

# O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro

The reference service in the context of federal university libraries in northeastern Brazil

## Izabel Lima dos Santos

Mestra em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Cariri (UFCA). Bibliotecária na Universidade Federal do Ceará (UFC).  
[zbel.lima@gmail.com](mailto:zbel.lima@gmail.com)

## Jonathas Luiz Carvalho Silva

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professor do curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA).  
[jonathas.carvalho@ufca.edu.br](mailto:jonathas.carvalho@ufca.edu.br)

## RESUMO

Este artigo tem por objetivo identificar e analisar os modos como ocorre o desenvolvimento do Serviço de Referência nos sistemas de biblioteca das universidades federais do Nordeste brasileiro. Para tanto, foi realizado levantamento documental nos sites das dezoito instituições investigadas e aplicado questionário eletrônico junto aos bibliotecários que atuam nessas instituições. Constatou-se que inexistem nos sistemas analisados diretrizes direcionadas para a atuação do Serviço de Referência e predominam práticas tradicionais de referência com ainda poucas, porém importantes, iniciativas voltadas para Serviço de Referência Virtual. Conclui pontuando que a ausência de documentos orientativos e artefatos dedicados ao Serviço de Referência e a falta de apoio a capacitação profissional são algumas das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais. Destaca ainda a necessidade de ampliação do Serviço de Referência Virtual e sugere possibilidades de expansão desta pesquisa.

**Palavras-chave:** Bibliotecas – Serviço de referência. Bibliotecas universitárias. Universidades e faculdades – Bibliotecas. Serviços de informação.

## ABSTRACT

This article aims to identify and analyze the ways in which the Reference Service develops in the library systems of federal universities in northeast Brazil. To this end, a documentary survey was carried out on the websites of the eighteen investigated institutions and an electronic questionnaire was applied to the librarians who work in these institutions. It was found that there are no guidelines in the systems analyzed for the performance of the reference service and traditional reference practices prevail with still few, but important, initiatives aimed at virtual reference service. It concludes by pointing out that the absence of guidance documents and artifacts dedicated to the Reference Service and the lack of support for professional training are some of the main difficulties faced by professionals. It also highlights the need to expand the virtual reference service and suggests possibilities for expanding this research.

**Keywords:** Library reference services. College libraries. University libraries. Information services.

## 1 INTRODUÇÃO

Bibliotecas são instituições complexas e, no caso das Bibliotecas Universitárias (BU), a complexidade delas precisa estar alinhada e se desenvolver em conjunto com a das Universidades que as abrigam que, por sua vez, também são instituições complexas. Isso faz com que as BU careçam construir para si uma estrutura multifacetada.

Dentro dessa estrutura, um dos setores que apresenta maior nível de heterogeneidade é o Serviço de Referência (SR), pois cabe a ele interagir de maneira mais próxima com o público e desenvolver serviços e produtos que respondam satisfatoriamente as necessidades informacionais da comunidade de usuários. Segundo Lima e Araújo (2020, p. 4) o SR “[...] é uma assistência efetiva àquele que necessita de informação”. Assim sendo, percebe-se que ele deve possuir dinamicidade – no tocante a fontes de informação, espaços de realização, ferramentas adotadas etc. – para ser capaz de ir além do explicitamente solicitado pelas pessoas que o procuram e contribuir para consolidação da biblioteca enquanto espaço de construção e troca de conhecimentos.

Por tais características pesquisar o SR buscando compreender suas lacunas a fim construir subsídios para proposição de soluções para elas é de fundamental importância. Pois, ao melhorarmos os processos e estruturas dessa atividade, investimos na parte da biblioteca que é diretamente responsável pela construção da imagem e de uma boa relação da instituição com os usuários.

Embora apareça na literatura como um dos principais eixos de toda biblioteca, o SR ainda enfrenta ausência de estudos em média e grande escala de suas características, manifestações e lacunas. For partindo dessa percepção que questionamos o seguinte: Como se dá o desenvolvimento do SR nos sistemas de biblioteca das universidades federais do Nordeste brasileiro?

Escolhemos tais entidades como objeto de estudo porque, embora inseridos no mesmo tipo de instituição de ensino (universidades públicas federais), os sistemas aqui analisados encontram-se em períodos diferentes de desenvolvimento o que proporcionou um olhar plural em relação ao aspecto (Serviço de Referência) analisado. Além disso, acreditamos que esses sistemas de bibliotecas se constituem em entidades com potencial de referência regional e nacional – alguns, de fato, já o são – e, portanto, compreendê-los fornece subsídios para melhoria tanto de entidades semelhantes quanto do ensino de Biblioteconomia.

Tendo por base o questionamento mencionado anteriormente, estabelecemos como objetivo deste trabalho identificar e analisar o desenvolvimento do SR nos sistemas de biblioteca das universidades federais do Nordeste brasileiro. Visando alcançar esse propósito, este artigo apresenta e discute o SR tendo por base documentos institucionais e relatos de bibliotecários/as que atuam nas bibliotecas dos sistemas analisados.

## 2 REFLEXÕES SOBRE O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Podemos conceituar a Biblioteca Universitária como sendo um ambiente de informação centrado na organização (temática e espacial) dos documentos, na preservação (analógica, digital e virtual) dos dados e documentos e no atendimento às necessidades de informação da comunidade acadêmica (discentes, docentes e técnicos administrativos) e, eventualmente, da comunidade externa, fazendo uso das habilidades de sujeitos humanos (corpo técnico e parceiros externos a biblioteca) e do uso de entes tecnológicos (analógicos, digitais e virtuais) e cujas relações são, simultaneamente, globais e locais.

Uma instituição tão complexa, obviamente, é composta por setores dedicados a execução das muitas atividades que dela são esperadas. No caso das BU, um dos setores que melhor representam as muitas relações e facetas que esse tipo de biblioteca é capaz de construir é o Serviço de Referência.

O primeiro trabalho a fazer alusão a práticas similares ao que atualmente denominamos de Serviço de Referência data de 1876 e foi apresentado durante a 1ª Conferência da *American Library Association*<sup>1</sup> (ALA), pelo bibliotecário Samuel Swett Green (FIGUEIREDO, 1992). Posteriormente, esse trabalho, intitulado *Personal relations between librarians and readers*, foi publicado no *American Library Journal* (AGUILAR PINTO, 2017). Entretanto, o termo Serviço de Referência só foi utilizado pela primeira vez em conferência realizada, em maio de 1891, por William B. Child (GROGAN, 2001, p. 1).

Diante do histórico de discussões, consideramos que, por se tratar de uma série de processos que atua no cerne da relação das pessoas com os recursos informacionais, o SR

---

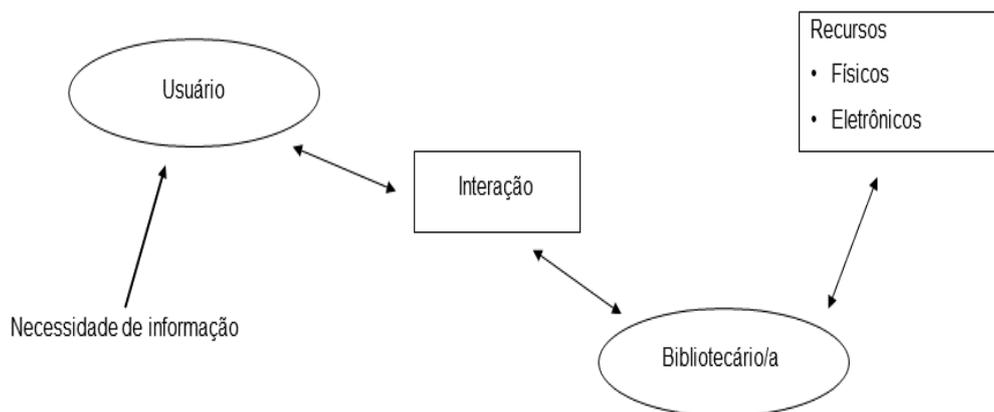
<sup>1</sup> Fundada em 6 de outubro de 1876, a ALA é a maior e mais antiga associação de bibliotecas do mundo. Seu principal objetivo é contribuir para a melhoria e desenvolvimento dos serviços de biblioteca e da Biblioteconomia. Atualmente, possui mais de 64 mil membros e uma atuação tão forte que suas ações repercutem e orientam práticas desenvolvidas por outras associações bibliotecárias ao redor do Mundo.

acaba por ser, simultaneamente, **clássico**, **contemporâneo** e **preditivo**. Essas três características se complementam e são fundamentais para que essa atividade se desenvolva de maneira sólida e saudável.

Os aspectos clássicos do SR são: realização no contexto analógico; construção e uso de coleção de referência; execução sob demanda. Já seus aspectos contemporâneos são: realização no contexto analógico e/ou digital; uso de todas as fontes de informação disponíveis; execução sob demanda e/ou oferta espontânea por parte da biblioteca. O aspecto preditivo tem como característica a capacidade de antecipar tendências (de temas, técnicas e ferramentas) fazendo com que o SR possua forte potencial para inovação no tocante a produtos e serviços bibliotecários.

A interrelação entre clássico e contemporâneo tem como exemplo mais visível o uso de fontes de informação impressas e eletrônicas no desenvolvimento das atividades de referência. Esse entendimento goza de aceitação na Biblioteconomia a ponto de ter sido destacado em alguns esquemas de explicação do setor como o apresentado na Figura 1.

**Figura 1** - Componentes do Serviço de Referência



Fonte: Matthews (2007, p. 165, tradução nossa).

Descrição da imagem: Trata-se um fluxograma demonstrando o serviço de referência. Inicia-se com a necessidade de informação do usuário, partindo para a interação com o/a bibliotecário/a que se utiliza de recursos, sejam eles físicos ou eletrônicos. Percebe-se que este fluxo se retroalimenta, podendo ir e voltar entre as etapas. Cada etapa está desenhada em elementos como círculos e retângulos, com fundo branco, letras em preto.

Ademais do uso de fontes de informação impressas e eletrônicas, Matthews (2007) também sinaliza a interação entre usuário e bibliotecário/a como elemento básico do SR

e não restringe os modos e os meios em que essa ela pode ocorrer. Acerca disso, ele argumenta que:

A interação do usuário com o/a bibliotecário/a para resolver uma necessidade de informação usa uma variedade de métodos: encontros cara a cara na biblioteca, através do telefone, por e-mail, em um chat 24 horas baseado em uma ferramenta eletrônica, via mensagens instantâneas e assim por diante. (MATTHEWS, 2007, p. 165, tradução nossa).

Essa noção de que o Serviço de Referência deve transcender o espaço físico da biblioteca surgiu com o avanço e, principalmente, com o barateamento, das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) em formato digital. Esses recursos estão cada vez mais presentes no cotidiano das atividades de referência e trabalhos como os de Accart (2012), Aguilar Pinto (2017) e Lankes, Collins e Kasowitz (2000) reforçam a urgência do Serviço de Referência Virtual (SRV).

Alguns exemplos dessa presença são a adoção de mídias sociais digitais pelas BU, como os trabalhos de Albuquerque e Paixão (2020) e Sousa Filho (2019) indicam, enquanto mais um espaço para a interação com a comunidade. Outro exemplo de adoção das TIC enquanto suporte às atividades do SR, é o uso, por parte das bibliotecas, de ambientes virtuais de aprendizagem e demais ferramentas digitais para realização de eventos de caráter orientativo tanto para suas comunidades, quanto, em alguns casos, para o público externo. Exemplos disso podem ser observados no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins (MAIA, PIMENTEL; OLIVEIRA, 2016) e no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SANTOS, 2019).

Independente do contexto, se analógico ou digital, em que ocorra, o SR deve fomentar a aproximação e o fortalecimento da relação entre os sujeitos humanos e os recursos informacionais. No tocante a essa aproximação, Barros (2003) afirma que ela irá abranger a produção, a circulação e a transferência da informação tanto em formatos e modelos consolidados quanto em formatos e modelos inovadores, ou seja, a prática de referência deve, necessariamente, adotar uma postura heterogênea, combinando os aspectos positivos da tradição e da inovação.

Nessa perspectiva, o SR praticado pelas BU, por ocorrer no polifônico ambiente universitário, goza da possibilidade (e do desafio) de fazer uso de substancial variedade de formatos e tipologias documentais e atuar junto a públicos (discentes, docentes e

técnicos) que, embora integrem a mesma instituição, possuem demandas particulares. Além disso, as universidades tendem a estar na vanguarda das inovações tecnológicas o que demanda que o Serviço de Referência praticado pelas BU tenha que buscar acompanhar de perto os processos de mudança social, cultural e tecnológica.

Outro aspecto relevante das discussões sobre SR no âmbito de BU é elaboração de diretrizes e políticas que orientem tais práticas. Nesse sentido, cabe destacar os esforços de construção desses documentos por parte da *Reference and User Service Association* (RUSA) e pela *Association of College & Research Libraries* (ACRL), ambas vinculadas a ALA.

Esses documentos buscam, sempre que possível e deixando margem para que as particularidades de cada instituição sejam respeitadas, padronizar serviços, sintetizar discussões e entendimentos acerca do SR e orientar as BU no processo de construção de diretrizes e políticas próprias. As diretrizes elaboradas por esses órgãos subsidiam, principalmente, o desenvolvimento de ações que permitem ao SR atuar como apoio, devidamente estruturado, junto as necessidades informacionais da comunidade de usuários.

Um significativo exemplo de adoção de algumas das diretrizes propostas pela ACRL e pela RUSA foi o realizado pelo *Council of Australian University Librarians* (CAUL) ao utilizá-las como uma das bases para a elaboração dos Princípios e Diretrizes para as Bibliotecas de Educação Superior Australianas. Condutas como essa indicam que a busca por instrumentos que subsidiem melhorias ao SR praticado no âmbito das BU é global.

O que se percebe é que o SR foi incorporando as suas concepções e práticas uma série de elementos que juntos formam a compreensão moderna dessa atividade. Essa compreensão pauta-se na ideia de que o SR se constitui numa série de processos e atividades centradas no atendimento as necessidades de informação da comunidade que pretende atender. Percebe-se também que, apesar de diversos, os atores (agentes, ferramentas, tipos de fontes etc.) relacionados ao desenvolvimento desse serviço ainda carecem avançar em várias frentes a fim de conseguirem se aproximar de um espectro ideal de desenvolvimento das atividades do Serviço de Referência.

### **3 METODOLOGIA**

De caráter exploratório este trabalho mapeou as condições de manifestação do SR a fim de permitir a familiarização “[...] com fenômenos relativamente desconhecidos, para

[...] identificar conceitos ou variáveis promissoras [...] ou sugerir afirmações e postulados.” (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 100). Além disso, esta pesquisa possui caráter descritivo, pois como afirmam Hernández Sampieri; Fernández Collado e Baptista Lucio (2006, p. 101) “Os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenômeno que se submeta à análise”.

As correlações entre as visões existentes acerca do SR aqui apresentadas foram identificadas tendo por base os dados coletados junto aos documentos institucionais elaborados pelos 18 sistemas de biblioteca de universidades federais<sup>2</sup> localizados na Região Nordeste do Brasil e junto a bibliotecárias/os dessas instituições.

Os documentos analisados foram coletados junto aos sites dos 18 sistemas de biblioteca pesquisados. Tendo em vista que na pesquisa documental “[...] o foco não está no livro, e sim em outros tipos de documentos” (BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015, p. 19), ela permitiu compreender o que as bibliotecas dispõem institucionalmente (e disponibilizam em seus respectivos sites) acerca do SR. Foram analisados documentos em variados formatos, tais como: o próprio site, portarias, manuais, relatórios etc.

Por seu turno, aplicou-se survey junto aos/as participantes. Esse tipo de pesquisa caracteriza-se por buscar obter “[...] dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa [...]” (FREITAS; OLIVEIRA; SACCOL; MOSCAROLA, 2000, p. 106). No caso deste estudo foi utilizado questionário eletrônico (Apêndice A) composto por um total de 21 questões perguntas, entre fechadas e abertas. Esse questionário foi encaminhado aos sujeitos de pesquisa através de mensagens eletrônicas (e-mail) entre os meses de outubro e novembro de 2019. Foram obtidas 32 respostas oriundas de 11 instituições diferentes.

As perguntas do questionário (Apêndice A) diziam respeito aos seguintes aspectos: identificar as concepções que norteiam sua prática no SR; quais meios, dispositivos e

---

<sup>2</sup>Foram contatados os sistemas de biblioteca das seguintes universidades: Universidade Federal de Alagoas, Universidade Federal da Bahia, Universidade Federal do Vale do São Francisco, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Universidade Federal do Sul da Bahia, Universidade Federal do Oeste da Bahia, Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira, Universidade Federal do Cariri, Universidade Federal do Ceará, Universidade Federal do Maranhão, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Campina Grande, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Universidade Federal do Piauí, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Federal Rural do Semi-Árido e Universidade Federal de Sergipe.

artefatos utilizam nessas práticas; que impactos gostariam de atingir e quais, efetivamente, conseguem; e como idealizam seus desdobramentos futuros.

Os dados foram examinados tendo por base a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2002, p. 42), é

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

Ou seja, neste estudo a análise dos dados buscou, através da inferência, compreender os contextos de produção e os significados atribuídos pelos sujeitos analisados tendo por base o conteúdo das mensagens, no caso as respostas ao questionário, por eles produzidas.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

A análise documental foi realizada em documentos institucionais produzidos pelas 18 bibliotecas universitárias integrantes do recorte e que, em alguma medida, contemplam o Serviço de Referência. Todos os documentos analisados estavam disponíveis publicamente nos sites das bibliotecas no momento da coleta.

Durante levantamento nos sites institucionais foram identificados e analisados 37 documentos que, em alguma medida, abordam o Serviço de Referência. Esse *corpus* documental era composto por regimentos internos, listagem de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, regulamentos, carta de serviços, política de desenvolvimento de coleções, normas administrativas, relatórios de gestão, dentre outros. Tendo sido a maioria deles elaborada e/ou atualizada ao longo da última década.

Dentre esses documentos, 21 trazem uma abordagem indireta do SR, mencionando, em sua maioria, apenas os aspectos referentes a coleção de referência. Por seu turno, os outros 16 documentos mencionam o SR explicitamente, indicando, principalmente, estrutura, funções a serem desempenhadas e relações com outros setores da biblioteca. Dentre todos os documentos analisados não há nenhum material com conteúdo centrado na orientação para execução e/ou avaliação do SR.

O fato do SR ser citado majoritariamente no âmbito de documentos que tratam do desenvolvimento de coleções e/ou da estrutura geral dos sistemas de bibliotecas indica o predomínio de uma abordagem indireta e, em alguns casos, superficial dos elementos estruturantes, orientativos e avaliativos das atividades de referência. Indireta porque, na maioria das menções, é contemplado apenas parte do instrumental necessário a prestação desses serviços, sendo que os instrumentos mencionados tendem a se restringir a coleções e obras de referência. Nem sequer a estrutura física e tecnológica é mencionada. Essa ausência demonstra um entendimento restrito e ainda fortemente vinculado ao SR realizado exclusivamente de modo presencial.

Além da coleta e análise documental, foram aplicados questionários junto a bibliotecários/as das instituições analisadas. Respondentes da pesquisa foram convidados/as a fornecer dados relacionados a sete categorias determinadas *a priori* com base na literatura sobre SR. As categorias são:

- I. Aspectos conceituais do Serviço de Referência;
- II. Serviço de Referência e Gestão;
- III. Práticas de Serviço de Referência;
- IV. Serviço de Referência Virtual;
- V. Relação do Serviço de Referência com outros setores da biblioteca;
- VI. Avaliação do Serviço de Referência

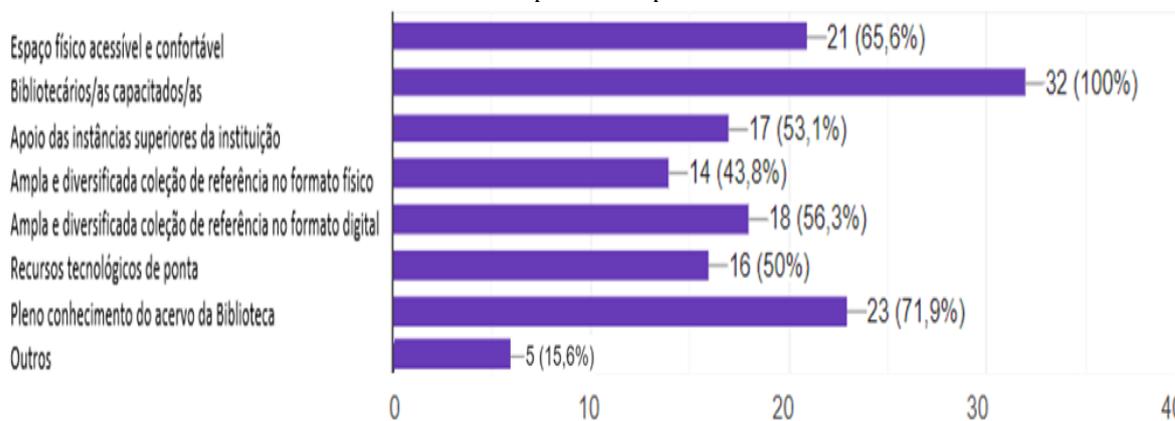
A categoria “Aspectos conceituais do Serviço de Referência” coletou dados através de questão aberta a fim de que participantes pudessem expressar de maneira livre sua própria concepção do que é o SR. As respostas obtidas demonstraram a coexistência de definições alinhadas tanto com uma visão clássica do SR, associada ao atendimento presencial na biblioteca, quanto com uma visão contemporânea que compreende esse serviço de maneira mais ampla podendo ser realizado através de atendimento presencial, analógico, remoto e/ou virtual.

É possível ainda notar a recorrência de termos como “auxílio”, “atendimento”, “apoio”, “assistência” e “suporte” para definir a função básica do SR, sendo esse auxílio prestado aos/as usuários/as que manifestam explicitamente suas necessidades informacionais junto a biblioteca. Ou seja, as definições fornecidas se concentram no entendimento de que esse serviço atua com base em demandas. As respostas reforçam a percepção da correlação entre o SR e as atividades que requerem contato direto com usuários.

Outro aspecto do referencial teórico com o qual as respostas obtidas guardam relação é fato das definições fornecidas pelos/as respondentes é possível ver claramente a menção a Necessidade informacional (“necessidade”, “demanda”, “problema”, dentre outros termos mencionados no questionário), Usuário (“usuário”, “comunidade”, “pesquisador”, “público da biblioteca”, dentre outros termos); Interação (“atendimento”, “contato aproximado”, “serviços que lidam diretamente”, “diálogo”, dentre outras expressões que denotam relacionamento); Bibliotecário/a e Recursos (“fontes de informação”, “bases de dados”, “exposições”, “treinamentos”, dentre outros). Ou seja, as definições fornecidas pelos/as respondentes guardam forte relação com aquelas existentes na literatura da área indicando, assim, significativa relação entre teoria acadêmica e prática profissional.

Questionou-se ainda sobre quais seriam os elementos indispensáveis para o funcionamento adequado do SR. O Gráfico 1 apresenta os percentuais atribuídos a cada elemento.

**Gráfico 1** - Elementos indispensáveis para o funcionamento do SR



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico de barras horizontais na cor roxa. Do lado esquerdo encontram-se os elementos indispensáveis para o funcionamento do serviço de referência e à direita o número de respostas. Os elementos, de cima para baixo, com suas respectivas respostas são: Espaço físico acessível e confortável, 21 respostas (65,5%), Bibliotecários/as capacitados/as, 32 respostas (100%), Apoio das instâncias superiores da instituição, 17 respostas (53,1%), Ampla e diversificada coleção de referência no formato físico, 14 respostas (43,8%), Ampla e diversificada coleção de referência no formato digital, 18 respostas (56,3%), Recursos tecnológicos de ponta, 16 respostas (50%), Pleno conhecimento do acervo da biblioteca, 23 respostas (71,9%), Outros, 5 respostas (15,6%).

Participantes consideram o/a bibliotecário/a com domínio das fontes de informação, analógicas e digitais, que tem ao seu dispor como a chave do sucesso do SR. Um ambiente confortável e acessível para todos os públicos também é apontado como fator primordial para o bom andamento desse serviço. Além das alternativas previamente

listadas, respostas a opção “Outros” também indicaram como elementos importantes para o sucesso do SR conhecimento sobre trâmites e funcionamentos da universidade e demais instituições de ensino e pesquisa no Brasil e exterior; conhecimentos sobre as preferências de formato para compartilhamento de arquivos e softwares usados pela comunidade; educação continuada e proatividade por parte dos/as bibliotecários.

A categoria denominada “Serviço de Referência e Gestão” identificou entendimentos que respondentes possuem sobre a relação entre a gestão da unidade de informação e o SR. Foram feitas questões sobre como a direção do Sistema de Bibliotecas no qual respondentes trabalham entende esse serviço e quais os tipos de apoio respondentes acreditam que a direção do sistema de bibliotecas em que atuam deve fornecer a essa atividade. O Quadro 1 apresenta exemplos das respostas obtidas.

**Quadro 1** – Visão da Direção em relação ao SR segundo respondentes

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPOSTA</b>
Resposta 02	Uma visão simplista e turva. Na instituição em que trabalho o Bibliotecário de Referência é o responsável pela elaboração de fichas catalográficas, quando deveria estar na maior parte do tempo preocupado em promover ações que potencializassem os serviços.
Resposta 16	Não houve nenhuma discussão sobre o tema, mas acredito que há uma sensibilização em relação a importância do Serviço de Referência nas unidades do Sistema.
Resposta 21	Somos regularmente auxiliadas pelos outros setores, essa relação interna contribui para fornecermos um produto melhor aos nossos usuários, essa política de comunicação tem ligação direta com a cultura desenvolvida pela direção do núcleo de bibliotecas, isso me faz ver que para eles cada setor é importante para que o conjunto funcione.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Uma constante nas respostas obtidas é que aquelas com interpretação negativa em relação a postura adotada pela direção do sistema em direção ao SR tendem a pontuar e descrever posturas específicas que indicam uma falta de atenção da direção para com o SR. Por seu turno, as respostas com interpretação positiva em relação a direção tendem a ser de caráter mais amplo e centrarem-se no clima e cultura fomentados na instituição. As com posicionamento neutro tendem a ter um conteúdo explicativo que, muitas vezes, centra-se em justificativas para a inexistência de um SR consolidado na instituição.

No que se refere ao apoio que a direção do sistema de bibliotecas deve fornecer ao SR, respondentes destacaram que uma atividade complexa como essa demanda a adoção de medidas em várias frentes a fim de assegurar seu pleno funcionamento. O

Quadro 2 traz algumas das respostas obtidas.

**Quadro 2** – Apoio que Direção deve fornecer ao SR

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPOSTA</b>
Resposta 04	Infraestrutura, auxiliares mais capacitados e maior liberdade para que pudéssemos exercer plenamente esta atividade
Resposta 10	Infraestrutura e menos burocracia na utilização de recursos gerados com as multas resultantes de atrasos de material bibliográfico
Resposta 17	Promover mais trocas de experiências entre as bibliotecas setoriais, provocando nos profissionais o desenvolvimento dos serviços que garantam a satisfação dos usuários. Desenvolvendo um planejamento das atividades ao longo do ano
Resposta 29	Auxílio na intermediação com instâncias superiores para realização de projetos, captação de recursos

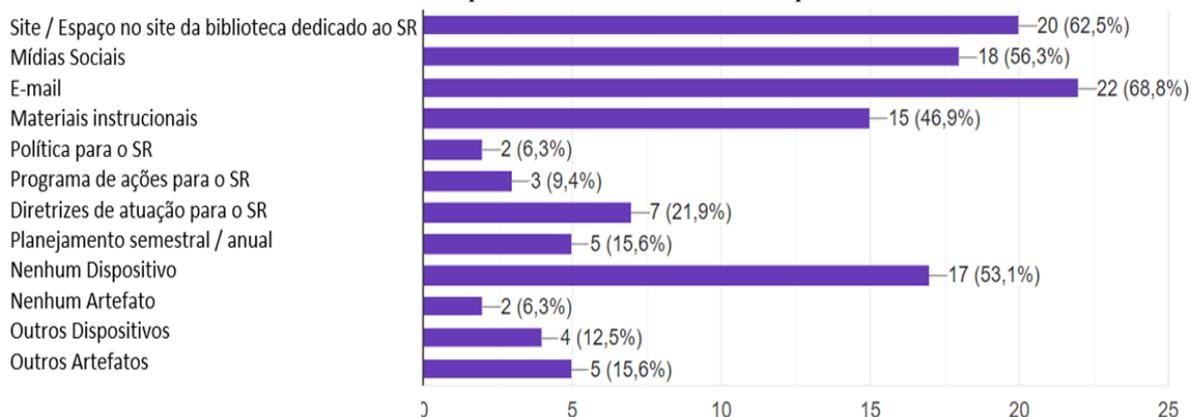
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Chama atenção que, no apanhado geral das respostas, tenha sido recorrente a indicação de que o principal apoio que respondentes desejam é a melhoria na estrutura e/ou facilitação dos trâmites relacionados a capacitação profissional. Tendo em vista que bibliotecários/as capacitados/as atuando no SR foi tida como elementos básicos para bom andamento dessa atividade, a recorrência dessa demanda cresce em significado.

A categoria “Práticas de Serviço de Referência” mapeou dispositivos e artefatos vinculados ao SR. Aqui adotamos o entendimento de González de Gómez (2012, p. 26) que define dispositivos como sendo os elementos operacionais e tecnológicos que, inseridos no cenário de um regime de informação, permitem o estabelecimento de “[...] padrões e outros critérios de formatação unificados, conforme os nichos tecnológicos de mercados mundializados”. Essa mesma autora define artefatos como as “[...] infraestruturas de armazenagem, busca e comunicação [...]” nos ambientes de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 28). Ou seja, os artefatos representam a materialidade do que foi proposto através dos dispositivos.

O Gráfico 2 apresenta percentuais desses recursos que já são usados nas instituições pesquisadas.

**Gráfico 2 – Dispositivos e Artefatos usados pelas IES**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico de barras horizontais, de fundo branco, com barras na cor rosa e letras em preto. No lado esquerdo se apresentam os dispositivos e artefatos utilizados pelas IES pesquisadas e à direita os valores de cada um. De cima para baixo, os elementos são: Site/Espaço no site da biblioteca dedicado ao SR, 20 respostas (62,5%); Mídias sociais, 18 respostas (56,3%); E-mail, 22 respostas (68,8%); Política para o SR, 2 respostas (6,3%); Programa de ações para o SR, 3 respostas (9,4%); Diretrizes de atuação para o SR, 7 respostas (21,9%); Planejamento semestral/anual, 5 respostas (15,6%); Nenhum dispositivo, 17 respostas (53,1%); Nenhum artefato, 2 respostas (6,3%); Outros dispositivos, 4 respostas (12,5%); Outros artefatos, 5 respostas (15,6%).

A carência de dispositivos centrados no SR é quase que generalizada e independe do tamanho e nível de estruturação dos sistemas pesquisados. Essa ausência é preocupante porque, apesar do SR precisar de significativo nível de flexibilidade para adequar-se as características de áreas e usuários distintos, ele também carece de elementos norteadores (como os propostos pela ACRL e pela RUSA) que, sirvam de base para treinamento de profissionais recém chegados a instituição, orientem condutas em situações críticas, subsidiem a realização de avaliações e ações coordenadas e normatizem processos passíveis de padronização.

No tocante aos artefatos, as respostas indicam cenário oposto ao identificado nas respostas sobre dispositivos. Nesse caso, notou-se que as bibliotecas já dispõem de artefatos variados – sites institucionais, perfis em mídias sociais etc. – que são usados para ampliar o alcance das ações de referência. Essa ampliação pode ocorrer de várias maneiras, tais como: divulgação das ações presenciais, atendimento on-line e compartilhamento de conteúdos em formatos variados.

O trabalho de Sousa Filho (2019) aponta uma característica interessante quanto ao uso das mídias sociais pelo tipo de biblioteca aqui analisada: a gestão dos perfis institucionais nas mídias sociais não é, atualmente, feita majoritariamente por bibliotecários/as de referência. Esse aspecto é limitante, pois restringe o acesso desses profissionais as ferramentas e, portanto, torna o desenvolvimento das atividades de

referência nesse ambiente moroso.

Questionou-se também quais dispositivos e/ou artefatos respondentes gostariam que as instituições em que trabalham possuísem (Gráfico 3).

**Gráfico 3** – Dispositivos e artefatos relacionados ao SR desejados pelas IES



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico em barras horizontais de cor roxa, com fundo branco e letras em preto. Na esquerda encontram-se listados os dispositivos e artefatos relacionados ao SR desejados pelas IES e à direita, os valores das respostas. De cima para baixo, os dispositivos são: Site/Espaço no site da biblioteca dedicado ao SR, 9 respostas (28,1%); Mídias sociais, 7 respostas (21,9%); E-mail, 2 respostas (6,3%); Materiais instrucionais, 9 respostas (28,1%); Política para o SR, 25 respostas (78,1%); Programa de ações para o SR, 20 respostas (62,5%); Diretrizes de atuação para o SR, 19 respostas (59,4%); Planejamento semestral/anual, 21 respostas (65,6%); Outros, 3 respostas (9,4%).

Acompanhando as respostas dadas as duas questões anteriores dessa categoria, respondentes indicaram desejar que suas bibliotecas possuam, principalmente, o que não possuem atualmente, ou seja dispositivos tais como políticas, programas e diretrizes específicos para o Serviço de Referência.

Quanto a categoria “Serviço de Referência Virtual” as respostas obtidas indicam que em 31,3% das instituições participantes as atividades dos SRV são desempenhadas por todo sistema de bibliotecas, em 28,1% por bibliotecas específicas e em 15,6% por setores específicos. Em 25% das respostas indicou-se que o SRV não é realizado de nenhuma maneira. No tocante aos entendimentos que respondentes tem sobre o SRV, o Quadro 3 apresenta algumas das respostas obtidas.

**Quadro 3** – Definições de SRV fornecidas pelos/as respondentes

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPOSTA</b>
Resposta 08	Atividades do Serviço de Referência que podem ser desenvolvidas à distância, atendendo as demandas informacionais de usuários que se encontram impossibilitados de se deslocar fisicamente à biblioteca. Também se traduz na forma de materiais e informações que podem ser disponibilizados online e acessados por qualquer usuário.
Resposta 12	Todo e qualquer serviço prestado ao usuário mediado por computador ou outros dispositivos que facilitem a comunicação à distância.
Resposta 14	Serviço oferecido não no espaço físico (tradicional), utilizando os recursos tecnológicos para que os usuários possam ter acesso as informações que necessitam.
Resposta 27	Defino como um serviço que proporciona ir além do âmbito da biblioteca física, ampliando o contato com os usuários.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Como os exemplos presentes no Quadro 3 indicam, respondentes definem SRV como um serviço desenvolvido fora do ambiente tradicional (analógico). São recorrentes as associações do SRV a realização de um atendimento mais rápido e cômodo o que acabaria por fortalecer o elo entre bibliotecário/a ↔ comunidade que o SR já se propõe a construir.

Questionou-se ainda como o SRV era desenvolvido nas instituições pesquisadas e as respostas, algumas constam no Quadro 4, indicam que esse processo é realizado de maneira embrionária. Como algumas das respostas deixam transparecer, o e-mail é o canal de comunicação mais utilizado para prestação desse tipo de serviço.

**Quadro 4** – Descrição de funcionamento do SRV nas BU analisadas

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPOSTA</b>
Resposta 08	No nosso Sistema de Bibliotecas cada Setorial é responsável pelos serviços que disponibiliza, visto que cada uma atende a um público diferente, com necessidades específicas. Na biblioteca [em que atuo] realizamos atendimento por e-mail; disponibilizamos informações, tutoriais e materiais de apoio de nossos serviços no site; produzimos conteúdo para nossas redes sociais (Facebook, Instagram e canal no YouTube) e as utilizamos como canais de comunicação alternativos ao e-mail.
Resposta 20	Somente elaboração de ficha catalográfica por e-mail. Sendo que esta já pode ser feita pelo aluno no sistema. Não dispomos de chat, nem de videoconferência.
Resposta 28	Pretendemos implantar futuramente um <i>chat</i> no site
Resposta 29	Através de e-mail, site institucional (fale conosco), telefone, redes sociais.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

O rico cenário descrito na resposta 08 ainda é uma realidade distante para a maioria das BU analisadas. Inclusive em quatro das onze instituições que responderam ao

questionário o SRV sequer é realizado. Esse cenário já havia sido detectado na análise documental, pois, ao navegar pelos sites das bibliotecas pesquisadas, notou-se que apenas um deles possuía *chat* – ferramenta indicada na literatura (ACCART, 2012; AGUILAR PINTO 2017; PESSOA, CUNHA, 2007; SERRA, 2014) como básica para realização do SRV – disponível aos usuários.

Todavia, cabe destacar a resposta fornecida pelo/a respondente 28, pois esta indica que, mesmo em um contexto de precarização (ou talvez justamente por isso) bibliotecários/as seguem planejando e buscando implementar melhorias nas atividades que desenvolvem.

Ademais, foi questionado como profissionais acreditam que o SRV deveria funcionar em suas instituições. As respostas no Quadro 5 sintetizam o cenário imaginado.

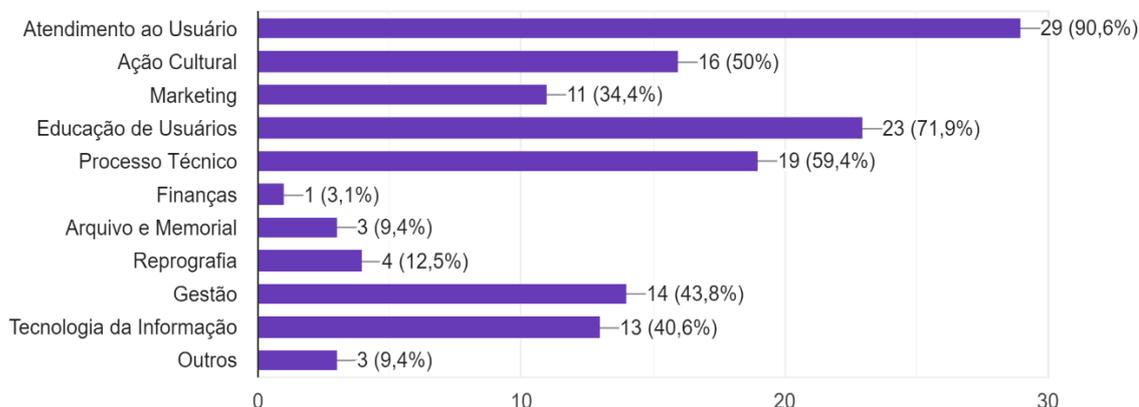
**Quadro 5 – Como SRV deve funcionar segundo respondentes**

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPOSTA</b>
Resposta 06	Com práticas, políticas e diretrizes próprias, abrangendo os recursos e suportes de informação necessários para o desenvolvimento das atividades.
Resposta 08	Deve procurar atender às demandas e necessidades potenciais dos usuários, seja através do atendimento direto quando da procura espontânea do usuário, seja através da produção de materiais e conteúdos que atendam às suas necessidades potenciais com base em estudos de usuários.
Resposta 28	Deveria incluir atendimento de usuárias com bibliotecárias de forma virtual, disponibilização de acervos em bases de dados, envio de documentos de forma virtual, artigos etc.
Resposta 31	Deve ser auto explicativo, com tutoriais que facilitem a busca do usuário pela informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Quanto a “Relação do Serviço de Referência com outros setores da biblioteca” questionou-se com quais setores o SR mantinha relação. O Gráfico 4 resume as respostas obtidas.

**Gráfico 4** – Setores da BU com os quais SR se relaciona



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

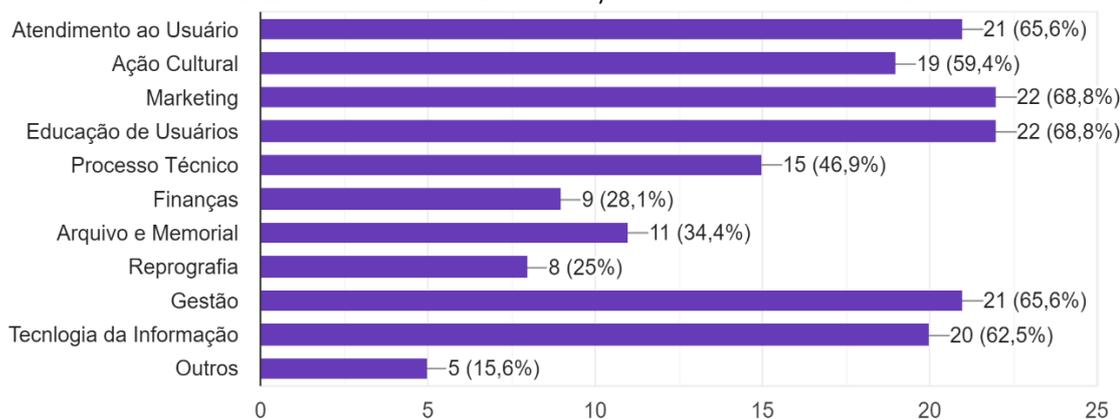
Descrição da imagem: Gráfico de barras paralelas horizontais na cor roxa, em fundo branco, com letras pretas. Ao lado esquerdo listam-se os setores da BU que se relacionam com o serviço de referência e à direita os valores das respostas obtidas. De cima para baixo, os setores são: Atendimento ao Usuário, 29 respostas (90,6%); Ação Cultural, 16 respostas (50%); Marketing, 11 respostas (34,4%); Educação de usuários, 23 respostas (71,9%); Processo Técnico, 19 respostas (59,4%); Finanças, 1 resposta (3,1%); Arquivo e Memorial, 3 respostas (9,4%); Reprografia, 4 respostas (12,5%); Gestão, 14 respostas (43,8%); Tecnologia da informação, 13 respostas (40,6%); Outros, 3 respostas (9,4%).

As respostas reforçam ponderações anteriores no tocante à proximidade do SR com atendimento e educação de usuários. Os setores de Gestão, Tecnologia da Informação e Processo Técnico também atingirem significativo percentual de menções o que indica que a proximidade com a comunidade e o conhecimento subjetivo acerca dela que SR viabiliza são percebidos como insumos importantes por setores da biblioteca que não possuem esse nível de proximidade com o público.

Essa interação entre setores já havia sido sinalizada em alguns dos materiais coletados para análise documental, pois em algumas das políticas de desenvolvimento de coleções foi explicitado que o SR seria acionado para fornecer subsídios ao processo de aquisição de materiais de informação sempre que necessário. Essa menção indica, ao menos, a presença embrionária de uma visão holística em relação aos papéis dos setores que formam a BU.

Questionou-se também com quais setores da biblioteca respondentes acreditam que o SR deveria se relacionar (Gráfico 5).

**Gráfico 5 - Setores da BU com os/as SR deveria se relacionar**



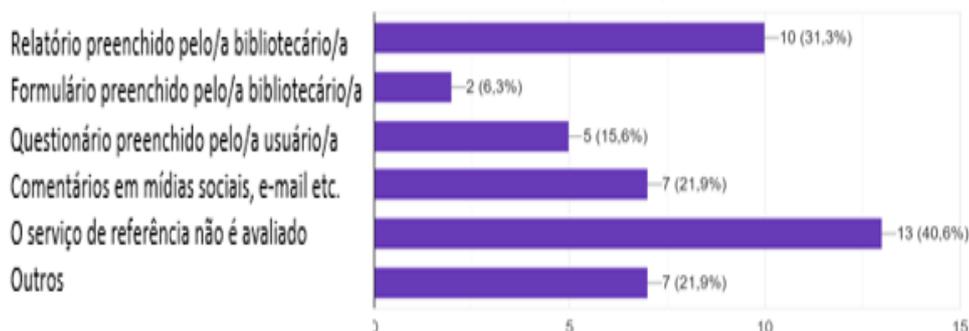
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico de barras paralelas horizontais de cor roxa, com fundo branco e letras pretas. Ao lado esquerdo, listam-se os setores da BU que deveriam se relacionar com o SR e à direita os valores das respostas obtidas. De cima para baixo, os setores são: Atendimento ao usuário, 21 respostas (65,6%); Ação Cultural, 19 respostas (59,4%); Marketing, 22 respostas (68,8%); Educação de Usuários, 22 respostas (68,8%); Processo Técnico, 15 respostas (46,9%); Finanças, 9 respostas (28,1%); Arquivo e Memorial, 11 respostas (34,4%); Reprografia, 8 respostas (25%); Gestão, 21 respostas (65,6%); Tecnologia da Informação, 20 respostas (62,5%); Outros, 5 respostas (15,6%).

Aqui veem-se reforçadas parcerias já existentes entre o SR e setores como Educação e Atendimento ao usuário, Processo Técnico, Tecnologia da Informação e Gestão. Todavia, o ponto que chama atenção é que setores que foram indicados na questão anterior como possuindo pouca relação com SR são apontados como devendo passar a ter maior relação com ele. Esse movimento é fortemente destacado no caso dos setores de Finanças, Arquivo e Memorial.

Por fim, foram feitos questionamentos quanto a “Avaliação do Serviço de Referência”. Nesse sentido, fazendo uso de pergunta de múltipla escolha, interrogamos quais instrumentos de avaliação são atualmente usados pelas instituições para acompanhamento do SR (Gráfico 6).

**Gráfico 6 - Instrumentos adotados pela IES para avaliar SR**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico de barras paralelas horizontais na cor roxa, com fundo branco e letras pretas. Lista-se à esquerda os instrumentos adotados pelas IES para avaliar SR e à direita os valores das respostas obtidas. De cima para baixo os instrumentos são: Relatório preenchido pelo/a bibliotecário/a, 10 respostas

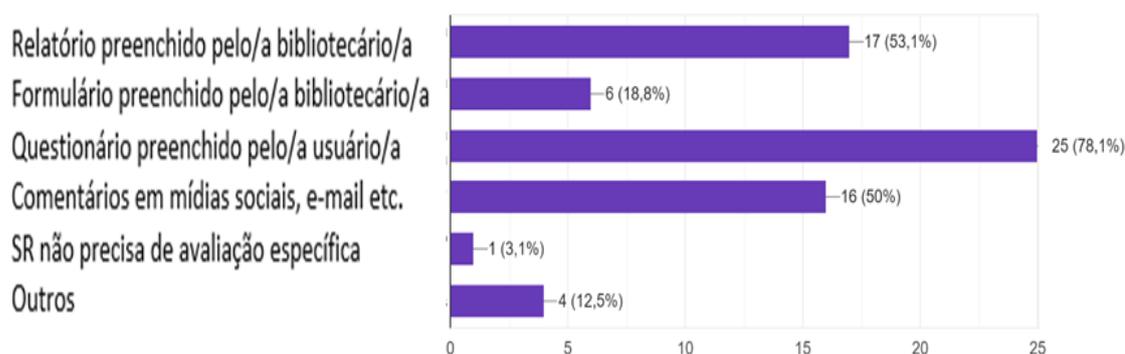
(31,3%); Formulário preenchido pelo/a bibliotecário/a, 2 respostas (6,3%); Questionário preenchido pelo/a usuário/a, 5 respostas (15,6%); Comentários em mídias sociais, e-mail etc., 7 respostas (21,9%); O serviço de referência não é avaliado, 13 respostas (40,6%); Outros, 7 respostas (21,9%).

Há certo equilíbrio entre a existência ou não de instrumentos de avaliação para as atividades desempenhadas pelo SR. A maior parte das respostas indica a adoção de apenas um tipo de instrumento de avaliação. Esse fato é preocupante, pois, ao adotar apenas um instrumento de avaliação, perde-se a possibilidade de confrontar diferentes visões acerca do serviço. Nesse sentido, sempre que possível, recomenda-se a combinação de avaliações.

As respostas indicadas na alternativa “Outros” sinalizam, inclusive, opções de fontes de dados cuja obtenção não oneraria em demasia a biblioteca. Nessa opção foram citados Ouvidoria, Contagem de usuários, Listas e Comissão Própria de Avaliação. Assim sendo, uma instituição que já utiliza formulários preenchidos por bibliotecários/as poderia utilizar dados da Ouvidoria e das mídias sociais da biblioteca a fim de captar um pouco melhor a experiência do público com o serviço.

Identificado o cenário atual, participantes foram questionados/as sobre quais instrumentos gostariam de utilizar para avaliar o SR. Os quantitativos das respostas obtidas aparecem no Gráfico 7.

**Gráfico 7 – Instrumentos desejados pelas IES para avaliar SR**



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Descrição da imagem: Gráfico de barras paralelas horizontais na cor roxa, com fundo branco e letras pretas. À esquerda listam-se os instrumentos que são desejados pela IES para se avaliar RS e à direita os valores das respostas obtidas. De cima para baixo, os instrumentos são: Relatório preenchido pelo/a bibliotecário/a, 17 respostas (53,1%); Formulário preenchido pelo/a bibliotecário/a, 6 respostas (18,8%); Questionário preenchido pelo/a usuário/a, 25 respostas (78,1%); Comentários em mídias sociais, e-mail etc., 16 respostas (50%); SR não precisa de avaliação específica, 1 resposta (3,1%); Outros, 4 respostas (12,5%).

Avaliações fornecidas pela comunidade mostraram-se a forma preferida de retorno quanto a qualidade do SR que bibliotecários/as gostariam de receber. Os relatórios preenchidos pelos/as próprios/as profissionais também são um formato desejado de avaliação. É interessante notar também a importância que os *feedbacks* fornecidos através das mídias sociais já adquiriram enquanto recurso avaliativo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que a análise – tanto documental quanto dos questionários – demonstrou é a existência de significativas lacunas e silêncios. Lacunas causadas pela ausência de documentos orientativos (dispositivos) centrados nas atividades do SR, na falta de apoio a capacitação citada por alguns profissionais e na ausência de artefatos importantes (especialmente os relacionados ao SRV) em várias bibliotecas. Acrescente-se a isso o silêncio causado pela ausência de resposta ao questionário por parte de sete das dezoito instituições pesquisadas.

Essa ausência restringiu a visão acerca do cenário enfrentado por algumas das instituições investigadas. Todavia, o panorama que a análise documental permitiu vislumbrar é semelhante em todas as entidades. Na verdade, algumas das instituições cujos profissionais mostraram-se mais abertos a compartilhar suas experiências são também as que apresentam uma maior receptividade para inserir o SR em suas políticas e construir uma versão dinâmica desse setor.

Embora dados tenham demonstrado que a maior parte dos sistemas de biblioteca analisados se encontra num espectro confortável em relação aos artefatos que utiliza ainda há lacunas importantes a serem preenchidas. Os sites institucionais são exemplos disso, pois há casos de instituições que não possuem esse espaço ou o possuem, mas com conteúdo desatualizado. Essas ausências são problemáticas porque acabam por privar a biblioteca de uma ferramenta crucial para a comunicação com a comunidade e de um espaço com forte potencial para o desenvolvimento de SRV.

Insistimos em destacar a discussão em torno dos sites e outras ferramentas virtuais de comunicação, tais como chats e mídias sociais, porque esses canais são fundamentais para publicização dos serviços disponibilizados. Além de permitirem a expansão do espaço de atuação das bibliotecas através da produção e disponibilização de recursos informacionais de acesso assíncrono e/ou síncrono.

Mesmo as instituições que não possuem sites específicos devem buscar inserir-se nos portais das IES a quais se vinculam, seja através de espaços próprios dentro desses, seja através da divulgação das ações da biblioteca nesses ambientes.

Sendo o SR o principal elo da biblioteca com a comunidade é de suma importância que suas atividades ocorram de maneira respaldada, sistematizada e que sejam avaliadas tendo em vista as suas peculiaridades. Todavia, como a análise dos dados demonstrou nenhum dos sistemas de biblioteca analisados fornece embasamento normativo e/ou orientativo que viabilize a construção, execução e avaliação adequadamente estruturadas dessa atividade.

Centrando-nos na análise das respostas obtidas através dos questionários foi possível identificar uma série de aspectos que também comprometem o desenvolvimento do SR. Alguns desses pontos são: acúmulo de funções, dificuldades para manter uma constância no processo de qualificação profissional, dificuldade de diálogo com a direção dos Sistemas de Bibliotecas, ausência de estrutura (capital humano, tecnológico e espacial) adequada para o desenvolvimento das atividades e a percepção de que embora seja definido como “cartão de visitas da biblioteca” o SR não gozam do mesmo apoio e prestígio que outros setores da biblioteca.

Esse último ponto é o mais dramático em nosso entendimento, pois acaba por repercutir negativamente na resolução dos demais obstáculos enfrentados pelos profissionais que atuam nas atividades do setor.

Embora os dados tenham indicado uma situação preocupante no que se refere a estrutura para desenvolvimento do SR há, por parte dos/as bibliotecários/as participantes deste estudo, o desejo que recursos como políticas, programas, sites, mídias sociais etc., sejam adotados por suas instituições. Isso indica que já existe nos/as profissionais o entendimento de que tais ferramentas podem dinamizar e ampliar a qualidade do trabalho já realizado.

Retomando a pergunta “Como se dá o desenvolvimento do SR nos sistemas de biblioteca das universidades federais do Nordeste brasileiro?” que originou este estudo percebemos que a resposta a ela é complexa. Se por um lado, as entidades pesquisadas ainda apresentam lacunas em pontos cruciais do SR, por outro há iniciativas embrionárias e indicativos de busca por melhorias para o cenário atualmente vivenciado por parte dos/as profissionais que atuam nessas instituições.

Acreditamos que, apesar das dificuldades, os sistemas de biblioteca pesquisados

têm potencialidade de construir para si práticas inovadoras, heterogêneas, dinâmicas e com potencial tanto de nortear as ações de outras instituições quanto de contribuir para reflexão e ressignificação de teorias que orientam a área de Biblioteconomia.

Finalizamos pontuando algumas possibilidades de continuidade do estudo aqui iniciado. São elas: investigação acerca das práticas de SR desenvolvidas por bibliotecas de IES privadas, estudos sobre contribuição do SR para os processos de representação da informação e desenvolvimento de coleções; análises sobre a relação do SR com ações de acessibilidade, dentre outros temas.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

AGUILAR PINTO, Alejandra. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2017. cap. 10. p. 241-279. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf). Acesso em: 18 jul. 2020.

ALBUQUERQUE, Márcio Thiago dos Santos; PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales. O Instagram como canal de interação entre as bibliotecas e os usuários da Universidade Federal de Alagoas. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 1, p. 50-58, jan./abr. 2020. DOI: <https://doi.org/10.46902/2020n1p50-58>. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/475>. Acesso em: 18 jul. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2002.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília, 2003.

BENTES PINTO; Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: BENTES PINTO; Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (Org.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 15-34.

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

FREITAS, Henrique; OLIVEIRA, Mírian; SACCOL, Amarolinda Zanela; MOSCAROLA, Jean. O Método de Pesquisa Survey. **Revista de Administração da USP**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000. Disponível em: [http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2000/2000\\_092\\_RAUSP.PDF](http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2000/2000_092_RAUSP.PDF). Acesso em: 05 jan. 2021.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. As ciências sociais e as questões da informação. **Morpheus - Revista Eletrônica em Ciências Humanas**, Rio de Janeiro, ano 09, n. 14, p. 18-37, 2012. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/morpheus/article/view/4832>. Acesso em: 16 abr. 2020.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

LANKES, David; COLLINS, John; KASOWITZ, Abby (Ed.). **Digital reference service in the new millennium: planning, management and evaluation**. Nova York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

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, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 17 jul. 2020.

MAIA, Marcos Felipe Gonçalves; PIMENTEL, Emanuele Eralda da Silva; OLIVEIRA, Atilena Carneiro. “Treinamento de usuários” on line em uma biblioteca da universidade federal do tocantins: um relato de experiência a partir da perspectiva do interagente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 390-404, abr./ jul., 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6486381> Acesso em 07 jan. 2021.

MATTHEWS, Joseph. Evaluation of reference services. In: MATTHEWS, Joseph. **The evaluation and measurement of library services**. Connecticut: Libraries Unlimited, 2007.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf\\_eec75807df\\_0012687.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf). Acesso em: 28 dez. 2019.

SANTOS, Izabel Lima dos. Mediação em bibliotecas universitárias: uma análise das práticas realizadas nos eventos promovidos por instituições cearenses. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 81-92, set./dez. 2019. DOI: <https://doi.org/10.28998/cirev.2019v6n3f>. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8725>. Acesso em 07 jan. 2021.

SERRA, Liliana Giusti. **Livro digital e bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2014.

SOUSA FILHO, Agenor Leandro. **O uso de mídias sociais em bibliotecas de universidades federais do nordeste brasileiro**: proposta de programa de capacitação para bibliotecários. 2019. 116 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2019. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1P316oRBrQQnKukPUkoh83fKkJdcNnK4d/view>. Acesso em: 18 jul. 2020.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO JUNTO AS/AOS PARTICIPANTES

### Caracterização dos Sujeitos de Pesquisa

- Instituição onde trabalha?
- Setor da biblioteca em que está lotado?
- Há quanto tempo é bibliotecária/o na instituição onde trabalha atualmente? (Múltipla escolha)
  - Menos de 1 ano
  - 1-3 anos
  - 4-6 anos
  - 7-9 anos
  - Mais de 10 anos

### Aspectos conceituais do Serviço de Referência

- Como você define Serviço de Referência?
- Numa escala de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente, como você avalia os seguintes aspectos relacionados ao Serviço de Referência?
  - Quantidade de literatura existente em língua portuguesa sobre Serviço de Referência
  - Quantidade de literatura estrangeira sobre Serviço de Referência
  - Qualidade da literatura sobre Serviço de Referência
  - Atualidade da literatura sobre Serviço de Referência
  - Densidade das discussões sobre Serviço de Referência
  - Valorização das discussões sobre Serviço de Referência

### Serviço de Referência como política da Biblioteca Universitária

- Tendo por base a instituição em que você trabalha, com que aspectos você acredita que o SR contribui? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Educação de Usuários
  - Editoração / Publicação Científica
  - Comunicação Científica
  - Atendimento ao Usuário
  - Marketing
  - Acessibilidade
  - Outros. Quais?
- Quais elementos são indispensáveis para que o SR funcione adequadamente? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Espaço físico acessível e confortável
  - Bibliotecários/as capacitados
  - Apoio das instâncias superiores da instituição
  - Ampla e diversificada coleção de referência no formato físico
  - Ampla e diversificada coleção de referência no formato digital
  - Recursos Tecnológicos de ponta

- Pleno conhecimento do acervo da biblioteca
- Outros. Quais?

### **Serviço de Referência e Gestão**

- Como você enxerga o entendimento que a direção do Sistema de Bibliotecas no qual você trabalha tem em relação ao Serviço de Referência?
- Que tipo de apoio você gostaria que o Sistema de Bibliotecas no qual você trabalha dedicasse ao Serviço de Referência?

### **Práticas de Serviço de Referência**

- Quais dispositivos relacionados ao SR sua instituição disponibiliza? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Política para o Setor de Referência
  - Programa de ações para o Setor de Referência
  - Planejamento Anual do Sistema de Bibliotecas
  - Planejamento Anual específico para o Setor de Referência
  - Diretrizes para o Setor de Referência
  - Nenhum
  - Outros. Quais?
- Quais artefatos relacionados ao SR sua instituição disponibiliza? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Site / espaço no site da biblioteca dedicado ao Serviço de Referência
  - Mídias Sociais
  - E-mail
  - Materiais instrucionais (guias, manuais, cartilhas etc.)
  - Outros. Quais?
- Quais dispositivos e artefatos relacionados ao Serviço de Referência você gostaria que sua instituição disponibilizasse? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Site / espaço no site da biblioteca dedicado ao Serviço de Referência
  - Mídias Sociais
  - E-mail
  - Materiais instrucionais (guias, manuais, cartilhas etc.)
  - Políticas
  - Projetos
  - Diretrizes
  - Nenhum
  - Outros. Quais?

### **Serviço de Referência Virtual**

- Como você define Serviço de Referência Virtual?
- Como o Serviço de Referência Virtual funciona em sua instituição?
- As ações de Serviço de Referência Virtual são desenvolvidas pelo sistema de

- bibliotecas como um todo ou por setores / bibliotecas isoladas? (Múltipla escolha)
  - Todo Sistema de Bibliotecas
  - Setor(es) específico(s)
  - Bibliotecas específicas
  - Não é realizado Serviço de Referência Virtual
- Como você acredita que o Serviço de Referência Virtual deve funcionar?

### **Relações entre Serviço de Referência e outros serviços da Biblioteca Universitária**

- No Sistema de Bibliotecas em que você trabalha, com quais outros setores o Serviço de Referência se relaciona? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Atendimento ao Usuário
  - Ação cultural
  - Marketing
  - Educação de Usuários
  - Processo Técnico
  - Finanças
  - Arquivo e Memorial
  - Reprografia
  - Gestão
  - Tecnologia da Informação
  - Outros. Quais?
- Com quais setores você acredita que ele deveria se relacionar? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Atendimento ao Usuário
  - Ação cultural
  - Marketing
  - Educação de Usuários
  - Processo Técnico
  - Finanças
  - Arquivo e Memorial
  - Reprografia
  - Gestão
  - Tecnologia da Informação
  - Outros. Quais?

### **Avaliação do Serviço de Referência**

- Quais instrumentos sua instituição utiliza para avaliar o Serviço de Referência? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Relatórios preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Formulário preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Questionário preenchido pelo/a usuário/a
  - Comentários nas mídias sociais, enviados por e-mail etc.
  - O serviço de referência não é avaliado
  - Outros. Quais?

- Como você gostaria que a avaliação do Serviço de Referência fosse realizada? (Múltipla escolha com opção de assinalar múltiplas alternativas)
  - Relatórios preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Formulário preenchidos pelo/a bibliotecário/a
  - Questionário preenchido pelo/a usuário/a
  - Comentários nas mídias sociais, enviados por e-mail etc.
  - O serviço de referência não precisa de avaliação específica
  - Outros. Quais?

### **Considerações Finais**

Recebido em: 18 de agosto de 2020  
Aprovado em: 20 de janeiro de 2021  
Publicado em: 22 de janeiro de 2021