



UNIRIO

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

GISELLE FRAZÃO TAVARES

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL:

uma proposta para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual
do Maranhão

Rio de Janeiro
2024

GISELLE FRAZÃO TAVARES

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL:

uma proposta para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual
do Maranhão

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 para obtenção do grau de Mestra em Biblioteconomia.

Linha de Pesquisa: Biblioteconomia, Cultura e Sociedade

Orientadora: Profa. Dra. Simone Borges
Paiva Okuzono

Rio de Janeiro
2024

T231s Tavares, Giselle Frazão.

Serviço de referência virtual: uma proposta para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão / Giselle Frazão Tavares. – Rio de Janeiro, 2024.

95 f

Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2024.

Orientadora: Profa. Dra. Simone Borges Paiva Okuzono.

1.Educação superior. 2.Biblioteca universitária 3.Serviço de referência virtual. I.Título.

CDU: 025.5:[004.9:378.4](812.1)

GISELLE FRAZÃO TAVARES

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL:

uma proposta para o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do
Maranhão

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 para obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia.

Aprovado em: _____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Simone Borges Paiva Okuzono - Presidente
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Profa. Dra. Kelly Castelo Branco da Silva Melo – Titular Interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Profa. Dra. Cássia Cordeiro Furtado – Titular Externo
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Vinícius de Souza Tolentino – Suplente Interno
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Profa. Dra. Angélica Conceição Dias Miranda – Suplente Externo
Universidade Federal do Rio Grande

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à Deus, que me presenteou com a aprovação neste Mestrado.

À minha família, pelo apoio e encorajamento em momentos difíceis na caminhada acadêmica.

Às minhas amigas e parceiras de trabalho, Glória Baima e Ione Paiva, pela compreensão dispensada nos momentos em que precisei dar pausas nas atividades laborais para cumprir prazos nas atividades do Mestrado.

Às minhas amigas do Mestrado, Janaína Bianque, Paloma Rodrigues e Livia Barros, pela parceria, amizade, força e troca de experiências.

Aos bibliotecários do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEMA pelo auxílio substancial no levantamento de dados, mediante participação ativa no grupo focal da pesquisa.

Aos meus professores Nanci Oddone, Carlos Henrique Juvêncio, Cládice Diniz, Mariza Almeida e Jaqueline Barradas pelos conhecimentos biblioteconômicos acrescentados ao longo do Mestrado.

Ao professor Marcos Miranda, que sempre esteve disponível para me auxiliar e esclarecer minhas dúvidas em todos os momentos que precisei.

E por fim, um agradecimento todo especial à minha orientadora, Simone Borges Paiva Okuzono, por ter aceitado o desafio de me orientar já próximo à qualificação, pela sabedoria, didática e paciência dispensadas ao longo do processo de orientação.

RESUMO

Esta pesquisa teve por objetivo geral analisar o serviço de referência virtual oferecido pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão (SIB/UEMA). No percurso metodológico, apresentou-se o universo da pesquisa, isto é, a UEMA e seu Sistema de Bibliotecas, bem como suas etapas, caracterizando-se a metodologia como qualitativa em sua abordagem e descritiva e exploratória no tocante ao seu objeto de investigação e objetivos. Quanto às fontes de evidência, utilizou-se fontes especializadas institucionais, científicas e orais. Destaca-se nas fontes orais, o uso da técnica de grupo focal, realizada em dois encontros com bibliotecários e auxiliares da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA). Mediante análise dos dados coletados, identificou-se as manifestações dos profissionais por meio de transcrição dos discursos, cujo conteúdo contribuiu para reflexões e consequentemente planejamento de uma política de Serviço de Referência Virtual para o SIB/UEMA. Por fim, a partir dos estudos científicos e profissionais avaliados sobre o Serviço de Referência Virtual (SRV) em bibliotecas universitárias, considera-se esta virtualização uma exigência, entretanto, sua oferta não pode se dar de forma dispersa, sobretudo em bibliotecas universitárias, uma vez que tais estudos propõem princípios para a sua execução neste tipo de biblioteca. Neste sentido, foram analisadas as possíveis diretrizes a serem aplicadas em um serviço de referência virtual de bibliotecas universitárias que consolidaram esta pesquisa gerando seu produto, que é uma proposta de política de SRV para o SIB/UEMA.

Palavras-chave: educação superior; biblioteca universitária; serviço de referência virtual.

ABSTRACT

This research aims to analyse the virtual reference service offered by the Integrated Library System of the State University of Maranhão (SIB/UEMA). In the methodological approach, the research universe is presented, i.e., UEMA and its Library System, as well as its stages, characterising the methodology as qualitative in its approach and descriptive and exploratory regarding its research object and objectives. Regarding sources of evidence, institutional, scientific, and oral specialized sources are used. Notably in oral sources, the use of the focus group technique is highlighted, conducted in two meetings with librarians and assistants from the State University of Maranhão (UEMA). In the first meeting, there were sixteen participants, while in the second, there were fifteen individuals. Through the analysis of the collected data, the professionals' statements are identified through transcription of the speeches, the content of which contributes to reflections and consequently to the planning of a Virtual Reference Service policy for SIB/UEMA. Finally, based on the scientific and professional studies evaluated on the Virtual Reference Service (VRS) in university libraries, this virtualization is considered a requirement; however, its provision cannot be dispersed, especially in university libraries, since such studies propose principles for its implementation in this type of library. In this sense, possible guidelines to be applied in a virtual reference service of university libraries were analysed, consolidating this research and generating its product, which is a proposal for a VRS policy for SIB/UEMA.

Keywords: higher education; university library; virtual reference service.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS	
	UNIVERSITÁRIAS: uma reflexão sob a perspectiva do ensino	
	presencial e à distância.....	12
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	22
3.1	O bibliotecário de referência: habilidades e competências sob a	
	perspectiva da virtualização dos serviços.....	28
4	PERCURSO METODOLÓGICO.....	32
4.1	O universo da pesquisa: a Universidade Estadual do Maranhão e	
	seu Sistema de Bibliotecas.....	32
4.2	A pesquisa e seus instrumentos de coleta e análise de dados.....	39
4.3	Grupos focais: organização, oferta e registro dos grupos.....	43
4.4	Análise de dados.....	44
4.4.1	<i>Primeiro encontro do grupo focal.....</i>	<i>44</i>
4.4.2	<i>Segundo encontro do grupo focal.....</i>	<i>56</i>
5	Resultados e discussões.....	66
5.1	Produto da dissertação: proposta de Política de Serviço de	
	Referência Virtual para o SIB/UEMA.....	73
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
	REFERÊNCIAS.....	79
	APÊNDICE A – Proposta de Política de Serviço de Referência	
	Virtual para o SIB/UEMA.....	85
	APÊNDICE B - Modelo de Termo de Cessão de Direitos Autorais	
	da utilizado na pesquisa.....	101

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência pode ser visto como uma atividade profissional que tem como objetivo aproximar as fontes de informação daqueles que delas necessitam. É uma interação entre bibliotecário e usuário através de um diálogo que permite a recuperação de documentos informacionais para atender as suas necessidades. Além disso, é esperado que o usuário e a comunidade possam, ao interagir com o Serviço de Referência, compreender a dinâmica e o funcionamento da biblioteca, aprender a usar e selecionar os seus recursos informacionais e obter respostas para suas perguntas, o que ajudará na criação de uma imagem positiva da unidade de informação em seu universo de atuação.

Assim sendo, o Serviço de Referência (SR) inclui o compartilhamento e a disseminação seletiva da informação, de acordo com as necessidades de cada usuário e seu perfil, podendo ser realizado de maneira presencial ou remota, com planejamento, organização, parâmetros, divulgação, recursos humanos e avaliação, em diferentes modelos de oferta, tais como presencial e virtual.

Nos últimos anos, a oferta de serviços de informação em bibliotecas tem crescido consideravelmente. Dessa forma, o Serviço de Referência Virtual (SRV) tem se expandido, permitindo a disponibilização de informações sem o contato físico entre bibliotecário e usuário, por meio da internet e de recursos tecnológicos de comunicação. Sua prática é bastante aceita nas bibliotecas universitárias, considerando as demandas da comunidade acadêmica, sobretudo após a oferta de cursos de educação a distância.

É relevante destacar que a virtualização do serviço de referência não é recente. A Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) apresentou uma proposta de projeto para identificar as diretrizes já estabelecidas na linha de SRV, a fim de monitorar o progresso das políticas direcionadas à sua aplicação. O relatório IFLA Digital Reference Standard Processo, que é resultado dessa ação, apresenta a lacuna de padronização no SRV, o que tem incomodado especialistas em biblioteconomia sobre a necessidade de elaborar esses princípios com o objetivo de uniformizar o SRV e explorar as tecnologias disponíveis para compartilhar informações.

As bibliotecas universitárias podem reestruturar seus serviços de

comunicação, melhorando a qualidade do atendimento aos usuários, usando ferramentas de resposta como e-mail, chat, redes sociais, VoIP e outras.

Portanto, é crucial discutir este tópico, uma vez que o serviço de referência virtual expandiu as possibilidades de acesso dos usuários de bibliotecas às fontes de informação, tornando-se um recurso inclusivo, equitativo e facilitador em processos pedagógicos e de pesquisa científica. Dessa forma, este estudo se justifica pela necessidade de adequar as bibliotecas às oportunidades de explorar ferramentas digitais para melhor atender aos seus usuários distantes.

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar o Serviço de Referência Virtual oferecido pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão (SIB/UEMA).

Com base nos dados coletados, percebeu-se que a rede usa o SRV de forma independente e descentralizada, uma vez que algumas unidades estão localizadas em campus de grande porte, com quantidade de acervo físico significativo e cursos técnicos, de graduação e pós-graduação, enquanto outras, estão localizadas em campus de médio e pequeno porte, com pouca oferta de cursos e recurso informacional. Considerando o contexto apresentado, questionou-se a necessidade de estabelecer parâmetros para a oferta de SRV na rede de bibliotecas para estabelecer diretrizes e padrões que incentivem e tornem a interação entre usuário e bibliotecário no ambiente virtual, padronizado, eficiente e eficaz.

Com relação aos objetivos específicos, pretendia-se conhecer os serviços de referência virtual que são disponibilizados na rede, identificar os recursos tecnológicos mais adequados para a prestação de Serviço de Referência Virtual no SIB/UEMA e reestruturar sua oferta à comunidade universitária.

Com base no que foi apresentado, indagou-se: de que maneira as bibliotecas do Sistema da UEMA disponibilizam SRV para a comunidade acadêmica, uma vez que a instituição não possui um documento que formalize e padronize esta oferta? Este estudo visou examinar, portanto, as bibliotecas da instituição que contam com bibliotecários, assim como suas estratégias e ferramentas para oferecer serviços de referência remotamente, incluindo atividades, recursos disponíveis e obstáculos enfrentados, bem como os princípios que levaram o sistema a realizar o SRV, a fim de estabelecer parâmetros e diretrizes que promovam padronização e melhorias para sua oferta.

A seguir, no Capítulo 2, enfatizou-se a execução do Serviço de Referência, especificamente em bibliotecas universitárias, mediante sua evolução a partir de uma visão global que inclui não apenas o ensino presencial, mas também a educação a distância, oportunizada pelas novas tecnologias. Posteriormente, no Capítulo 3, apresentou-se o Serviço de Referência em sua virtualização, os novos mecanismos de sua oferta e o que pode ser disponibilizado na perspectiva do ambiente virtual. Na oportunidade, apresentou-se também, o bibliotecário de referência e suas habilidades, sobretudo sob a ótica do desafio de estabelecer conexões virtuais com o usuário, aplicando seus conhecimentos e dinâmica de relacionamento interpessoal no atendimento distante, por meio de rede de computadores e outras ferramentas eletrônicas.

No Capítulo 4, descreveu-se o percurso metodológico da pesquisa com seu universo, que são a Universidade Estadual do Maranhão e seu Sistema de Bibliotecas, explorando a evolução histórica da instituição e sua expansão para os municípios maranhenses, a criação do Sistema de Bibliotecas, processo de automação das unidades, acervo de documentos físico e digital, recursos humanos e serviços e produtos ofertados. Na sequência, prosseguiu-se com a descrição da pesquisa e os instrumentos de coleta de dados utilizados, que foram fontes institucionais (documentos), fontes científicas de informação (BRAPCI, IFLA, RUSA, entre outras) e fontes orais (reuniões com grupos focais), finalizando-se com a análise dos relatos das equipes sobre o serviço de referência e sua virtualização nas unidades em que atuam.

No Capítulo 5, apresentou-se os principais resultados obtidos a partir da coleta de dados e o produto desta dissertação, que consistiu em proposta de Serviço de Referência Virtual para o SIB/UEMA, estabelecendo objetivos, horários de atendimento, instrumentos de divulgação, critérios para definição de equipe de pessoal, público-alvo, linguagem de comunicação para o SRV, serviços ofertados on-line, ferramentas tecnológicas de comunicação a distância e periodicidade de avaliação para a rede de bibliotecas da instituição.

Por fim, no Capítulo 6, realizou-se as considerações finais desta pesquisa, reforçando a relevância da oferta de Serviço de Referência Virtual, especialmente em bibliotecas universitárias, que atendem corpos docente, discente e técnico-administrativo, não apenas dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais, mas a distância. Também neste último módulo, com base nas fontes científicas,

institucionais e orais utilizadas neste trabalho, reafirmou-se a necessidade de execução do SRV mediante diretrizes que o norteie, assim como entendeu-se que este estudo pode contribuir ainda para pesquisas futuras na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: uma reflexão sob a perspectiva do ensino presencial e à distância

Neste capítulo, apresenta-se o Serviço de Referência (SR) em seu conceito, evolução, finalidade, importância, possibilidades de oferta e relevância no contexto da biblioteca universitária, sobretudo após o advento da educação a distância, fazendo-se também uma breve explanação dos benefícios proporcionados por esta modalidade de ensino, com fins de ampliar a qualidade dos serviços de biblioteca, por meio da exploração de novas condutas de comunicação, recursos materiais, tecnológicos, humanos, entre outros, tornando a web, por exemplo, um importante ambiente colaborativo na troca de diálogos e informações.

Primeiramente, precisa-se entender que o serviço de referência é um tipo de serviço designado para bibliotecas, que tem como fim recuperar informações para sujeitos que a buscam, cuja atividade requer ações de profissionais que trabalham sob dinâmica interacional, conforme os recursos documentais e tecnológicos disponíveis na unidade de informação, visando a satisfação do usuário.

Nesta perspectiva, Macieira e Paiva (2007, p. 2) explicam que “o Serviço de Referência compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários”.

Santos e Andrade (2019, p. 17), complementam afirmando que:

O Serviço de Referência é um serviço criado para promover a interação entre usuário e informação. Deve ser intermediado por um profissional capacitado que atenda de forma eficaz as necessidades dos usuários na pesquisa, recuperação e disseminação da informação.

Entende-se que o serviço de referência portanto, existe por causa do usuário e de suas necessidades informacionais, e a relação que se estabelece entre bibliotecário e usuário, consiste em concretizar o encontro do indivíduo que deseja uma informação com as fontes documentais que a contém.

Em seu aspecto histórico, o serviço de referência, de acordo com Figueiredo (1992, p. 10), se deu da seguinte forma:

Historicamente, pode-se afirmar que a primeira alusão ao serviço de referência ou de auxílio ao leitor ocorreu durante a célebre 1ª Conferência da American Library Association, em 1876, quando o bibliotecário pioneiro Samuel Swett Green falou sobre ‘auxílio aos leitores’. Até então, havia a coleção de livros e fundamentalmente o público vinha apenas para utilizá-la. Percebeu-se, depois, que o público precisava de orientação para fazer uso da coleção. A partir daí, evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta.

Observa-se, portanto, que em seu contexto inicial, o serviço de referência atendia a leitores que faziam uso de uma coleção exclusivamente de livros. Hoje, com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, tem um sentido mais amplo, atraindo não apenas leitores, mas também estudantes e pesquisadores, passando-se a ter então um grupo de usuários de informação. De igual modo, o material documental não constitui-se mais somente de obras físicas. A este acervo, foram incorporados documentos em vários suportes, a exemplo das bases de dados de periódicos e livros eletrônicos.

Souza e Souza (2016, p. 3) reforçam a afirmação acima e explicam:

Em seu início, os serviços de referência tinham como principal função auxiliar aos usuários que se encontravam na biblioteca, a localizar um item. Com a evolução dos serviços de referência, deixaram de ser apenas um auxílio ao leitor e tornaram-se serviços mais complexos, capazes de responder questões e reduzir incertezas [...].

Assim, atualmente, a sociedade busca por informação e a biblioteca visa suprir essa necessidade por meio de prestação de serviços avançados que englobam técnicas de entrevista, estratégias de busca e agilidade na transferência de informação, assim como bibliotecários com habilidades pessoais e profissionais, tais como cordialidade, boa comunicação, habilidades de escrita, domínio no uso de equipamentos e softwares a utilizar, e por fim, as tecnologias propriamente ditas, que são os canais de atendimento via internet, como chat, e-mail, VoIP, entre outros.

Neste sentido, Accart ([2012], p. 3-4) reforça que “[...] o serviço de referência abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta”.

Dessa forma, o serviço de referência é composto por uma rede de agentes que interagem entre si. De um lado, tem-se o bibliotecário que oferece serviços e produtos de informação. Do outro, os usuários com necessidades informacionais diversas. Nessa perspectiva, as bibliotecas devem dispor de recursos informacionais em formatos variados, bem como de pessoal capacitado para atender à comunidade. Esta dinâmica envolve a pesquisa orientada no acervo de documentos, uma vez que o usuário necessita de recursos de informação específicos e o bibliotecário o orienta quanto à recuperação e utilização desse material. Como apontado por Accart ([2012], p. 4),

[...] o serviço de referência serve para ressaltar e valorizar tanto a instituição e as coleções que possui, quanto as competências dos profissionais por elas responsáveis. Ele constitui o elo essencial entre o usuário e a informação.

O autor esclarece ainda que “conforme a política da instituição, suas missões e seus objetivos, o serviço será projetado de modo diferente, mas sempre com o mesmo objetivo: **auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente**” (Accart, [2012], p.14).

Estas ações de suporte, auxílio e orientação, tornam o serviço de referência essencial para o crescimento de bibliotecas, pois sua finalidade é definir meios de dar respostas para usuários que buscam sanar dúvidas e questionamentos. Segundo Accart ([2012], p. 105-106),

O serviço de referência responde a perguntas feitas pelos usuários. Esta afirmativa parece simples *a priori*, mas ela vem sendo debatida entre os profissionais de referência. É preciso oferecer a resposta integral ou os meios de responder a uma consulta? Alguns profissionais (em bibliotecas universitárias) consideram que sua função é formar o usuário sobre o uso dos instrumentos de pesquisa, a fim de que ele mesmo encontre a resposta procurada. Assim, ele próprio, de maneira autônoma, poderá fazer as pesquisas. Outros profissionais efetuam uma pesquisa completa e fornecem os resultados ao usuário, como acontece na maioria dos serviços de referência presenciais e certamente nos serviços virtuais. A questão da 'finalidade do serviço de referência' merece ser suscitada na equipe, e a política de referência deve propiciar os elementos necessários para dar-lhe resposta.

Dessa forma, é de suma importância a biblioteca estabelecer princípios e/ou diretrizes para regulamentar os procedimentos, processos e rotinas do serviço de referência, tais como aqueles adotados para a recepção e atendimento de usuários, bem como outros que estão diretamente ou indiretamente relacionados ao serviço de referência. Segundo Grogan (2001, p. 3),

O caráter intensamente pessoal do serviço de referência, que atende a uma necessidade tão fundamental quanto o anseio de conhecer, significa que seus princípios básicos pouco mudaram, se é que mudaram, ao longo de quase um século, desde quando foram estabelecidos.

Siqueira (2010, p. 116) reforça a relevância da atividade humana no serviço de referência e destaca que:

O serviço de referência é muito mais que uma técnica especializada de orientação bibliográfica, é antes de tudo uma atividade humana, que atende um anseio de alguém que tem alguma lacuna em seus esquemas mentais, e que diante dessa impossibilidade de compreender busca a informação.

Hutchins (1973, p. 4 *apud* Lima; Araújo, 2020, p. 4), complementa e esclarece que:

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

Dessa forma, como são atividades humanas de assistência direta que estabelecem relações interpessoais entre bibliotecário e usuário, o SR pode ser executado com ou sem tecnologia computacional, devendo ocorrer nas duas esferas: clássica (analógica) e contemporânea (inclui o meio digital), podendo ainda acrescentar recursos inovadores à sua oferta (preditivo), como Silva e Santos (2021, p. 4) explicam:

[...] o SR 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.

Dada a evolução das tecnologias de informação e comunicação, o SR pode ser adaptado para a aplicação de novas metodologias que facilitam as estratégias de busca, o que requer administração e análise constante de seus instrumentos de oferta e recursos de informação, sempre com o objetivo de auxiliar o usuário na localização e utilização das informações que necessita, a partir da seleção, disseminação e avaliação dos conteúdos e instrumentos disponíveis.

De acordo com a RUSA (2020 *apud* Damian; Martins; Silva, 2021, p. 7), o serviço de referência e informação,

é constituído por consultas de informação que o bibliotecário recomenda, interpreta, avalia e/ou utiliza recursos de informação para auxiliar os usuários a encontrar a informação e satisfazer suas necessidades informacionais, o que envolve as atividades relacionadas com a criação, gestão e avaliação de informações ou de investigação de recursos, ferramentas e serviços.

Ressalta-se que os componentes informacionais criteriosamente selecionados por bibliotecários de uma unidade de informação aplicados aos usuários adequados e convertendo-se em benefícios para estes, constitui-se a própria razão de existência do serviço de referência, que segundo Grogan (2001, p. 8),

[...], é mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício.

A biblioteca tem uma relação de troca com o usuário, ou seja, ao utilizar os seus produtos e serviços, este adquire dados, conteúdo e conhecimento que contribuem para a sua formação profissional e de cidadão. Por outro lado, a biblioteca desempenha seu papel fundamental como organismo vivo que contribui para a formação profissional, bem como para o progresso social e da cidadania, situação que geralmente se aplica à biblioteca universitária, a qual Santos e Silva (2021, p. 3) conceituam:

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.

O SR é particularmente relevante nas bibliotecas universitárias, uma vez que há uma grande variedade de usuários que procuram por informações que auxiliem na formação acadêmica e profissional, como professores, alunos, colaboradores, técnico-administrativos e pesquisadores em geral. Além disso, os avanços tecnológicos permitiram o surgimento de um novo grupo de usuários, capazes de usar os recursos tecnológicos para obter diversos serviços à distância. Dessa forma, as principais entidades de acesso à informação precisaram adaptar seus serviços, inclusive o de referência, que antes era oferecido apenas de forma presencial.

Para Accart ([2012], p. 25),

Em âmbito universitário, a biblioteca universitária (Bu) [...] é geralmente especializada (direito, história, ciências, literatura, etc.), e oferece coleções especializadas para um público de estudantes, professores e pesquisadores. O serviço de referência - às vezes existe um por setor, o que implica uma política de coordenação - é concebido como uma ajuda fundamental ao ensino e à pesquisa, favorecendo o acesso aos recursos informacionais por meio de:

- seleção dos recursos pertinentes;
- definição de uma estratégia de busca;
- acesso às fontes de informação, principalmente as bases de dados;
- tratamento dos resultados;
- localização dos documentos (no local ou em linha);

- e qualquer outra questão sobre pesquisa de informações.

Nesta pesquisa, os objetos de estudo para investigação de estrutura de oferta de SRV foram as unidades do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão, que possuem reduzido número de bibliotecários em seu quadro de pessoal. No total, a rede conta com 28 bibliotecas e 25 bibliotecários, distribuídos no campus São Luís e nos *campi* de alguns municípios maranhenses.

Segundo Figueiredo (1992, p. 107) “a estruturação formal de um Serviço de Referência/Informação nas Bibliotecas Universitárias pode maximizar o uso da informação e propiciar melhor atendimento à demanda maior e mais qualificada dos usuários do sistema/rede”. Assim, a biblioteca universitária agrega valores de suporte pedagógico a instituição de ensino superior (IES) para realização de pesquisas científicas, pois conforme Silva, Gracioso e Silva (2018, p. 114) afirmam:

[...] a Biblioteca Universitária deve ser um dos principais equipamentos de apoio pedagógico aos professores e estudantes em seu processo de ensino e aprendizagem, mas, além disto, deve ser também, o principal recurso e a principal fonte de informação para o desenvolvimento da pesquisa em âmbito geral.

Nessa perspectiva do apoio pedagógico, atualmente, as bibliotecas universitárias podem estar presentes na pesquisa acadêmica, de maneira tanto presencial quanto distante, com o propósito de atender as exigências informacionais de uma categoria de usuários engajada em estudos científicos e tecnologias digitais, o que torna o serviço de referência um mecanismo técnico e humano de valor substancial para o tripé ensino, pesquisa e extensão que norteia os princípios da educação universitária, devendo ser portanto, alvo de atenção de bibliotecários de referência que atuam neste tipo de biblioteca. Ressalta-se ainda que podem refletir a imagem da própria IES à qual encontram-se vinculadas, trazendo em sua coleção documental áreas do conhecimento pertinentes aos cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação, cujo conteúdo informacional é de relevância para a comunidade acadêmica e seu acesso viabilizado mediante o serviço de referência.

Segundo Milanesi (1983, p. 72),

[...] a biblioteca e a universidade refletem-se. Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca. Ela, talvez possa ser considerada a determinante da qualidade. Não é possível a existência de uma universidade de nível alto erguida sobre uma biblioteca com acervo ridículo, pessoal incompetente e espaço inadequado. O primeiro

passo para se instituir uma universidade deveria ser a formação de um acervo com o maior número possível de informações [...]. É impossível existir vitalidade nos laboratórios e nas salas de aula sem que a biblioteca, a grande memória, estimule todo o corpo.

Logo, para Milanesi, a biblioteca universitária é mais do que um equipamento de apoio pedagógico, é o próprio centro determinante da qualidade da educação superior.

Deve-se considerar ainda, que no ensino superior, há um crescente número de oferta de cursos de graduação e pós-graduação a distância, o que reforça a necessidade da adequação das bibliotecas universitárias à oferta de produtos e serviços de informação na web, de modo a facilitar o acesso de alunos distantes aos recursos informacionais de leitura e pesquisa. A educação a distância foi instituída no Brasil por meio do decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, cujo documento regulamenta o artigo 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. De acordo com o Decreto,

[...] considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (Brasil, 2017, cap. I, art. 1).

Conforme o enunciado acima, observa-se que este modelo de ensino oportuniza aos discentes várias vantagens, dentre as quais podemos destacar: a educação flexível (gestão do tempo e da aprendizagem), a acessibilidade (de qualquer lugar) e a inclusão digital.

De acordo com Corbett e Brown (2015, p. [1], tradução nossa),

Pessoas de todas as esferas da vida estão se aventurando na educação online para expandir seus conhecimentos e habilidades, mediante educação disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, de qualquer lugar do mundo.

Como sua localização torna a educação a distância particularmente atraente, muitos alunos não têm acesso presencial a uma biblioteca; é aí que os bibliotecários distantes e os recursos da biblioteca entram. Os alunos precisam de ajuda para localizar recursos para seus cursos e educação a distância. Assim, bibliotecários e os serviços da biblioteca baseados na web fornecem informações e links para obter as informações que estes precisam¹.

¹ CORBETT, Amanda; BROWN, Abbie. The roles that librarians and libraries play in distance education settings. **Online Journal of Distance Learning Administration**, Georgia, v. 18, n. 2,

Tendo em vista os benefícios desta modalidade de ensino que traz ao estudante simultaneamente comodidade e oportunidade de ensino – aprendizagem, Costa, Santos e Barbosa (2015, p. 40) complementam explicando que:

O uso das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) aplicados aos processos da educação tem possibilitado novas oportunidades de ensino às pessoas, permitindo mais informação e consequentemente mais conhecimento. Um país que deseja crescer precisa investir na educação de seu povo, pois ela promove o desenvolvimento social, cultural e econômico. O uso destas tecnologias tem contribuído para o avanço do ensino, principalmente na modalidade de ensino a distância.

Percebe-se, portanto, que a educação a distância deve ser alvo de esforços de bibliotecários e bibliotecas universitárias, pois expande oportunidades de disseminação da informação e pesquisa para uma categoria de usuário que não frequenta as instalações físicas da unidade de informação, proporcionando amplitude de acesso, mediante modelos inovadores de serviço de referência que ultrapassam barreiras de tempo e localização.

Para Silva, Gracioso e Silva (2018, p. 115),

Entendendo que a pesquisa é parte essencial à tríade proposta como norteadora da Educação Superior pública brasileira (Ensino – Pesquisa – Extensão), consideramos a necessidade de compreender como se dá o processo de construção da pesquisa pelos estudantes de graduação nesta modalidade de Educação, procurando investigar, de modo mais preciso, sobre quais seriam os usos concretos da Biblioteca enquanto recurso de apoio à pesquisa, por estes alunos. Porém, ao nos lançarmos à construção deste objetivo de investigação, nos deparamos com um problema anterior, que antecede o problema colocado, e que diz respeito ao não desenvolvimento de pesquisa, ou ainda, ao não desenvolvimento de projetos de Iniciação Científica e Tecnológica (ICT), pelos estudantes EaD.

Logo, entende-se que é necessário otimizar o serviço de referência no ambiente acadêmico, a fim de fomentar a pesquisa científica entre estudantes da educação a distância. Para tanto, a Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa – ACRL (2023) determina algumas normas e padrões para prestação de serviços de aprendizagem virtual, tais como:

- a) apoiar a diversidade e a inclusão através de práticas responsivas em suporte a comunidades de aprendizagem à distância e on-line;

- b) fornecer recursos e serviços em vários formatos para garantir acessibilidade e escolha;
- c) manter pessoal suficiente para atender as necessidades de comunidades de aprendizagem à distância e *on-line*;
- d) horários de atendimento adequados e assistência pessoal;
- e) bibliotecário dedicado para aprendizagem *on-line* e à distância ou título equivalente;
- f) fornecer recursos e serviços necessários para atendimento à distância e comunidades de aprendizagem *on-line*;
- g) disponibilizar assistência virtual para necessidades de pesquisa e outros serviços de biblioteca;
- h) colaborar com o corpo docente, assim como com sistemas de gerenciamento de aprendizagem para inserir ferramentas de biblioteca e materiais instrucionais na sala de aula *on-line*, entre outros.

Ressalta-se ainda que o serviço de referência em bibliotecas universitárias deve estar em conformidade com o plano de gestão de bibliotecas e acervos previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), cujo documento tem por finalidade identificar a IES brasileira no âmbito público nacional, com sua missão, visão, valores e filosofia de trabalho, bem como delinear as estratégias pedagógicas para ações e atividades acadêmicas que já desenvolve ou pretende desenvolver, dentro de um período de cinco anos. Desse modo, este plano define objetivos e indicadores estratégicos para preservação da memória intelectual da IES, promoção do bem-estar da comunidade acadêmica, elevação do desempenho institucional nas avaliações externas, credenciamento e credenciamento de cursos, entre outros, devendo apresentar diretrizes e ferramentas para gestão de serviços de bibliotecas e acervos, que irão nortear os recursos financeiros e as ações voltadas para melhorias na oferta de produtos e serviços de informação, bem como prover a biblioteca de recursos tecnológicos que favoreçam a pesquisa, tornando-a um importante espaço de inclusão digital e proporcionando inovação, equidade e flexibilidade na comunicação institucional com a comunidade acadêmica.

Sendo assim, Owusu-Ansah e Bubuama (2015, p. 6, tradução nossa) frisam que:

Se a igualdade de acesso deve ser assegurada entre os estudantes fora e dentro do campus, estratégias que estendam este serviço para além das paredes da biblioteca devem ser desenvolvidas e não devem ser vistas

simplesmente como um serviço adicional².

Logo, observa-se que a biblioteca universitária deve proporcionar acesso à informação equivalente para estudantes presenciais e distantes. Para tanto, o uso da internet, por meio de chat, e-mail, redes sociais, entre outros, bem como a capacitação de pessoal para atendê-los, é imprescindível no âmbito da educação a distância, cujo papel é inovador e desafiador no tocante à literacia da informação, que consiste no desenvolvimento de habilidades e competências do indivíduo “informado” para atuação relevante na sociedade. A tecnologia também ampliou os parâmetros de avaliação externa das IES, com destaque para os acervos virtuais no tocante às bibliografias básicas e complementares que compõem as grades curriculares dos cursos de ensino superior, presenciais e on-line. Neste sentido, as bibliotecas virtuais passam a ser incorporadas ao acervo de diversas universidades, a fim de atender demandas de usuários remotos, bem como assegurar o acesso ilimitado dos docentes e discentes aos livros eletrônicos 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Deste modo, o papel da biblioteca universitária no ambiente virtual de educação, é exatamente identificar e atrair o usuário distante para envolvê-lo nas atividades de pesquisa e investigação científica, orientando-o individualmente em necessidades de informação e quebrando possíveis barreiras de comunicação por intermédio de discussões inteligentes de referência, a partir do uso das tecnologias.

² OWUSU-ANSAH, Samuel; BUBUAMA, Chris K. Accessing academic library services by distance learners. **Library Philosophy and Practice**, 2015. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3663&context=libphilprac>. Acesso em: 8 fev. 2023

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O Serviço de Referência Virtual (SRV) está conectado aos sistemas de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias, uma vez que auxilia na busca e recuperação de informações por parte dos usuários/pesquisadores. Diante da tendência de virtualização das rotinas biblioteconômicas e das demandas da sociedade, entende-se ser necessário rever o serviço de referência sob essa nova perspectiva, das ferramentas que o permitem e dos usuários que dele fazem uso. O SRV é diferenciado pelo fato de não haver um encontro presencial entre bibliotecário e usuário, o que o torna um ambiente de atendimento que ultrapassa barreiras temporais e geográficas na oferta e acesso à informação. Nascimento *et al.* (2012, p. 169) concebe o serviço de referência virtual como:

Aquele que auxilia o usuário no momento da pesquisa, sem necessariamente estar no espaço físico da biblioteca. Esta orientação se torna possível graças à assistência dos recursos digitais, os quais apresentam muitas vantagens, dentre elas: proporcionar facilidade de acesso, fornecer uma opção a mais para a comunicação usuário-biblioteca, ser conveniente àqueles que não têm tempo disponível para vir ao espaço físico, assim como permitir a ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Segundo a Reference and User Services Association – RUSA (2017, tradução nossa),

Referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente para o qual os usuários empregam tecnologia para se comunicar [...] sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados frequentemente na referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, co-navegação, e-mail, mensagens instantâneas e texto.³

Assim, é uma opção flexível e prática de assistência aos usuários que desejam utilizá-lo, uma vez que:

A disponibilização do SRV, através de uma página na Internet, tem gerado uma nova demanda para as bibliotecas, que a partir de então, independente da localização geográfica de seus usuários, permite o contato direto, facilitando o acesso à informação de forma rápida, com baixo custo, abrindo novos horizontes para a pesquisa, ou seja, a busca e obtenção de

³ REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, IL, 13 jun. 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

informações de qualquer tipo (Galvão Neto; Silva, 2010, local. 75).

O serviço de referência virtual está cada vez mais presente entre os docentes, estudantes e pesquisadores, tendo em vista que as bibliotecas, especialmente aquelas que estão vinculadas a instituições de ensino superior, bem como a sua equipe bibliotecária estão alinhadas às novas metodologias e ferramentas de comunicação. De acordo com Cummings, Cummings e Frederiksen (2007), os balcões de referência com bibliotecários que se encontram pessoalmente ou por telefone com os alunos em um espaço físico determinado estão sendo cada vez mais complementados por outras formas assíncronas, como as consultas por e-mail e a disseminação de referências virtuais. Há também experiências virtuais síncronas, como as permitidas pelos serviços de mensagens instantâneas e o uso de redes sociais como o WhatsApp, o Instagram, o TikTok e os serviços de streaming. Siqueira (2010 *apud* Silva, 2017, local. 115), explica que:

[...] os serviços de referência virtual podem ser categorizados em síncronos e assíncronos. Neste âmbito, [...] nos serviços síncronos, o bibliotecário responde instantaneamente às demandas dos usuários; nos serviços assíncronos, de modo distinto, as respostas dos bibliotecários podem demorar dias para serem entregues. Assim, são exemplos de atendimentos síncronos aqueles atendimentos que ocorrem via chat; e de atendimentos assíncronos aqueles atendimentos que ocorrem via e-mail e formulários.

Assim sendo, tanto na modalidade síncrona quanto assíncrona, é imprescindível gerenciar as filas de perguntas e o tempo de resposta, atendendo as demandas por ordem de chegada. Essas tarefas requerem organização, pessoal capacitado e um dispositivo conectado à rede.

Algumas ferramentas como chat, e-mail e WhatsApp (mensagens de texto e de áudio instantâneas) já são utilizadas há algum tempo, enquanto outras, como as plataformas de videoconferência, a exemplo do Meet, Teams e Zoom, obtiveram maior visibilidade após a pandemia da Covid-19.

A utilização do correio eletrônico para enviar referências continua sendo a ferramenta mais utilizada, uma vez que, de acordo com Tenopir (2001), há vantagens em seu uso, como o fato de que as mensagens podem ser recebidas e respondidas em diferentes períodos sem afetar o uso de equipamentos ou a sobrecarga da equipe. No entanto, o autor salienta também que o e-mail apresenta outras dificuldades e, frequentemente, demanda mais tempo do que a visita presencial.

A questão do tempo de resposta é algo relevante a ser considerado pelo

bibliotecário, pois o usuário espera respostas ágeis em suas questões de pesquisa solicitadas a distância. Desse modo, é importante a biblioteca universitária estabelecer decisões internas de prazos no tempo de resposta por correio eletrônico, que devem ser amplamente divulgados em seus canais de comunicação, pois para a Reference and User Services Association – RUSA (2017, local. 1) “a referência virtual é, por vezes, assíncrona, o que provoca atrasos e dificuldades de comunicação, nomeadamente na realização de entrevistas de referência e no fornecimento de instruções pormenorizadas [...]”⁴.

Quanto aos serviços que podem ser oferecidos virtualmente pela unidade de informação, mediante a utilização de redes de computadores, Carvalho e Lucas (2005 *apud* Damian; Silva, 2017, p. 122), destacam:

- provisão de documentos – pode ocorrer de duas maneiras principais: a provisão física e a virtual (utilizando meios eletrônicos e/ou virtuais) como: pesquisa *online* do acervo da biblioteca, comutação bibliográfica *online*, fornecimento de cópias *online*, empréstimo entre bibliotecas, entrega de material e preparação de traduções;
- provisão de auxílio bibliográfico – possibilita as seguintes formas de provisões virtuais: questões de referência simples e complexas, localização de material, levantamento bibliográfico em assuntos especializados;
- serviço de alerta eletrônico – que pode ser formal e informal;
- orientação ao usuário – que envolve atividades como orientação e normalização bibliográfica, utilização de vocabulário controlado, realizadas via Web.

Tendo em vista ser a biblioteca universitária de especial relevância na formação e qualificação profissional, serviços virtuais de informação já se encontram visivelmente presentes na maioria das redes de bibliotecas das universidades brasileiras, proporcionando possibilidade de pesquisa científica para usuários distantes.

Este é um momento de emergência das bibliotecas para uma realidade que está se adaptando ao desenvolvimento gradual das tecnologias de informação e comunicação (TICs), o que consolidou o serviço de referência virtual (SRV) em unidades de informação de diversas esferas, especialmente a universitária, proporcionando pesquisas e informações variadas a usuários que encontram-se

⁴ REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, IL, 13 jun. 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

geograficamente distantes. Complementarmente, Pinto e Manso (2012, p. 51, tradução nossa) destacam que:

[...] o SRV é um serviço que, baseado na experiência dos serviços adicionais e desenvolvido dentro de um ambiente de tecnologia da informação, satisfaz as informações dos usuários e necessidades de conhecimento de uma forma interativa, participativa, personalizada e colaborativa [...]. Este conceito inclui mecanismos de comunicação bidirecional entre o operador e usuário, e integração de produtos e serviços para garantir treinamento e as necessidades de informação são atendidas a partir de uma única interface de comunicação.⁵

Portanto, o SRV é o diálogo entre bibliotecário e usuário de forma simples, prática e inovadora, permitindo a obtenção de informações relevantes de forma remota através das tecnologias emergentes, dinamizando as bibliotecas e sua conexão com a comunidade, por meio de novas ferramentas e possibilidades para oferta de SR. Damian e Castro Filho (2018, p. 3) reforçam esta ideia quando dizem que “O serviço de referência virtual diz respeito à disponibilização do serviço de referência por meio de tecnologia de informação, de modo a agregar valor tanto para as bibliotecas quanto para os usuários que interagem por meio desta ferramenta”.

O Serviço de Referência Virtual pode ser visto como uma extensão do serviço de referência tradicional, apresentando-se pela interação humana com recursos tecnológicos. De acordo com Accart ([2012], p. 163), “[...] cada vez mais, atraindo bibliotecas [...] que nele veem um excelente meio para estarem presentes na internet”.

O serviço de referência requer um conjunto de condutas padronizadas de acordo com cada tipo de biblioteca, sua missão, objetivos, perfis de usuários atendidos e atuação do bibliotecário de referência. Em bibliotecas universitárias, por exemplo, em que geralmente existe uma rede de bibliotecas, entre central e setoriais, faz-se fundamental a criação de uma política de diretrizes para serviço de referência, uma vez que a ocorrência deste serviço de forma descentralizada, pode gerar conflitos, além de insatisfação de usuários que receberão diferentes formas e prioridades de atendimento.

⁵ PINTO, María; MANSO, Ramon A. Virtual References Services: defining the criteria and indicators to evaluate them. **The Electronic Library**, [Leeds], v. 30, n. 1, p. 51-69, set. 2012. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02640471211204060/full/html>. Acesso em: 10 ago. 2023.

De acordo com Silva e Lima (2018, p. 90),

Uma política de serviço de referência, tanto para o serviço de referência presencial quanto para o virtual é de extrema importância para as bibliotecas. 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.

A política de referência engloba princípios para disseminação da informação, assim como as pessoas e os instrumentos de comunicação a serem utilizados no diálogo de referência. Segundo Accart ([2012), a política de referência possui três objetivos gerais:

- a) o serviço de referência como imagem da instituição: localização estratégica, organização do espaço, sinalização, seleção de fontes de informação, pessoal qualificado e com boa capacidade de relacionamento;
- b) o serviço de referência como polo de excelência para a recepção, a orientação e a pesquisa de informação: qualidade da instituição. Envolve recursos humanos (qualidades profissionais, humanas e sociais), materiais e financeiros;
- c) o serviço de referência, intermediário entre uma necessidade de informação e as fontes de informação: usuário como figura central e objeto de esforços profissionais para satisfação de necessidade de informação expressada.

O Serviço de Referência, assim como a política que preconiza sua execução, devem ter foco no usuário, o que implica dizer que as tomadas de decisões no tocante ao desenvolvimento das coleções físicas e digitais e seus critérios de acesso caracterizam-se por uma abordagem voltada para as necessidades de informação da comunidade atendida pela biblioteca ou rede de bibliotecas, o que certamente contribui para estabelecer uma boa representatividade institucional perante a comunidade de usuários e a sociedade em geral. Destaca-se ainda, que uma boa política de serviço de referência deve estar alinhada a todas as demais políticas da unidade de informação e da instituição à qual encontra-se subordinada, tais como: regimento interno, desenvolvimento e formação de coleções, planos de adequação e expansão de acervo, planos de desenvolvimento institucional, entre

outros.

Tendo em vista ser a política de serviço de referência um guia de diretrizes para atendimento a usuários de informação, esta pode ser adaptada para o ambiente virtual, o que proporciona comodidade ao usuário, que não precisa estar nas instalações físicas da biblioteca para obter a informação desejada. Neste sentido, de acordo com Silva e Lima (2018), a política de serviço de referência virtual deverá abordar os seguintes critérios:

- a) formação de uma equipe de referência, composta por bibliotecários e analista de sistemas;
- b) levantamento de dados institucionais, da prestação de serviços e dos perfis de usuários;
- c) identificação dos usuários virtuais;
- d) avaliação periódica dos serviços prestados;
- e) estudo da possibilidade e viabilidade da implantação de novos serviços;
- f) análise de documentos auxiliares;
- g) divulgação de novos serviços.

A política de serviço de referência virtual contribui para a dinamização na circulação da informação para a comunidade, e como qualquer política, requer prévio planejamento de ações e serviços que irão auxiliar os bibliotecários na oferta de recursos de informação eletrônica e distante. Trata-se de ferramentas implementadas pela biblioteca que envolve treinamento e formação continuada de pessoal, distribuição de tarefas entre a equipe, padronização de serviços que eventualmente já sejam oferecidos, estudo da viabilidade de implantação de novos serviços, avaliação do SRV, educação de usuários, divulgação (uso de mídias impressas e virtuais), testes de acesso remoto, entre outros.

A implantação de soluções eletrônicas para oferta de serviço de referência virtual requer planejamento, diretrizes e uniformidade. Primeiramente, é necessário selecionar o recurso eletrônico a ser implantado/utilizado. Posteriormente, deve-se estabelecer prazos para seu teste e disponibilização para os usuários. Além disso, tem que ser selecionada as equipes de trabalho e suas divisões de tarefas na implantação, e depois, no uso e operação da ferramenta. Neste grupo de colaboradores, deve haver tanto pessoal da área de computação e tecnologia da informação, quanto técnico-administrativos, e conforme já supracitado, os procedimentos devem estar alinhados a documentos e políticas institucionais. Em

caso de recursos que exijam licenciamento para uso, e/ou restrições, faz-se necessário designar funcionários para supervisionar e observar tais limitações, e por fim, realizar treinamento de equipe, capacitação de usuários, publicidade e avaliação do serviço (RUSA, 2006).

3.1 O bibliotecário de referência: habilidades e competências sob a perspectiva da virtualização dos serviços

O bibliotecário de referência presta atendimento informacional aos usuários de bibliotecas, sendo assim, deve utilizar algumas práticas relevantes que envolvem atitudes de acolhimento, educação, receptividade, boa capacidade de comunicação, entre outras, uma vez que, certamente, o usuário ficará com a impressão desse contato interpessoal, que deverá ser positivo.

De acordo com a Reference and User Services Association - RUSA (2017, local. 2, tradução nossa), os bibliotecários de referência são “bibliotecários que assistem, aconselham e instruem os usuários no acesso a todas as formas de conhecimento registrado. A assistência, aconselhamento e instrução incluem serviços diretos e indiretos aos clientes”⁶.

Dessa forma, percebe-se que este profissional atua como mediador da informação entre a biblioteca e a comunidade assistida, oferecendo suporte a atividades e iniciativas de pesquisa, orientando o usuário no uso do acervo documental, resolvendo problemas, questionamentos e obstáculos durante o processo de pesquisa e incentivando o uso da biblioteca e seus recursos informacionais.

Além do que foi mencionado acima, é importante salientar que as competências informacionais de um bibliotecário não se limitam ao ambiente físico da biblioteca, uma vez que o usuário pode e deve ter acesso aos documentos eletrônicos oferecidos pela unidade de informação. Assim, este profissional tem a oportunidade de usar as tecnologias para ampliar o atendimento ao usuário por meio da internet. Conforme explicam Nóbrega, Farias e Silva (2021, p. 54-55):

O bibliotecário, que já ocupa no modelo presencial um papel muito relevante, que é o de organizar, gerenciar e disseminar informações de modo eficiente,

⁶ REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. *Id*, 2017, local. 2.

tem também uma grande contribuição a oferecer. Isso porque, além de ele dispor de competências e habilidades técnicas e estratégicas para identificar qual a fonte que suprirá a busca pelo saber, conhece por meio de estratégias de referência as necessidades informacionais dos usuários [...]. Justamente por ter ciência sobre o usuário, o bibliotecário ocupa, hoje, várias funções, não estando seu trabalho mais restrito apenas ao ambiente de bibliotecas físicas, mas desponta em [...] serviços *on-line* e atua no campo da educação a distância (EaD) *on-line*.

O bibliotecário tem, portanto, um papel fundamental na disseminação da informação em qualquer suporte, físico ou digital, o que torna seus serviços mais abrangentes e relevantes para a sociedade, aumentando as oportunidades de recuperação e disponibilização de documentos relevantes para pesquisas de públicos diversos em ambiente virtual. Dessa forma, o bibliotecário de referência tem a oportunidade de estender a sua atuação, tornando-a mais dinâmica, uma vez que alcança um maior número de pessoas, tais como pesquisadores distantes, estudantes de ensino a distância, entre outros. Para isso, é necessário adotar postura adequada de comportamento na interação com os utilizadores de informações remotos.

A Reference and User Services Association – RUSA estabelece algumas diretrizes para um bom desempenho na prestação de serviços de referência e informação, cujos princípios se aplicam aos bibliotecários de referência, sobretudo em ambiente virtual, que requer maior atenção do profissional para compreender o que está sendo solicitado. Seguem abaixo os princípios:

- a) Estabelecer conexões com os usuários que englobem comunicação, construção de confiança, compreensão e empatia intelectual;
- b) participar de interações de referência que propiciem vivências de aprendizado colaborativa que requerem habilidades interpessoais de excelência;
- c) verificar a necessidade de informação do usuário, inclusive o contexto, se for o caso, antes de abordá-lo;
- d) ajudar os usuários a buscarem e usarem informações, incluindo o desenvolvimento de competências de literacia da informação.

Dentro desse contexto da prestação de serviço de referência, não se pode esquecer a importância da inclusão e acessibilidade, isto é, a promoção de um ambiente acolhedor ao usuário, seja presencial ou virtual, o que torna-se essencial para estabelecer interações proveitosas. Em relação a esse tópico, a Reference and User Services Association – RUSA (2017) apresenta algumas práticas que são

inerentes ao bibliotecário de referência, tais como:

- a) promover a igualdade, diversidade, inclusão e acessibilidade nos serviços de referência;
- b) garantir que o local designado esteja acessível a todos e relatar quaisquer dificuldades encontradas para o pessoal responsável;
- c) ampliar o acesso a serviços de referência, disponibilizando diversas opções, incluindo a utilização remota, e incentivando o uso de todas as formas de serviços de referência por meio do site da biblioteca, sinalização e outras mídias;
- d) interagir com as pessoas de acordo com suas próprias regras e sem presunções;
- e) discutir os seus próprios preconceitos que estão ocultos e como eles podem ter um papel nas interações de referência;
- f) demonstrar simplicidade cultural e uma atitude de apoio;
- g) demonstrar compreensão das diferenças culturais, geracionais e outras nos estilos de comunicação, como tom de voz, contato visual e expressões faciais, que podem ter significados diferentes em contextos diferentes;
- h) utilizar o estilo e as estratégias de comunicação preferidas da pessoa, por exemplo, verbal, escrita, linguagem de sinais, tecnologias de comunicação aumentativa e assistiva (AAC), etc., possivelmente através de recursos tecnológicos que promovam o acesso acessível e multilíngue à tecnologia.
- i) disponibilizar tecnologia assistiva (TA) e prestar assistência com foco na TA.

Observa-se, portanto, que o bibliotecário de referência virtual emprega não apenas os conhecimentos técnicos da Biblioteconomia, mas também uma série de procedimentos e comportamentos durante o atendimento e interação com o usuário.

A IFLA (2002) também estabelece algumas características/competências relevantes que acompanham o bibliotecário de referência digital, a saber:

- Multitarefas multidisciplinares;
- Capacidade de se comunicar de forma clara, especialmente por escrito;
- Competências de pesquisa em bases de dados e linhas de pesquisa;
- Capacidades de entrevista para compensar a falta de pistas visuais e

auditivas;

- Ter conhecimento dos recursos de referência;
- Familiaridade com o pacote de software escolhido.

Em linhas gerais, é possível perceber que um bibliotecário de referência que interage virtualmente com usuários de informação tem as mesmas habilidades de um bibliotecário de referência que atua presencialmente, mas deve dominar, entre outras coisas, as normas cultas da língua para fins de escrita e técnicas de pesquisa em ambiente virtual, como o uso de bases de dados e afinidade com o software utilizado. É certo que tais habilidades não devem ser exclusivas do bibliotecário de referência que atende questões de referência a distância, mas precisam ser incorporadas por toda a equipe bibliotecária da instituição, a fim de dinamizar todos os processos que envolvem as atividades da biblioteca. Além dos itens listados pela IFLA, acrescenta-se a familiaridade com as redes sociais, um dos mais importantes meios de comunicação atualmente para responder as perguntas e dúvidas dos usuários em salas de bate-papo, como o direct do Instagram, o messenger do Facebook, a mensagem direta do Twitter e a caixa de entrada do TikTok.

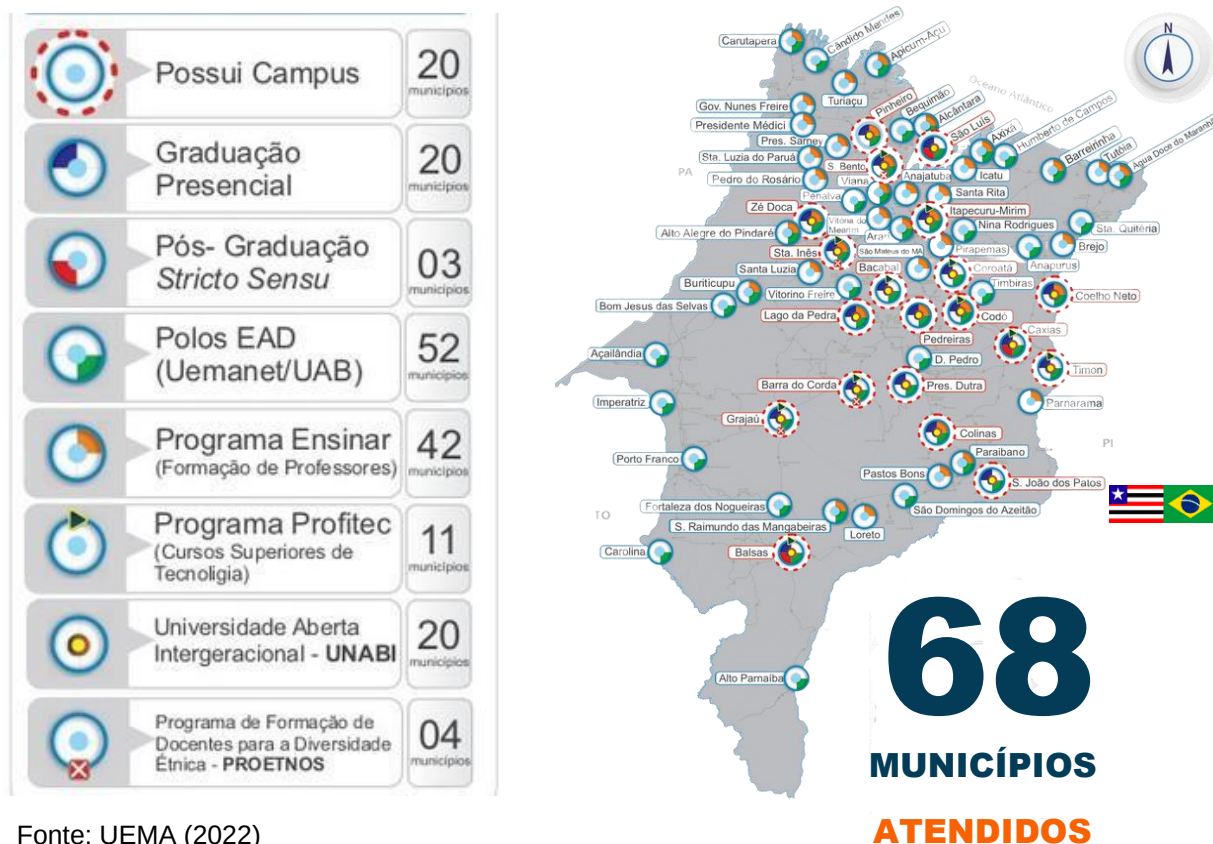
4 PERCURSO METODOLÓGICO

4.1 O universo da pesquisa: a Universidade Estadual do Maranhão e o seu Sistema de Bibliotecas

A Federação das Escolas Superiores do Maranhão (FESM) foi criada em 22 de agosto de 1972, pela Lei 3.260. A Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) foi criada em 30 de dezembro de 1981, quando a lei 4.440, no mesmo ano, aprovou a alteração da FESM para a UEMA.

Instituição pública de ensino superior, a UEMA atua nas seguintes áreas: graduação presencial e a distância e pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, contribuindo para o desenvolvimento do estado do Maranhão. Atua em 20 municípios, com sede na capital (São Luís), e 19 *campi* nas cidades de Bacabal, Balsas, Barra do Corda, Caxias, Codó, Coelho Neto, Colinas, Coroatá, Grajaú, Itapecuru-Mirim, Lago da Pedra, Pedreiras, Pinheiro, Presidente Dutra, São Bento, Santa Inês e São João dos Patos. A sua atuação pedagógica se estende para além das instalações físicas dos *campi*, por meio de 29 polos que oferecem cursos técnicos a distância, vinculados à Universidade Aberta do Brasil (UAB). A imagem abaixo (Figura 1), demonstra a distribuição da estrutura universitária oferecida pela UEMA.

Figura 1 – Visão geral da atuação da UEMA no Maranhão



Fonte: UEMA (2022)

A ocupação do território maranhense está relacionada aos princípios descritos pela UEMA em seu Plano de Desenvolvimento Institucional. O documento apresenta a missão da instituição de produzir e difundir conhecimento, orientada para a cidadania e a formação profissional aliadas ao desenvolvimento sustentável. A visão é de uma Instituição reconhecida socialmente, que produza ciência, tecnologia e inovação, comprometida com a sustentabilidade e a internacionalização. Por fim, os objetivos da Instituição (UEMA, p. 11) são:

- promover o ensino de graduação e pós-graduação;
- a extensão universitária e a pesquisa;
- a difusão do conhecimento;
- a produção do saber e de novas tecnologias;
- a interação com a comunidade, com vistas ao desenvolvimento social, econômico e político do Maranhão.

Em 1978, a Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão foi criada e encontra-se localizada no Campus Universitário Paulo VI. Inicialmente, a unidade de informação foi constituída por coleções das Escolas de Engenharia,

Agronomia, Administração e Medicina Veterinária da Federação das Escolas Superiores do Maranhão (FESM). Atualmente, é uma entidade complementar vinculada à Reitoria que atua como mediadora no processo de ensino - aprendizagem, fornecendo materiais documentais impressos e eletrônicos, o que gera um impacto significativo no desempenho das atividades de ensino, pesquisa e extensão universitária.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão (SIB/UEMA) foi criado em 1991. Atualmente, existem 27 bibliotecas espalhadas pelo campus de São Luís e pelos municípios de Bacabal, Balsas, Barra do Corda, Caxias, Codó, Coelho Neto, Colinas, Coroatá, Grajaú, Itapecuru-Mirim, Lago da Pedra, Pedreiras, Pinheiro, Presidente Dutra, Santa Inês, São Bento, São João dos Patos, Timon e Zé Doca (Figura 2).

Figura 2 – Abrangência do SIB/UEMA no Maranhão



Em setembro de 2013, foi implantado o programa de gerenciamento de bibliotecas Pergamum, com o objetivo de automatizar o SIB/UEMA por meio de catalogação cooperativa legível por computador (Marc 21). No entanto, por motivos de interesse institucional, o processo de informatização foi modificado e o Pergamum foi substituído pelo SigUEMA, o que interferiu nos processos e promoveu alterações que, no que diz respeito à gestão de bibliotecas, não contribuíram para o crescimento da rede e dos seus serviços. Diante da situação e conscientes da relevância de adotar sistemas computacionais que sejam compatíveis com as dinâmicas da rede, a instituição solicitou o retorno ao Pergamum.

O acervo de documentos do SIB/UEMA é composto por livros, periódicos, partituras, monografias, teses, dissertações, folhetos, CDs e DVDs (UEMA, 2022). Além disso, a comunidade universitária tem acesso às seguintes plataformas digitais: Biblioteca Virtual Pearson, Minha Biblioteca e Target GEDWeb. As duas primeiras disponibilizam diversos títulos de livros eletrônicos em várias áreas do conhecimento. A última, é composta por normas e informações técnicas. Todas as operadoras oferecem acesso simultâneo, 24 horas por dia, sete dias por semana, a qualquer dispositivo que esteja conectado à internet. A atualização do acervo do SIB está fundamentada na Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC), que estabelece critérios e diretrizes para a seleção e aquisição de materiais informacionais por meio de compra, doação ou permuta. As solicitações de materiais informativos estão de acordo com os projetos pedagógicos dos cursos de graduação e pós-graduação (UEMA, 2022). No Quadro 1, encontra-se um demonstrativo do acervo das Bibliotecas do SIB/UEMA em 2021. Em seguida, apresenta-se o Quadro 2 e o Gráfico 1, que demonstram a evolução histórica do acervo de bibliotecas do Sistema.

Quadro 1 – Acervo das Bibliotecas do SIB/UEMA no ano de 2021

Biblioteca / Campus	Livros			Periódicos		Materiais Especiais			Monografias		Teses	Dissertações	Total
	Impressos		Eletrônicos	Títulos	Fascículos	Partituras	Braille/sonoro	Cd's/Dvd's	Graduação	Especialização			
	Títulos	Exemplares											
Biblioteca Central –São Luís	31.085	77.948	41.000	1.149	32.013	150	50	1.560	9.050	4.986	129	998	200.118
Biblioteca Campus Bacabal	2.850	10.674	-	8	21	0	0	20	2.570	4	6	8	16.161
Biblioteca Campus Balsas	1.498	2.898	-	0	0	0	0	5	375	0	0	0	4.776
Biblioteca Campus Barra do Corda	1.194	2.623	-	5	10	0	0	270	222	0	0	0	4.324
Biblioteca Campus Caxias	8.210	24.238	-	100	1.300	0	0	560	3.090	6	39	0	37.543
Biblioteca Campus Coelho Neto	470	1.680	-	10	15	0	0	0	240	0	0	0	2.415
Biblioteca Campus Codó	283	3.150	-	2	32	0	0	40	72	0	0	0	3.579
Biblioteca Campus Colinas	1.607	4.627	-	0	0	0	0	43	240	0	0	0	6.517
Biblioteca Campus Coroatá	235	1.101	-	0	0	0	0	0	15	0	0	0	1.351
Biblioteca Campus Grajaú	413	2.190	-	11	11	0	0	76	252	12	0	0	2.965
Biblioteca Campus Itapecuru Mirim	902	3.549	-	0	0	0	0	60	200	0	0	0	4.711
Biblioteca Campus Lago da Pedra	883	3.604	-	0	0	0	0	23	115	0	0	0	4.625
Biblioteca Campus Pedreiras	590	1.280	-	0	0	0	0	0	240	0	0	0	2.110
Biblioteca Campus Pinheiro	851	2.668	-	0	0	0	0	81	72	0	0	0	3.672
Biblioteca Campus Presid. Dutra	443	3.544	-	33	33	0	0	0	121	0	0	0	4.174
Biblioteca Campus São J. dos Patos	235	2.278	-	0	0	0	0	3	160	0	0	0	2.676
Biblioteca Campus Santa Inês	4.559	11.238	-	194	378	0	0	244	702	0	0	0	17.315
Biblioteca Campus Timon	1.564	4.665	-	0	0	0	0	0	750	6	0	0	6.985
Biblioteca Campus Zé Doca	675	1.890	-	0	0	0	0	0	95	160	0	0	2.820
Total	58.547	165.845	41.000	1.512	33.813	150	50	2.985	18.581	5.174	174	1.006	328.837

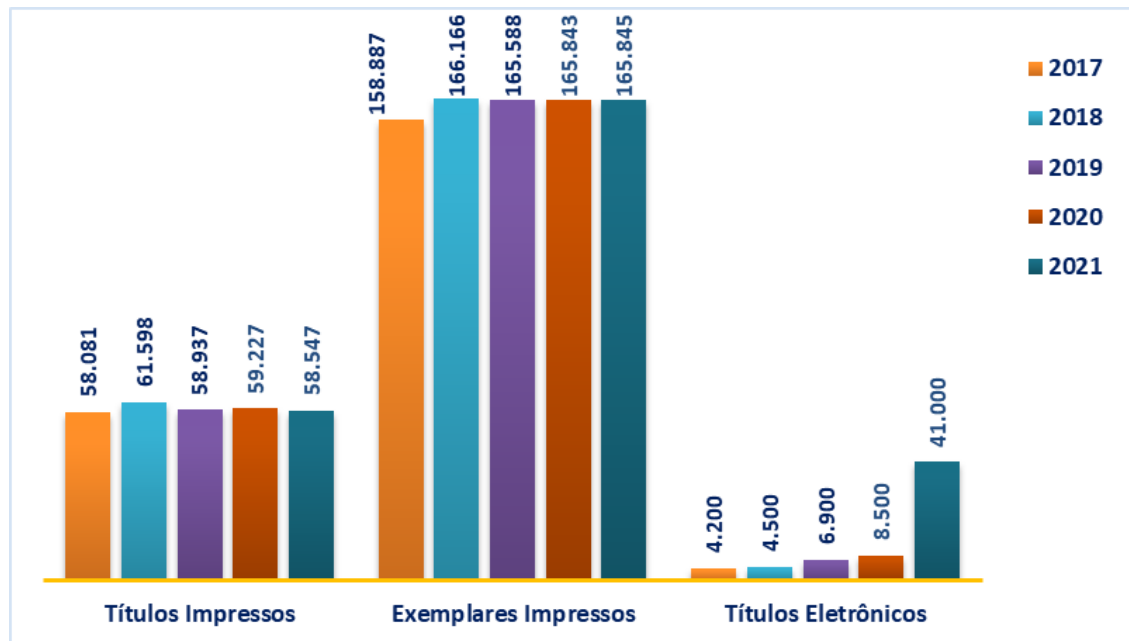
Fonte: UEMA (2022)

Quadro 2 – Evolução histórica do acervo das bibliotecas (2017 – 2021)

Biblioteca / Campus	Livros														
	Impressos										Eletrônicos				
	Títulos					Exemplares					Títulos				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Biblioteca Virtual	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	4.200	4.500	6.900	8.500	41.000
Biblioteca Central – São Luís	31.191	31.241	31.262	31.270	31.085	77.703	77.853	77.937	77.948	77.948	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Bacabal	2.043	2.238	2.701	2.850	2.850	8.115	8.954	10.310	10.674	10.674	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Balsas	1.140	1.383	1.490	1.498	1.498	2.311	2.763	2.882	2.898	2.898	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Barra do Corda	495	1.194	1.120	1.194	1.194	1.320	2.623	2.525	2.623	2.623	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Caxias	8.989	10.677	8.205	8.210	8.210	24.804	26.910	24.228	24.238	24.238	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Coelho Neto	450	458	470	470	470	1.611	1.632	1.680	1.680	1.680	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Codó	278	293	278	283	283	3.135	3.180	3.135	3.150	3.150	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Colinas	1.486	1.584	1.607	1.607	1.607	4.246	4.387	4.627	4.627	4.627	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Coroatá	194	205	232	235	235	1.024	1.082	1.095	1.101	1.101	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Grajaú	1.006	1.029	413	413	413	2.990	3.068	2.190	2.190	2.190	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Itapecuru Mirim	751	846	902	902	902	2.941	3.401	3.549	3.549	3.549	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Lago da Pedra	850	870	883	883	883	3.504	3.544	3.604	3.604	3.604	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Pedreiras	544	560	590	590	590	1.187	1.267	1.280	1.280	1.280	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Pinheiro	588	765	851	851	851	1.449	2.391	2.668	2.668	2.668	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Presid. Dutra	479	231	450	443	443	4.100	3.639	4.009	3.544	3.544	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus São J. dos Patos	320	412	638	683	235	869	1.097	2.076	2.276	2.278	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Santa Inês	4.746	4.750	4.559	4.559	4.559	11.741	11.781	11.238	11.238	11.238	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Timon	1.868	2.198	1.611	1.611	1.564	3.957	4.704	4.665	4.665	4.665	–	–	–	–	–
Biblioteca Campus Zé Doca	663	664	675	675	675	1.880	1.890	1.890	1.890	1.890	–	–	–	–	–
Total	58.081	61.598	58.937	59.227	58.547	158.887	166.166	165.588	165.843	165.845	4.200	4.500	6.900	8.500	41.000

Fonte: UEMA (2022)

Gráfico 1 – Evolução histórica do acervo das bibliotecas (2017 – 2021)



Fonte: UEMA (2022)

De acordo com a UEMA (2022, p. 271), o SIB,

visa promover a organização, tratamento, disseminação e acesso à informação por meio do oferecimento de serviços, tendo como enfoque convencional a biblioteca. Para tanto, considera-se como elementos fundamentais para o desenvolvimento de suas atividades a gestão, recursos e fontes de informação, bem como as tecnologias da informação e da comunicação.

As equipes que trabalham no Sistema de Bibliotecas são formadas por bibliotecários, auxiliares de biblioteca, estagiários e bolsistas, conforme demonstrado nos Quadros 4 e 5. No entanto, apenas a Biblioteca Central e as setoriais dos cursos de História e Arquitetura, a biblioteca Paulo Freire, a biblioteca Professor Renato Bacelar, a biblioteca do Centro Caixeiral, do Programa de Formação Profissional Tecnológica (ProfiTec), localizadas em São Luís, capital do estado do Maranhão, e as unidades das cidades de Bacabal, Caxias, Codó, Santa Inês e Timon, possuem bibliotecário, o que corresponde a 55,5% da rede funcionando com o profissional habilitado, isto é, o bibliotecário. As outras partes do sistema somente contam com a assistência de auxiliares de bibliotecas e/ou estagiários e bolsistas.

Quadro 3 – Recursos humanos do SIB/UEMA Campus São Luís

BIBLIOTECAS CAMPUS/CENTRO Total: 06 unidades	Bibliotecários	Auxiliar de Bibliotecas	Estagiários	Bolsistas
1. Biblioteca Central	10	8	3	2
2. Setorial Arquitetura	1	-	-	-
3. Setorial Caixeiral	1	-	2	-
4. Setorial História	2	-	-	-
5. Setorial Pós-Graduação Cartografia Social	1	-	-	-
6. Setorial Música	-	1	-	-
7. Setorial Paulo Freire UemaNet	1	-	-	-
8. Setorial Prof. Renato Bacelar	1	-	-	-
9. ProfiTec	-	-	-	-
TOTAL (Categoria)	16	9	3	2

Fonte: UEMA (2022), adaptado pelo autor

Quadro 4 – Recursos humanos do SIB/UEMA nos *campi*

BIBLIOTECAS CAMPUS / CENTRO Total: 18 unidades	Bibliotecários	Auxiliar de Bibliotecas	Estagiários	Bolsistas
10. Campus Bacabal	1	4	-	-
11. Campus Balsas	-	1	-	-
12. Campus B. do Corda	-	1	-	-
13. Campus Caxias	1	6	-	2
14. Campus Coelho Neto	-	3	-	-
15. Campus Codó	1	1	-	-
16. Campus Colinas	-	1	-	-
17. Campus Coroatá	-	1	-	-
18. Campus Grajaú	-	1	-	-
19. Campus Itapecuru-Mirim	-	2	-	-
20. Campus Lago da Pedra	-	1	-	-
21. Campus Pedreiras	-	1	-	-
22. Campus Pinheiro	-	1	-	-
23. Campus Presidente Dutra	-	3	-	-
24. Campus São João Patos	-	1	-	-
25. Campus Santa Inês	1	1	-	-
26. Campus São Bento	-	-	-	1
27. Campus Timon	1	1	-	-
28. Campus Zé Doca	-	1	-	-
TOTAL (Categoria)	5	31		3

Fonte: UEMA (2022), adaptado pelo autor

Quanto aos produtos e serviços oferecidos pelo SIB/UEMA à comunidade universitária, identifica-se (Quadro 5):

Quadro 5 – Produtos e serviços ofertados pelo SIB/UEMA

BIBLIOTECA	IT	Serviços e Produtos
SIB/UEMA	1	Empréstimo domiciliar de livros
SIB/UEMA	2	Renovação de empréstimos, presencial ou on-line
SIB/UEMA	3	Reserva on-line de obras emprestadas
SIB/UEMA	4	Consulta local de material informacional
SIB/UEMA	5	Comutação bibliográfica para obtenção de documentos técnico-científicos das principais bibliotecas brasileiras e internacionais
SIB/UEMA	6	Catálogo na fonte de livros, e-books, eventos científicos e trabalhos acadêmicos (geração de fichas catalográficas)
SIB/UEMA	7	Visitas orientadas para capacitação de usuários quanto ao uso da biblioteca e do seu acervo e recursos informacionais
SIB/UEMA	8	Acolhimento personalizado a calouros
SIB/UEMA	9	Catálogo on-line do acervo das bibliotecas, integradas no Sistema Pergamum
SIB/UEMA	10	Pesquisa à internet por meio de computadores e software específico (Ferus)
SIB/UEMA	11	Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos
SIB/UEMA	12	Atividades de referência presencial e on-line
SIB/UEMA	13	Expedição de documento de quitação com a biblioteca (Nada Consta)
SIB/UEMA	14	Manual de normalização de trabalhos acadêmicos regularmente atualizado e revisado de acordo com as normas da ABNT pelas bibliotecárias desta IES
SIB/UEMA	15	Treinamento do portal de periódicos eletrônicos da Capes
SIB/UEMA	16	Repositório Institucional (RI)*

Fonte: UEMA (2022)

4.2 A pesquisa e seus instrumentos de coleta e análise dos dados

Em um estudo científico, a metodologia nos direciona para a solução de problemas, sendo crucial traçar estratégias de pesquisa baseadas em métodos que se desdobram em procedimentos que permitem a compreensão de processos e respondem questões científicas que são o objeto de estudo do pesquisador. De acordo com Diehl e Tatim (2004), a pesquisa é um método racional e sistemático, com o objetivo de fornecer respostas aos problemas propostos. Para o seu desenvolvimento, é necessário o uso atento de métodos, processos e técnicas. Dessa forma, a metodologia pode ser definida como o estudo e a avaliação dos diversos métodos com o objetivo de identificar as possibilidades e limitações de sua aplicação no processo de pesquisa científica.

Diante do objeto de estudo proposto e das características do universo de pesquisa, definiu-se a presente pesquisa como qualitativa em relação à sua

abordagem; descritiva e exploratória em relação ao seu objeto de investigação e aos seus objetivos. Especialmente, sobre a abordagem qualitativa, André (2013, p. 97) diz que:

As abordagens qualitativas de pesquisa se fundamentam numa perspectiva que concebe o conhecimento como um processo socialmente construído pelos sujeitos nas suas interações cotidianas, enquanto atuam na realidade, transformando-a e sendo por ela transformados. Assim, o mundo do sujeito, os significados que atribui às suas experiências cotidianas, sua linguagem, suas produções culturais e suas formas de interações sociais constituem os núcleos centrais de preocupação dos pesquisadores.

As ações de coleta de dados foram realizadas junto a fontes documentais institucionais e científicas. Fontes orais também foram incluídas na pesquisa para permitir a inclusão das percepções daqueles que estão à frente da oferta dos SR e SRV da Rede de Bibliotecas da UEMA. Assim sendo, a técnica do grupo focal foi utilizada para permitir a reunião dos sujeitos e o registro das suas manifestações frente às questões apresentadas pela pesquisadora. Sobre o grupo focal, Liamputtong (2011 *apud* Gil, 2021, p. 116), explica,

[...] não busca consenso, mas encoraja a expressão de respostas que possibilitam uma melhor compreensão das atitudes, comportamentos, opiniões e percepções dos participantes. Não constitui uma forma de obter relatos dos indivíduos, mas de criar uma negociação de significados através de debates intra e interpessoais. É uma técnica que permite o desenvolvimento de dinâmicas de grupo que ajudam o pesquisador a capturar experiências de vida compartilhadas, acessando elementos que outros métodos não possibilitam.

No que tange às fontes documentais institucionais foram selecionados para compor a base teórico-reflexiva da pesquisa, os documentos:

- Regimento Interno do SIB/UEMA (Resolução nº 1547/2022 CEPE/UEMA);
- Plano de Desenvolvimento Institucional (2021 – 2025) da Universidade Estadual do Maranhão.

As fontes científicas especializadas consultadas para dar suporte à proposição, desenvolvimento e conclusão da pesquisa foram as bases de dados BRAPCI, Portal de Periódicos da CAPES, RUSA, IFLA, Repositório da FEBAB e o acervo das Bibliotecas da UEMA e da UNIRIO.

Os profissionais lotados nas Bibliotecas da UEMA, as fontes orais da pesquisa, pertenciam às unidades:

- Biblioteca Central;
- Biblioteca Setorial de Arquitetura;
- Biblioteca Setorial de História;
- Biblioteca Paulo Freire (UemaNet);
- Biblioteca Renato Bacelar (Sala de Estudos do CCSA);
- Biblioteca do Mestrado em Cartografia e Política Social da Amazônia;
- Biblioteca do Programa de Formação Profissional Tecnológica (ProfiTec);
- Biblioteca Setorial de Bacabal;
- Biblioteca Setorial de Caxias;
- Biblioteca Setorial de Codó;
- Biblioteca Setorial de Santa Inês;
- Biblioteca Setorial de Timon.

As unidades que foram escolhidas dispõem, em seu quadro funcional, de bibliotecários e atendentes de biblioteca, característica mais ajustada aos modelos de SR e SRV descritos pela literatura especializada já supracitada. Como dito anteriormente, a técnica de coleta de dados definida para reunir, inquirir e registrar as falas dos sujeitos da pesquisa foi o grupo focal, ofertado em duas oportunidades distintas e disponíveis a pessoas bibliotecárias e aos técnicos-administrativos, auxiliares de biblioteca, lotados nas bibliotecas participantes.

Em preparação para o momento, a pesquisadora elaborou um conjunto de questões abertas, tais como definidas por Fachin (2017, p. 152), “**questões abertas** são aquelas que dão condição ao pesquisado de discorrer espontaneamente sobre o que se está questionando; as respostas são de livre deliberação, sem limitações e com linguagem própria” para investigar, junto ao grupo, o processo de constituição, organização e oferta do SR e do SRV pelo Sistema de Bibliotecas da UEMA.

Finalmente, para análise dos dados, concordou-se com o princípio dialógico descrito por Gil (2021, p. 136),

A análise de dados [...] é um processo recursivo e dinâmico que se inicia concomitantemente à própria coleta de dados. É, também, um processo que não evolui de forma linear, mas avança em espiral, com sucessivas idas e vindas. Além disso, é um processo que ocorre de forma diversa, conforme as diferentes tradições de pesquisa qualitativa, embora seja possível definir alguns procedimentos que são comuns a essas abordagens.

Do ponto de vista lógico de investigação, trata-se de um método dialético de

pesquisa pela sua natureza dinâmica de interpretação mediante discussões e diálogos entre os entrevistados como instrumento de coleta de informações para soluções de melhorias na oferta de serviços de referência virtual no SIB/UEMA.

4.3 Grupos focais: organização, oferta e registros dos grupos

As ações de sensibilização e de mobilização dos sujeitos que integram o corpo funcional de bibliotecários e auxiliares do Sistema de Bibliotecas da UEMA foram fundamentais para a realização dos grupos focais. Para tanto, a pesquisadora criou convite virtual utilizando o Canva e o postou no grupo de WhatsApp dos funcionários do Sistema de Bibliotecas da UEMA.

O evento foi composto por dois encontros virtuais, pela plataforma Meet, nos dias 7 e 10 de agosto, com início às 9 horas e 30 minutos e duração média de 1 hora e 30 minutos. O convite enviado pelo WhatsApp atingiu 31 pessoas, no entanto, a primeira sessão do grupo focal contou com 16 participantes, e a segunda, com 15.

As perguntas abertas para a primeira reunião do grupo focal foram:

- Quais são as suas opiniões sobre o conceito de SRV? De acordo com RUSA, 2017;
- Seria possível aplicar o conceito de SRV, como apresentado pela RUSA, às bibliotecas do Sistema UEMA?
- Há ações na sua unidade que podem ser consideradas como SRV? Caso seja verdade, como estão organizadas?
- Se a resposta anterior foi sim, quais são as ferramentas usadas?
- Se a resposta anterior for sim, existem técnicas ou processos de coleta de dados estatísticos sobre os atendimentos prestados?
- Se a resposta anterior for sim, quais os motivos que levaram à instalação de SRV na unidade de cada bibliotecário?
- Seria possível detalhar a infraestrutura tecnológica e de pessoal disponível em cada unidade?

Já na reunião do dia 10 de agosto, a pauta foi o estabelecimento de parâmetros e diretrizes que podem ser adotados no SIB/UEMA para oferta de SRV.

4.4 Análise de dados

No primeiro encontro, realizado no dia 7 de agosto de 2023, com dezesseis participantes, dos quais quinze são bibliotecários, e 1 é auxiliar de biblioteca, foram discutidos o conceito de SRV, com base na definição da RUSA, em 2017, e a possibilidade da aplicação deste conceito na rede da UEMA, considerando-se os limites e as possibilidades. Na sequência, debateu-se sobre como este serviço encontra-se atualmente organizado na unidade de cada bibliotecário, se há controle estatístico de atendimentos realizados, quais foram os motivos que levaram à implantação do SRV em cada biblioteca e qual a infraestrutura tecnológica e de pessoal para sua realização.

4.4.1 Primeiro encontro do grupo focal

Reflexões sobre o conceito de SRV a partir da definição apresentada pela RUSA:

Bibliotecária A:

- Eu acho que a gente faz um serviço, pelo menos eu acredito que a BC esteja fazendo um serviço virtual [...], porque a gente atende muito on-line, porém talvez precise completar muito mais [...] porque hoje nós temos muitos aplicativos [...], então eu acho que sim, precisa, precisa completar [...] mas a gente não deixa de não fazer um serviço virtual, a gente atende, passa um levantamento bibliográfico e outros serviços que são feitos lá [...], virtual, lá na referência. Então eu acho que precisa é a gente completar, é fazer esses estudos pra gente melhorar, mas a gente não deixa de não fazer um serviço virtual; sim, fazemos, não é? O que que vocês acham?”.

Bibliotecária B:

- Bom dia a todos! É, o setor de referência, o serviço de referência é o setor de atendimento, né? Então desde a pandemia, essa referência on-line, ela ficou mais evidente, né? Aí, como por exemplo, agora na Biblioteca Central, é, com essa questão da ficha catalográfica [...], a gente tá fazendo o serviço de referência on-line a partir do momento que recebe os dados incompletos da ficha catalográfica, aí tem que digitar [...] você esqueceu de tal coisa, ou então, você incluía a quantidade de folhas, então tem pessoas que por mais que você esmiuça, manda de volta para você completar aquela coisa básica que tá em vermelho que ele poderia finalizar. Então que referência é tudo numa biblioteca, é [...]. Na questão de referência você está ali para atender o usuário. Se tem alguma coisa que te perde o foco, tem tanto jeito, o WhatsApp Web, que você tá ali no computador, não dá pra perceber que tá pegando no celular, então, é a mesma coisa. No caso da referência on-line, na minha opinião, é isso: você também, por trás da tela, ter o cuidado de falar direito, de escrever com as vírgulas no lugar pra evitar algum problema, porque tudo é um milímetro, tudo acham que tá sendo mal-educado, então, na minha opinião, é isso. A referência on-line existe em vários setores da biblioteca. No caso, o atual que eu estou vivendo, da ficha catalográfica, que existe o vai e vem de informações e ter aquele cuidado. [...]. Então, na minha opinião, é isso!”.

Bibliotecária C:

- Então gente, na realidade, a gente já faz esse trabalho virtual e nem percebe que faz esse trabalho, né? Antes a biblioteca era vista mesmo, esse serviço de referência se resumia ao âmbito mesmo da biblioteca, ali, presencial, né? Mas hoje, à medida que surgem novos recursos informacionais, nossas atividades vão se adaptando né? Vão se adequando a essas mudanças, e é preciso acompanhar esses processos dessas mudanças, e eu acho muito importante essa parte virtual, porque com a pandemia, a gente acabou tomando isso como um recurso importante pra somar no nosso trabalho do dia a dia. Então, quantos alunos não me ligam perguntando:

- Senhora, e o livro tal, tem na biblioteca? Então eu já faço essa pesquisa pra ele, já dou ali. Na realidade, é um processo mais imediato, né, em que a gente tem um feedback do aluno instantâneo; a gente já dá a informação e ele já pega a informação. É um feedback instantâneo, imediato”.

Bibliotecária C:

O serviço de referência, inicialmente, ocorria de forma tradicional, isto é, presencial. Hoje, com a evolução tecnológica, a biblioteconomia e as bibliotecas universitárias, principalmente, têm a oportunidade de ampliar seus veículos de transferência da informação de maneira distante, e ao mesmo tempo, veloz, conforme explanou a profissional acima, que citou o exemplo das respostas instantâneas por telefone para o corpo discente que a procura em busca de determinados títulos.

Bibliotecária D:

- [...] o serviço de referência virtual é uma forma de prestação de serviço de referência e informação por meio da utilização de tecnologia da informação com o intuito de oferecer uma série de benefícios aos usuários. Então a gente quer beneficiar nossos usuários da melhor forma possível. Então o serviço de referência [...] virtual, ele acaba sendo uma forma mais rápida [...], mais rápida dos alunos, dos usuários terem suas respostas [...], terem suas informações, né, sem precisar se locomover para os centros informacionais. Eles já conseguem tirar o Nada Consta sem precisar ir na unidade, eles já conseguem ter a ficha catalográfica, né? Então são formas que nós, os bibliotecários, a gente busca, né, para melhorar o nosso serviço.

Bibliotecária E:

- A gente tem que entender que a biblioteca, né, ela precisa realmente suprir todas as necessidades dos seus usuários, né? E quando a gente fala do serviço de referência, a gente tem que entender que é a porta de entrada, né, da biblioteca, é o ponto inicial, é o contato direto. Então o fazer da biblioteconomia justamente é isso, atendimento ao usuário. E como já foi falado aqui, com a pandemia, né, nós aumentamos esse trabalho que antes existia de uma forma mais contida, né, porque esse contato era direto realmente, pessoalmente, e com a pandemia, abriu-se um leque, um leque de maiores informações e de maiores serviços. Então a gente tem que entender que vem também pra sanar algumas lacunas que já é do papel do bibliotecário, né, de suprir as necessidades do usuário, e é mais agilidade, é mais otimização, poupa o tempo não só do bibliotecário também como do usuário, que por vezes precisava ir à unidade de informação pra pegar só uma informação básica, ou então ter um atendimento como uma ficha catalográfica, que um e-mail resolve. Então assim, há agora uma educação tanto do profissional enquanto do usuário pra que esse serviço realmente colha frutos, né? A gente tá plantando uma semente, reestruturando um trabalho que por vezes não era priorizado e por vezes não era entendido como algo que poderia realmente vir a somar. Então é fundamental que todo mundo entenda da importância desse serviço, esteja realmente disposto [...]. quando a gente fala na tecnologia, às vezes a gente fala de uma forma que a pessoa não entenda; esse ruído de comunicação tem que ser suprido e a pessoa realmente esteja disposta a passar uma boa imagem daquela unidade de informação. Então é um serviço fundamental e que precisa realmente ter diretrizes, ter política, ter fomento e ter estudos.

Bibliotecária H:

- [...] pra mim, o serviço de referência on-line é basicamente transpor os serviços de maneira tradicional, físico, para o ambiente on-line, sem barreiras. O que me chama mais atenção nisso, é a comodidade, ele é muito útil, é tanto cômodo para nós bibliotecários quanto principalmente, em horário de pico, que tem aquele horror de alunos, eles fazendo as solicitações, as demandas via WhatsApp, é bem mais cômodo, tanto para nós enquanto bibliotecários, quanto para eles, os alunos. E uma coisa que me chama muita atenção é na etiqueta né, a etiqueta virtual, que muitas das vezes, o aluno ao falar com a gente via WhatsApp, por exemplo, ele acha que ele tá falando com um "coleguinha" dele, não sabendo que é um profissional da Instituição, é um profissional da biblioteca que tá ali para ajudá-lo. É isso assim que me chama mais atenção nesses ambientes virtuais, além de ser muito bom, mas tem essa questão de banalizar o atendimento, eles mesmos, sabe? Quando eles querem solicitar alguma coisa querem pra ontem, muitas das vezes não imaginam que tem uma demanda pra estas solicitações deles. E é isso!

Bibliotecária F:

- [...] bom dia, bom dia meninas! É um prazer também, tô muito feliz de poder contribuir. E eu quero também só falar que a tecnologia, ela vem para contribuir com as nossas atividades [...], claro que observando né, essas situações de comunicação, como foi falado pela colega já, adequando os novos desafios e, é, essa nova forma de trabalho, eu acredito que ela só venha a contribuir né, cada vez mais com as nossas atividades. E outra coisa importante é que já foi falado aqui também que a gente já faz esse tipo de trabalho e nem percebe que faz, porque eu também recebo muitas demandas, eu não tenho, a gente não dispõe de um número, um telefone específico, por exemplo, WhatsApp na biblioteca, mas eu disponibilizo o meu sem problema nenhum, e muitos alunos me solicitam, né, várias demandas pelo WhatsApp e eu acho muito prático, né? A gente economiza tempo, economiza uma série de fatores, né, que demandaria mais tempo, muito mais trabalho o aluno ter que se deslocar, o aluno ter que sair lá da sua casa pra ter que vir na biblioteca e a gente consegue se resolver dessa forma, utilizando a tecnologia. Então eu acredito que o serviço de referência on-line, ele sim, é muito útil, e ele vem pra nos ajudar a oferecer um trabalho muito melhor, muito mais prático, muito mais rápido, então é essa minha colocação por enquanto.

Auxiliar de Biblioteca I:

- Bom dia a todos! Eu só queria endossar é a respeito da referência on-line, é, foi um serviço que veio assim facilitar muito, muito, tanto para nós, como um todo, quanto para o solicitante. Eu que tô sempre lidando com essas situações né, eu vejo sempre a satisfação do aluno [...] quando vem solicitar. Aí eles perguntam muito né, a gente tem no nosso balcão de atendimento, [...] mandamos imprimir tudo que ele precisa enviar pra ficha catalográfica, né? No balcão tem as informações, eles vêm, e a gente até orienta pra tirar foto. Um dia desses, eu percebi [...] um aluno da administração [...], e eu disse:

- Olha, são essas informações que você tem que enviar via e-mail pra solicitar.

Aí quando eu tava explicando pra ele, ele disse:

- Olha, acabaram de botar aqui no grupo.

- [...] aí eles já mandaram no grupo do curso dele [...]. Então é uma coisa, [...] é uma informação que ela vai, ela vai se distribuindo [...] entre os usuários e já vai facilitando a solicitação. E aí, é como eu digo, a satisfação do usuário. Eles perguntam:

- E aí, recebo quando?

- E aí como a demanda tá muito grande [...] e a gente já dá esse prazo [...], o prazo é aproximadamente 7 a 10 dias, aí eles questionam, porque muitos deles quando vêm solicitar, já tem um prazo de 3 dias, entendeu? [...] eles não são orientados a isso; quando eles vão ser orientados, já tá em cima da hora. E aí eles querem pra ontem. E a gente tem uns casos aí que a gente acaba, fala com um bibliotecário, fala com outro, [...] e a gente faz aquele jogo de cintura, acaba suprimindo [...], conseguindo pra que seja atendido. Mas [...] por outro lado, têm muitos alunos que dizem assim:

- Ah, eu venho buscar quando?

- Eu digo:

- Não, é enviado pro teu e-mail.

- Ah, que bom, não precisa mais eu vir aqui.

- Aí quer dizer, aquilo ali já é algo satisfatório [...] pra ele. Então, era isso que eu queria colocar.

Bibliotecária G:

- eu queria só dar mais ênfase às palavras de todos os bibliotecários que falaram a respeito do, a respeito do atendimento virtual; dizer que esse atendimento virtual iniciou [...] no período da pandemia, que nós tivemos problemas, tivemos que fechar as portas da biblioteca, e aí [...], provavelmente acho que com a ano iniciou esse atendimento virtual, que nós disponibilizamos no site da biblioteca o guia de usuário on-line, disponibilizamos todos os nossos WhatsApp [...], disseminamos essa informação. Então essa parte de atendimento virtual iniciou com a pandemia e tá vindo até o momento atual. E os alunos, eles não nos procuravam às vezes só pra problema da biblioteca [...]. Às vezes, pessoas em outro estado nos procurava [...], uma série de situações., e a gente prontamente respondia parra os alunos e eles agradeciam. Então esse serviço iniciou lá na época da pandemia e tá cada vez mais crescente e se aperfeiçoando. Era essas as palavras que eu tinha pra dizer. Brigado!

Bibliotecária I:

- Bom dia para todos! Tá muito bonito o nosso debate! Esse assunto é bem mesmo real [...], o que a gente tá vivendo hoje na Biblioteconomia. O tempo é o que [...] mais a gente corre. Os alunos querem ser bem atendidos e com precisão, e nós, bibliotecários, sobrecarregados, queremos dar o nosso melhor. Então acredito, como os outros colegas já falaram, que as tecnologias vieram nos ajudar, nos auxiliar. Então, nós, como bibliotecários, temos que usar essas tecnologias, para que o nosso produto seja o melhor. Então, a cada dia, estamos crescendo junto com as tecnologias para dar os nossos produtos da melhor forma possível, mas tem alguns entraves. Muitas vezes, a gente não consegue atender pela falta de [...], às vezes, até mesmo trava o computador, ou então, [...] são muitos pedidos, porque uma universidade não é uma escola, é uma universidade. São muitos, muitos, e a gente, sozinho, às vezes não consegue. Então tem que participar todo mundo, fazer todo mundo, como faz lá na biblioteca, todo mundo fazendo ficha catalográfica, eu vejo a correria das meninas lá esse tempo. Então, as tecnologias vieram nos favorecer. Como bem Glória falou, desde quando teve a pandemia, foi uma das coisas que a gente priorizou, porque a gente não podia tá presente, mas a gente foi bem auxiliada, né, atendendo, fazendo o possível pra que os alunos pudessem ser bem atendidos, né? Então, quem mais sofre aí é quem tá lá na ponta, quem tá no atendimento, quem tá fazendo essas fichas, quem tá lá no balcão, tem que tá sendo a cada dia capacitado para usar estas tecnologias e dar um produto ideal para os nossos alunos, né, o resultado. Essa é a minha contribuição [...].

Bibliotecária J:

- Bom dia! Só pra pegar a fala da, da D. Betânia, essa questão de tá bem logo na ponta, é fundamental pra nós, bibliotecários de referência, porque também eu já tive essa experiência como bibliotecária de referência. Então, o primeiro contato com o usuário é conosco, né, enquanto bibliotecário de referência. Então, é necessário que tenha, exista essa comunicação pra que o processo se torne o mais eficiente, e rápido, e eficaz no atendimento a ele, porque [...] eu sempre digo, eu sempre penso que [...] o bibliotecário de referência é a imagem da biblioteca. Então é ele que vai te dar [...], vai dar o suporte pro usuário ter aquele serviço que ele tá buscando, então é através de nós enquanto bibliotecários de referência, né, como foi colocado aí pela, acho que foi pela Brenda, eu não sei, eu não tô lembrada, essa questão de que nós fazemos tudo, tudo, né, de catalogação, indexação, é, quando só tem um bibliotecário, né, mas aí, o papel principal do bibliotecário de referência é esse: dar um suporte a esse usuário quando ele chega pra buscar os serviços. Então, tem que ser com qualidade, ele tem que tá atualizado. Muitas das vezes, a gente leva cada “porrada” quando a gente tá na frente da biblioteca, porque não querem saber, eles querem ser atendido, mas assim, essa questão [...] do bibliotecário de referência é importante porque a gente tem que tá sempre atualizado, né, isso aí é fundamental, né, nesse mundo que a gente vive agora, voltado só pra tecnologia. A pandemia veio pra mostrar isso, né, a questão do uso das tecnologias, do uso do on-line, é, como a D. Glória colocou, foi disponibilizado e-mail, WhatsApp, tudo, pra que o usuário não ficasse sem ter o serviço que ele buscava, né? Então era isso que eu queria contribuir aí nas falas das colegas, que é só, [...] na verdade [...], só complementando, né?

As manifestações apresentadas acima, revelaram o início dos trabalhos do grupo focal e tinham como foco convidar os participantes a depreender o sentido do SRV a partir da definição abaixo, proposta pela RUSA (2017),

A referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente para o qual os usuários empregam tecnologia para se comunicar [...] sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação utilizados com frequência na referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, co-navegação, e-mail, mensagens instantâneas e texto.

A partir do que foi dito pelos participantes, destaca-se que as falas ao mesmo tempo que reconhecem a oferta de um serviço de referência virtual sem precisar os modos pelos quais ele se dá, também o fazem apresentando características e os procedimentos que são adotados para torná-lo possível, o que pode evidenciar a necessidade de maior compreensão sobre o conceito de SRV apresentado pela literatura especializada e aquele que emerge a partir das práticas desenvolvidas no âmbito dos serviços de referência do SIB/UEMA. Preocupações com o usuário e o atendimento das suas necessidades também encontraram-se presentes na fala dos participantes, e além destas, questões relativas ao acolhimento do usuário e de como essas práticas estão no cerne do SRV.

Ponderações sobre a aplicabilidade do conceito da RUSA aos trabalhos desenvolvidos no sistema de bibliotecas da UEMA:

Bibliotecária H:

- Talvez humanizar. Como é on-line, nós estamos distantes, então acaba que ficando uma certa frieza, né? Então seria humanizar mais o atendimento on-line, passar esse calor que a gente tem frente a frente, olho a olho, no ambiente virtual a distância.

Bibliotecária B:

- [...] como eu falei no início, essa questão da delicadeza, quando você responde um e-mail, você tem que saber exatamente o que escreve, né? As vírgulas é no lugar, exatamente pra demonstrar essa delicadeza, pra não se mostrar rude [...]. Então é isso, [...] e na biblioteca da UEMA, eu acho que não vem aquela resposta automática, né? Vamos dizer, se passa um e-mail solicitando uma ficha catalográfica, por exemplo, aí aquele e-mail de volta automático, não tem né?

Auxiliar de Biblioteca I:

- Eu já, eu já, eu já vivi isso aí, [...] tem usuário que solicita, aí quer que eu abra o e-mail pra checar se, se já receberam, né? Eles fazem muito isso, e às vezes, eu tenho que checar pra esclarecer pra eles.

Bibliotecária B:

- E voltando à referência digital, pra gente perceber que esse cuidado em digitar é muito importante, por exemplo, outro dia, eu e Senhora, a gente passou por uma situação que o usuário, ele não estava redigindo o e-mail corretamente. Ele queria ficha catalográfica de livro, mas não deixava isso claro. Depois que conseguiu esmiuçar em vários e-mails, aí sim, deu pra entender [...] então, é assim, já que a gente não está na frente do usuário, saber também como a gente redigir, como a gente reverter essa situação desse diálogo que não está acontecendo, né?

Ao serem convidados a ponderar sobre a relação entre o conceito da RUSA e os trabalhos relacionados ao SRV desenvolvidos pelo SIB/UEMA, os participantes optaram por enfatizar em suas respostas, aspectos distintos daqueles apontados. Priorizaram a dimensão interpessoal e como é necessário considerar as características de um serviço à distância, assíncrono ou síncrono, para que sejam mantidas as dinâmicas de acolhimento humanizado praticado nas interações pessoais. Neste sentido, humanizar as práticas virtuais envolve adotar práticas de comunicação oral ou escrita pautadas na delicadeza, estruturadas a partir da norma culta vigente, encaminhadas aos remetentes dentro de um prazo estabelecido pela unidade e que atenda às expectativas e, finalmente, compreender que ainda que virtual, o serviço de referência, por vezes, também se organizará a partir da entrevista de referência.

Apresentar as ações em desenvolvimento que podem ser caracterizadas como SRV e apontar as ferramentas que são utilizadas para oferta do SRV:

Bibliotecária E:

- Oi, aqui na História, nós temos o e-mail, não é ainda o institucional, né, o que a gente utiliza é um e-mail mesmo, mesmo da Gmail. A gente também tem o Instagram da biblioteca, e eu e Senhora, nós disponibilizamos o nosso WhatsApp, né, pra contato direto com o usuário. Então basicamente os principais serviços que a gente oferece são esses e as ferramentas utilizadas são essas.

Bibliotecária J:

- Aqui, nós temos o e-mail institucional já e tem o próprio Instagram do núcleo [...], mas aí pelo Instagram do Unidade informacional, eles entram em contato com a gente, é possível entrar em contato com a gente.

Bibliotecária K:

- Basicamente as mesmas ferramentas dos meus colegas, né? A gente tem o e-mail, que não é o e-mail institucional, é o Gmail que eu criei. E aí, todo semestre, é, eu mando todo semestre tem também um e-mail novo de turma, né? Então eu mando um e-mail pra turma comunicando qual que é o e-mail da biblioteca. Caso eles precisem de alguma informação e não queiram ir presencialmente até lá, eles podem tá se comunicando comigo pelo e-mail e também disponibilizo o número do meu WhatsApp pessoal, porque a gente não tem também um outro pra se comunicar. E aí, eu posso dizer que oitenta por cento do atendimento de referência é feito através do e-mail ou do WhatsApp. Assim, dificilmente os alunos vão até lá, só mesmo quando tem aula assim, mas dificilmente eles vão até o ambiente da biblioteca pra fazer alguma pesquisa. Eles solicitam pelo WhatsApp ou se eles querem ficha catalográfica, [...] eu mando também o modelinho completo do que é necessário pra solicitação de ficha catalográfica, os dados, e aí eles já mandam tudo pro e-mail, e eu respondo de volta. E assim é feito o nosso serviço de referência on-line lá na biblioteca do mestrado.

Bibliotecário H:

- E-mail, que não é o institucional, é um Gmail que a gente criou, é, o Instagram e meu WhatsApp.

Bibliotecária L:

- Na Central, tem Instagram, e-mail e WhatsApp, e ainda respondo alunos com o aplicativo de chat teste que você colocou.

Bibliotecária C:

- E-mail, WhatsApp, Instagram do Campus.

Bibliotecária F:

- [...] as ferramentas que eu utilizo, é, eu utilizo o e-mail, né, nós temos o e-mail da biblioteca, o WhatsApp, tanto o meu como o da Senhora, que é a outra pessoa também que trabalha junto comigo lá na biblioteca, e são, é, basicamente são esses, né, eletrônicos [...], é o WhatsApp e o e-mail. [...] ele é um, ele é um Hotmail, o da biblioteca que eu já uso, há um tempo, não é do [...] SigUEMA não.

Os participantes destacaram que as ações de SRV que atendem aos usuários do SIB/UEMA são desenvolvidas a partir de iniciativas individuais e apoiadas em serviços de terceiros, como o uso do Gmail como e-mail da unidade em razão da indisponibilidade de uma conta de e-mail institucional. Também são iniciativas pessoais que garantem a comunicação através das redes sociais, contas de WhatsApp e Instagram dos participantes, que são utilizados para oferta de serviços à distância. Junto a elas, em menor número, encontramos participantes que sinalizam a existência de redes sociais institucionais e do seu uso para oferta dos serviços virtuais.

A partir das respostas dos participantes, percebeu-se a iniciativa dos bibliotecários na oferta, ainda que pontual, de ações virtuais para atender as demandas apresentadas pelos usuários. Contudo, em razão das condições de oferta, marcadas pela limitação dos recursos e adaptabilidade frente as urgências dos setores, constatou-se que o SRV no SIB/UEMA carece de uma estrutura adequada para que sua oferta seja regular e dissociada das contas pessoais e dos dispositivos tecnológicos dos seus funcionários.

Sobre os mecanismos de avaliação do SRV, isto é, as técnicas de coleta de dados estatísticos dos atendimentos prestados:

Bibliotecária C:

- Não tenho. Importante ter. Esse SigUema é ruim, kkkkk.

Bibliotecário H:

- Não tenho.

Bibliotecária K:

- Não, a gente também não tem no mestrado, é, esse controle. Inclusive, é uma boa proposta até [...], muito, muito importante.

Bibliotecária E:

- Não, aqui também a gente não tem esse controle. É, e na verdade, é importante, né, que a gente comece a fazer. O que a gente nota, é que depois, né, da, da pandemia em si, os alunos realmente começaram a utilizar mais PDFs, as bibliotecas virtuais, né, tanto que a instituição implantou, né, e as ferramentas por estarem mais disponíveis, mais ao alcance da mão, com certeza houve uma redução significativa, né, no atendimento presencial e teve essa alteração pro atendimento mais on-line, né, virtual, mas a gente não tem esse levantamento, a gente não tem esses dados estatísticos não.

Questionados sobre os mecanismos de avaliação adotados para monitorar as ofertas de SRV, os participantes revelaram não adotar nenhuma prática dedicada à questão. Entende-se que essa ausência decorre do fato de a oferta dar-se a partir de ações isoladas e desenvolvidas por bibliotecários em suas unidades. Novamente, a ausência de uma estrutura mínima ou de ações articuladas e em rede terminam por impactar nos serviços virtuais já oferecidos. A avaliação é item fundamental do processo de implantação de um serviço. Através dessa prática, são identificadas, por exemplo, a satisfação do usuário em relação ao serviço, e se as necessidades

informacionais da comunidade, são atendidas por ele.

Informar as razões pelas quais o SRV foi implantado:

Bibliotecário H:

- No meu caso, quando eu cheguei aqui, [...] na UEMA de Santa Inês, já tava sendo, foi pós-período pandêmico, né, então já estavam utilizando WhatsApp e acabei entrando na onda. E Giselle, eu vejo, e eu vejo, uma coisa interessante, eu não sei se acontece nas outras unidades: com relação [...] às bibliotecas virtuais, eu faço um, não é que seja treinamento, mas eu acabo que tirando muita dúvida e ajudando muito os alunos e professores a tarem utilizando as bibliotecas virtuais. Pelo menos aqui em Santa Inês, tem uma demanda muito boa, os alunos utilizam muito, até mais do que o acervo físico mesmo, eles gostam. Então dificuldade de acesso, essas coisas todas de login, dificuldade, enfim, então eu acabo que auxiliando eles, eles a tarem entrando, tanto os alunos quanto os docentes, professores, e eu faço tudo isso via Zap.

Bibliotecária C:

- A pandemia nos fez perceber esse serviço como importante para atendimento imediato. Temos muitos alunos de outras cidades perto. Esse atendimento facilita pra eles.

Bibliotecária A:

- Também acho que antes da pandemia, a BC já usava e-mail, WhatsApp, só que com a pandemia se intensificou mais, abrindo outras possibilidades.

Bibliotecária E:

- Aqui né, a gente tem o privilégio de trabalhar numa setorial, né, e, uma setorial pequena, né? A gente atende o curso de História, mestrado e doutorado, né, e aqui, antes da pandemia, a gente já fazia esse serviço virtual, porque na verdade, o nosso telefone já era liberado pra todo mundo há muito tempo. Então, desde quando, é, nós, é, começamos a utilizar WhatsApp, esse telefone já era disponibilizado e também os alunos daqui, sempre, se não conseguia pelo WhatsApp, eles já entravam no meu direct, e eles queriam resolver o problema deles. Então assim, a pandemia veio a aumentar essa demanda, mas antes disso aqui a gente já fazia esse serviço. A maioria, a gente solucionava muitos problemas já virtualmente, antes da pandemia.

Bibliotecária K:

- Sim, sim, Giselle. Quando eu cheguei, na verdade eu tô só há 1 ano e meio na biblioteca do mestrado, quando eu cheguei aqui, é, Wanderson, que era o bibliotecário anterior, ele utilizava o e-mail do próprio mestrado, né? E, e aí, eu resolvi criar um e-mail só pra biblioteca, porque o mestrado, ele recebe diversos e-mails por dia, assim, de diversos assuntos. Então eu resolvi criar um e-mail só pra biblioteca porque fica mais fácil pros alunos manterem contato só comigo. E disponibilizei meu número do WhatsApp também, mas assim, antes, o Senhor, também já fazia isso. Ele disponibilizava o número dele, e na época da pandemia, eu acredito que isso, como, como né, na maioria dos casos, se intensificou bastante e os alunos continuam ainda preferindo conversar, ou manter, fazer perguntas pelo WhatsApp, porque é mais rápida a resposta, e por e-mail, eu recebo mais solicitação mesmo de ficha catalográfica, esse tipo de coisa, mas quando eu cheguei na biblioteca já havia esse serviço de referência virtual.

Bibliotecária F:

- É a facilidade de comunicação, a praticidade, economia de tempo, né, a pessoa pode tá em outro local, mas já manda a solicitação e a gente já pode agilizar, já pode responder. Então, foi exatamente isso que me fez começar a fazer esses atendimentos on-line.

Os relatos apresentados reforçaram a ação local como condição indispensável para a busca de estratégias de atendimento adequadas à realidade de cada unidade. Quando confrontados pelas medidas de isolamento social, as iniciativas locais foram responsáveis por determinar como atender os usuários dessas unidades de informação.

Diagnosticar as condições técnicas, materiais e humanas disponíveis nas unidades e que atendem ao SRV ofertado:

Bibliotecária F:

- Gente, ó, em relação à parte tecnológica, e a parte também de equipamentos, né, a nossa situação, o nosso sinal de internet, ele não é cem por cento na biblioteca, ele às vezes [...] tem umas quedas, mas aí logo ele consegue restabelecer, mas também não é aquele sinal cem por cento, sabe? Em relação aos equipamentos, a gente tem poucos equipamentos. Nós tínhamos 3 computadores na biblioteca pra pesquisa, e esses 3 computadores, 1 já deu problema e nós estamos agora com 2 né, e mais o nosso que a gente fica no balcão fazendo o atendimento. Em relação a, a recursos humanos, nós estamos com deficiência, por quê? Porque nós temos que nos revezar, tem a questão do, a gente tem bolsistas, né, que ajudam também às vezes, né, porque aí quando termina a bolsa, aí termina também, o bolsista deixa de dar o apoio. Mas tem a questão que a UEMA funciona aos sábados, a gente precisa fazer o revezamento pra poder atender esses, esses alunos aos dias de sábado, né? E tem também a questão também dos alunos do Programa Ensinar também que vão até aos domingos. Então, é, a professora sempre pede que a gente consiga fazer o revezamento pelo menos no sábado. Aí vem à tona aquela questão da remuneração, porque tem a Janaína, que ela tá com aquela questão do valor, que eu não sei se cabe eu falar aqui, eu não sei se cabe falar aqui. Então, é ruim, mas é uma coisa que vai puxando a outra, porque a pessoa, com aquela remuneração que a gente já sabe, e aí, ter que além da semana toda, ainda ter que ir aos sábados? Aí fica bem complicado, entendeu? Aí nós estamos nessa situação lá.

Bibliotecário H:

- Com relação a recursos tecnológicos, a gente só dispõe de 2 computadores, né, que 1 é do bibliotecário, e o outro, é da técnica. Nós temos 1 técnica-administrativa que trabalha manhã e tarde, segunda a sexta, com a gente. Ela quando eu não estou no horário na biblioteca, ela dá continuidade: e-mail, WhatsApp, tudo certinho, né? Nós, até o momento, no primeiro semestre, nós não tivemos estagiário, até porque o que já tinha, terminaram a bolsa, né? Aí fizeram seletivo, tudo, parece que vai entrar agora 2 estagiários, no 2º semestre. A internet é super boa, não tenho nada a dizer da internet. O computador que a gente fala, o computador do bibliotecário, é um Core i5, da Dell, muito bom, por sinal. O do, o que os estagiários utilizam, já é um pouco mais fraco, mas também muito bom, mas não possuímos computadores para consultas, nem pesquisa para os alunos.

Bibliotecária D:

- É, lá nós temos a internet, é, muito boa, assim, oscila, às vezes, e aí, temos o técnico de informática que aparece, que vai lá, e resolve, né? E a gente tem 2 computadores, que é pra gente, pra mim e pra Lauisa. E tem os computadores dos alunos. Tem agora uns 6 computadores porque lá também [...] está funcionando como um laboratório de informática, né? Eles também vão pra pesquisar, fazer pesquisa deles particular, e graças a Deus, agora eles tão montando um outro laboratório de informática lá, à parte, que é pra ver se minimiza, né, porque a parte que às vezes fica muito cheio de aluno, eles querem fazer trabalho, então ali, a parte do laboratório de informática, fica muito prejudicial também, assim, porque são muitos alunos querendo. A gente tinha até um sistema de controle, tipo lan house, de horas, né, pra ver se a gente conseguia, né, que todos usassem. Em relação aos funcionários, sou só eu e Lauisa, a biblioteca funciona de 8h da manhã até 8h da noite. Então a gente se divide, ela vai de manhã e tarde, eu faço tarde e noite., e aí, somos só nós: processamento técnico, referência, referência virtual, todo o serviço, somos só nós. 2. A gente tava até com umas estagiárias curriculares, mas só que elas só ficam 1 mês, né, e a gente ainda tem que tá dando auxílio a elas, e aí fica, é, muito dificultoso pra gente.

Bibliotecária K:

- Lá na biblioteca, eu também sou sozinha, inclusive já fiz a solicitação de estagiários porque a gente tem uma demanda muito grande de produção no mestrado. E fora isso, nós recebemos muitas doações de livros, então é uma demanda muito grande de processamento técnico, e aí, eu preciso fazer processamento técnico, fazer serviço de referência, ficha catalográfica, enfim. É, mas com relação à estrutura, né, no serviço de referência virtual lá na biblioteca, nós temos 1 computador, que é o computador que eu uso. Graças a Deus, o acesso a internet, assim, não tenho o que dizer, é muito bom, mas nós não temos computadores disponíveis pros alunos pra pesquisa. É, e no caso, como a Lauisa falou, o nosso 4G, né, 3G, que é no WhatsApp, que é por onde os alunos mais nos procuram, assim, nos buscam. No mais, é isso, sou eu e eu mesma.

Bibliotecária B:

- Vou acrescentar, né, que fora o horário do expediente, a gente utiliza nossa internet de casa, ou então, nosso 4G, né, porque aluno não tem muito filtro, né, então como é pessoal, não é institucional, eles acreditam que 9h da noite a gente tá lá disponível, final de semana, então é assim, é uma coisa que tem que ser pensada realmente como uma reestrutura que tenha uma política porque senão a gente vai ficar todo tempo a mercê de tá atendendo sem horário, sem critério, sem norma, sem padrão. E assim, eu imagino que aqui a gente ainda consiga, né, mas tem muita unidade de informação que não tem equipamento, que não tem internet, que não tem profissional, então realmente é algo pensado, e aumentar a questão salarial, aqui a gente nem vai entrar nesse mérito, e também colocar pessoas para auxiliar aqui, a gente não tem nada. A equipe é eu e Rose, e acabou. É né, então, assim, a demanda é muito intensa porque a gente tem que fazer tudo, absolutamente tudo, de guardar livro a fazer um atendimento mais especializado e individual.

Bibliotecária L:

- Máquinas para acesso dos alunos para pesquisa têm em boa quantidade, são computadores novos que ainda funcionam bem. Têm dois computadores que são mais de pesquisa bibliográfica que apresentam problemas, e que às vezes, eles precisam ir até o banco de atendimento para auxiliar na busca. A internet funciona, às vezes tem uma queda, mas logo é restabelecida. Recursos humanos, têm em quantidade boa para auxiliar os alunos.

4.4.2 Segundo encontro do grupo focal

Da reunião do dia 10//08, participaram treze bibliotecários e 2 auxiliares de biblioteca, oportunidade na qual os participantes discutiram as estratégias e possibilidades para estabelecer diretrizes e parâmetros para oferta de SRV no Sistema de Bibliotecas da UEMA, contudo 2 profissionais que não participaram da primeira reunião, teceram comentários a respeito do diagnóstico de infraestrutura de suas unidades de atuação.

Sobre as estratégias e possibilidades para definir diretrizes para oferta de SRV no SIB/UEMA:

Bibliotecário H:

- Eu acho que nós já utilizamos em questão de resolver demandas pequenas no sentido de problemas, é, o sistema não tá funcionando, não tô conseguindo renovar meu livro pelo sistema, a gente consegue resolver pelo WhatsApp pessoal da gente pequenas demandas.

Bibliotecária E:

-Ei Giselle, bom dia! A questão do WhatsApp, eu penso que é uma ferramenta mais dinâmica, né? Primeiro, porque a gente tem a possibilidade de usar no computador, e como a gente fica o dia todo, né, de frente pro computador, é mais rápido. Aqui a gente tem uma postura de sempre deixar o e-mail da biblioteca aberto pra qualquer demanda, mas o trivial do aluno, ele faz a solicitação por e-mail, mas ele manda um WhatsApp já reforçando, né, porque como não tem a sugestão da Luciana, né, da mensagem automática, o nosso e-mail também não tem, né, a questão de realmente colocar pro usuário que o e-mail dele chegou, que já foi visto, que tá tudo ok, então ele quer essa garantia desse retorno imediato, né: "olha, eu mandei um e-mail, verifica pra mim aí se tá tudo ok", que é uma coisa, é, normal. A gente peca muito aqui, eu e Rose, né, vou falar até por Rose [...], é, a gente peca às vezes no Instagram, é, por conta mesmo de, de [...] auxílio, né? Às vezes, a gente não responde logo os direct, então os alunos vão pro nosso direct porque é uma coisa que quando a gente não tá trabalhando, a gente utiliza, né, o nosso pessoal. Então, assim, quando a gente fala desse serviço, se realmente houvesse uma padronização, esse parâmetro, olha, é, e as facilidades até, como a questão da resposta automática pro e-mail, ficaria bem mais fácil, e também, se tivesse essa possibilidade, que eu não sei como seria, de ter um WhatsApp institucional, né, pra que cada unidade estivesse esse número, esse celular, mas também teria que ter uma pessoa com essa função específica, né, porque acaba que a gente vai cada vez mais acumulando serviços e não tem essa divisão padronizada. Não, você é responsável por alimentar a rede, aí, talvez a gente teria que ter, é, até estagiários dessa parte de marketing, de divulgação, de publicidade e propaganda, porque nem todo mundo aqui vai dominar Canva, vai dominar esses, essas ferramentas, que é pra realmente fazer um post bem estruturado, com uma legenda legal, porque o Instagram requer também muito estudo, né, muito dinamismo, você tem que tá monitorando qual o melhor horário de uma publicação, então assim, tudo requer estudo, tudo requer, é, comprometimento, e aí, você escolhe, ou eu atendo o usuário presencialmente, ou eu vou me dedicar a um serviço mais virtual, e acaba que às vezes, a gente não consegue mesmo, é, trabalhando, colocando isso como prioridade, mas fica às vezes uma coisa melhor, outra coisa mais ou menos, e a gente acaba pecando em alguns sentidos.

Bibliotecário M:

- É, a gente, é, bom dia a todos! [...] assim, aqui no meu setor, o meu WhatsApp, ele já virou institucional faz é tempo, e meu Instagram também, né? Os alunos descobrem porque as secretárias dos cursos, elas dão [...], aí, então eu recebo mensagem, inclusive institucional, vinte e quatro horas porque eu recebo 1 hora da manhã, 2 horas da manhã, recebo mensagem de aluno. Mas assim, tem sim o e-mail da biblioteca, a gente se divide nesse processo, pelos turnos, porque aqui funciona 3 turnos (manhã, tarde e noite), e a biblioteca não fecha, ela é aberta das 8 às 22h. Então eles acabam se dividindo, né, os turnos, pra ficar olhando essas demandas, mas a maioria das demandas vai para o meu e-mail institucional. Eles acabam mandando mesmo pro meu e-mail, eles acham que é mais prático, os alunos têm a concepção que mandando pro meu e-mail algumas situações, pra eles, é mais prático, uma declaração, ficha catalográfica, então eles acabam solicitando, mas recentemente, o curso de Biologia, com a professora de estágio, né, ela desenvolveu, ela colocou 2 alunos na biblioteca pra levarem a parte da gestão, e dentro, a demanda que eles tinham era desenvolver algo pra melhorar essa questão da comunicação dos serviços que a biblioteca oferecia, e dentro disso [...], a ideia deles era criar um Instagram, né, da biblioteca de Caxias pra que ficasse, melhorasse essa questão da comunicação, da divulgação. Então, entrei em contato com o pessoal do TI em São Luís pra ver a questão se, se isso era possível, porque a gente sabe que por ser institucional tem algumas, é, autorizações que a gente precisa ter. Eles disseram que poderia sim criar sem nenhum problema, e, que eles até ajudariam a gente nesse processo de criar esse Instagram, né, com o intuito de tá facilitando essa questão da biblioteca. Foi criado esse Instagram, e os alunos da Biologia que tinham, é, várias etapas que era, é, a questão de como criar, é, conseguir esses seguidores. O trabalho deles era conseguir um bom número de seguidores e eles fizeram através dos grupos que eles tinham de alunos divulgando, né, pra conseguir ter esse resultado positivo. Assim, eles falharam um pouco nessa questão de, da divulgação, né? Inclusive na hora da apresentação do trabalho deles, foi uma das coisas que a professora questionou, né, mas eles fizeram esse trabalho. Foi criado o Instagram, né, com o intuito de, de tá divulgando e ter essa comunicação mais, melhor, da biblioteca, já que não tem hoje, é, um WhatsApp institucional, até porque os números que nós temos são pessoais, né, é nosso, mas tem sim esse trabalho. Então eu creio que, é, essa forma, se tivesse esse, esse número institucional, melhoraria porque dependendo da, tem centro, tem campus que talvez vá ter um pouco mais de dificuldade porque não tem um número grande de colaboradores, mas aqui, até que a minha equipe, o que eu tenho, né, eu acho que daria sim pra tirar uma pra ficar responsável de acordo com os turnos, né, daria sim pra ver essa pessoa pra tá conseguindo dar uma resposta mais rápida pros usuários.

Bibliotecário N:

- Bom dia! [...], sim aqui na biblioteca, a gente utiliza o e-mail, que não é o institucional, porque mesmo tendo feito a solicitação, até hoje eu não recebi esse e-mail institucional. Então, [...] o e-mail utilizado na biblioteca é pra resolver as demandas dos alunos. Com mais rapidez, seria o WhatsApp, que não é um institucional, não é um oficial, acaba sendo o pessoal, como acho que todos os outros colegas estão fazendo também pra resolver as demandas assim mais imediatas, acaba que todos os serviços não resolvidos dessa forma, não sei nas outras bibliotecas, e também o, o Instagram, que é a rede social que tá sendo mais utilizada agora, seria a ferramenta oficial, que também a gente tem 1, mas é meio complicado você ficar o tempo todo fazendo essas postagens, analisando, como acho que até a Lauisa pontuou, é, pra ter esse engajamento e aproveitar as informações pros alunos, e também, no caso, não sei como seria a implantação de um serviço automático, uma inteligência artificial, algo do tipo que desse, porque às vezes são respostas práticas e diretas, é uma ficha catalográfica que o aluno quer saber como é feita, então já seria fácil de resolver, mas tudo, é, acho que envolve o setor de tecnologia da UEMA, né?

Bibliotecária B:

- Esse aí acho que é muito fácil resolver porque no próprio site da UEMA, acessar e-mail institucional, entendeu? Quando eu fiz o meu, foi muito fácil, eu acho que não tem muitos problemas não. E o outro questionamento, que eu tava com a mão levantada, é quando a Lauisa fala do WhatsApp, a gente já trabalha com aquele WhatsApp Web ligado realmente pra facilitar a comunicação, e também uma ideia, é, dessa resposta automática: existe alguns sites, principalmente de biblioteca particular, que você pode, quando você entra, já tem aquele chatzinho, que a gente sabe que é um robô, mas algumas respostas, ele te dá, automaticamente, entendeu? Então, é muito melhor se conseguir fazer isso, esse chat automático, que algumas respostas já está padronizada, do que ter um WhatsApp institucional, e tem que ter uma pessoa pra responder aquilo, porque quantos locais, um laboratório mesmo. Outro dia, eu precisei, eu fiz uma pergunta 10 horas da manhã e [...], responderam 5 horas da tarde; ah, devido à outra demanda, então, não tem esse serviço, porque a gente quer uma resposta automática.

O chat é uma solução síncrona de SRV, uma vez que fornece resposta em tempo real, logo automática, conforme sugestão da bibliotecária acima, todavia, entende-se que sua implantação e funcionamento requer planejamento que envolve horários de atendimento, escolha da equipe para operar, padronização de linguagem nas respostas e determinação de assuntos a serem contemplados.

Bibliotecária O:

- Oi gente, bom dia! Eu tô aqui com vocês e com a reunião aqui on-line com o pessoal da ProPlad, e bem, eu quero, é, dizer pra vocês que essa ideia do e-mail institucional, maravilhoso, e que o pessoal da comunicação acabou de sair daqui. Gabriela tava em reunião comigo, onde a gente vai fazer uma estruturação a respeito do site da biblioteca, onde nós estamos pontuando aqui os setores pra que cada setor tenha a sua, é, o seu *e-mail* institucional, pra que por exemplo, não tenha somente um e-mail pra que tudo vá pra esse *e-mail*, quem é o pessoal da referência ter um *e-mail* pra referência, pessoal do processamento técnico ter o *e-mail* do processamento técnico, o pessoal das bibliotecas virtuais, né, a gente tá fazendo uma divisão de, de setores, por, pra não sobrecarregar. Em relação à questão dessa nova ferramenta que Giselle está falando, maravilhosa, porque aí já não vai sobrecarregar, é, outras perguntas sobre outros setores, né [...], e aí cada pessoa fica responsável pelas suas demandas de setores, porque muitas vezes sobrecarregam, né, os outros setores. A ideia do WhatsApp é maravilhosa, né, infelizmente a menina da comunicação já saiu daqui, mas eu vou chamá-la novamente para uma reunião, certo? E aí vão ter, vão constar o nome de vocês, né, vocês sabem que eu tô procurando dividir em relação aos setores pra que fique o nome de cada bibliotecário, bibliotecário responsável pela referência, o responsável pelo periódico, pra que a gente possa ter a equipe que trabalha nesse setor e esse *e-mail* institucional, e ter a equipe que trabalha nesse setor e esse e-mail institucional. E ontem, com, em reunião com a Prog, a gente conseguiu, né, 20 estagiários e vão entrar agora. Alguns são da área de biblioteconomia, outros são da área de T.I. Então eu acredito que com isso, vamos dar andamento, não, não é ainda o ideal, mas pelo menos nós vamos começar a atender melhor as nossas demandas e não sobrecarregar algum dos nossos colegas, tá bom, tá certo? Era isso que eu queria falar.

O e-mail institucional por biblioteca da rede e divisão de departamento constitui-se em boa ferramenta de SRV, tendo em vista que o setor de referência fica com a incumbência de atender questões exclusivas de referência. Além disso, são ferramentas tecnológicas relevantes para soluções em SRV as mídias sociais, a exemplo do Instagram, softwares de envio de mensagens instantâneas (chat) e WhatsApp, cujo aplicativo de smartphones é amplamente utilizado para troca de mensagens de texto, vídeos, fotos, áudios e chamadas de voz e de vídeo, promovendo também velocidade e possibilidade de uso em desktops, ampliando e agilizando oportunidades de comunicação entre o usuário e o bibliotecário. Vale destacar que todos esses instrumentos virtuais de interação entre os sujeitos devem ser utilizados com normas e padrões, inclusive de horário de atendimento.

Em relação ao e-mail institucional, comentários no chat:

Bibliotecário M:

- Creio que padroniza.

Bibliotecário H:

- E que seja padronizado: Ex.: biblioteca.santaines@uema.br.

Bibliotecária O:

- Vamos ter os *e-mails* institucionais.

Bibliotecária A:

- Padronizar para sistema de bibliotecas.

Sobre o horário de funcionamento do SRV:

Bibliotecário H:

- Ei Giselle, eu penso que deveria ser de acordo com a realidade de cada campus, porque, por exemplo, aqui em Santa Inês, o fluxo maior é a tarde e nos finais de semana pelos programas, né: de Ensinar, UemaNet, Etnos, programas existentes na, na, na UEMA. Pela manhã, a UEMA em si, é morta, morta. À tarde, muito movimento, [...] e à noite, tem movimento bom. Eu acho que deveria, é, ver a realidade de cada município, cada campus, na verdade.

Bibliotecária F:

- O mesmo horário de funcionamento da biblioteca, ou depende do horário de trabalho de quem vai operar.

Bibliotecária B:

- Concordo com Márcio.

Bibliotecária A:

- Concordo.

Bibliotecária K:

- Concordo.

Bibliotecário M:

- Sim. Concordo.

No tocante ao uso do WhatsApp no SRV:

Bibliotecária A:

- WhatsApp institucional.

Bibliotecária B:

- Melhor ter um institucional.

Bibliotecário M:

- A questão do WhatsApp, Giselle, eu não sei, porque teria que ter um aparelho específico, né, porque [...] um aparelho específico só pra isso, porque no caso, né, não tem que colocar o chip, aí, tem que ver um aparelho específico como institucional, isso é um custo, né? E quando eu falo em custo, é, despesa, eles correm lá fora [...].

Bibliotecária F:

- Ei Giselle, eu acredito assim, que se a instituição tiver como conseguir, é, disponibilizar um WhatsApp institucional pra cada biblioteca, seria o ideal, mas não tendo essa possibilidade, né, porque a gente sabe da contenção dos recursos financeiros e tudo, das dificuldades financeiras, eu não tenho problema nenhum em disponibilizar o meu pessoal, que é o que eu já faço, mas o ideal seria assim, né, uma coisa padronizada pra gente até poder responder naquele horário de trabalho, e tudo, mas o meu também não tem problema, se não tiver opção, o meu tá disponível.

Bibliotecária E:

- Giselle, eu penso assim: que a partir do momento que o chat tiver funcionando a contento, a figura do WhatsApp pode até ser diminuída, porque a gente tem que pensar muito é no sistema de biblioteca como algo realmente integrado, que cada unidade tivesse seu espaço ali dentro do *site* da biblioteca, e clicando no link, passaria/re-redicionaria, não sei como é o nome [...], a palavra, já levava pra biblioteca específica, então [...] é, eu sou aluno de história e eu quero falar com a biblioteca de história, então eu clico no link, e aí seria uma coisa mais dinâmica até pra esse aluno, ele ter essas coisas mais pessoais, , né, relativo à sua unidade de informação, aí, eu não sei como é que seria isso, se seria possível criar, é, abas específicas pra cada unidade de informação, e clicando naquela aba, aí sim, poderia tá ali disponível o profissional pra atender aquele usuário, então, ficaria uma coisa mais setorizada, aí não seria algo central e o horário de funcionamento ficaria de acordo com a unidade de informação. Se daqui funciona de 8 às 20 horas, o chat funcionaria nesse horário. E aí, ali o aluno teria essa possibilidade de já mandar um e-mail, de já mandar uma solicitação de ficha catalográfica, ficaria uma coisa mais padronizada e algo mais estruturado como rede mesmo, ele teria uma aba central que falaria sobre todas as bibliotecas e as individualizadas, mas eu não sei se seria possível fazer isso.

Desse modo, faz-se necessário pensar não apenas nas ferramentas que podem ser utilizadas no SRV, como também nos conteúdos que podem ser contemplados pelo SIB/UEMA.

Sobre atendimentos que podem ser disponibilizados no SRV:

Bibliotecária F:

- Giselle, eu acho que, é, já vamos começar pelo que a gente já atende, né, como por exemplo, Nada Consta, a ficha catalográfica, alguma orientação sobre TCC, é, alguma orientação de normalização, claro que não normatizar um trabalho todo de um aluno, né, mas sempre eu respondo algumas dúvidas em relação à normalização, eu respondo também algum, é, trabalho, professores também que às vezes tem dúvida de referenciar algum tipo de documento que não seja um livro, né, que o livro é mais fácil, mas algum documento, uma lei, algum documento de algum órgão, então, é, eu acho que começa por aí, esse, esse tipo de trabalho já pode ser o que nós podemos oferecer on-line [...], a divulgação também de lista de livros adquiridos, novos livros, a gente pode também divulgar no Instagram, por exemplo, quando chegar a relação dos novos livros, a gente pode também divulgar no Instagram, por exemplo, quando chegar a relação dos novos livros, pode botar uma relação, algo nesse sentido.

Nesta perspectiva, pode-se pensar nos seguintes tópicos:

- a) levantamentos bibliográficos;
- b) orientações quanto ao uso da biblioteca, produtos e serviços;

- d) documentos e regulamentos (política, regimento interno, entre outros);
- e) orientações de normalização de trabalhos acadêmicos;
- f) entrevistas de referência;
- g) elaboração de fichas catalográficas;
- h) emissão de declaração de quitação (Nada Consta).

Bibliotecária Q:

- Sim, é, Giselle, em relação à Bacabal, há uma certa deficiência tecnológica, né, o que já não é muita novidade, enfim, nós temos somente 1 computador para atendimento, 1 computador só, a gente, não tem muito recursos, eu tenho um rapaz do T. I local, né, que dá um suporte, tenho também uma bancada de computadores para a comunidade, né, estudantil, para auxiliar os alunos na pesquisa também os computadores antigos, desatualizados, né, sem muito, sem muita tecnologia envolvida. Então é muito interessante essa tua fala, esse teu trabalho, porque precisamos andar pra frente, né, é me aí a questão dessa estrutura tecnológica se faz necessária, né, e aí, a questão dessa estrutura tecnológica se faz necessária, né, e eu percebo essa carência presencialmente, que essa insatisfação do nosso usuário em relação a esses suportes tecnológicos. O que eu posso tá fazendo é auxiliando nas questões das bibliotecas digitais, né, dando aquele auxílio de acesso por onde ir, o passo a passo, enfim, mas a questão da comunicação, do e-mail, eu até já solicitei pro Fabius, né, a questão do e-mail institucional, já fiz tudo isso assim que assumi e não tem muito retorno, enfim, minha filha, a gente vai fazendo o que pode, o que tá ao nosso alcance, aqui eu me faço presente muito nessa questão de, de ter o aluno, de ter o professor aqui perto, tô acessível, tô indo atrás, então assim, temos que pensar no futuro, pensar nesse conforto em relação à pesquisa, a esses acessos disponíveis, né, sem nem um entrave. Enfim, Bacabal é uma biblioteca de médio porte, né, temos cursos aqui bastante, muitos cursos, enfim, e a comunidade, só tem a crescer. Segunda-feira agora vai ter o retorno das aulas, né, lá vou eu de sala em sala falar dos serviços, né, da biblioteca, o que temos, né, a biblioteca, e de dar aquela visibilidade, né, enfim, mas é tudo a passos lentos. Eu sinto uma carência muito extrema em relação a qualificação dos nossos assistentes, né, eu tenho 8 assistentes, assim, vigilantes, não tem assim, um, um [...], como é que eu posso dizer, ensino médio completo, alguns tem, tem dificuldade de leitura, então assim, há uma deficiência **nessa** questão de qualificação dos recursos humanos, às vezes eu fico repetindo, repetindo a mesma coisa, a mesma ação pra fazer, e não consegue interpretar, não consegue entender, então assim, acaba me sobrecarregando, né, e aí, as mesmas falhas, os mesmos vícios, e aí eu sinto muita essa questão dos recursos humanos, né? Agora que entrou 2 estagiários, aí eu tô sentindo o nível ter melhorado um pouco, mas pesa essa questão de, da biblioteca ser sempre aquela [...] ah, não tá contribuindo lá na frente, manda pra biblioteca, então eu sinto muito o peso dessas questões, então assim, a comunicação fica um pouco falha, né, porque eu não posso ficar os 3 turnos, é impossível, né, ficar 3 turnos, mas assim [...] fica muito repetitivo, fica exaustivo, né, às vezes, eu tô falando as coisas, não tão entendendo, ou então, não se fazem entender né, e, são pessoas que já tão na casa há muito tempo, muito tempo, né, então a questão mesmo dessas ferramentas tecnológicas pra esse quadro de pessoal que tão ali na frente. Aí é necessário um treinamento, é necessário toda uma escuta, né, é necessário uma capacitação porque tudo que a gente for implantar, se a gente for implantar, é em equipe, é em conjunto, né, e aí, já fica uns, já ficam aí pra isso, aí tem aquela negação, né, então assim, nem todo mundo quer pegar pra si a responsabilidade, né Giselle, a gente sabe disso. Então, assim, aqui, a gente, nós que somos dos interiores, eu, Wilberth, a gente fica sobrecarregado, porque a gente tem que fazer tudo, tudo, tudo, tudo. Aqui eu tô na linha de frente, tô na questão de acompanhamento de normalização de trabalho, tô na questão de listagem de material de processamento técnico, questão de etiqueta, a questão de sinalização, questão também de receber comissão do MEC, tudo isso, tô aqui minha filha, então assim, interior não é nada fácil, nada fácil. Mas é gratificante, é, gratificante poder a gente olhar pra trás e ver o que já foi feito, mas que possamos, né, ter aí dias melhores, resultados mais satisfatórios.

Bibliotecário M:

- Se eu for falar a minha situação aí [...] então assim, né, ela é triste, a biblioteca de Caxias, é uma biblioteca mais antiga, ela tem mais de cinquenta anos de existência, 56 anos, se eu não me engano, que é a existência da biblioteca daqui, e é uma biblioteca que os móveis, eles fazem parte de um patrimônio, eles não podem sair daqui, entendeu? Eles são patrimônio histórico, as mesas são antigas, armários são antigos, as estantes são aquelas estantes antigas, não são essas estantes hoje que tá dentro do padrão das bibliotecas que estão sendo inauguradas, né? E quando eu cheguei aqui, nem ar-condicionado tinha, há 13 anos atrás, na biblioteca, no acervo, não tinha ar-condicionado. Isso foi assim melhorando aos poucos, né, com a gestão da Professora Valéria, e aí, a gente vê que eu fiz um relatório muito condensado com relação a essa infraestrutura tanto física como tecnológica, né, com fotos de portas, de mesas, né, de cadeiras, de situação de, de aquisição de livros, de tudo, eu fiz um relatório como foto muito bem condensado e entreguei para o reitor, e encaminhei, encaminhei também para a direção de centro e a direção de centro encaminhou para São Luís, e entreguei isso também já pra Kátia, mas é bem precária, já esteve bem pior, né? Agora, recente, eu consegui [...] 4 novos computadores, inclusive pra eu trabalhar, porque o meu eu ligava 8, funcionava 10. Então, assim, [...], os computadores são bem antigos, uma configuração ruim, que demora a ligar, né, se der uma queda de energia, quando volta [...] tem que esperar um bom tempo ele reiniciar, então essa parte tecnológica ela é bem ruim, mas vem melhorando um pouco, né? E assim, pessoal, pra mim, eu até tenho, hoje eu tenho uma equipe que consegue assim atender, mas eu tenho dificuldade porque os que trabalham comigo não são da área de biblioteconomia por não ter o curso aqui, né, são todos de outras áreas, então a gente acaba colocando aquelas que um pouco mais se aproximam. Eu pego da área do, né, Pedagogia, quem pode tá desenvolvendo numa ação, eles trabalham muito a parte, né, lúdica do processo, então assim, mas em termo de conhecimento mesmo são totalmente zero porque eles não são da área. Então eu que já vou ter que capacitar eles, mostrar um pouco mais básico aquilo que funciona, só tenho 1 auxiliar hoje especificamente que me ajuda muito, ele já trabalha com biblioteca há mais de 15 anos, 20, quase 20 anos, se eu não me engano, que é o Osvaldino. Então ele conhece muito esse processo já. Então quando eu tô catalogando, eu catalogo, faço esse processo junto com ele, ele já aprendeu bastante, mas, é, eu tenho muita dificuldade com relação a pessoal em termo de conhecimento, né. Até que minha equipe, como eu seleciono a maioria, eu faço um crivo de pessoas que mais ou menos estejam dentro do perfil que eu acho que pode tá dentro do trabalho da biblioteca. Quando é indicação, eu não tenho o que fazer, né, e aquilo que a "best" falou agorinha, né [...] tem um problema com relação a pessoas que vem de, que já tem muitos anos de casa, digamos, assim, né, são pessoas que já estão num processo de redução de carga horária, aí, eles mandam pra cá pra biblioteca, esses praticamente não ajudam em nada, né, tão aqui só pra tá ocupando espaço, mas não ajudam, né. Inclusive, eu já cheguei a devolver muito porque vieram 1 dia, passou 1 mês e eu peguei o documento e devolvi pra direção, que eu disse que não queria fantasma aqui dentro não, peguei e devolvi, devolvi, não quis mesmo, e enfrentei a direção: isso aqui eu não quero, se ele não serve pra lá, pelo menos pra mim [...] eu também não quero lá ocupando a a folha da minha biblioteca não, tire e mande pra outro setor, ou então mande ele se aposentar, mas eu tenho essas dificuldades também que são bem parecidas.

Bibliotecário H:

- [...] e com relação ao pessoal, quando eu cheguei aqui, já tinha uma equipe, era o refugio do refugio. Eu tenho pra mim que não deram certo na secretaria do curso, aí “pam”, jogar pra biblioteca. Era um pessoal que dava uma dor de cabeça. Hoje nós não temos [...] vão entrar 2, até agora nesse semestre, no 1º semestre, a gente ficou sem, mas eu disse até graças a Deus que era um alívio, que era mais dor de cabeça do que, mais atrapalhava do que ajudava, né, tanto pela manhã quanto da noite, porque não dava certo, né, eles jogavam pra lá [...]. Aí quando, quando conseguiam colocar 1 que dava certo, por exemplo, veio 1 aluna, 1 aluna, Rebeca. Ela é tão boa de redes sociais que ela que [...] alimentava o Instagram, não passou nem 1 mês comigo, já jogaram pra ela, no setor de, pra mexer no Instagram da própria instituição, né, de fazer card, essas coisas todas [...]. Tinha o Vinícius, também não demorou muito [...] ele veio de outro setor porque a menina tirou férias, ficou lá mesmo, inteligentíssima, mas ficou lá mesmo. Mas era isso que eu tinha que falar.

Indagados sobre estabelecimento de possíveis diretrizes para prática e oferta de SRV na rede da UEMA, novamente os participantes enfatizaram limitações oriundas da falta de recursos orçamentários da Universidade, o que impacta, por exemplo, na possibilidade de institucionalização dos aplicativos de WhatsApp, bem como na aquisição de mão de obra qualificada, todavia foi identificada a possibilidade de padronização dos horários de atendimento virtual conforme o horário de funcionamento de cada biblioteca física, assim como quais assuntos poderão ser contemplados virtualmente, parâmetros estes, que entre outros, já podem compor o repertório de diretrizes para oferta de SRV no SIB/UEMA.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo, descreve-se os principais resultados, a partir da coleta de dados de fontes documentais, como o Plano de Desenvolvimento Institucional 2021 a 2025 (PDI) da UEMA e dos relatos das reuniões com o grupo focal de bibliotecários da Instituição. No PDI, há elementos que incentivam a prática de serviços de referência on-line. Contudo, ao examinar os relatos das equipes que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão, é possível identificar a importância de uma política institucional voltada para a oferta de qualidade de SRV.

Por política institucional qualificada, entende-se uma política institucional que se baseia em princípios e diretrizes internacionais e locais que destaquem os principais pontos sobre os quais o Serviço de Referência Virtual está inserido, bem como sua prática diária e seus recursos materiais e humanos. Destacamos, ao examinar o Sistema UEMA, a capacidade criativa e proativa da equipe responsável pelas unidades, que, apesar da ausência de indicadores institucionais, construiu e continua construindo ajustes necessários para o atendimento dos usuários.

Dessa forma, pretende-se elaborar uma política de serviço de referência virtual para o SIB/UEMA, uma vez que, de acordo com Almeida Júnior (2013, p. 53)

Boa parte das bibliotecas brasileiras não dispõe de um Serviço de Referência organizado e estruturado. As propostas mais recentes, identificadas com o termo Serviço de Referência e Informação, passam longe dessas bibliotecas. O que existem são arremedos de um serviço voltado aos usuários, atuando, quase que invariavelmente, sem uma política de trabalho definida, sem planejamento e oferecendo ao seu público meras cópias de atividades e trabalhos desenvolvidos em outros locais.

A deficiência na estrutura do serviço de referência, enfatizada por Almeida Júnior, estende-se à sua prática virtual, uma vez que a oferta de serviços de informação remota requer uma atenção ainda maior no atendimento ao usuário. Dessa forma, a criação de uma política diretiva torna-se uma iniciativa profissional de extrema relevância, pois de acordo com Silva e Lima (2018, p. 87),

[...] 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. A adoção de uma política institucional para o tema pode garantir que possíveis dúvidas e questionamentos sejam rapidamente sanados por toda a equipe responsável pelo setor ou serviço de referência, bem como assegurar a coerência no serviço prestado.

A política torna possível tomar decisões com antecedência, uma vez que estabelece planos de ação e diretrizes que permitem organizar e controlar o material informacional que será disponibilizado, bem como a linguagem de conversa, os serviços e produtos oferecidos e a equipe de trabalho. De acordo com Silva e Lima (2018, p. 90), uma política de serviço de referência, tanto para sua oferta presencial quanto virtual, é de suma importância para as bibliotecas, tornando possível que as decisões sejam tomadas de forma antecipada e unificada, evitando repetição, delegando competências e assegurando o controle de boas práticas de SRV. Assim, a elaboração de uma política de serviço de referência virtual deve contemplar ações e diretrizes padronizadas que conduzam ao alcance dos objetivos listados acima, servindo como instrumento para melhorias na oferta, determinando equipes, condutas virtuais de atendimento, parâmetros e periodicidade de avaliação, dentre outras orientações. De acordo com a IFLA ([2002], local. 2, tradução nossa), uma política de referência voltada para o ambiente virtual deve:

- Clarificar os objetivos para este novo serviço de referência;
- Identificar um supervisor ou grupo de supervisão responsável pela criação de boas práticas;
- Definir comportamentos aceitáveis e articular um código de conduta e as consequências da sua violação;
- Elaborar diretrizes aplicáveis, integrando as políticas e procedimentos existentes com estes objetivos, certificando-se de que são consistentes com a missão geral da instituição.
- Considerar a frequência com que deve ser efetuada uma revisão destas políticas, descrever o procedimento e designar a responsabilidade;
- Prever a conformidade com os direitos de autor e todas as outras restrições legais aplicáveis;
- Determinar quem pode utilizar o serviço, definir e visar a clientela principal. Se servir toda a gente, independentemente da idade, raça, sexo, preferência sexual, religião, estatuto social, situação econômica ou deficiência, ou se houver pessoas excluídas (por exemplo, clientes de fora de uma determinada comunidade), isso deve estar explícito na política.
- A aplicação deve ser uniforme;
- Determinar se existem tipos de perguntas a que a instituição responderá ou não. Por exemplo: "Responderemos a perguntas factuais e de referência imediata. Não responderemos a perguntas que solicitem aconselhamento médico ou jurídico. As perguntas da nossa clientela principal têm prioridade sobre outras..."
- Desenvolver uma política para o mau comportamento do cliente. As pessoas que utilizam o serviço devem fazê-lo de uma forma coerente com os seus objetivos e funções.⁷

⁷ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA Digital Reference Guidelines**. Haia, dez. 2002. Disponível em: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/719/1/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

Atendendo a critérios e diretrizes para prática de SRV, conforme sugere a IFLA alguns, a política de serviço de referência virtual deve estar pautada em prestação de serviços que estejam em conformidade com os recursos financeiros disponíveis na instituição, assim como nas necessidades informacionais e de acesso à informação de seus usuários. Para tanto, faz-se necessário inicialmente elaboração de um planejamento.

O planejamento é uma ferramenta útil para mapeamento de disponibilidade de serviços e estabelecimento de possíveis prioridades, bem como para criação de uma visão e uma missão para norteamento da oferta de SRV, que devem ser bem traçadas e declaradas na política, fortalecendo as políticas já existentes e princípios educacionais da instituição à qual a biblioteca ou rede de bibliotecas encontra-se vinculada, informações estas que se encontram, no caso da UEMA, disponíveis em seu PDI 2021-2025. De acordo com Magri (2015, p. 11), “a partir do planejamento obtém-se os planos que facilitam o alcance dos objetivos e das metas traçadas”. A autora afirma ainda que no âmbito educacional superior:

O planejamento, [...] envolve deveres de previsão, ação concreta e auto-avaliação, tendo em vista os objetivos determinados, como a busca por prestação de serviços de qualidade, produção eficiente e transparente de pesquisa, redução de desigualdades regionais e desenvolvimento nacional.

Neste sentido, o planejamento norteia os planos e ações previstos na política, proporcionando o equilíbrio nas tomadas de decisões, estratégias de ação, aperfeiçoamento, padronização e implantação de serviços e execução das atividades, contemplando-a, portanto, em todas as suas etapas, de modo a minimizar possíveis falhas e erros.

Já para Oliveira (2018, p. 3) “O processo de planejar envolve [...] um modo de pensar; e um salutar modo de pensar envolve indagações; e indagações envolvem questionamentos sobre o que, como, quando, quanto, para quem, por que, por quem e onde fazer”.

Ao planejar-se uma política de serviço de referência virtual, deve-se também consultar documentos já existentes da instituição e que sejam correlatos com o que se pretende elaborar e implantar, uma vez que trata-se de um documento que não deverá fugir dos objetivos institucionais, mas antes, contribuir para que sejam alcançados. Desse modo, alguns documentos podem ser úteis para auxílio no

planejamento de uma política de serviço de referência, tais como:

- a) Plano de Desenvolvimento Institucional;
- b) guias de usuário do sistema de bibliotecas;
- c) política de formação e desenvolvimento de coleções;
- d) plano de expansão e adequação do acervo, entre outros.

O conjunto de orientações contidas nestes documentos dá pistas de como deve ser direcionada a política de SRV, que deve obedecer a previsão ou não de sua oferta na instituição, informação que deve estar presente, por exemplo, no PDI. Em caso positivo, deve ser consultada a política de formação de coleções da rede, para direcionamento de quais documentos informacionais adquirir e em quais suportes, bem como o plano de expansão e adequação do acervo.

Além do planejamento e consulta de documentos institucionais, faz-se necessário determinar a equipe que encabeçará o SRV. Vale salientar que esta seleção, de acordo com a IFLA ([2002], local. 3-4, tradução nossa) deverá ter como base os seguintes requisitos:

- Selecionar o pessoal participante com base no interesse inicial (isto é fundamental), na capacidade, na disponibilidade, conhecimentos de informática e capacidade de comunicação interpessoal. Definir claramente as suas responsabilidades e atribuições específicas;
- Considerar quantos bibliotecários [...] são necessários, bem como quantos técnicos, se for o caso, para distribuir perguntas e responder a perguntas;
- Manter flexibilidade de pessoal suficiente para incorporar os membros [...] que manifestem interesse em participar [...];
- Se não for possível ou não se pretender um serviço de 24 horas por dia, programar o pessoal durante as horas que melhor satisfaçam as necessidades de informação e as expectativas dos utilizadores. Isto é especialmente importante se forem utilizadas ferramentas de referência por chat.
- Examinar e avaliar a programação e a distribuição da carga de trabalho dos bibliotecários [...]. Ajustar sempre que necessário e possível.
- Criar um horário centralizado para os participantes principais, bem como para os de reserva.
- Determinar quem, dentro da instituição [...], fornecerá o apoio técnico necessário [um grupo de apoio técnico organizado é vital para o sucesso de um serviço de referência digital];
- Determinar que membro(s) da equipe supervisionará(ão) o cumprimento de quaisquer limitações de utilização, tais como quaisquer limitações de utilização, tais como as contidas nos acordos de licenciamento.
- Determinar que membro(s) do pessoal será(ão) responsável(eis) por garantir que as normas de referência serão mantidas.
- Planejar a integração do serviço nos procedimentos diários e no fluxo de trabalho. Normalizar procedimentos para que, quando os membros se ausentarem, não se percam questões de referência.

Dentro da equipe de recursos humanos a operar no SRV, é relevante que

tenha uma comissão, a qual irá gerir o desenvolvimento, bem como a manutenção da política e sua avaliação periódica. Esta comissão deverá contar com pelo menos um bibliotecário e um profissional de informática, a fim de assegurar resolução de questões de gerenciamento da política em seus aspectos biblioteconômicos e tecnológicos, tais como acessibilidade, escolha de software, segurança no intercâmbio de dados, entre outros.

Outro passo relevante para a elaboração de uma boa política de SRV é a identificação clara e explícita da comunidade virtual a ser atendida, que no caso da Universidade Estadual do Maranhão, deverão ser os corpos docente e discente, assim como técnico-administrativos e, em menor proporção, pesquisadores em geral.

De acordo com Silva e Lima (2018, p. 91), a comunidade virtual, especificamente em âmbito universitário é:

[...] formada por todos os estudantes matriculados nos cursos presenciais e à distância de graduação e pós-graduação lato e stricto sensu, todos os professores e todos os funcionários efetivos e terceirizados. Este total inclui ainda residentes (considerados estudantes de pós-graduação e eventuais bolsistas de outras instituições).

Observa-se, portanto, que a comunidade acadêmica prevalece no que diz respeito a prioridades em tomadas de decisão da equipe de SRV para suprimento de necessidades e serviços de informação, uma vez que a universidade tem papel pedagógico baseado no tripé ensino, pesquisa e extensão, e sua biblioteca universitária ou rede de bibliotecas dá suporte ao ensino – aprendizagem institucional.

A partir de levantamento de dados institucionais, junto a equipe de bibliotecários da rede e/ou outros profissionais que se julgar necessário, a exemplo do pessoal de informática, deve-se analisar os serviços já prestados e mapear quais os que podem ser acrescentados, padronizando-os, de modo a fomentar o seu uso pela comunidade universitária. Para Lima e Silva (2018, p. 92),

Se faz necessário propor a enunciação dos serviços prestados de maneira mais uniforme, isto é, os serviços prestados serem definidos da mesma forma, por exemplo, Orientação para normatização bibliográfica que pode ser definida também como Normalização de trabalhos científicos; Orientação e Auxílio ao Usuário – TCC2; ou Orientação normativa para TCC (monografia); serviço de revisão normativa.

Observa-se, portanto, a importância do sistema de bibliotecas de uma instituição educacional de ensino superior trabalhar de maneira uniforme na oferta de

serviço de informação virtual, mediante padrões de linguagem e condutas, especialmente de forma remota.

Uma vez virtualizados os serviços de informação, faz-se necessário acrescentar métodos de acesso a estes, o que implica em possibilidades de pesquisas simples e avançadas e uso de seus resultados, que pode se dar mediante chat, e-mail, download, ou mesmo, impressão (RUSA, 2006). Assim sendo, faz-se necessário instruir o usuário sobre o uso de recursos de informação eletrônica disponíveis e como interagir com o bibliotecário por meio da plataforma virtual. Segundo a RUSA (2006), na instrução de usuários é importante:

- Determinar o tipo e nível apropriado de instrução para um novo recurso de informação eletrônica;
- Determinar até que ponto o serviço deve ser incorporado na instrução de usuário existente e até que ponto novas sessões ou métodos de instrução seriam úteis;
- Projetar instrução ao usuário para acomodar vários estilos de aprendizagem e níveis de experiência e incluir uma combinação de instrução no ponto de uso para indivíduos, instrução em grupo, assistência de pares (usuário-usuário e instrutor-instrutor), tutoriais, documentação e/ou sinalização.

Logo, observa-se a relevância de informar o usuário sobre as possibilidades de obtenção de informações úteis para pesquisa, de maneira a incentivá-lo a manusear os meios virtuais de comunicação com o bibliotecário, a fim de que a biblioteca possa alcançá-lo onde estiver, ofertando informações com qualidade e livre de barreiras de localização ou tempo.

Uma vez elaborada, aprovada e revisada pela equipe de serviço de referência, a política deverá ser amplamente divulgada, de modo a tornar-se conhecida da comunidade a ser atendida, podendo ser inserida na página da unidade de informação e em vários outros meios de comunicação que possam dar visibilidade a este documento. A RUSA (2006) sugere critérios para execução deste trabalho, conforme elencado abaixo:

- Atribua a responsabilidade pela publicidade a um ou mais membros da equipe da biblioteca. A publicidade pode ser adaptada às comunidades específicas de usuários com maior probabilidade de usar o recurso;
- Informe a equipe sobre os esforços de publicidade antes da implementação;
- incorporar uma variedade de mídias impressas e eletrônicas na publicidade;
- incluir na publicidade uma descrição específica do recurso, informações relevantes sobre acesso e informações de contato para assistência adicional;
- se possível, integre a publicidade com a biblioteca, programas existentes. Atenção especial pode ser dada aos programas da biblioteca (aulas, workshops, etc.) que promovam o uso do recurso no contexto de

necessidades específicas de informação.⁸

De acordo com os itens acima expostos, compreende-se ser de extrema importância divulgar a política de SRV, de modo a torná-la acessível para a comunidade acadêmica, bem como os serviços virtuais oferecidos e seus direitos e deveres no uso dessas ferramentas, podendo estas serem segmentadas para diferentes perfis de usuários e divulgadas em meios de comunicação diversos, tanto impressos quanto eletrônicos.

A partir da implantação e operacionalização do SRV, faz-se imprescindível avaliá-lo. Para tanto, além de atribuição dessa responsabilidade a uma equipe de pessoal específica, deverá ser estabelecido o intervalo de período para sua execução. A RUSA (2006) sugere alguns critérios para esta finalidade, a saber:

- a) Atribuir a responsabilidade pela avaliação a um ou mais membros do pessoal da biblioteca;
- b) se for utilizado um período de visualização inicial, solicite feedback e perguntas da equipe da biblioteca e dos usuários. Este feedback poderá sugerir ajustes ou alterações antes do lançamento oficial do novo recurso;
- c) realizar avaliações subsequentes e regulares para determinar a eficácia do recurso eletrônico no atendimento às necessidades de informação da comunidade de usuários e para informar decisões futuras sobre a seleção ou desmarcação do recurso. A avaliação deve incluir:
 - medidas de estabilidade do sistema, incluindo tempo de resposta, capacidade de resposta do fornecedor a problemas do sistema, como tempo de inatividade e relatórios de erros, bem como outros padrões profissionais e industriais para recursos de informação;
 - coleta de dados qualitativos e quantitativos, padrões de uso, pesquisas de satisfação e outros métodos de avaliação apropriados;
 - divulgar os resultados ou conclusões da avaliação conforme apropriado.

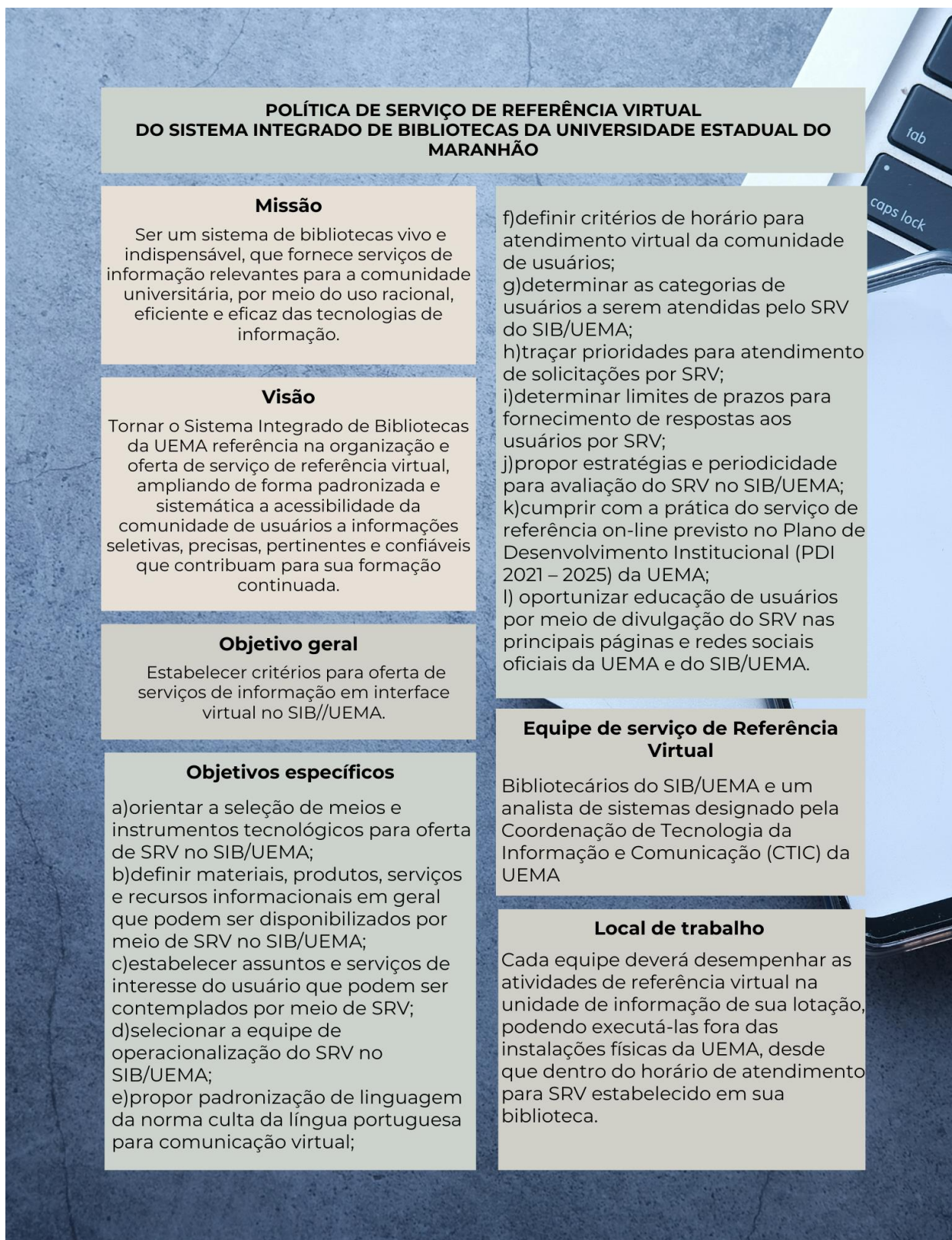
A avaliação do SRV oferece respostas sobre o impacto dos benefícios do uso dos serviços de informação remotos, proporcionando à equipe avaliadora, retornos relacionados, por exemplo, à satisfação dos usuários, nível de usabilidade, tempo de resposta e critérios de controle da qualidade das informações compartilhadas, como precisão, atualidade, entre outros, fornecendo dados significativos para tomadas de decisões futuras.

⁸ REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Diretrizes para a introdução de recursos de informação eletrônica aos usuários**. Chicago, IL, jun. 2006. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesintroduction>. Acesso em: 18 dez. 2023.

5.1 Produto da dissertação: proposta de Política de Serviço de Referência Virtual para o SIB/UEMA

Após coleta e análise de dados, bem como estudos e reflexões para fins de possibilidades de implantação de diretrizes para oferta de SRV no SIB/UEMA, surge uma proposta de política para sua rede de bibliotecas, que tem por finalidade delinear e padronizar as práticas de SRV nas unidades da instituição, conforme itens demonstrados a seguir (Figura 3):

Figura 3 – Proposta de Política de Serviço de Referência Virtual para o SIB/UEMA



Horário de atendimento do Serviço de Referência Virtual

Cada unidade de informação do SIB/UEMA é autônoma para estabelecer seus horários de atendimento para SRV, devendo estes estarem em conformidade com os horários de funcionamento do Centro (Campus) ao qual encontra-se vinculada.

Linguagem de comunicação no Serviço de Referência Virtual

Na comunicação virtual, o bibliotecário deverá evitar abreviar palavras e usar gírias, linguagem popular e/ou informal, assim como primar pela clareza, coerência e coesão textual, a fim de evitar interpretações errôneas de questões de referência respondidas. A etiqueta virtual entre os sujeitos envolvidos no diálogo é fundamental para a satisfação informacional do usuário e a construção de uma imagem positiva do SIB perante a comunidade universitária. Tendo em vista ainda que trata-se de um ambiente de interação à distância, o bibliotecário deve primar por uma conversa humanizada, de modo a proporcionar ao usuário um espaço interativo de respeito e segurança, apesar da ausência do contato visual.

Identificação da comunidade de usuários virtual

Serão contemplados na oferta de SRV do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão os seguintes usuários: professores e alunos dos cursos regulares técnicos, de graduação e de pós-graduação presencial e à distância, equipe técnico-administrativa da UEMA e pesquisadores em geral.

Serviços Prestados no Serviço de Referência Virtual do SIB/UEMA

Serão ofertados os seguintes serviços no SRV do SIB/UEMA:

- a) serviços de consulta;
- b) elaboração de fichas catalográficas;
- c) entrevista de referência;
- d) serviços e produtos educacionais de informação que incluam acessibilidade para pessoas com deficiência (vídeos, tutoriais, entre outros);
- e) palestras e orientações para normalização de trabalhos acadêmicos;
- f) as seguintes etapas da circulação de material informacional (reserva, renovação on-line, compartilhamento entre bibliotecas);
- g) levantamentos bibliográficos;
- h) treinamentos de bases de dados;
- i) agendamento de visitas guiadas;
- j) divulgação de novas aquisições.

Instrumentos de oferta de Serviço de Referência Virtual no SIB/UEMA

- a) E-mail institucional e/ou alternativo de cada unidade de informação;
- b) plataformas de videoconferência (Meet ou Teams);
- c) telefonia por VoIP;
- d) bate-papo por chat (Tidio);
- e) redes sociais das bibliotecas do SIB (Instagram, Facebook e outras).

Serviços disponibilizados por e-mail

- elaboração de fichas catalográficas;
- levantamentos bibliográficos;
- agendamento de visitas guiadas;
- consultas em geral.

Serviços disponibilizados por videoconferência

- entrevistas de referência;
- palestras e orientações para normalização de trabalhos acadêmicos;
- treinamento de bases de dados;
- serviços de informação acessíveis para pessoas com deficiência.

Serviços disponibilizados por chat (bate-papo)

- entrevista de referência;
- consultas rápidas relacionadas ao acervo documental;
- esclarecimento de dúvidas em geral sobre a biblioteca, seus produtos, serviços, entre outros.

Uso do WhatsApp

a critério do bibliotecário de cada biblioteca.

Divulgação do Serviço de Referência Virtual

O SRV do SIB e suas ferramentas deverão ser divulgadas nas páginas da UEMA e da biblioteca, assim como nas redes sociais oficiais da UEMA e do SIB (Instagram, Facebook, entre outras), podendo estender sua publicidade a meios impressos de divulgação, como pôsteres, banners, cartazes e outros, conforme recursos orçamentários institucionais, contendo informações instrucionais quanto ao uso e formas de acesso, assim como informações de contato do SIB para fins de assistência adicional ao usuário.

Avaliação do Serviço de Referência Virtual

O SRV do SIB/UEMA será avaliado anualmente, ocasião em que serão analisados os serviços oferecidos em todos os níveis, a saber: qualidade de atendimento e dos softwares utilizados, velocidade nas respostas, segurança das informações e necessidade de acréscimo de novas ferramentas. Neste sentido, esta política poderá passar por atualizações, tendo em vista sua flexibilidade mediante possibilidade de uso de novos recursos tecnológicos que acrescentem maior precisão no atendimento das urgências informacionais para pesquisa e formação da comunidade acadêmica.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste estudo foi examinar o serviço de referência em bibliotecas universitárias, especialmente sua virtualização em face das exigências impostas pela emergência das novas tecnologias. No entanto, é perceptível que essa oferta virtual não pode ser dispersa, especialmente em bibliotecas localizadas dentro da universidade. Foram analisadas as diretrizes possíveis para serem aplicadas em um serviço de referência virtual de bibliotecas universitárias, uma vez que já existem esforços científicos e profissionais no campo da biblioteconomia para sua prática nesta tipologia de biblioteca.

A coleta de dados sobre SRV na literatura e nas principais bases de dados nacionais e internacionais, como BRAPCI, ALA, RUSA, IFLA, consolidou esta pesquisa e seu resultado: uma proposta de política de SRV para o SIB/UEMA. O produto foi criado para minimizar as principais deficiências identificadas em reuniões com grupos de bibliotecários da instituição.

Dessa forma, com base nos dados coletados, percebeu-se que existem fundamentos sólidos que mostram a relevância do SRV para o melhor atendimento das necessidades informacionais no ecossistema da informação. Criou-se, portanto, esta política para estabelecer, formatar e uniformizar os parâmetros e diretrizes para a prática de SRV no SIB/UEMA, tais como a missão, a visão, os objetivos, os critérios para horários de atendimento, divulgação, definição de equipe de pessoal, público-alvo, linguagem de comunicação aceitável para o SRV, serviços ofertados on-line, ferramentas tecnológicas de comunicação à distância e periodicidade de avaliação.

O propósito deste item é incentivar e favorecer um SRV avançado, inovador, prático e acessível a toda a comunidade acadêmica. Por ser uma instituição pública de ensino superior, há alguns problemas financeiros que podem causar dificuldades ao SRV, mas não o impedem, sendo possível ofertá-lo.

Ressalta-se ainda, que pretende-se com este estudo, contribuir com pesquisas afins na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, de forma a expandir discussões e possibilidades em prática de serviço de referência, a fim de que o usuário tenha cada vez mais chances de obter as informações que procura de forma prática, segura, confiável, flexível e rápida.

Por último, as atividades em serviços de consulta virtual têm se desenvolvido entre bibliotecários de referência, especialmente em bibliotecas

universitárias que atendem de maneira significativa a usuários de cursos não presenciais, mas a distância.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, Marli. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEEBA**, 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: 10 jun. 2023.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **ACRL standards for distance and online learning library services**. Chicago, IL, 2023. Disponível em: https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/ACRL_Standards_DOLS.pdf. Acesso em: 23 out. 2023.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e a informação digital. **Biblionline**, [João Pessoa], v. 2, n. 2, p. [1], jul./dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/611/448>. Acesso em: 3 jan. 2023.

BALBINOTI, Stheve. Desvendando os oito passos de Grogan em um processo de referência. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 571-587, ago./dez. 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1713/pdf>. Acesso em: 3 jan. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm. Acesso em: 6 out. 2023.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, [Florianópolis], v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>. Acesso em: 20 fev. 2023.

CORBETT, Amanda; BROWN, Abbie. The roles that librarians and libraries play in distance education settings. **Online Journal of Distance Learning Administration**, Georgia, v. 18, n. 2, spring 2015. Disponível em: https://ojdla.com/archive/summer182/corbett_brown182.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/x3xz7JZyvdZJz63fndXXHGF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 5 out. 2023.

CUMMINGS, Joel; CUMMINGS, Lara; FREDERIKSEN, Linda. User Preferences in Reference Services: virtual reference and academic libraries. **Libraries and the Academy**, Baltimore, MD, v. 7, n. 1, p. 81-96, 2007. Disponível em: <https://muse-jhu-edu.ez39.periodicos.capes.gov.br/pub/1/article/209023/pdf>. Acesso em: 18 fev. 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **TransInformação**, Campinas, SP, v. 29, n. 3, p. 221-232, set./dez. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/223259>. Acesso em 13 out.2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes de. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, p. 3-18, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/43302>. Acesso em: 13 nov. 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Marcia Regina. Serviço de Referência Virtual: uma análise estratégica por meio da aplicação da matriz SWOT. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, SP, v. 7, n. 2, p. 118-135, set. 2016/fev. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/53927>. Acesso em: 10 set. 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Rafaela Carolina da; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, p. 1-19, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/DwTJFwyXbXw6MBjCdr3SNXP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 nov. 2023.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**: noções básicas em pesquisa científica. São Paulo: Saraiva, 2017.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SOARES, Jean da Silva. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/51922>. Acesso em: 15 set. 2023.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de Referência & Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992. *E-book*. Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Servicos-de-referencia.pdf>. Acesso em: 14 out. 2023.

GALVÃO NETO, Sebastião Lopes; SILVA, Eliane Ferreira da. Serviço de referência virtual: uma análise nas Bibliotecas Universitárias de Natal. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 72-81, 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/49615>. Acesso em: 15 ago. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Barueri, SP: Atlas, 2021. *E-book*. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/epubcfi/6/2\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml0\]!/4/2/2%4051:2](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/epubcfi/6/2[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml0]!/4/2/2%4051:2). Acesso em: 29 jul. 2023.

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

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA Digital Reference Guidelines**. Haia, dez. 2002. Disponível em: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/719/1/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

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://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/41181/2/2020_Servi%C3%A7o%20de%20refer%C3%Aancia%20pr%C3%A1ticas%20informacionais%20do%20bibliotec%C3%A1rio.pdf. Acesso em 14 nov. 2023.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, , v. 3, n. 1, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/52169>. Acesso em: 17 nov. 2023.

MAGRI, Carina. **Planejamento educacional no ensino superior**. Cengage Learning: São Paulo, 2015. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522123483/pageid/0>. Acesso em: 20 dez. 2023.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2012.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. *E-book*. Disponível em: <https://classroom.google.com/w/NDEyMjg3MTE0MDEx/tc/NDIyODUyMTYxNTg1>. Acesso em: 4 out. 2023.

NAKANO, Natalia; JORENTE, Maria José Vicentini. Serviço de referência virtual: implementação do serviço de chat. **Revista Informação & Informação**, Londrina, PR, v. 19, n. 1, p. 164-184, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15227/14212>. Acesso em: 22 fev. 2023.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos et al. Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no *website* do sistema de bibliotecas do SENAC – RN. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 41, n. 2/3, p. 165-173, maio/dez. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/54302>. Acesso em: 12 nov. 2023.

NÓBREGA, Paula Pinheiro da; FARIAS, Gabriela Belmont de; SILVA, Andréa Soares Rocha da. Bibliotecário de referência e tutoria em educação a distância *on-line*. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 6, n. especial, p. 53-70, maio 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/197582>. Acesso em: 8 set. 2023.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmzw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 ago. 2023.

OLIVEIRA, Antonio José Barbosa de; CRANCHI, Daniela Carvalho. O papel da biblioteca universitária como espaço de afiliação estudantil e o bibliotecário como educador e agente inclusivo. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 35-47, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/95406>. Acesso em 5 jan. 2023.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologias e práticas. São Paulo: Atlas, 2018. *E-book*. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597016840/epubcfi/6/26\[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter01\]!/4/32/5:164\[das%2C%E2%80%9D\].](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597016840/epubcfi/6/26[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter01]!/4/32/5:164[das%2C%E2%80%9D].) Acesso em: 21 dez. 2023.

OWUSU-ANSAH, Samuel; BUBUAMA, Chris K. Accessing academic library services by distance learners. **Library Philosophy and Practice**, 2015. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3663&context=libphilprac>. Acesso em: 8 fev. 2023.

PINTO, María; MANSO, Ramon A. Virtual References Services: defining the criteria and indicators to evaluate them. **The Electronic Library**, [Leeds], v. 30, n. 1, p. 51-69, set. 2012. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02640471211204060/full/html>. Acesso em: 10 ago. 2023.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Diretrizes para a introdução de recursos de informação eletrônica aos usuários**. Chicago, IL, jun. 2006. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesintroduction>. Acesso em: 18 dez. 2023.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for behaviorial performance of reference and information service providers 2023**. Chigago, IL, [2023]. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em 22 out. 2023.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, IL, 13 jun.

2017. Disponível em:

https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Professional competencies for reference and ser services librarians**. Chicago, IL, 7 set. 2017. Disponível em:

<https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/RUSA%20Professional%20Competencies%20Final%208-31-2017.pdf>. Acesso em: 22 out. 2023.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/156498>. Acesso em 4 jan. 2023.

SANTOS, Ligia Danielle de Araújo; ANDRADE, Robéria de Lurdes Vasconcelos. Serviço de referência virtual em bibliotecas de instituições de ensino superior em Maceió. **Folha de rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, CE, v. 5, n. 1, p. 16-26, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/134543>. Acesso em: 17 nov. 2023.

SILVA, Daniela Salgado Gonçalves da; GRACIOSO, Luciana de Souza; SILVA, Marco Donizete Paulino da. A iniciação científica e tecnológica na educação superior a distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 12, p. 111-129, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/44280>. Acesso em: 5 out. 2023.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueredo. Uma proposta de serviço de referência para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas a&b**: arquivos e bibliotecas, Portugal, S.3, nº especial, p. 86-98, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/212903>. Acesso em: 2 jun. 2023.

SILVA, Vítor Vasata Macchi. O serviço de referência virtual em bibliotecas nacionais e internacionais: um estudo comparativo. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 114-126, jan./mar. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/49422>. Acesso em: 9 fev. 2023.

SIQUEIRA, Jessica Camara. **Repensando o serviço de referência**: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/98695>. Acesso em 15 nov. 2023.

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; SOUZA, Sânia Luiz de. Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. **Bibliotecas Universitárias**: pesquisas, experiências e expectativas, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3084/1884>. Acesso

em: 16 nov. 2023.

TENOPIR, Carol. Virtual reference services in a real world. **Library Journal**, v. 126, n. 12, jul. 2001. Disponível em:

https://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1218&context=utk_infosciepubs. Acesso em: 16 fev. 2023.

TROTT, Barry; SCHAWARTZ, Howard R. The application of RUSA standards to the virtual reference interview. **RUSQ Journal**, v. 54, n. 1, p. 8-11, outono 2014.

Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3993/4504>. Acesso em: 22 fev. 2023.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO. **Anuário 2022**: ano base 2021.

São Luís: [s. n.], 2022. Disponível em: <https://www.proplad.uema.br/wp-content/plugins/anuario/view/2022/ANUARIO-2022.pdf>. Acesso em 9 set. 2023.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO. **Plano de Desenvolvimento Institucional (2021 – 2025)**. São Luís: [s. n.], 2022. Disponível em:

<https://www.pdi.uema.br/wp-content/uploads/2016/06/PDI-2021-2025.pdf>. Acesso em: 6 set. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre:

Bookman, 2015. *E-book*. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788582602324/pageid/0>. Acesso em: 28 jul. 2023.

APÊNDICE A – Proposta de Política de Serviço de Referência Virtual para o SIB/UEMA



Uema
UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

**POLÍTICA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL
DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO**

São Luís
2024

Reitor

Walter Canales Sant'ana

Vice-Reitor

Paulo Henrique Aragão Catunda

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Marcelo Cheche Galves

Pró-Reitora de Infraestrutura

Maria Teresinha de Medeiros Coelho

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Thiago Cardoso Ferreira

Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Estudantis

Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra

Pró-Reitora de Graduação

Mônica Piccolo Almeida Chaves

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

José Rômulo Travassos da Silva

Diretora do SIB:

Kátia Soares dos Santos

Elaboração:

Giselle Frazão Tavares

Colaboração:

Betânia Lúcia Fontinele Lopes
Brenda Romeria Lima Carvalho
Cássia Valéria da Silva Diniz
Celiana Azevedo Ferreira
Diógenes Ferreira Mendes de Andrade
Francisca Elany Régia Sousa Lopes
Glória Maria Nina Baima
Ione Gomes Paiva
Kátia Soares dos Santos
Lauisa Kelly Nogueira Sousa Barros
Luciana de Araújo
Márcio André Pereira da Silva
Maria da Consolação Coelho Rocha
Poliana de Oliveira Jansen Ferreira
Rosiene Araújo Mendes dos Santos
Synara de Azevedo Ferreira
Wilberth Santos Rayol

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEMA – SIB

Adriana Melo Lima
Ana Caroline Pires Araújo Muniz
Ana Lúcia Sobrinho Rudakoff
Betânia Lúcia Fontinele Lopes
Brenda Romeria Lima Carvalho
Cássia Valéria da Silva Diniz
Celiana Azevedo Ferreira
Francisca Elany Régia Sousa Lopes
Giselle Frazão Tavares
Glória Maria Nina Baima
Ione Gomes Paiva
Kátia Soares dos Santos
Lauisa Kelly Nogueira Sousa Barros
Liliam Tarcila Carvalho Nascimento
Luciana de Araújo
Marcelino Nascimento V. Júnior
Márcio André Pereira da Silva
Maria da Consolação Coelho Rocha
Poliana de Oliveira Jansen Ferreira
Raimunda da Conceição Ferreira Aires
Roseane Maria do Nascimento Silva
Rosiane Castro
Rosiene Araújo Mendes dos Santos
Synara de Azevedo Ferreira
Wilberth Santos Rayol

APRESENTAÇÃO

Com o advento da internet e crescente desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) associados ao surgimento de novos suportes de documentação e informação, tornou-se essencial a elaboração de uma política que norteie a oferta de serviços de informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão (SIB/UEMA), expandindo o tradicional serviço de referência para um ambiente virtual de comunicação com a comunidade acadêmica de forma dinâmica, ininterrupta e padronizada. Tal processo envolve desde uma simples pergunta a ser respondida até a entrevista de referência, interpretação, busca e recuperação de material pertinente e todo o diálogo entre bibliotecário e usuário na modalidade à distância.

Diante deste cenário de mudanças e avanços, elaborou-se portanto, a Política de Serviço de Referência Virtual (SRV) do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão, cujo documento traça uma proposta inovadora de formalização e padronização de prática de serviço de referência virtual em sua rede de unidades de informação nos diversos *campi* e municípios maranhenses, estabelecendo diretrizes e prioridades para seleção de instrumentos e softwares para sua oferta. Este documento possibilita a educação flexível no apoio pedagógico do SIB/UEMA ao tripé universitário ensino, pesquisa e extensão, ressaltando portanto o seu valor para tomadas de decisão com relação a adoção de instrumentos, tecnologias e estratégias de disseminação da informação para usuários remotos, contemplando a função social das bibliotecas universitárias do sistema no alcance de maior número de usuários para fomento e incentivo à pesquisa científica, por meio de suporte digital e tecnológico acessível e compatível com os recursos orçamentários institucionais.

SUMÁRIO

1	MISSÃO.....	6
2	VISÃO.....	6
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	6
4	SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	7
5	POLÍTICA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	8
6	OBJETIVOS.....	9
6.1	Objetivo geral.....	9
6.2	Objetivos específicos.....	9
7	EQUIPE DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	10
7.1	Local de trabalho.....	11
7.2	Horário de atendimento no Serviço de Referência Virtual.....	11
7.3	Linguagem de comunicação no Serviço de Referência Virtual.....	11
8	IDENTIFICAÇÃO DA COMUNIDADE DE USUÁRIOS VIRTUAL.....	12
9	SERVIÇOS PRESTADOS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL DO SIB/UEMA.....	12
10	INSTRUMENTOS DE OFERTA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO SIB/UEMA.....	12
11	DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	13
12	AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL.....	14
	REFERÊNCIAS.....	15

1 MISSÃO

Ser um sistema de bibliotecas vivo e indispensável, que fornece serviços de informação relevantes para a comunidade universitária, por meio do uso racional, eficiente e eficaz das tecnologias de informação.

2 VISÃO

Tornar o Sistema Integrado de Bibliotecas da UEMA referência na organização e oferta de serviço de referência virtual, ampliando de forma padronizada e sistemática a acessibilidade da comunidade de usuários a informações seletivas, precisas, pertinentes e confiáveis que contribuam para sua formação continuada.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O Serviço de Referência em bibliotecas consiste na mediação da informação, com a finalidade de disponibilizar conteúdos relevantes que respondam perguntas e dúvidas de natureza relevante e/ou complexa para os seus usuários, de modo a atendê-los em diferentes perfis e necessidades de informação. Nesta perspectiva, o bibliotecário concentra esforços e habilidades para oportunizar satisfação, fornecendo fontes de informação diretivas e selecionadas, pois conforme afirma 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”.

Desse modo, o serviço de referência faz a interação do usuário com a informação, acesso este oportunizado e otimizado pelo conjunto de condutas e técnicas do bibliotecário no processo de comunicação, interpretação, busca, e por fim, recuperação da informação, o que torna este serviço indispensável nas bibliotecas, que têm na satisfação informacional do usuário o seu foco de empenho e dedicação.

Tendo em vista serem as universidades entidades de ensino, pesquisa e iniciação científica, a biblioteca universitária constitui-se um ponto de elo entre o pesquisador e a pesquisa, sendo alvo de atenção de mudanças, uma vez que seu público-alvo é, em linhas gerais, o corpo discente de cursos de graduação e pós-graduação, além de professores que atuam na educação superior e pesquisadores, o

que exige um serviço de referência desempenhado com qualidade, eficiência, eficácia e acessibilidade, imerso nas transformações tecnológicas para estabelecimento de uma comunicação entre bibliotecário e usuário para além do espaço físico.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Diante dos avanços emergentes na tecnologia e tendo em vista o apoio pedagógico das bibliotecas universitárias dispensado no processo de ensino – aprendizagem, faz-se necessário expandir o tradicional serviço de referência para um ambiente virtual, em cujo espaço todo o diálogo entre os sujeitos, isto é bibliotecário e usuário, se dá na modalidade remota, contribuindo para um maior alcance de toda a comunidade acadêmica, haja vista inclusive, a significativa oferta de cursos de educação à distância na Universidade Estadual do Maranhão, por intermédio do Núcleo de Tecnologias para Educação e dos programas especiais, a exemplo do Programa de Formação de Professores (Ensinar) e do Programa de Formação Profissional Tecnológica (ProfiTec). Assim sendo, a virtualização da oferta de serviços de informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da UEMA surge como necessidade para atendimento da demanda de usuários ampliada não apenas pela crescente oferta de cursos presenciais, mas sobretudo pela expansão da UEMA no estado do Maranhão com os polos de educação à distância, fazendo-se necessário portanto, atender a solicitação informacional do usuário de qualquer lugar que ele esteja.

Para a RUSA (2017, local. 1, tradução nossa)

referência virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente para o qual os usuários empregam tecnologia para se comunicar [...] sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados frequentemente na referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, co-navegação, e-mail, mensagens instantâneas e texto.⁹

Neste sentido, compreende-se a urgência de adoção de instrumentos, princípios e diretrizes para prática ordenada de SRV no SIB/UEMA, com planejamento de tecnologias, métodos e ações padronizadas que contribuam para uma maior

⁹ REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and - maintaining virtual reference services**. Chicago, IL, 13 jun. 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

efetividade da qualidade de sua oferta em todo o sistema de bibliotecas, em harmonia com a visão e a missão que norteiam esta política de SRV, assim como com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UEMA (PDI 2021-2025), em seu Eixo 8 (Infraestrutura e Instalações), seções 8.6 (Plano de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação) e 8.7 (Plano de Gestão de Serviços da Biblioteca e Acervos).

5 POLÍTICA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

A política de serviço de referência virtual é um documento que visa assegurar a oferta de serviços de informação em bibliotecas de forma dinâmica, sistemática, cíclica e uniformizada, de modo a otimizar a utilização dos recursos informacionais entre os usuários. É um instrumento norteador para práticas biblioteconômicas de relacionamento com o usuário, podendo contribuir para maximizar uma imagem positiva da unidade de informação perante a sociedade, auxiliando-a no cumprimento do seu papel social enquanto entidade de apoio cultural, instrucional, e no caso da universitária, pedagógico, fomentando a pesquisa na academia por meio de formas diversas de comunicação, que vão desde o diálogo por endereço eletrônico (*e-mail*) até um bate-papo por softwares e aplicativos de mensagens instantâneas ou redes sociais. Todavia, tal rotina deve ocorrer dentro de padrões que ofereçam acessibilidade e qualidade no atendimento, assim como definição clara de horários, tempo de respostas, público-alvo e dúvidas e assuntos que são de responsabilidade da biblioteca esclarecer e contemplar em sua prestação de serviços informacionais. Neste sentido, visando aperfeiçoar o atendimento à comunidade universitária do SIB/UEMA, elaborou-se esta política, cujo intuito é contribuir para o cumprimento dos objetivos institucionais de oferta de uma educação inclusiva, igualitária, acessível e flexível.

6 OBJETIVOS

Esta política apresenta propostas de objetivos pertinentes para sua implantação e execução no SIB/UEMA, a saber:

6.1 Objetivo geral

Estabelecer critérios para oferta de serviços de informação em interface virtual no SIB//UEMA.

6.2 Objetivos específicos

- a) orientar a seleção de meios e instrumentos tecnológicos para oferta de SRV no SIB/UEMA;
- b) definir materiais, produtos, serviços e recursos informacionais em geral que podem ser disponibilizados por meio de SRV no SIB/UEMA;
- c) estabelecer assuntos e serviços de interesse do usuário que podem ser contemplados por meio de SRV;
- d) selecionar a equipe de operacionalização do SRV no SIB/UEMA;
- e) propor padronização de linguagem da norma culta da língua portuguesa para comunicação virtual;
- f) definir critérios de horário para atendimento virtual da comunidade de usuários;
- g) determinar as categorias de usuários a serem atendidas pelo SRV do SIB/UEMA;
- h) traçar prioridades para atendimento de solicitações por SRV;
- i) determinar limites de prazos para fornecimento de respostas aos usuários por SRV;
- j) propor estratégias e periodicidade para avaliação do SRV no SIB/UEMA;
- k) cumprir com a prática do serviço de referência *on-line* previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2021 – 2025) da UEMA;
- l) oportunizar educação de usuários por meio de divulgação do SRV nas principais páginas e redes sociais oficiais da UEMA e do SIB/UEMA.

7 EQUIPE DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Deve ser formada por bibliotecários do SIB/UEMA. Nas unidades que têm maior quantidade de bibliotecários, deve ficar claramente definido os profissionais que irão operar no serviço de referência virtual. Além disso, é recomendável a participação de um analista de sistemas designado pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UEMA, cujo profissional dará suporte na estruturação, implantação e manutenção do SRV, sobretudo nos seguintes itens:

- a) Acessibilidade – uso de hipertextos, definição de linguagem de marcação para aplicações e desenvolvimento *Web* (HTML ou XML), entre outras questões de acesso que se julgarem necessárias;
- b) Meios de comunicação – criação e departamentalização de *e-mail* por categoria de setor da biblioteca. Ex.: processamento técnico, referência, entre outros, além da instalação, planejamento e uso de *chat* e suporte para videoconferência, entre outras ferramentas de comunicação virtual;
- c) Conexão – concentração de esforços para estabelecimento de uma boa conectividade para prevenção de queda, ou mesmo, de sua ausência total;
- d) Segurança e intercâmbio de dados – definição de sistema de segurança para a rede de computadores, restringindo atividades suspeitas de acesso à dados sigilosos (*firewall*);
- e) Programa de computador – uso de *software* livre, desenvolvido ou não pela equipe de informática da UEMA, podendo a qualquer momento, mediante avaliação da equipe de SRV, ser substituído, conforme necessidade e compatibilidade com os recursos orçamentários institucionais.

As unidades do SIB que não possuem bibliotecário terão suas questões mais complexas de referência supridas pela Biblioteca Central, tais como elaboração de fichas catalográficas, orientação à normalização de trabalhos acadêmicos, treinamentos de bases de dados e possíveis dúvidas de usuários que o auxiliar da biblioteca não consiga sanar.

7.1 Local de trabalho

Cada equipe deverá desempenhar as atividades de referência virtual na unidade de informação de sua lotação, podendo executá-las fora das instalações físicas da UEMA, desde que dentro do horário de atendimento para SRV estabelecido em sua biblioteca.

7.2 Horário de atendimento do Serviço de Referência Virtual

Cada unidade de informação do SIB/UEMA é autônoma para estabelecer seus horários de atendimento para SRV, devendo estes estarem em conformidade com os horários de funcionamento do Centro (Campus) ao qual encontra-se vinculada.

7.3 Linguagem de comunicação no Serviço de Referência Virtual

Na comunicação virtual, o bibliotecário deverá evitar abreviar palavras e usar gírias, linguagem popular e/ou informal, assim como primar pela clareza, coerência e coesão textual, a fim de evitar interpretações errôneas de questões de referência respondidas. A etiqueta virtual entre os sujeitos envolvidos no diálogo é fundamental para a satisfação informacional do usuário e a construção de uma imagem positiva do SIB perante a comunidade universitária. Tendo em vista ainda que trata-se de um ambiente de interação à distância, o bibliotecário deve primar por uma conversa humanizada, de modo a proporcionar ao usuário um espaço interativo de respeito e segurança, apesar da ausência do contato visual.

Exemplos de alguns termos a evitar na comunicação virtual de referência:

- Se liga (fica atento);
- sacar (entender);
- gato ou gata (padrões de beleza);
- lindão ou lindona (padrões de beleza);
- parça (parceiro);
- parada (negócio, acontecimento);
- massa (algo muito bom);
- top (algo muito bom).

8 IDENTIFICAÇÃO DA COMUNIDADE DE USUÁRIOS VIRTUAL

Serão contemplados na oferta de SRV do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual do Maranhão os seguintes usuários: professores e alunos dos cursos regulares técnicos, de graduação e de pós-graduação presencial e à distância, equipe técnico-administrativa da UEMA e pesquisadores em geral.

9 SERVIÇOS PRESTADOS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL DO SIB/UEMA

Serão ofertados os seguintes serviços no SRV do SIB/UEMA:

- a) serviços de consulta;
- b) elaboração de fichas catalográficas;
- c) entrevista de referência;
- d) serviços e produtos educacionais de informação que incluam acessibilidade para pessoas com deficiência (vídeos, tutoriais, entre outros);
- e) palestras e orientações para normalização de trabalhos acadêmicos;
- f) as seguintes etapas da circulação de material informacional (reserva, renovação *on-line*, compartilhamento entre bibliotecas);
- g) levantamentos bibliográficos;
- h) treinamentos de bases de dados;
- i) agendamento de visitas guiadas;
- j) divulgação de novas aquisições.

10 INSTRUMENTOS DE OFERTA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NO SIB/UEMA

- a) *E-mail* institucional e/ou alternativo de cada unidade de informação;
- b) plataformas de videoconferência (Meet ou Teams);
- c) telefonia por VoIP;
- d) bate-papo por *chat* (Tidio);
- e) redes sociais das bibliotecas do SIB (Instagram, Facebook e outras).

Para instrumentos de SRV assíncronos, isto é, de resposta não imediata, a exemplo do *e-mail*, cada bibliotecário tem autonomia para determinar em sua unidade, o tempo de resposta, conforme tipos de solicitação e infraestrutura tecnológica e de pessoal que dispõe, devendo, todavia, divulgar estes prazos no campus de sua atuação para conhecimento da comunidade acadêmica. Faz-se necessário estabelecer ainda quais serviços serão disponibilizados por *e-mail*. Assim sendo, tem-se as seguintes opções:

- elaboração de fichas catalográficas;
- levantamentos bibliográficos;
- agendamento de visitas guiadas;
- consultas em geral.

Por videoconferência, tem-se o atendimento dos seguintes serviços:

- entrevistas de referência;
- palestras e orientações para normalização de trabalhos acadêmicos;
- treinamento de bases de dados;
- serviços de informação acessíveis para pessoas com deficiência.

No *chat*, o SIB deverá ofertar serviços de resposta rápida, uma vez que trata-se de ferramenta síncrona de SRV, isto é, de atendimento em tempo real. Dessa forma, é possível disponibilizar os seguintes serviços pelo bate-papo:

- entrevista de referência;
- consultas rápidas relacionadas ao acervo documental;
- esclarecimento de dúvidas em geral sobre a biblioteca, seus produtos, serviços, entre outros.

O uso do WhatsApp no SRV síncrono fica a critério do bibliotecário de cada biblioteca, tendo em vista a indisponibilidade momentânea deste aplicativo de mensagem instantânea em aparelho institucional por unidade de informação.

11 DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O SRV do SIB e suas ferramentas deverão ser divulgadas nas páginas da UEMA e da biblioteca, assim como nas redes sociais oficiais da UEMA e do SIB (Instagram, Facebook, entre outras), podendo estender sua publicidade a meios impressos de divulgação, como fôlderes, banners, cartazes e outros, conforme recursos orçamentários institucionais, contendo informações instrucionais quanto ao

uso e formas de acesso, assim como informações de contato do SIB para fins de assistência adicional ao usuário.

12 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O SRV do SIB/UEMA será avaliado anualmente, ocasião em que serão analisados os serviços oferecidos em todos os níveis, a saber: qualidade de atendimento e dos softwares utilizados, velocidade nas respostas, segurança das informações e necessidade de acréscimo de novas ferramentas. Neste sentido, esta política poderá passar por atualizações, tendo em vista sua flexibilidade mediante possibilidade de uso de novos recursos tecnológicos que acrescentem maior precisão no atendimento das urgências informacionais para pesquisa e formação da comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

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

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, IL, 13 jun. 2017. Disponível em: https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 9 fev. 2023.

APÊNDICE B – Modelo de Termo de Cessão de Direitos Autorais utilizado na pesquisa



TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS

Eu, **NOME**, ora denominado CEDENTE, residente no município de **CIDADE**, estado do **ESTADO**, à rua **NOME DA RUA**, nº **NÚMERO**, **COMPLEMENTO**, CEP **NÚMERO**, portador(a) do R. G. nº **NÚMERO** e C.P.F. nº **NÚMERO**, autor(a) e titular dos direitos autorais das discussões dos grupos focais que irão compor as coletas de evidências da dissertação “**TÍTULO DA DISSERTAÇÃO**”, pelo presente cedo os direitos para a publicação na dissertação “**TÍTULO DA DISSERTAÇÃO**”, organizado por GISELLE FRAZÃO TAVARES, RG 000081600697-0, CPF 958.825.963-00, ora denominado(as) ORGANIZADOR(AS).

Por oportuno declaro, como CEDENTE, que:

- a) Estou livre e desimpedido(a) para efetivar a presente cessão, não existindo em vigor nenhum ônus, gravame ou contrato que me impeça de fazê-lo;
- b) Estou de acordo que a presente cessão de direitos é a título gratuito;
- c) O(s) texto(s) em questão é(são) de minha autoria, bem como os demais conteúdos que compõem minha dissertação. Responsabilizo-me, portanto, pela originalidade dos mesmos, de acordo com a lei 9.610/98;
- d) Dou ao organizador da obra plenos direitos para escolha do editor, meios de publicação, de reprodução, divulgação, tiragem, formato, enfim, tudo o que for necessário para a efetivação da publicação;

O(A) ORGANIZADOR(A) se compromete a zelar pela qualidade editorial da publicação, garantido que os conceitos e os pensamentos do(a) CEDENTE permaneçam fiéis aos originais.

Município, ... de de 2023.

(Assinatura do cedente)

Centro de Ciências Humanas e Sociais
Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia
Mestrado Profissional em Biblioteconomia
Avenida Pasteur, 458, Urca – Rio de Janeiro CEP 22290-240
Rio de Janeiro – Brasil Tel (21)2542-8542