibilizar no balcão de atendimento folheto contendo informações sobre como contatar a biblioteca, sinalizando o SRV.
- -Elaborar vídeos explicativos sobre o Serviço de Referência Virtual.

5ª LINHA DE ATUAÇÃO - ADMINISTRAÇÃO/SUPERVISÃO DO SETOR DE REFERÊNCIA

A quinta linha de atuação do serviço de referência proposta por Macedo (1990) contempla o planejamento, a organização e a administração do serviço. A autora é enfática em dizer que a administração/supervisão do setor de referência cabe ao bibliotecário e não pode ser realizada por alguém leigo à área da Informação. Nesta linha insere-se também a avaliação do serviço com a finalidade de promover uma melhoria contínua do serviço ofertado.

RECOMENDAÇÕES PARA A ORGANIZAÇÃO/SUPERVISÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

12) Planejar e organizar o Serviço de Referência local (presencial e virtual).

Fundamento: Segundo Accart (2012) a organização do trabalho de referência inclui: estruturação da equipe, delegação de tarefas, previsão e divisão de tarefas, correção dos erros, controle da execução final, avaliação dos resultados alcançados e ajuda na formação da equipe.

Descrição: O serviço de referência, sendo parte de um todo, é dependente da estrutura ofertada institucionalmente. A estrutura oferecida abrange os recursos humanos e informacionais, equipamentos, mobiliário, recursos financeiros, políticas, regulamentos e manuais de serviço, etc., no entanto, a organização do serviço local compete à coordenação da biblioteca, que pode gerir o serviço de referência ou delegar esta função a outro profissional.

A coordenação local está submetida à Coordenação Geral de Bibliotecas e deve sempre se nortear pelos documentos institucionais existentes para organizar o serviço. No contexto das bibliotecas do IFRJ, na atualidade, geralmente as bibliotecas contam com um ou dois profissionais bibliotecários. A equipe também conta com auxiliares de biblioteca e/ou técnicos administrativos, e em alguns casos, conta também com monitores e estagiários. Dessa forma, para que o serviço funcione de maneira eficiente recomenda-se que o serviço seja planejado e organizado. Tendo em mente a composição da equipe atuante no serviço, é necessário distribuir tarefas, a fim de que cada membro da equipe esteja ciente de seu papel. Garantir que sejam feitas avaliações periódicas do serviço.

Exemplos práticos:

- Planejar junto com a equipe o funcionamento do serviço de referência, incluindo todas as áreas de atuação do serviço de referência, baseando-se nos documentos institucionais.
- Fazer um documento interno com o fluxo do serviço, identificando cada profissional e as tarefas de cada um.
- Coletar dados dos atendimentos de referência (presencial e virtual) para proceder a avaliação posterior.
- Fazer reuniões periódicas com a equipe para avaliar o serviço ofertado (presencial e virtual).

13)Supervisionar a execução do serviço

Fundamento: Figueiredo (1992) recomenda que a função de supervisão seja exercida por um bibliotecário de referência experiente. A supervisão abrange o acompanhamento direto do serviço, a oferta de treinamento do pessoal que atua no serviço e o contato com o usuário para verificar a satisfação dele em relação ao serviço prestado.

Descrição: A função de supervisão tem como meta garantir que o serviço prestado aconteça de forma eficiente, buscando identificar pontos fortes e fracos, oferecendo uma base de avaliação do serviço prestado pela observação. A supervisão está atrelada à orientação da equipe e no caso das bibliotecas do IFRJ diz respeito aos auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos que atuam no atendimento inicial do SR. Recomenda-se que a supervisão do serviço seja feita de forma colaborativa e esta não deve denotar a ideia de vigilância, mas sim de acompanhamento para promoção de melhorias e provisão de um direcionamento para equipe. Recomenda-se que o supervisor tenha/desenvolva habilidades de liderança, comunicação e capacidade de desenvolver boas relações interpessoais. Dependendo da estrutura da equipe, o supervisor poderá ser o coordenador da biblioteca ou o bibliotecário responsável pelo serviço.

Exemplos práticos:

- Avaliar estatísticas de atendimentos feitos periodicamente, gerando uma base de comparação.
- Acompanhar e desenvolver propostas de melhorias para o serviço.
- Orientar os auxiliares de biblioteca e técnicos administrativos para melhorar o atendimento dos usuários.

14) Promover a comunicação e o relacionamento interpessoal entre os servidores.

Fundamento: Oliveira e Cianconi (2013) refletem que a cooperação, colaboração e o compartilhamento de informações, entre os profissionais da informação, sempre estiveram presentes nas relações profissionais. Accart (2012) indica que, sendo um trabalho de equipe, deve haver comunicação interna entre seus membros.

Descrição: Desenvolver um ambiente de trabalho saudável, primando pela cordialidade e integração dos membros da equipe é de grande importância para qualquer ambiente profissional e refletirá na satisfação do pessoal do colaborador impactando positivamente o serviço prestado. Recomenda-se promover a comunicação e o bom relacionamento interpessoal, motivando a cooperação e colaboração entre os membros da equipe.

Exemplos práticos:

- Promover encontros fora do ambiente de trabalho para aprofundar os relacionamentos.
- Promover visitas a outros campi para que os servidores adquiram mais conhecimento sobre a instituição, conheçam outros servidores e troquem experiências e vivências.
- Realizar comemoração de aniversário dos membros da equipe.
- Fazer reuniões regulares com a equipe.
- Desenvolver capacitação periódica com auxiliares e técnicos administrativos de outros campi promovendo a integração dos servidores.

15)Desenvolver um planejamento de capacitação periódica para a equipe

Fundamento: Accart (2012) indica que a equipe de referência deve possuir habilidades e competências próprias para o atendimento de referência. Ferreira (2006) entende que há necessidade de estabelecer uma política de capacitação para os auxiliares de biblioteca. Fundamenta-se também no documento da ALA/RUSA (2017b). Santos (2020) explica que a atualização profissional dos bibliotecários já é uma demanda constante, e quando se trata de bibliotecários que atuam no SR esta exigência é maior ainda.

Descrição: Para que o serviço de referência funcione de maneira adequada é essencial que as pessoas que nele atuam sejam incentivadas e motivadas a desenvolver ou aperfeiçoar as habilidades necessárias para prestar um serviço de qualidade. O avanço tecnológico imprime a necessidade de constante atualização. Assim, é necessário que os bibliotecários estejam preparados e qualificados tecnicamente e devem adquirir conhecimentos sobre o comportamento humano, sobre tecnologias de informação e outros conhecimentos que possibilitem alcançar a satisfação das necessidades de informação dos usuários.

Da mesma forma, os auxiliares de biblioteca necessitam desenvolver competências e habilidades para o acolhimento e a entrevista de recepção. Recomenda-se, portanto, que se faça um planejamento das atividades de capacitação. Para isto é necessário fazer um levantamento das necessidades de capacitação para melhoria do serviço de referência e estabelecer um cronograma das atividades, assim como estabelecer também os objetivos a serem alcançados e aplicação dos novos conhecimentos de forma efetiva no serviço.

Exemplos práticos:

- Nas reuniões de equipe refletir sobre as necessidades de capacitação da equipe para identificá-las.
- Fazer um planejamento anual para capacitação dos profissionais.

16) Orientar os auxiliares e técnicos administrativos quanto ao atendimento de recepção.

Fundamento: Essa recomendação está ancorada nas considerações de Accart (2012) sobre a entrevista de recepção, considerada pelo autor como uma entrevista personalizada quando acontece um primeiro contato dos usuários com a biblioteca. “Em geral, os responsáveis pelo atendimento limitam-se a fornecer algumas informações constantes de formulários ou do regulamento, sem maiores explicações” (Accart, 2012, p. 117).

Descrição: Cabe ao bibliotecário orientar e supervisionar os auxiliares de biblioteca nas atividades de atendimento ao público. É necessário provê-los com as informações básicas para a entrevista de recepção sobre o funcionamento da biblioteca, o regimento geral da instituição, funcionamento, uso e acesso ao catálogo e bases de dados disponíveis. O bibliotecário deve mostrar-se acessível para tirar dúvidas e sanar problemas eventuais.

Exemplos práticos:

- Realizar reuniões periódicas para avaliar o atendimento e tirar dúvidas, colocando-se à disposição para explicar os procedimentos e resolver problemas casuais.
- Sempre que possível, realizar atendimentos no balcão de atendimento, para manter contato com os usuários e entender a rotina dos auxiliares e técnicos administrativos.

17) Criar uma agenda de encontros entre os profissionais para ampliar o debate e construir coletivamente uma política de SR para as bibliotecas do IFRJ

Fundamento: Esta recomendação baseia-se nas ideias de Accart (2012) que aconselha que a política de SR deve estar alinhada aos objetivos institucionais e no contexto do IFRJ a biblioteca deve apoiar atividades de pesquisa, ensino e extensão, assim, torna-se relevante a construção de uma política que abrange estes objetivos. Silva e Lima (2018) consideram que a participação dos funcionários na criação de uma política é fundamental.

Descrição: A construção coletiva de uma política de SR garante a valorização dos profissionais envolvidos e também apresenta-se como um recurso valioso para o fortalecimento e potencialização dos indivíduos, integrando os servidores em torno de um objetivo comum. Recomenda-se que seja criada uma agenda de encontros entre os profissionais para ampliar e amadurecer o debate institucional a respeito do SR ofertado nas bibliotecas que considere o contexto de cada unidade informacional, as atividades desenvolvidas, as dificuldades para ofertar um serviço de qualidade e meios para consecução de melhorias estruturais necessárias. A partir dessas reuniões poderá ser criado um Grupo de Trabalho (GT) para desenvolver um estudo mais apurado e propor pontos essenciais para a construção da política de SR.

Exemplos práticos:

- Criar uma agenda de encontros periódicos a partir do Fórum Permanente de Bibliotecários, que inclua a participação dos auxiliares de biblioteca, já que estes são participantes do processo de referência.
- A partir das reflexões desenvolvidas, mapear as atividades de SR realizadas em todos os campi, compondo um fluxo das atividades, para futuramente elaborar um manual de serviço de referência.

Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed.rev. e amp. Versão eletrônica. Brasília: Briquet de Lemos, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/43523070/PLANEJAMENTO_DE_BIBLIOTECAS_E_SERVIÇOS_DE_INFORMAÇÃO. Acesso em: 10 jul. 2024.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Edel, 2013.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago: RUSA, 2023. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago: RUSA, 2017a. Disponível em: https://www.ala.org/sites/default/files/rusa/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 12 jan. 2024.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Professional Competencies for Reference and User Services Librarians**. Chicago: RUSA, 2017b. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. Acesso em: 12 jan. 2024.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência em informação: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez., 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9nQgbdkq5nXsNBLfv5MBHNm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 jun. 2024.

DIONÍSIO, Camila Rocha; FARIAS, Gabriela Belmont de. Disseminação Seletiva da Informação: análise das características e fatores do sistema de recomendação do Youtube. **Folha de rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 7, n. 3, p. 149-177, set./dez. 2021. ISSN 2447-0120. DOI 10.46902/2021n3p149-177. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/169966>. Acesso em: 08 ago. 2024.

EIRÃO, Thiago Gomes. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 7, n. 2, p. 20-29, 2009. DOI: 10.20396/rdbci.v7i1.1972. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1972>. Acesso em: 7 ago. 2024.

FERREIRA, R. DA S. Auxiliares de biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o Sibi/UFGA. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 1, p. 102-114, jan. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/ZH9Fkxb9MKHgn4RLchnrRLJ/#>. Acesso em: 16 jun. 2024.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das 5 leis de Ranganathan. **Ci. Inf., Brasília**, 21(3): 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430>. Acesso em: 23 jan. 2024.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO-IFRJ. **Bibliotecas do sistema**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/academico/bibliotecas>. Acesso em: 02 fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO-IFRJ. **História do IFRJ**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2023. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/institucional/sobre-instituto-federal-rio-janeiro-ifrj>. Acesso em: 13 ago. 2024.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. Belo Horizonte: UFMG, 2018. 193 p. Dissertação -Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-BB2HRV/1/2017661648_gracirlei_maria_de_carvalho_lima_mestrado_ppgci.pdf. Acesso em: 15 jul. 2024.

MACEDO, Neusa Dias de. **Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação**. Revista brasileira de biblioteconomia e documentação, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, 1990. Tradução. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 13 jun. 2024.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. Biblios, n. 28, p. 1-31, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114070002.pdf>. Acesso em 19 mai. 2023.

MOUTINHO, Sonia Oliveira Matos. **Práticas de leitura @ na cultura digital de alunos de ensino técnico integrado do IFPI-Campus Teresina do Sul**. 2014. 186 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2014. Disponível em: <http://biblioteca.asav.org.br/vinculos/00000A/00000A51.pdf>. Acesso em: 13 ago 2024

OLIVEIRA, T. P. R. de; COSTA, M. de F. O.; NUNES, J. V. As competências do bibliotecário de referência frente ao paradigma pós-custodial. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 38–55, 2019. DOI: 10.26512/rici.v13.n1.2020.24073. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/24073>. Acesso em: 19 maio. 2023.

PINTO, Alejandra Aguilar. **Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação**. IN: RIBEIRO, A.C.M.L.; FERREIRA, P.C.G. Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2016. p.241-280. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca_do_seculo_xxi.pdf. Acesso em: 04 mar. 2024.

RANGANATHAN, S.R. **Reference Service**. Asia Publishing House (Bombay), 1961. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10150/106346>. Acesso em: 13 abr. 2023.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

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. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/88666/234069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 ago. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: proposta de política aplicada às universidades federais do nordeste brasileiro. 2020. 233f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) - Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 09 jul. 2024.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Disseminação seletiva de informações**: discussão de modelos eletrônicos. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, núm. Especial 1, 2006, p. 60-74. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/147/14720365007.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2024.

ANEXO A - PARECER DE APROVAÇÃO DA PESQUISA JUNTO AO CEP



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO RIO DE
JANEIRO - IFRJ



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Elaborado pela Instituição Coparticipante

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ: Proposta de Serviço de Referência, um estudo de caso

Pesquisador: LUCIENE CORREA DE ANDRADE COSTA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 77292624.7.3001.5268

Instituição Proponente: INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.751.102

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do documento "PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_6703069.pdf" datado de 14 de março de 2024.

Textos dos itens "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" retirados dos documentos do projeto inseridos na Plataforma Brasil pelo(a) pesquisador(a) responsável ou qualquer membro da equipe de pesquisa.

Programa de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos a pesquisa constitui-se em um estudo de casos múltiplos. Muito embora o problema a ser investigado seja único (o SR nas Bibliotecas do IFRJ), a multiplicidade encontra-se centrada nos diversos contextos em que atuam cada biblioteca do Sistemas Integrado de Bibliotecas do IFRJ - SIBI-IFRJ e ainda pela falta de uma Política de Serviço de Referência que padronize os procedimentos do serviço, o que poderá resultar em diferentes maneiras de fazer o SR. A esse respeito Gil (2009, p.139) enfatiza que "De modo geral, considera-se que a utilização de múltiplos casos proporciona evidências inseridas em diferentes contextos, concorrendo para a elaboração de uma

Endereço: Rua Buenos Aires, 256, 6 andar sala 601

Bairro: Centro

CEP: 20.061-002

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3233-8034

Fax: (21)3293-6000

E-mail: cep@ifrj.edu.br



Continuação do Parecer: 6.751.102

pesquisa de melhor qualidade. Este estudo se caracterizará como pesquisa qualitativa quanto à sua abordagem; aplicada quanto à Sua natureza, descritiva e exploratória quanto aos seus objetivos. Uma pesquisa qualitativa segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 41) proporciona profundidade aos dados, dispersão, riqueza interpretativa, contextualização do ambiente ou entorno, detalhes e experiências únicas. O campo de estudo são as bibliotecas do IFRJ e os sujeitos da pesquisa são os profissionais que atuam no SR, bibliotecários e auxiliares de biblioteca. Os auxiliares de biblioteca foram incluídos como sujeitos da pesquisa, pois por hipótese, a maioria possui formação em biblioteconomia e fazem atendimento de usuários cotidianamente, fato esse que a pesquisa investigará.

Nesse sentido, optou-se por escolher 5 bibliotecas representativas de cada microrregião do estado do Rio de Janeiro, a fim de obter uma leitura contextualizada das bibliotecas do IFRJ, as unidades escolhidas que participarão do estudo são: Região dos Lagos: Campus Arraial do Cabo; Região Metropolitana - Rio de Janeiro: Campus Rio de Janeiro (Maracanã); Região Metropolitana - Baixada Fluminense: Campus Nilópolis; Região Metropolitana - Vassouras: Campus Paracambi e Região Sul Fluminense - Vale do Paraíba: Campus Pinheiral.

As técnicas e instrumentos de coletas de dados a serem utilizados em estudos de casos devem ser variadas para evidenciar com profundidade a questão abordada (Yin, 2015; Gil, 2009). Assim, para garantir profundidade, serão adotados os seguintes instrumentos para coleta de dados: Levantamento documental, Entrevista, Questionário e Grupo focal.

Para realizar o tratamento dos dados serão utilizadas técnicas de análise quantitativas e qualitativas. A análise qualitativa será feita através análise de conteúdo (Bardin, 2016) com a intenção de identificar padrões e nuances nas respostas dos participantes, permitindo uma investigação mais sólida dos dados coletados. Além disso, será feita a triangulação das informações coletadas como parte essencial do processo de validação dos dados (Trad, 2009) o que permitirá a criação de uma linha de investigação convergente (Yin, 2015). Dessa forma, é garantida a confiabilidade dos resultados obtidos, ampliando nossa compreensão das percepções e opiniões dos participantes em relação ao tema em estudo.

"Com propósito de atender ao objetivo 2 (Traçar o perfil dos profissionais atuantes nas bibliotecas do IFRJ), ao objetivo 4 (Verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço), e ao objetivo 5 (Descrever como é feito o processo de referência nas bibliotecas) deverá ser aplicado um questionário (com perguntas abertas e fechadas) enviado via correio

Endereço: Rua Buenos Aires, 256, 6 andar sala 601

Bairro: Centro

CEP: 20.061-002

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3233-8034

Fax: (21)3293-6000

E-mail: cep@ifrj.edu.br



Continuação do Parecer: 6.751.102

eletrônico às bibliotecas escolhidas para este estudo".

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Investigar como ocorrem os processos de Serviço de Referência nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro - IFRJ através da percepção dos bibliotecários e outros atores que atuam na prestação do serviço.

Objetivo Secundário:

- 1) Identificar os profissionais que realizam o atendimento no SR;
- 2) Traçar o perfil dos profissionais que atuam nas bibliotecas;
- 3) Identificar na literatura os documentos que contêm as recomendações para estruturar e implantar o SR;
- 4) Verificar se as bibliotecas possuem um lugar físico denominado Serviço de Referência e qual a estrutura disponível para subsidiar a realização do serviço;
- 5) Descrever como é feito o processo de referência nas Bibliotecas do IFRJ;
- 6) Identificar a percepção dos profissionais atuantes nas bibliotecas a respeito do SR; 7) Desenvolver uma proposta de Política de Serviço de Referência para as Bibliotecas do IFRJ.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

As perguntas apresentadas na pesquisa não serão invasivas à intimidade dos participantes, entretanto, caso o participante sinta-se constrangido, estressado ou com qualquer desconforto em relação a qualquer questionamento apresentado será garantido aos participantes o direito de não responder às mesmas, podendo interromper sua participação na pesquisa a qualquer tempo. Em caso de qualquer tipo de dano decorrente da pesquisa é garantido ao participante assistência integral e imediata, de forma gratuita pelo tempo que for necessário.

Benefícios:

Este projeto de pesquisa justifica-se por investigar como ocorre o Serviço de Referência na prática, dentro do âmbito das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) e também por buscar ouvir os profissionais que prestam o serviço a fim de identificar as oportunidades e desafios que se impõem a esses profissionais. Ouvir a percepção dos profissionais envolvidos na realização do atendimento aos usuários contribui para levantar o debate sobre o tema e para identificar propostas de solução que levem em consideração o contexto das práticas cotidianas das bibliotecas do IFRJ, ensejando

Endereço: Rua Buenos Aires, 256, 6 andar sala 601

Bairro: Centro

CEP: 20.061-002

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3233-8034

Fax: (21)3293-6000

E-mail: cep@ifrj.edu.br



Continuação do Parecer: 6.751.102

futuramente a estruturação do SR através da elaboração de uma política de serviço de referência que atenda todas as 15 bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas do IFRJ (SIBI-IFRJ). A realização desta pesquisa contribui para o desenvolvimento intelectual da pesquisadora sobre o tema e também para que outras instituições que ainda necessitam estruturar o SR possam identificar um caminho a seguir. Este caminho passa pela valorização dos profissionais da informação, pela interação e integração destes profissionais em torno de um propósito comum: construir bibliotecas relevantes socialmente.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de "Relatório de atividades apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) no Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia (MPB), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, para o Exame de Qualificação"

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

¿Vide campo ¿Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações¿.

Recomendações:

¿Vide campo ¿Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações¿.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

APROVADO. De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS n.º 510, de 2016, na Resolução CNS n.º 466, de 2012, e na Norma Operacional n.º 001, de 2013, do CNS, ¿Não foram observados óbices éticos nos documentos do estudo¿.

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa ¿ CEP/IFRJ, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS n.º 510, de 2016, na Resolução CNS n.º 466, de 2012, e na Norma Operacional n.º 001, de 2013, do CNS, manifesta-se pela APROVAÇÃO do protocolo de pesquisa proposto. Ressalta-se que cabe ao pesquisador responsável encaminhar os relatórios parciais e final da pesquisa, por meio da Plataforma Brasil, via notificação do tipo ¿relatório¿ para que seja devidamente apreciadas no CEP, conforma Norma Operacional CNS nº 001/13, item XI.2.d. A observância dos prazos de envio dos relatórios parciais ou finais é estritamente de responsabilidade do pesquisador. A não obediência aos prazos estipulados poderá implicar a NÃO APROVAÇÃO dos relatórios

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Endereço: Rua Buenos Aires, 256, 6 andar sala 601

Bairro: Centro

CEP: 20.061-002

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3233-8034

Fax: (21)3293-6000

E-mail: cep@ifrj.edu.br



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO RIO DE
JANEIRO - IFRJ



Continuação do Parecer: 6.751.102

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Outros	Tecnicas.pdf	22/02/2024 09:48:57	LUCIENE CORREA DE ANDRADE COSTA	Aceito
Outros	Carta_atentimento_pendencia.pdf	22/02/2024 09:46:23	LUCIENE CORREA DE ANDRADE COSTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_CEP_UNIRIO.pdf	22/02/2024 09:32:09	LUCIENE CORREA DE ANDRADE COSTA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Revisado.pdf	22/02/2024 09:31:03	LUCIENE CORREA DE ANDRADE COSTA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

RIO DE JANEIRO, 08 de Abril de 2024

Assinado por:
Angela M Bittencourt
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Buenos Aires, 256, 6 andar sala 601

Bairro: Centro

CEP: 20.061-002

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3233-8034

Fax: (21)3293-6000

E-mail: cep@ifrj.edu.br