

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

**MARINA LIMA DE SOUZA**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: o impacto da pandemia da covid-19  
na Biblioteca Central-UFMA**

São Luís

2022

**MARINA LIMA DE SOUZA**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: o impacto da pandemia da covid-19  
na Biblioteca Central-UFMA**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Ms. Marcia Cordeiro Costa.

São Luís

2022

**MARINA LIMA DE SOUZA**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: o impacto da pandemia da covid-19  
na Biblioteca Central-UFMA**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>ª</sup>. Ms. Marcia Cordeiro Costa – Orientadora**  
Mestra em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Mária Cléa Nunes**  
Doutora em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Prof. Márcio Ferreira da Silva**  
Doutorado em Ciência da Informação  
Universidade Federal do Maranhão



Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Souza, Marina Lima de.  
SERVIÇO DE REFERENCIA E INFORMAÇÃO : o impacto da  
pandemia da covid-19 na Biblioteca Central-UFMA / Marina  
Lima de Souza. - 2022.  
59 f.

Orientador(a): Márcia Cordeiro Costa.  
Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Biblioteca Central-UFMA. 2. Biblioteca  
Universitária. 3. Covid-19. 4. Serviço de Referência e  
Informação. I. Costa, Márcia Cordeiro. II. Título.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de ter chegado até aqui. Por ter me amparado, dado saúde, fé e forças para caminhar nessa linda jornada.

Agradeço aos meus familiares, em especial minha mãe Inês, meu pai Elias, Guilherme Thomaz, tia Ana Fabiola e madrinha Ana kate. Agradeço por todo apoio, força e incentivo. Sem vocês jamais teria sido possível chegar até aqui. Serei eternamente grata por todo o esforço de me fazerem quem sou hoje, amo vocês.

Agradeço em especial a Margarida Maria Linhares. Obrigada vó por ser minha heroína, amiga e motivadora. Sempre torceu por mim e esteve do meu lado, dando apoio nessa jornada. Essa conquista é a primeira de muitas por você, te amo... pra sempre.

Agradeço a Thales Eduardo por estar me acompanhando desde o segundo período do curso, e ter sido um dos meus maiores incentivadores. Obrigada por todo apoio e me fazer acreditar em mim, és essencial nesta caminhada.

Agradeço aos meus amigos que direta ou indiretamente estiveram comigo nesta caminhada. Em especial as amigas de estágio Luciane e Isadora, que me deram suporte diário e incentivo.

Agradeço a minha orientadora Professora Mestra Marcia Cordeiro Costa por ter acreditado em mim, pelo seu suporte, contribuições e orientações. Minha eterna gratidão por ter me feito descobrir a paixão pela biblioteconomia na disciplina de Referência, nunca esquecerei do seu amparo e por me fazer acreditar ser capaz.

Agradeço a todos os professores do Departamento de Biblioteconomia, por toda disseminação de seus conhecimentos, correções, paciência e zelo. Vocês são maravilhosos.

Agradeço a banca avaliadora composta por Marcio Ferreira e Cléa Nunes por aceitarem fazer parte e serem primordiais para a construção deste trabalho, com suas críticas construtivas e elogios.

Agradeço as bibliotecárias da biblioteca central, em especial Neli que me ajudou a coletar as informações.

A todos vocês minha eterna gratidão.

## **RESUMO**

Estudo sobre os impactos da pandemia da covid-19 no Serviço de Referência e Informação, visando se relatar através da Biblioteca Central da UFMA em seu período remoto. Discorre o Serviço, apontando seus conceitos, histórico e processo através de autores como Mangas (2007), Pinto (2017), Figueiredo (1992), Macedo (1990), Accart (2012) e Grogan (2001). Aborda sobre o Bibliotecário de Referência e a mediação da informação, expondo a correlação e Codependência de ambos. Busca também abordar a pandemia da covid-19 e seu impacto nas bibliotecas universitárias, apontando a importância, papel e conceitos na unidade de informação, além de explicar medidas para sua reabertura durante o período pandêmico. Tem como foco de pesquisa a Biblioteca Central da UFMA, usando como objeto o setor de referência e sujeitos e pesquisa as bibliotecárias e seus usuários. Tem o objetivo geral analisar o Serviço de Referência e Informação e os impactos ocasionados pela pandemia da covid-19. A metodologia utilizada é a pesquisa descritiva, analítica e quantitativa, onde a coleta de dados foi feita através de um questionário aplicado com os bibliotecários e os usuários da unidade. Conforme os resultados da pesquisa, aponta-se que os maiores impactos sofridos no serviço, foi no funcionamento que passou ser reduzido; na forma de desenvolver suas atividades, onde precisou ser ministrada remotamente; e principalmente na barreira da frequência de atendimento presencial. Contudo, a biblioteca conseguiu continuar a desenvolver suas atividades remotamente, alcançando e dando suporte informacional a seus usuários, suprimindo na medida do possível os impactos sofridos.

Palavras-chave: serviço de referência e informação; biblioteca universitária; Covid-19; Biblioteca Central da UFMA.

## **ABSTRACT**

A study is presented on the impacts of the covid-19 pandemic on the Reference and Information Service, aiming to report through the UFMA Central Library in its remote period. Discusses the Service, pointing out its concepts, history and process through great authors such as Mangas (2007), Pinto (2017), Figueiredo (1992), Macedo (1990), Accart (2012) and Grogan (2001). It addresses the Reference Librarian and the mediation of information, exposing the correlation and Codependency of both. It also seeks to address the covid-19 pandemic and its impact on university libraries, pointing out the importance, role and concepts of the information unit, in addition to explaining measures for its reopening during the pandemic period. Its research focus is the Central Library of UFMA, using librarians and their users as an object of study. The objective is to analyze how the Reference and Information Service of the institution was and its changes that occurred with the pandemic. This work has a descriptive research methodology, based on bibliography, where data collection was done through a questionnaire applied to librarians and users of the unit. According to the results of the research, it is pointed out that the biggest impacts suffered in the service were in the functioning that started to be reduced; in the way of carrying out its activities, where it had to be taught remotely; and mainly in the barrier of attendance attendance frequency. However, the library managed to continue to develop its activities remotely, reaching and providing informational support to its users, thus supplying the impacts suffered.

Keywords: reference and information service; university library; Covid-19; UFMA Central Library.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Principais fatores históricos do SR.....	17
Quadro 2 – Abrangências do SRI.....	19
Quadro 3 – Funções do SRI.....	20
Quadro 4 – Linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação.....	21
Quadro 5 – Ações recomendadas pela IFLA para reabertura das bibliotecas .....	33
Quadro 6 – Serviços da Biblioteca Central .....	38
Quadro 7 – Serviços da Biblioteca Central antes e durante a pandemia .....	40
Quadro 8 – Identificando as Bibliotecárias de Referência .....	42
Quadro 9 – Experiência com o Serviço de Referência e Informação.....	42
Quadro 10 – porcentagem de respostas por cada área dos cursos .....	45
Quadro 11 – Faixa etária dos participantes .....	46
Gráfico 1 – Tempo de adaptação do setor da Biblioteca Central durante a pandemia da Covid-19 em relação a nova realidade.....	43
Gráfico 2 – Cursos e treinamentos que a biblioteca oferece aos usuários no período remoto	45
Gráfico 3 – Frequência de utilização dos serviços de empréstimo durante o período remoto.	47
Gráfico 4 – Frequência de empréstimos realizados antes do período remoto .....	47
Gráfico 5 – Qual o nível de satisfação com a orientação/informação recebida .....	48
Gráfico 6 – Nota de 0-10 sobre a atuação da biblioteca Central durante o período remoto ..	49

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BRAPCI	Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DIB	Diretoria Integrada de Bibliotecas
EPI	Equipamento de proteção individual
ESPII	Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional
FUM	Fundação Universidade do Maranhão
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
NIB	Núcleo Integrado de Bibliotecas
OMS	Organização Mundial da Saúde
RSI	Regulamento Sanitário Internacional
SCIELO	Biblioteca Eletrônica Científica Online
SRI	Serviço de Referência e Informação
UEMA	Universidade Estadual do Maranhão
UFMA	Universidade Federal do Maranhão

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1</b>	<b>Procedimento para de Coleta de Dados</b> .....	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: histórico e concepções</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1</b>	<b>Processo do SRI</b> .....	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>O bibliotecário de referência: a mediação da informação</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>Serviço de Referência Virtual</b> .....	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>A PANDEMIA DA COVID-19 E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS</b> .....	<b>32</b>
<b>4.1</b>	<b>Biblioteca central-UFMA: conhecendo o campo de pesquisa</b> .....	<b>35</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Impacto da pandemia da Covid-19 no Setor Referência e Informação da Biblioteca Central na opinião das bibliotecárias e dos usuários</b> .....	<b>42</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>53</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário da pesquisa com as Bibliotecas de referência</b> .....	<b>57</b>
	<b>APÊNDICE B – Questionário da pesquisa com os usuários</b> .....	<b>59</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência e Informação é considerado o serviço fim da biblioteca, onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atende, responde e satisfaz. (Almeida Junior, 2009). Baseia-se, portanto, em um momento do bibliotecário de referência com seu usuário, onde se propõe a atender seu problema informacional e busca resolve-lo. Esse serviço por ser uma prática de interação entre os dois, acabou sofrendo um grande impacto repentino na sua dinâmica de assistência e interação com o surgimento da covid-19.

O aparecimento da pandemia no final do ano de 2019 modificou a dinâmica do mundo em todos os seus aspectos, principalmente na economia e no âmbito social e político. Este novo desafio mundial fez com que o mundo tivesse que se reinventar para conviver com a nova realidade. Este novo cenário afetou as Instituições de Ensino Superior (IES) e deixou incertezas. Desta forma, todo o corpo que constitui a universidade precisou se modificar para exercer suas atividades, estes espaços começaram a se adequar a uma nova dinâmica, adotando principalmente a forma online no ensino e atendimento.

Mediante essa conjuntura, se encontra as Bibliotecas Universitárias, a recomendação e adoção de medidas restritivas para conter a propagação do vírus com o distanciamento social, quarentena e até mesmo a higienização recomendada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), afetaram fortemente o funcionamento deste espaço. A instituição possui um importante papel na formação da vida acadêmica, pois ela tem a missão de dar ao estudante toda uma informação correta, fontes de referência, orientação e assistências imediata, dando suporte na sua construção científica, funcionando assim como um ambiente de aprendizagem. Para Tanus e Tarragó (2020, p.5):

Dentro das universidades, são as bibliotecas as entidades capazes de articular a rede de troca de informações que servirá a membros da comunidade universitária e público externo. Elas são um reflexo das instituições de educação superior a qual estão vinculadas e têm como objetivo essencial apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seus acervos e serviços.

Desta forma, a interação informacional entre os alunos e a biblioteca foi interrompida, causando um forte impacto no Serviço de Referência e Informação, que tem a missão de informar e orientar o usuário em suas dúvidas. Logo, Pinto (2017, p. 247) reforça que “A referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional”. Esta prática foi se aprimorando ao longo dos anos e se fundiu as

Tecnologias da Comunicação e Informação (Tics), para dar uma melhor e mais rápida resposta a seus usuários. Deste modo, as Bibliotecas Universitárias tiveram que se aprimorar e deixar seus serviços durante a pandemia de forma quase totalmente remota, tendo que se firmar de forma online para continuar atendendo e desenvolvendo suas atividades com o corpo docente e discente da universidade.

Em virtude disto, entende-se que estudar o Serviço de Referência e Informação das Bibliotecas Universitárias durante a pandemia da covid-19 contribui como estudo de compreensão de sua atuação e desafios durante este período, como se adaptou para desenvolver suas atividades neste momento, seu apoio aos alunos e as formas que encontraram para que seus objetivos de disseminação e suporte informacional não fossem interrompidos.

Deste modo, este trabalho tem como objeto de estudo o setor de referência da biblioteca central da UFMA, os sujeitos participantes da investigação são as bibliotecárias que desenvolvem suas atividades no setor e os usuários. Se propõe como objetivo geral analisar o Serviço de Referência e Informação e os impactos ocasionados pela pandemia da covid-19. Como objetivo específico busca:

- a) Descrever como desempenharam as atividades desenvolvidas pelo setor durante o período remoto;
- b) Avaliar como ficou à procura dos alunos para orientação e serviços do setor de referência neste período.
- c) Identificar dificuldades para execução de atividades das mudanças ocorridas.

Para atingir esses objetivos a metodologia está descrita na seção 2, que irá explicar o tipo de pesquisa, seu trajeto até sua realização, finalizando na análise e discussão dos dados obtidos.

O fruto do interesse pela temática foi instigado a partir do primeiro contato com a disciplina de Referência, onde descobri a afinidade com o curso e vi a biblioteconomia com um olhar que gostaria de exercer a minha profissão. Com o surgimento da pandemia da covid-19 e a mudança em todo o âmbito universitário, sendo repentino e novo, surgiu a curiosidade de como o setor atuou/ficou neste momento, portanto, uniu-se ambas as razões, surgindo assim este estudo, afim de conhecer melhor os impactos no setor neste período.

Para contemplar todas essas perspectivas, elencamos a seguir as seções:

Introdução com contextualização, objetivo da pesquisa e abordagem; Referencial teórico, com um percurso que demonstra o que é o Serviço de Referência e Informação, seu

surgimento e evolução, o serviço de Referência Virtual com um contexto de mediação da informação e o bibliotecário de referência, uma abordagem sobre a pandemia da covid-19 e as bibliotecas universitárias com diretrizes e recomendações para sua reabertura e a caracterização do campo de pesquisa.

O Percorso metodológico descreve a metodológica do estudo; a análise e discussão dos resultados, onde é exposto as informações obtidas com o bibliotecário de referência e os usuários da biblioteca central; Conclusão: considerações finais sobre a pesquisa, sendo finalizada com as referências, que expõe informações utilizadas.

## 2 METODOLOGIA

A metodologia trata-se de um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem o acesso às relações causais constantes entre os fenômenos. Portanto, a ciência se faz quando o pesquisador aborda os fenômenos aplicando recursos técnicos, seguindo um método e apoiando-se em fundamentos epistemológicos. (SEVERINO, 2013. P.88)

Deste modo, ela traça os caminhos que a pesquisa deve prosseguir, no campo correto e que possa alcançar a finalidade desejada.

Para a elaboração e construção deste estudo, iniciou-se uma pesquisa exploratória por autores da área da biblioteconomia e que abordam o Serviço de Referência e Informação, como: Pinto, (2017), Mangas (2007), Santana (2014), Figueiredo (1992), Macedo (1990), Accart (2012) e Grogan (2001). Apurou-se também sobre Almeida Júnior (2009) e Ramos (2004) para falar sobre a Mediação da Informação e Bibliotecário de Referência e Tanus e Sánchez-Tarragó (2020), Organização Mundial da Saúde (2020) e Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias, falar sobre as Bibliotecas Universitárias e o coronavírus. Severino (2013) diz que a pesquisa exploratória visa apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto.

Deste modo, foi realizado assim a pesquisa bibliográfica, delineado nos atores acima. Tem por finalidade, segundo Marconi e Lakatos (2018, p.63), “[...] colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas ou gravadas”. Já Severino (2013) diz que é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. E utiliza dados ou categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registradas, os textos se tornam fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores dos estudos críticos constantes dos textos. (SEVERINO.2013).

O levantamento bibliográfico foi feito em livros físicos e na internet, por meio de portais de periódicos como Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Fiocruz, Repositório Institucional da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e Google acadêmico.

Esse estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, analítica e qualitativa. As pesquisas descritivas para Gil (2007, p.25) têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

A análise é feita de forma qualitativa, pois segundo Gil (2007, p.133) pode-se definir esse processo como “uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório”.

## **2.1 Procedimento para de Coleta de Dados**

O processo para coleta de dados foi possível por meio de entrevista com os usuários da Biblioteca central e com o Bibliotecários de Referência da mesma. Severino (2013, p.108) diz que “a entrevista é a técnica de coleta de informações sobre um determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados. Trata-se, portanto, de uma interação entre pesquisador e pesquisado”.

Este processo foi feito através de pesquisa de campo, a princípio o processo de coleta de dados da investigação foi pensado para ser realizado por meio de entrevista semiestruturada com o Bibliotecário de Referência e os usuários. Entretanto, devido ao distanciamento social, o protocolo de biossegurança recomendado pela OMS e pelos decretos estaduais e municipais vigentes em virtude da pandemia da Covid-19, não foi possível ir ao local. Sendo realizado um questionário aplicado pela internet através do Google *Forms* com as bibliotecárias (ver apêndice A) e usuários (ver apêndice B).

O contato com as bibliotecárias foi feito por meio de e-mail e *WhatsApp*, sendo compartilhado o link da técnica de pesquisa. O tempo de resposta foi rápido, exceto uma, que demorou para responder e tive que mandar mais e-mails solicitando. Foi possível obter resposta de 3 das 5 bibliotecárias do setor, pois, duas estavam de férias durante o período de aplicação, que ocorreu entre dezembro de 2021 e janeiro de 2022. Já com os usuários, foi feita uma campanha de divulgação através da rede social *Instagram* e nos grupos de aplicativo de mensagens *WhatsApp* dos cursos da instituição, obtendo assim o alcance de 132 usuários da Biblioteca Central. Não houve demora para alcançar esse número, a marca foi atingida em uma semana de aplicação.

O método de questionário Severino propõe uma definição e um recorte da temática, se baseando em um, “Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo [...]” (2013, p.108). O autor afirma ainda



que as questões devem ser formuladas de maneira muito clara e objetiva, a fim de não suscitar dúvidas ou questionamentos. Lacunas na elaboração da feitura do questionário devem ser evitadas a fim de que o resultado seja satisfatório e mais cientificamente acurado.

Elaborou-se perguntas abertas e fechadas, com 14 questões para o usuário (ver apêndice B) e 15 para as bibliotecárias (ver apêndice A).

Após o recebimento do material respondido pelos participantes, foi realizada uma análise detalhada das respostas, visando compreender os impactos da pandemia no serviço de Referência e Informação na biblioteca, no intuito analisar como o usuário se portou diante da nova realidade, se conseguiu desenvolver suas atividades remotamente e a satisfação dos discentes durante o período remoto.

### **3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: histórico e concepções**

O Serviço de Referência (SR) baseia-se em ser uma atividade essencial em unidades de informação (biblioteca, arquivo e museu), onde busca como maior objetivo fornecer a informação aos usuários, de modo a solucionar suas necessidades informacionais. As ações-chave nesse serviço são: informar, instruir/formar e guiar/orientar de maneira personalizada. (PINTO, 2017).

Com os avanços tecnológicos e comunicacionais mundiais ocorridos desde o século XIX e intensificados com a globalização, houve a necessidade do surgimento e aprimoramento da prática que visasse suprir as necessidades informacionais de usuários dentro dos centros de informação. Mangas (2007), aponta que o Serviço de Referência nasce no final do séc. XIX nos Estados Unidos e generalizou-se durante o séc. XX nos países anglo-saxônicos.

Na história da biblioteconomia, a Referência começou a ter um papel destacado, por influência da variável humana, isto é, o protagonismo do usuário, não só como cliente de recursos informativos, mas também como criador ativo de conhecimento, se tornando dependente desta ação, precisando assim, da assessoria ou referência nas suas necessidades informacionais. (PINTO, 2017).

Deste modo, o Serviço de Referência não se construiu de forma rápida, mas sim, de modo a se aprimorar em passos durante o seu processo de evolução, até se tornar como uma das práticas essenciais dentro das Unidades Informacionais.

Santos, (2014) reforça que esse processo surgiu com o intuito de possibilitar o acesso e a recuperação das informações, onde para que aconteça, é necessária a participação do profissional da informação, atuando como mediador entre a informação e o usuário.

De igual modo, o que intensificou o desenvolvimento e destaque deste serviço foi “o aparecimento de elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, a saber: ajudar os estudantes, desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa; tanto quanto ajudar os leitores a fazer as melhores seleções no universo da informação recolhida.” (MANGAS, 2007). Estes elementos vão ao encontro dos ideais que consideram que a biblioteca deve prestar um serviço à comunidade disponibilizando não só os recursos de informação que possui, bem como ajudando os utilizadores a localizar e a utilizar esses mesmos recursos.

Desta forma, Pinto (1999) informa que apesar da antiguidade das bibliotecas como serviço de informação. De fato, o foco no usuário só aconteceu quando este começou a ter papel ativo, demandando um serviço personalizado em face da explosão informacional e dos avanços nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), o que obrigou os profissionais a mudarem sua forma de atuar, passando de guardiões da informação, como era a função inicial das bibliotecas, a fornecedores ativos de informação, atentos às necessidades informativas em constante mudança.

Historicamente a primeira menção ao Serviço de Referência ou assistência ao leitor ocorreu em 1876, durante a 1ª Conferência da *American Library Association*. Figueiredo (1992) informa que quando o bibliotecário pioneiro Samuel Sweet Green falou sobre o termo "auxílio aos leitores" só 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.

Visando o melhor entendimento e compreensão acerca do processo de evolução do Serviço de Referência, apresenta-se abaixo os principais fatos históricos do SR:

Quadro 1 – Principais fatores históricos do SR

1876	Samuel Sweet Green publicou <i>Personal Relations Between Librarians and Readers</i> no <i>American Library Journal</i> . Primeira publicação em que trata de forma moderna o tema da interação do usuário-bibliotecário e a necessidade de estabelecer serviços de atenção ao usuário nas bibliotecas.
1900	Primeiras seções de referência diferenciadas dentro das bibliotecas norte-americanas.
1930	Primeiras seções de referência diferenciadas dentro das bibliotecas norte-americanas.
1944	Hutchins (1944). Primeira descrição da entrevista de referência (reference interview).
1960s	Expansão dos SRs por todo o mundo. Os primeiros esforços de conservação dão lugar aos de difusão da informação. São implantados os serviços de alerta e edição de boletins bibliográficos.
1968	Robert S. Taylor (1968) publica <i>Question-negotiation and information seeking in libraries</i> . Primeiro estudo científico da entrevista de referência, entendida como processo interativo entre quem busca a informação e o profissional intermediário.
1970s	Crescente interesse pela metodologia da difusão: o impulso à instrução bibliográfica dos usuários.
1973	As bibliotecas da Universidade Estadual de Ohio oferecem o primeiro catálogo Opac, ainda muito rudimentar.

1981	Slavens (1981). Publica obra fundamental antecedente aos serviços dos bibliotecários do tipo perguntas mais frequentes (FAQs) em inglês frequently asked questions
1985-1990	Primeiras fontes de referência em suporte óptico.
1987	Primeiras aplicações usando correio eletrônico nos SRs de bibliotecas universitárias norte-americanas
1993	Primeiras aplicações usando correio eletrônico nos SRs de bibliotecas universitárias norte-americanas
1995	Internet Public Library (IPL), ipl 21 – Primeiro serviço de referência virtual (SRV) na Escola de Informação e Estudos biblioteconômicos, da Universidade de Michigan

Fonte: Pinto (2017).

O processo de evolução desse serviço surgiu, cresceu e se fortificou de acordo com as necessidades percebidas junto ao usuário. Chegou aos poucos, sem um planejamento específico e, foi pro campo de serviço de informações imediatas, adotando a conhecida técnica de "bater e sair" que significa utilizar na pesquisa um livro ou outra fonte de informação, cuja existência o leitor desconhece (FIGUEIREDO, 1992). Todavia, no curso da evolução do Serviço de Referência, à medida que as bibliotecas e as informações se tornaram mais especializadas, a técnica de "bater e fugir" deixou de ser suficiente. Naturalmente, isso foi de início percebido pelas Bibliotecas Universitárias e, com o desenvolvimento de bibliotecas especializadas.

A referência é um termo que pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional. Os termos reference department, reference service e reference work são algumas das primeiras expressões em inglês, do atual termo referência – tomada da tradução de reference work, cuja origem etimológica é do latim refere, que significa indicar e informar. (PINTO, 2017, p. 242).

Acerca da evolução e amadurecimento, levando a solidificação do Serviço de Referência e Informação (SRI), Pinto (2017) conceitua que os SRs têm como missão e objetivo essencial buscar, localizar e fazer acessível a informação, tendo como foco os requerimentos de informação dos usuários reais e potenciais.

Já Mangas (2007), diz que este serviço é tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer às suas necessidades.

Macedo (1990, p.12), busca o conceituar ditando o que é o Serviço de Referência e o Serviço de Referência e Informação. Logo para a autora, o Serviço de Referência é:

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

Quanto ao Serviço de Referência e Informação delinea:

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

Podemos assim afirmar que o Serviço de Referência é o serviço prestado pelo profissional bibliotecário ao usuário, enquanto o Serviço de Referência e Informação engloba o serviço prestado pela unidade de informação, no caso biblioteca, onde ambos buscam responder às necessidades dos usuários.

Deste modo, esta prática baseia-se em um momento de contato entre o usuário e o bibliotecário, onde este encontra-se disponível para sanar dúvidas ou necessidades informacionais. De acordo com Grogan (2001) “[...] usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, tem melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência”.

Mangas (2007), relata que um dos aspectos essenciais na constituição de um Serviço de Referência e Informação é a definição dos seus objetivos. Qualquer prática desta atividade deverá definir os seus objetivos, ou seja, indicar o que propõe oferecer (serviços e produtos), a quem e em que condições num documento ao qual os utilizadores deverão ter acesso. Accart (2012, p.113) diz que esta atividade abrange:

Quadro 2 – Abrangências do SRI

Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
Serviço de perguntas/respostas;
Pesquisa de informações;
Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;

Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

Fonte: Adaptado de Accart (2012).

Deste modo, a participação do usuário se torna ainda mais fundamental, pois é preciso sua atuação para que o bibliotecário possa compreender melhor e chegar ao passo final que é dar a informação desejada. Com a importância do usuário no processo, Accart (2012, p.113) diz que:

O papel do usuário na relação de serviço consiste em: fornecer informações suficientes para o profissional de referência adotar medidas necessárias para a execução do serviço; avaliar a adequação da resposta à sua pergunta, para torná-la mais específica, reformulá-la, confirmá-la ou recusá-la; participar pessoalmente na elaboração de uma resposta à sua pergunta.

O Serviço de Referência e Informação possui diversas funções, além da base de solucionar a necessidade informacional de seu usuário, Mangas (2007) contextualiza as funções deste serviço como:

Quadro 3 – Funções do SRI.

FUNÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
ACOLHER	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço.	Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.
INFORMAR	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.

FORMAR	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc.
ORIENTAR	A orientação pode ser pensada a três níveis: 1º como orientação dentro do espaço físico da biblioteca 2º como orientação bibliográfica. 3º Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: Adaptado de Mangas (2007).

Para que tenha sucesso, dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por ele (Mangas, 2007). Deste modo, o êxito deste serviço se encontra dependente de como o profissional estará capacitado/preparado para este processo.

A adoção de uma boa abordagem é um passo importante rumo à qualidade global do serviço na instituição. Sendo o primeiro ponto de contato com o usuário, acaba tendo a responsabilidade de prestar um serviço de excelência, sendo acompanhado de uma qualidade de acolhida irrepreensível (ACCART, 2012).

Nesta linha de atuação, sobre concepção e processo deste serviço Macedo, (1990) dita 5 linhas de atuação do SR para seu maior sucesso:

Quadro 4 – Linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação.

Linhas de Atuação	Atividades
Serviço de Referência Propriamente Dito	Interação com o usuário, momento em que sana suas dúvidas.
Educação do usuário	Orientar os usuários quanto aos recursos oferecidos pela instituição
Alerta e Disseminação da Informação	Dar informação ao usuário sobre novidades da instituição
Comunicação Visual/Divulgação da	Sinalização dentro da unidade de informação

Biblioteca	
Administração/Supervisão do Setor de Referência	Planejamento e organização do setor

Fonte: Adaptado de Macedo (2000).

Sendo assim, para que o serviço seja considerado completo e o objetivo de satisfazer a necessidade informacional de seu usuário seja alcançado, se requer conhecer e dominar um processo de como manusear/desempenhar esta prática; e principalmente conhecer seu acervo e o seu público.

### 3.1 Processo do SRI

O processo de referência tem início quando o usuário se dirige, seja de forma presencial ou virtual ao bibliotecário e procura ajuda para obter a informação que necessita. Grogan (2001), considera oito passos a serem observados e postos em execução para o desenvolvimento normal do Serviço de Referência, são eles: o problema, a necessidade de informação, questão inicial, questão negociada, estratégia de busca, processo de busca, resposta, e a solução.

Para essas etapas do processo de referência, cada bibliotecário terá o comeditamento de sua prática e suas particularidades quanto aos instrumentos que irá utilizar. Grogan (2001, p. 54) afirma que:

O processo presta-se a ser representado em forma diagramática, havendo muitos modelos na bibliografia, que variam de um simples arranjo sequencial até fluxogramas elaborados e minuciosos, completos, com caixas de decisão, ramificações e curvas de retroalimentação. Esses úteis instrumentos que auxiliam nossa compreensão são outro benefício que os bibliotecários de referência devem ao advento do computador.

O bibliotecário precisa de características como competência, habilidade, imaginação e proatividade quanto à busca da atuação mais atualizada possível, para o desafio de desenvolver em seu trabalho esses oito passos.

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais. É claro que essas qualidades admiráveis deveriam estar presentes em todos nós, e, no caso das profissões voltadas para a prestação de serviços, são indispensáveis. Os bibliotecários de referência que carecem dessas virtudes padecem sob o peso de uma carga permanente, que amiúde se mostrará tão



opressiva que serão incapazes de se erguerem para atender de modo satisfatório às necessidades dos usuários. (GROGAN, 2001, p. 60).

Conforme, o autor exemplifica que não se trata, porém de um simples processo linear: esses passos podem implicar sucessivos retornos à consulta, antes de se procurar a respostas, e eventuais vaivéns durante a busca, ou seja, para se chegar ao sucesso no resultado, não é necessariamente exigido seguir os passos na ordem apresentada. Dependerá exatamente da experiência e recursos que o bibliotecário utilizar. Caso seja proveitoso, pular um passo não irá significar que o processo está tudo errado, porém Grogan (2001, p. 51). pontua que “[...] convém, no entanto, traçar toda a sequência lógica das etapas decisórias encadeadas que constituem o processo normal de referência.”.

De acordo com as necessidades no seu dia a dia, o usuário se depara com o problema que é o primeiro passo para desenvolvimento da prática do Serviço de Referência. Esta questão surge, e não sabe como achar resposta para sua questão, ou pode ocorrer ainda que possua a informação, porém não sabe como utilizá-la de forma correta, logo, recorre ao bibliotecário que atua como mediador.

O processo geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. Ninguém é imune a problemas, e, assim, teoricamente, todo ser humano é um iniciador potencial do processo de referência. A fonte do problema pode ser externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo: um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa. Muitos problemas humanos, contudo, não são susceptíveis de encontrar sua solução por meio da informação: isso é o que provavelmente se dá no caso da maioria dos problemas que surgem no curso de nossa vida cotidiana. Uma grande proporção dos outros problemas que provavelmente seriam susceptíveis da solução, não é reconhecida como tal pelas pessoas a quem afligem. (GROGAN, 2001, p. 51).

No segundo passo o bibliotecário deverá atender não somente à necessidade informacional como também mergulhar no contexto em que o usuário se apresenta, suas necessidades humanas, ou seja, exercitar a amplitude do seu olhar levando em consideração a comunidade na qual o mesmo está inserido. Segundo Wurman (1991) estamos cercados por materiais de referência. Mas, sem a capacidade de usá-los, eles são apenas fontes de ansiedade; nessa afirmação o bibliotecário é detentor de um relevante papel que o leva agir como psicólogo, pois é notório que a necessidade de informação altera o comportamento do usuário. Ao oferecer auxílio na busca, acesso, uso e recuperação da tão necessária informação o bibliotecário se mostra capaz de amenizar a ansiedade que por muitas vezes atrapalha o processo de detectar qual a real necessidade informacional do usuário em questão.

O segundo passo apontado é a necessidade de informação:

As raízes do comportamento de quem busca informação ainda são bastante desconhecidas. No entanto, várias teorias interessantes, apoiadas em pesquisas no campo da psicologia do conhecimento, surgiram na bibliografia de biblioteconomia e ciência da informação nos últimos anos, desde o trabalho clássico de Taylor na década de 1960. No capítulo 4, estudaremos isso mais detidamente. Há, naturalmente, várias maneiras de descobrir o que se deseja: observação, ensaio e erro, experimento; perguntar a alguém; procurar por si mesmo. O usuário potencial que experimenta uma das três primeiras opções e consegue ser bem-sucedido deixa de ser um usuário potencial. (GROGAN, 2001, p. 52).

Essa fase é de grande relevância e determinante para o desenvolvimento do trabalho do bibliotecário de referência, pois a partir dela o planejamento será elaborado conduzindo os passos posteriores. Não é uma tarefa fácil e nem tão simples compreender a necessidade de informação do usuário, pois cada indivíduo possui particularidades e estas são advindas do meio em que vivem. A questão inicial é o terceiro passo.

Até agora todo o processo diz respeito exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema. A comunicação que ocorreu foi do tipo que os psicólogos chamam intrapessoal, envolvendo uma espécie de ensaio mental na antecipação do esperado encontro interpessoal, o momento em que a pessoa apresenta sua questão a outrem. Inúmeros estudos demonstram que comparativamente poucas pessoas pensam na biblioteca quando precisam de informação, e um número ainda menor recorre ao bibliotecário. Porém, se alguém que busca informação realmente pedir ajuda ao bibliotecário, toda essa atividade torna-se então o processo de referência, com os passos dados pelo usuário compreendendo a primeira fase, e sendo a segunda empreitada conjunta com o bibliotecário. (GROGAN, 2001, p. 52).

Alguns usuários chegam à unidade de informação sem saber ao certo o que procura ou qual a sua necessidade, Wurman (1991, p. 87) ressalta que “Uma das dificuldades para encontrar algo é não saber o que se deseja”. Ao chegar à unidade de informação a necessidade e a busca do usuário pode ser ajustada por ele mesmo com o auxílio do bibliotecário. Neste momento cabe destacar que a empatia por parte do bibliotecário e o ambiente acolhedor propiciam um diálogo bem mais proveitoso. O quarto passo apresentado é a questão negociada.

Embora os bibliotecários de referência não possam ingressar no processo de referência senão depois de receberem as questões apresentadas pelos consulentes, eles se interessam inexoravelmente tanto por suas fases quanto por todas suas etapas. O sucesso final depende de que cada um dos passos que constituem a primeira fase seja executado corretamente, e muitas vezes é necessário que os bibliotecários refaçam com os consulentes os primeiros passos que estes deram por sua própria conta. A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à necessidade de informação subjacente. A questão, em seguida, é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca e, mais particularmente, nas fontes de informação específicas existentes em seu acervo ou em outros lugares. Tal comparação revela com frequência que a

questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas (GROGAN, 2001, p. 52-53).

Nesse passo o bibliotecário precisa ter habilidade de negociar com o usuário, pois a resposta pode ser encontrada imediatamente, assim como pode ser um processo demorado, além do previsto. É oportuno nesse contexto a prática da educação do usuário, na qual o bibliotecário indica ferramentas e aponta caminhos de busca para que as próximas pesquisas deste usuário sejam menos complexas.

Cabe ao bibliotecário a orientação e treinamento dos usuários, conceitos estes que, na era eletrônica, podem, eventualmente, fundir-se. O treinamento de usuários é uma atribuição do bibliotecário que, denominava-se, anteriormente, 'treinamento em recursos bibliográficos', modificando-se com a evolução para o meio eletrônico, para treinamento em recursos *online*, especialmente na busca e recuperação de informação. Este tipo de treinamento deverá ser voltado para as necessidades dos usuários, visando a sua capacitação. (RODRIGUES; CRESPO, 2006, p. 3-4).

O quinto passo é a estratégia de busca, este é mais afluído quando o bibliotecário com sua experiência não consegue encontrar uma solução para o problema, tendo que descobrir, através de estudo, outros meios de busca para tal objetivo. O fato do bibliotecário não saber de prontidão uma solução para a necessidade do usuário não é motivo de vergonha, mas deve representar ao mesmo a oportunidade de descoberta e aprendizado, além de mostrar experiência em lidar e assumir suas limitações.

Antes de a questão, do modo como foi finalmente negociada, ser levada ao acervo de informações, impõem-se duas decisões técnicas: como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira dessas decisões diz respeito e, grande parte, a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. Neste ponto, frequentemente o consultante pode prestar uma grande ajuda ao bibliotecário. A segunda decisão implica entre vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para pesquisa, experiência na utilização e aquela intuição que todos os bibliotecários de referência reconhecem e que tem sido tão comentada, mas que ninguém consegue explicar. Trata-se geralmente de uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro dessa categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte. E, evidentemente, se isso não der resultado, faz-se outra escolha apropriada, que poderá ser a categoria, fonte ou ponto de acesso mais promissor que venha em seguida. Trata-se de decisões que se situam quase por completo na esfera de ação do bibliotecário – e, conforme já foi sugerido, às vezes são tomadas no nível do subconsciente –, porém tudo pode ser feito com frequência de modo mais eficaz com uma rápida busca preliminar para reconhecimento do terreno. (GROGAN, 2001, p. 53).

Da mesma maneira o bibliotecário deve ter a percepção de quando o trabalho não está no rumo certo, deverá agir como Siqueira (2010) indica fazer a “[...] retomada de uma nova abordagem, utilizando outras estratégias, quando os resultados encontrados não satisfazem ao indivíduo.”. O sexto passo é o processo de busca:

A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias alternativas prontas, caso venham a ser necessárias: de novo, a presença do consulente facilita essas alterações de rumo. Os puristas alegariam que isso é tática e não estratégia, mas como muitas das principais fontes de informação são deficientes em termos de estrutura lógica ou coerência interna, a maleabilidade passa a ser um atributo conveniente do bibliotecário de referência. (GROGAN, 2001, p. 53-54).

É relevante que o bibliotecário deixe o usuário a par de todo método realizado no processo de busca da informação, para que através da conduta do usuário decida se está realmente no rumo certo ou precisa mudar de estratégia para entregar a solução ao usuário.

O sétimo passo determinado é a resposta. Neste passo o bibliotecário apresenta a resposta ao usuário, cabe lembrar que esta é uma oportunidade ímpar para que o bibliotecário tenha a perspicácia de apresentar ao usuário a possibilidade de autonomia nas suas pesquisas proporcionando ao mesmo capacitação informacional.

Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma ‘resposta’, porém não constitui absolutamente o fim do processo. O que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta tiver sido executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca, modificado taticamente, porém será preciso ter certeza disso. Às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma ‘resposta’, mas raramente será agradável apresentá-la assim de forma nua e crua ao consulente. (GROGAN, 2001, p. 54).

O oitavo passo estabelecido é a solução. Esta trata de uma avaliação feita pelo usuário ao trabalho de entrega do bibliotecário. A preocupação em foco é que o usuário não saia da unidade de informação sem uma resposta, mesmo que provisória; também é vital que o bibliotecário possua uma rede de profissionais em seus contatos para os quais possa conduzir o usuário, uma vez que não possa responder à sua necessidade.

Uma ‘resposta’ é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é suficiente em sua forma despojada. Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa. Também é de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o ‘produto’ da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído. (GROGAN, 2001, p. 54).

### 3.2 O bibliotecário de referência: a mediação da informação

A relação de proximidade entre bibliotecário e comunidade atendida pela biblioteca passou por significativas transformações ao longo dos anos. Especialmente no serviço de referência, percebemos que já não é suficiente aguardar que o público se direcione à biblioteca e busque informações no balcão de atendimento, assim como já não é mais admissível a postura passiva do bibliotecário em se fazer disponível unicamente no ambiente da biblioteca, em sua estação de trabalho ou apenas gerenciando a sua equipe. [...]. Entendemos que se fazem necessárias competências pautadas nos pressupostos teóricos da mediação, uma postura que se estende para além do local de trabalho e dos intramuros da biblioteca, seja ela de natureza universitária, pública ou especializada. (SANTOS; LIMA; ARAÚJO, 2010, p. 20).

Deste modo, a Mediação da Informação ficou sendo um elo importante entre o usuário e o profissional da informação. Almeida Júnior (2017), diz que o termo mediação teve sua utilização modificada com o passar dos anos, mas sua última percepção está relacionada a ação de conciliação, de intervenção.

Trazendo para o contexto das Ciências da Informação, Almeida Júnior (2009, p. 92), diz que o conceito de mediação da informação é:

Toda interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação, que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Portanto, compreende-se que este processo está ligado implícito ou explicitamente voltado para o usuário, onde o objetivo é suprir a sua necessidade informacional, com o objetivo de ser claro e compreensivo durante o ato, onde se torna fundamental o profissional da informação durante o procedimento.

Este profissional é o chamado Bibliotecário de Referência, que age como um mediador da informação, que se encontra dentro ou fora das instituições como um sanador das necessidades informacionais de seus usuários. Este processo acontece através da conversação entre ambos (mediador e sujeito), sendo é exposta a dúvida, orientação ou desejo, onde o profissional vai em busca de auxiliá-lo em sua questão.

O avanço gigantesco da indústria editorial juntamente com o avanço no processo de alfabetização contribuiu para a necessidade de um mediador entre o usuário e uma gama muito grande de informações que havia se tornado complexa também; surgindo o bibliotecário de referência.

Foi o enorme incremento da indústria editorial e da alfabetização que provocou mudanças. Os estudos especializados expandiram-se, com os livros sendo publicados sobre assuntos cada vez mais específicos, e as bibliotecas aumentaram de tamanho. Chegara a hora em que os estudiosos já não mais conheciam nem mesmo os nomes de quem escrevia sobre os temas

de seu interesse, e então começaram a procurar os livros pelos seus assuntos. A isso os bibliotecários responderam com mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação e ajuda pessoal. A ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização criaram todo um novo público leitor. (GROGAN, 2001, p. 24).

O bibliotecário de referência, com sua grande relevância é o “[...] responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material, disseminação e circulação do material informacional.” (RAMOS, 2004, p. 44).

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição (MACEDO, 1990, p. 12).

Para Vanz (2017) a norma internacional ISO/TR 11219 discorre sobre a participação de bibliotecários, na construção, reforma ou conversão de espaços já existentes em bibliotecas. O espaço para o Serviço de Referência é um desses espaços e requer condições básicas, como especifica.

O serviço de referência e informação pode ser oferecido por meio de contato pessoal com o bibliotecário de referência e também por telefone, e-mail e mensagens via chat ou redes sociais. Para atender a essa demanda o setor requer uma mesa com computador e acesso a diversas fontes de informação eletrônicas, cadeiras para atendimento e algumas fontes de informação impressas, dependendo da biblioteca. Em certos casos, pode-se disponibilizar estações de trabalho de cerca de 5 m<sup>2</sup> para atendimento e orientação dos usuários. Em algumas bibliotecas esse é um serviço sazonal que ocorre mais constantemente em algumas épocas do ano, por isso recomenda-se que esse espaço seja flexível e possibilite a reorganização sempre que necessário. (VANZ, 2017, p. 28).

Para que esta prática seja eficiente, é importante que o profissional esteja preparado para atender seus usuários, desta forma Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011) diz que toda mediação pressupõe um diálogo, que permite a biblioteca “ouvir” o usuário, possibilitando-lhe explicitar suas necessidades e interesses. Deste modo, esta ação pode basear-se nas necessidades e interesses para construir formas que permitam aos usuários obterem a informação, tanto nas atividades de interação indireta como nas de interação direta para facilitar o acesso e uso da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), e “proferir” ao usuário sobre seus produtos e serviços.

Portanto a Mediação da Informação baseia-se em um momento de comunicação entre o usuário e o bibliotecário, que visa suprir a sua necessidade informacional. Dando a ele informações, orientações e sanando dúvidas. Com isso, é importante que o profissional da referência esteja bem preparado e alinhado a instituição que trabalha, colocando em prática

suas habilidades, atributos, qualidade e competências, chegando assim ao proposto desse processo.

### 3.3 Serviço de Referência Virtual

Mediante as modernizações da tecnologia, tornou-se necessário pensar em alcançar além do espaço físico, ou seja, que ambientes virtuais venham a integrar os serviços oferecidos na biblioteca. Pasquarelli (1996, p.38), destaca que “[...] as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”.

Alves e Vidotti (2006, p. 1) o conceituam como sendo “[...] uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam às necessidades informacionais dos usuários [...]”, sendo assim o Serviço de Referência também abrange os demais profissionais da instituição, no caso biblioteca, que quando solicitados terão presteza em colaborar para a qualidade do serviço.

De acordo com Pessoa e Cunha (2007), “[...] com a utilização da internet, as bibliotecas passaram a oferecer serviços de referência digital, prestando um melhor atendimento tanto aos usuários presenciais, como aos usuários remotos.”. Esse serviço surgiu por volta do fim da década de 1980 nos Estados Unidos (ARELLANO, 2001), quando as bibliotecas passaram a implantar os catálogos eletrônicos. A partir desse momento, vários mecanismos passaram a ser utilizados no SRV, como as ferramentas da web 2.0.

No ambiente digital, diante a interligação dos usuários com a internet, o SRV apresenta algumas características: é acessível em todos os lugares a todo instante; geralmente oferece um serviço gratuito; garante a proteção dos dados e das informações; orienta para fontes de informação confiáveis; oferece um serviço personalizado e de qualidade (ACCART, 2012, p. 196).

Carvalho e Lucas (2005) destacam ainda vantagens do SRV como: as fontes de informação virtual se atualizam rapidamente; demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para o armazenamento, e a recuperação da informação torna-se otimizada e precisa. A importância do SRV se evidenciou a partir do protagonismo do usuário, sendo este participante ativo na busca da informação para sanar sua necessidade informacional e não mais apenas receptor do conhecimento.

Existem dois tipos de Serviço de Referência, presencial e virtual, segundo Accart (2012, p. 13) “O serviço de referência presencial designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à

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

As instituições podem e devem adequar o Serviço de Referência Virtual às suas práticas e necessidades. Esse serviço pode levar algum tempo ou ser concedido na hora, dependendo da rotina de trabalho do bibliotecário em entregar os resultados às necessidades dos usuários. O Serviço de Referência Virtual divide-se em Assíncronos e Síncronos. Segundo Siqueira (2010) a diferença entre eles é o tempo de resposta, se o profissional responde em tempo real é síncrona, porém se a demora da resposta é dada em horas ou dias após é considerado serviço de referência assíncrono. O fundamento do Serviço de Referência é a oferta de um atendimento de qualidade ao usuário, podendo haver mudança até mesmo em conceitos e panoramas, o mesmo não muda.

Os serviços de referência foram ampliados pelo uso de ferramentas tecnológicas e pela internet, passando a se chamar Serviço de Referência Virtual (SRV). Para Accart (2012), os SRV surgem dos elementos do ambiente digital e possibilitam uma relação privilegiada com o usuário remoto, além de ter a vantagem da possibilidade de antecipar as necessidades dos usuários. Os bibliotecários fazem uso da internet aplicando suas competências e experiências na pesquisa de informação. “A referência virtual vale-se desse ambiente digital, que se apresenta de diferentes modos, com um lema: a era do acesso à informação” (ACCART, 2012, p. 187), sendo o elo entre os que precisam de informação (os usuários) e os que sabem como encontrar (bibliotecários).

Macedo (1990) classifica em dois grandes segmentos o Serviço de Referência e Informação: um no sentido restrito e outro no sentido amplo. O primeiro sentido a autora conceitua como o eixo do conceito de referência, por se tratar do atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário, que o procura por ter alguma dificuldade em usar a biblioteca, seus recursos e precisar de auxílio, ou condução à outra instituição, caso não encontre a informação na mesma. No sentido amplo, considera o SRI propriamente dito, compreende o momento de reciprocidade entre o bibliotecário e o usuário, no qual o Bibliotecário de Referência usa seus conhecimentos profissionais para responder, auxiliar e orientar o usuário.

A autora também aborda sobre o SRI como uma estrutura que possui uma metodologia própria para melhorar o fluxo da informação e que desempenha linhas de atividades (MACEDO, 1990).

Mangas (2007) também contribuiu quando ao analisar as funções do SRI conferiu quatro funções principais: acolher, informar, formar e orientar, que pressupõem ações



imprescindíveis ao bibliotecário de referência como: receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores, resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores, ensinar os utilizadores dos serviços e dos recursos da biblioteca e a primeira orientação feita dentro do espaço físico da biblioteca, a segunda orientação em ajudar os utilizadores na localização das obras, encaminhá-los para os serviços que melhor irá atender às suas necessidades, e a terceira orientação quanto aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.

O setor de referência é “[...] o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa.” (ALMEIDA JUNIOR, 2013 p. 15). Diante da complexidade desse serviço de informação cabe destacar que para atingir seus objetivos e avaliar suas metas deve ter um planejamento de ações de acordo com a instituição à qual está inserida, Macedo (1990) afirma que “[...] dependente do organismo maior onde está sediado, e seus objetivos deverão ir ao encontro daqueles que beneficiarão os grupos de usuários que compõem a comunidade geral ou específica dessa biblioteca”.

#### 4 A PANDEMIA DA COVID-19 E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em dezembro de 2019, foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de Coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. Em fevereiro essa cepa recebeu o nome de SARS-CoV-2, sendo esse novo Coronavírus o responsável pela doença COVID-19 (OLIVEIRA *et al.*, 2020. p.1).

Uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional foi instaurada em janeiro de 2020, segundo a OMS (2020). Tal decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para frear a propagação do vírus. A ESPII é considerada, nos termos do Regulamento Sanitário Internacional - RSI “um evento extraordinário que pode constituir um risco de saúde pública para outros países devido à disseminação internacional de doenças, e potencialmente requer uma resposta internacional coordenada e imediata”, como afirmou o diretor geral, Tedros Adhanom Ghebreyesus.

Esse comitê dá um parecer ao diretor-geral sobre as medidas recomendadas a serem promulgadas em caráter emergencial. Essas Recomendações Temporárias incluem medidas de saúde a serem implementadas pelo Estado Parte onde ocorre a ESPII – ou por outros Estados Partes conforme a situação – para prevenir ou reduzir a propagação mundial de doenças e evitar interferências desnecessárias no comércio e tráfego internacional. Em março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada como uma pandemia, declaração feita pela OMS. De acordo com o Ministério da Saúde, “uma pandemia é um surto global de uma doença. Elas ocorrem quando um novo vírus passa a infectar pessoas, podendo se espalhar de maneira sustentável” (BRASIL, 2020).

Devido a pandemia mundial do novo Coronavírus (SARS-CoV-2), assim como os demais estabelecimentos, as bibliotecas precisam preocupar-se em proteger e manter a integridade da saúde dos seus usuários e funcionários em face à pandemia, ao passo que continue oferecendo os serviços tidos como essenciais à comunidade. Sendo assim, as bibliotecas universitárias foram atingidas diretamente, em seu funcionamento e diretrizes sofreram alterações para se adaptar à nova situação mundial que se adentrava. Sala (2020, p. 4) reforça que “[...] nesse contexto de ambiente e ambiência, novos posicionamentos devem ser adotados para que favoreçam o uso e compartilhamento de informações, ampliando seu papel convencional, para preocupar-se também com o bem-estar dos seus públicos, interno e

externo, na prática da responsabilidade social e pautas urgentes, como é o caso da COVID-19”.

Pensar nas bibliotecas universitárias é lembrar da mediação de informação, orientação, fontes de informação e outras características. Se adentra em cumprir sua missão a universidade que está vinculada, com seus discentes, docentes e público externo dando suporte informacional e disponibilizando recursos para seu público nas produções científicas. Cunha (2010, p. 6), aponta que:

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidas ao longo das décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, Isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento a que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Para que prossiga cumprindo sua missão dentro do cenário de adaptação e reestruturação mediante a pandemia, foram necessárias algumas medidas como higienização de acervo, distanciamento social, quarentena de materiais bibliográficos, aquisição de equipamentos de proteção individual (EPIs), entre outras alternativas vislumbram um cenário desafiador às bibliotecas universitárias. A Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) estabeleceu algumas orientações para a reabertura de bibliotecas, dentre elas:

Quadro 5 – Ações recomendadas pela IFLA para reabertura das bibliotecas

Ações	Detalhamento das ações
Limitar o número de usuários na biblioteca	Uma medida tomada para reduzir os riscos é limitar o número de pessoas na biblioteca, isso torna mais fácil manter distância social. Recomenda calcular o tamanho por m <sup>2</sup> , aumentar o prazo de empréstimo, limitar o prazo de permanência. Contudo, diz que o ideal seria manter a biblioteca fechada, proporcionando outros meios de acesso à informação.
Limitar a concentração de usuários	Outros meios de limitar o tempo que as pessoas passam perto de outras, incluem remover alguns móveis e aumentar o limite do empréstimo.
Promoção da higiene	Como em toda pandemia, a importância de altos padrões de higiene é um tema-chave, por exemplo, garantir que os funcionários tenham a possibilidade de lavar as mãos com frequência, acesso a materiais como luvas, máscaras faciais e que desinfetante para as mãos esteja disponível na entrada (e potencialmente próximo a equipamentos como computadores).

	Algumas bibliotecas têm aumentado os esforços para incentivar o uso de opções automáticas - como máquinas de autoatendimento e caixas de devolução - para limitar o contato ou diminuindo a interação das pessoas.
Manter a equipe segura	Para a segurança, recomenda-se o trabalho na biblioteca limitado apenas por horas limitadas todos os dias, e permita que a equipe trabalhe em turnos; manter as medidas de higiene mencionadas e instalando telas para proteger usuários e profissionais da biblioteca no balcão de informações.

Fonte: Elaborado com base no documento da IFLA (2020).

Por conseguinte, Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) concluem que para a proteção de funcionários, dos usuários e dos materiais bibliográficos, é necessária uma reorganização dos espaços e rotinas de trabalho, assim como, uma alteração no que concerne aos atendimentos para os usuários e também, ao trabalho de gestão para que seja realizada uma maior atuação e quantidade de atividades à distância.

Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias – IFLA (2020).:

As bibliotecas de todo o mundo estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total. Estamos cientes de que os próprios governos estão adotando abordagens diferentes, às vezes ordenando o fechamento de todas as instituições, outras vezes indicando que a vida deve continuar normalmente e outros simplesmente deixando as decisões a cargo dos diretores das bibliotecas.

Mediante a pandemia é importante lembrar que as bibliotecas universitárias direcionam seu sistema computacional para funcionar como auxílio, de forma *on-line*, à consulta de catálogos, acesso às pesquisas por meio dos periódicos on-line, livros digitais, repositórios, aplicativos, entre outros, que irão proporcionar a consulta de maneira remota. As bibliotecas universitárias, em sua maioria, permaneceram fechadas como medida para evitar a propagação do vírus através do deslocamento dos usuários e funcionários e respeitando os decretos estaduais, municipais e do próprio comitê científico.

Nesse contexto, as bibliotecas, inclusive as universitárias, que precisavam repensar e reformular vários aspectos das formas como oferecem seus serviços há algum tempo, tiveram ante à pandemia a iniciativa de adaptar seus serviços e produtos de acordo com a necessidade dos usuários (alunos e professores) e funcionários, de maneira remota.

Ao mesmo tempo em que o novo coronavírus causa pandemia, ocorre também a “infodemia” que é outra pandemia relacionada à desinformação relatada pela Organização

Mundial de Saúde (OMS). As bibliotecas universitárias ao promover maior visibilidade nas mídias de seus conteúdos e serviços de maneira precisa, cooperam com a diminuição da desinformação e da infodemia. Atuando dessa forma a biblioteca universitária reafirma seu papel como instituição com compromisso de informar. Segundo Almeida Júnior (2020) a biblioteca universitária deve ser reconhecida como uma instituição que possui autoridade informacional no ambiente digital. Para tanto, é necessário que os profissionais que nela atuam façam amplo uso das mídias sociais digitais para propagar a informação científica a um público cada vez maior.

A biblioteca universitária como espaço de conscientização desenvolve um importante papel na disseminação de informações quanto ao combate à pandemia causada pelo Covid-19. Em meio à crise, seja ela qual for, a fragilidade e o desamparo do ser humano é evidenciado. Quanto à função de disseminar, esta tem nas redes sociais aliado de grande valia, através das quais exerce o diálogo indispensável no processo de Mediação da Informação.

A ideia de mediação, entendida de maneira ampla, exige a presença de um terceiro que pode ser ou não uma pessoa. No caso das bibliotecas e da mediação da informação, o terceiro pode ser produtos documentários construídos ou trabalhados no âmbito da biblioteca. No entanto, não se deve esquecer que há sempre um ser humano por trás dos produtos documentários, mesmo que não presente no momento da relação biblioteca-usuário. O bibliotecário, desejando ou não, interfere no processo de mediação da informação, uma vez que este processo, [...] ocorre em todos os momentos do fazer bibliotecário [...]. A ideia de interferência contrapõe-se à de neutralidade e imparcialidade. (ALMEIDA JÚNIOR, 2016, online).

A pandemia afeta não somente o setor da saúde, mas a economia, a educação, assim como outros setores. Fazer vista grossa a questão dos direitos que são transgredidos à humanidade é praticamente impossível nesse momento em que as dificuldades e faltas saltam como por exemplo, não ter moradia para se distanciar da sociedade e ser vulnerável sempre, independente de pandemia, aos males advindos da precariedade social. Ao passo que é negado ao ser humano o direito básico à moradia, saúde, lazer, etc., o que falar sobre o direito informacional. Nesse panorama as bibliotecas universitárias, como parte da Universidade - instituição, busca a fim contribuir para ao combate à Covid 19 disseminando informação verídica, colaborando assim ao combate à desinformação, que é tão prejudicial quanto à doença, e à propagação de *fake news*.

#### **4.1 Biblioteca central-UFMA: conhecendo o campo de pesquisa**

A Universidade Federal do Maranhão é uma instituição pública, sem fins lucrativos, com sede na cidade de São Luís, Estado do Maranhão. Tem sua origem na antiga Faculdade

de Filosofia de São Luís do Maranhão, fundada em 1953. Posteriormente, dela se desligou e, passou a integrar a Sociedade Maranhense de Cultura Superior, denominando-se Universidade do Maranhão, sem a especificação de católica em seu nome, congregando a Faculdade de Filosofia, a Escola de Enfermagem 'São Francisco de Assis' (1948), a Escola de Serviço Social (1953) e a Faculdade de Ciências Médicas (1958). Logo após em 1966 por sugestão do Ministério da Educação e Cultura, virou a Fundação Universidade do Maranhão -FUM, com a finalidade de implantar progressivamente a Universidade do Maranhão (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

Deste modo, devido o aparecimento desta nova instituição, voltada para o fortalecimento e disseminação do ensino superior, houve a necessidade de implementar a montagem de bibliotecas que atendessem os alunos e professores dos cursos até então ofertados (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

As primeiras instalações da Biblioteca Central, foram em um sobrado na rua 13 de maio e na São João, encontrando-se entre o Museu Histórico e Artístico do Maranhão e a faculdade de Farmácia e Odontologia. Desenvolvia atividades de processamento técnico dos materiais, como o envio dos títulos para as bibliotecas específicas de cada curso, que ficavam em prédios distintos. Buscando abrigar as atividades deste órgão, em menos de dois anos, após início de funcionamento, houve a aquisição de um novo prédio, localizado na rua dos Afogados (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

Entre 1968 a 1972, na administração do Cônego José Ribamar Carvalho, o então Reitor da UFMA, que as bases para a implantação efetiva da rede de bibliotecas se estabeleceram. Até então, a Biblioteca Central não mantinha com as bibliotecas dos diversos cursos um vínculo sólido de coordenação. Na década de 1970 existiam na UFMA as bibliotecas de Artes, Filosofia e Letras, Direito, Economia, Serviço Social, Medicina, Farmácia, Odontologia e Enfermagem (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

Em 1972 houve a inauguração do primeiro prédio do Campus do Bacanga, denominado “Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco”, dando início a concentração, naquele local, dos cursos e demais atividades acadêmicas da Universidade Federal do Maranhão. Entretanto, para a Biblioteca Central essa foi uma realidade que demorou um pouco a acontecer. Em 1977, ainda na expectativa de transferência para o Campus do Bacanga, a Biblioteca Central chegou a funcionar em um prédio na Rua de Santaninha (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

O processo em que à medida que algumas instalações do Campus ficavam prontas, muitos cursos transferiram para lá suas atividades. Em consequência, provocou uma natural diminuição no número de bibliotecas setoriais, pois, quando se processava a transferência de cursos, ocupavam espaços muito próximos, contribuindo para a fusão de suas bibliotecas. Outro fator que levou a um processo de coordenação maior entre as bibliotecas dos cursos e a Biblioteca Central, no sentido de dispersão geográfica, foi o fato de a Biblioteca Central concentrar as atividades de aquisição de títulos e processamento técnico. No ponto de unificação, a partir de 1976 a Biblioteca Central unificou o processo de classificação ao adotar oficialmente a CDU (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

Em 1980, a Biblioteca Central foi finalmente transferida para o Campus do Bacanga, mais precisamente para o Bloco B, da Ala Leste do CEB. As bibliotecas setoriais, que funcionavam no Campus, tiveram seu acervo incorporado à Biblioteca Central.

Sendo um importante órgão da Universidade Federal do Maranhão, as atividades da Biblioteca Central passaram a ser regidas por um documento aprovado em 1984 cujo Art. 1º estabelece que a Biblioteca Central é um órgão subordinado à Coordenadoria dos Órgãos Suplementares (CORSUP). E, no Art. 6º, a composição da Biblioteca Central, se constitui da seguinte forma: Diretoria, Comissão Consultiva, Secretaria, Serviço de Controle e Formação do Acervo, Serviço de Processos Técnicos, Serviços de Informações Bibliográficas, Serviço de Materiais Especiais e Serviço de Apoio (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

A partir de 2004, as bibliotecas da UFMA são denominadas oficialmente como Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB), tendo evoluído à medida em que procura compatibilizar sua organização à política de modernização da Universidade. No ano de 2019, precisamente no dia 19 de novembro (Atualmente) passa a ter a nomenclatura de Diretoria integrada de Bibliotecas (DIB). Atualmente a Biblioteca Central está localizada no Prédio CEB Velho, no Campus Bacanga (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

O acervo do DIB é composto por materiais físicos e eletrônicos/virtuais. Disponibiliza os serviços de consulta acervo, biblioteca digital de teses e dissertações, repositório institucional, repositório de monografias, termo de doação de materiais informacionais, tutorial para acesso à base de dados do portal de periódicos da capes, bases de dados on-line e e-books da UFMA, comutação bibliográfica – comut e portal de periódicos. O acervo físico abrange livros, folhetos, dissertações dentre outros, e o virtual é constituído por Portal de Periódicos Eletrônicos da UFMA, Portal de Periódicos da CAPES, Biblioteca Digital de

Teses e Dissertações, Repositório Institucional e Biblioteca Digital de Monografias (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2021).

A Diretoria Integrada de Bibliotecas conta 1 Biblioteca Central e 17 setoriais atuantes, localizadas no próprio Campus do Bacanga, no centro de São Luís: Centro de Ciências Exatas e Tecnologia, Centro de Ciências Humanas, do Colégio Universitário (COLUN), Medicina, Pós-graduação em Ciências Sociais, Pós-Graduação em Meio Ambiente e Pós-graduação em Direito. E nos municípios de Bacabal, Balsas, Chapadinha, Codó, Grajaú, Imperatriz, Pinheiro e São Bernardo.

A biblioteca central antes da pandemia funcionava de segunda-feira a sexta-feira no horário das 8h às 20h, oferecendo serviços e produtos de:

Quadro 6 – Serviços da Biblioteca Central.

<b>Serviços da Biblioteca Central.</b>	
<b>Empréstimo e devolução do material bibliográfico</b>	<b>Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos</b>
<b>Renovação online</b>	<b>Levantamento bibliográfico</b>
<b>Catálogo online</b>	<b>Elaboração de ficha catalográfica para livros</b>
<b>Terminais para consulta aos serviços da biblioteca</b>	<b>Geração de ficha catalográfica on-line</b>
<b>Reserva do material bibliográfico</b>	<b>Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT)</b>
<b>Treinamento de usuários no uso de fontes eletrônicas, bases de dados e Portal da Capes</b>	<b>Visitas orientadas</b>
<b>Salas de estudo em grupo</b>	<b>Sala de estudo individual</b>
<b>Cabines individuais de estudo</b>	<b>Sala de acessibilidade informacional</b>
<b>Acesso Wi-fi</b>	<b>Guarda-volumes</b>
<b>Exposição das novas aquisições</b>	<b>Laboratório de Informática</b>

Fonte: UFMA (2021).



Deste modo, a Universidade Federal do Maranhão sempre esteve em um processo de evolução e aperfeiçoamento de suas atividades em pro do ensino, pesquisa e extensão de seus discentes. Sendo assim, responsável pela formação, capacitação e disseminação de informação para o corpo acadêmico, onde uma das formas de reprodução desta missão dentro do campo institucional é através da DIB.

Os serviços e produtos oferecidos através da biblioteca central foram atingidos diretamente desde o início da pandemia da covid-19, passando por uma apropriação e adequação em suas funções, principalmente no setor de Referência que é diretamente ligada ao usuário.

As mudanças na biblioteca central passaram a ocorrer em 2020 com a chegada e propagação do coronavírus no maranhão. A instituição obedeceu a decretos do estado como o nº 35.677, de 21 de março de 2020<sup>1</sup> e municipal nº 56.944 de 09 de abril de 2021<sup>2</sup> que estabeleceram o distanciamento social, uso obrigatório de máscaras e fechamento de atividades não essenciais, estabelecendo então determinações para seu funcionamento. Sendo decretado na Resolução nº 1.978-CONSEPE, de 18 de março de 2020 a seguinte medida:

[...] a suspensão do Calendário Acadêmico de 2020 e atendimento presencial e a realização de atividades remotas administrativas, no âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), em virtude da situação decorrente do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19), sob orientação do Comitê Operativo de Emergência de Crise (COE/UFMA). (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

Por consequência, as atividades desempenhadas presencialmente foram afetadas em sua realização, e começou a se readequar e aperfeiçoar suas atribuições a partir de 14 de setembro de 2020, onde através da Resolução CONSAD nº 232 de 18 de agosto de 2020 foi concedido o retorno dos servidores técnico-administrativos às atividades presenciais, no âmbito da Universidade.

O retorno das atividades presenciais, nas bibliotecas, implicará em uma reabertura gradual dos seus serviços para melhor coordenação e controle a fim de garantir a segurança necessária, por meio do distanciamento social com vistas ao cumprimento da missão da DIB: Fornecer suporte informacional as atividades de ensino pesquisa e extensão da UFMA Auxiliando na geração, preservação e difusão de conhecimentos científicos, tecnológicos, culturais e da inovação, visando ao desenvolvimento intelectual e social. (UFMA, 2020).

---

<sup>1</sup> Para ter acesso ao decreto nº 35.677, de 21 de março de 2020, acessar: <[https://www.saude.ma.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/DECRETO\\_35677\\_21032020\\_COMBATE-AO-COVID-19.pdf](https://www.saude.ma.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/DECRETO_35677_21032020_COMBATE-AO-COVID-19.pdf)> acessado em 26 de janeiro de 2022.

<sup>2</sup> O decreto municipal pode ser acessado: < <http://agenciasaoluis.com.br/noticia/34866/prefeitura-de-sao-luis-edita-novo-decreto-com-medidas-restritivas-a-covid-19> > acessado em 26 de janeiro de 2022.

Acerca do retorno das atividades presenciais na biblioteca, o funcionamento em presença passou a ser as terças e quintas feiras das 08:00 às 13:00 horas, por agendamento, executando o serviço de empréstimo e devolução de materiais bibliográficos. Com relação às outras atividades de serviços e que eram oferecidos ficaram sendo executados na forma remota/online. Portanto, as atividades retornaram desta forma visando todo o cuidado com seus servidores e discentes, havendo o distanciamento recomendado pela Organização mundial da Saúde (OMS) evitando assim a propagação e contaminação do novo coronavírus.

Segue abaixo um quadro comparativo no desenvolvimento de atividades no setor de Referência antes e com a pandemia:

Quadro 7 – Serviços da Biblioteca Central antes e durante a pandemia

Atividade	Como era	Passou a ser
Empréstimo e devolução do material bibliográfico	Feito presencialmente na biblioteca	Para o empréstimo é feito por agendamento via e-mail, com espera de resposta das bibliotecárias, marcando o dia para busca o material. A devolução pode ser feita sem agendamento, nas terças e quintas feiras, das 9:00 às 13 horas.
Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos	Feito presencialmente na biblioteca	Ficou sendo feita pela plataforma do <i>Google Meet</i> de acordo com a busca do usuário.
Levantamento bibliográfico	Feito através da solicitação do usuário na biblioteca.	Feita através de solicitação do usuário através de e-mails
Visitas orientadas	Feito presencialmente na biblioteca	Foi suspensa
Treinamento de usuários no uso de fontes eletrônicas, bases de dados e Portal da Capes	Feito presencialmente na biblioteca	Ficou sendo feita pela plataforma do <i>Google Meet</i> de acordo com a busca do usuário.
Informação ao usuário	Feito presencialmente na biblioteca	Pelo e-mail, Instagram ou número da biblioteca.

Fonte: A autora.

Para essa segurança, não foi adotado somente o distanciamento de pessoas, mas a biblioteca adotou algumas outras medidas restritivas, dentre elas está: a limpeza superficial do acervo, e os livros que foram para empréstimo ao serem devolvidos ficaram de quarentena

por 7 dias em uma sala isolada e ao final deste período é higienizado e só então retorna para as estantes.

Deste modo, a rotina e desenvolvimento de seus serviços foram afetados diretamente e precisou readequar-se para o usuário. A garantia do bem estar/saúde ficou sendo a maior preocupação para o retorno das atividades. Fez-se assim todo um planejamento e readequação das ações que eram desenvolvidas presencialmente dentro da instituição

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir será apresentado os resultados obtidos nos questionários feitos com as bibliotecárias e os usuários da biblioteca central acerca do Serviço de Referência e Informação durante o período remoto da instituição.

### 5.1 Impacto da pandemia da Covid-19 no Setor Referência e Informação da Biblioteca Central na opinião das bibliotecárias e dos usuários

A primeira questão analisada sobre as funcionárias é que todas se graduaram na própria instituição onde desenvolvem suas atividades profissionais. Vale ressaltar que das 5 bibliotecárias do setor, 2 se encontravam de férias e não responderam às perguntas. No quadro 8 aponta-se onde se graduaram e o ano.

Quadro 8 – Identificando as Bibliotecárias de Referência

<b>Bibliotecária</b>	<b>Local e ano de graduação</b>
Bibliotecária 1	UFMA, 2002.
Bibliotecária 2	UFMA, 2007
Bibliotecária 3	UFMA, 2013.

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Acerca da experiência com o Serviço de Referência e Informação foi questionado há quanto tempo atuam neste setor na biblioteca central e se possuem experiência em outra instituição neste campo. Apresenta-se as respectivas respostas no quadro 9.

Quadro 9 – Experiência com o Serviço de Referência e Informação

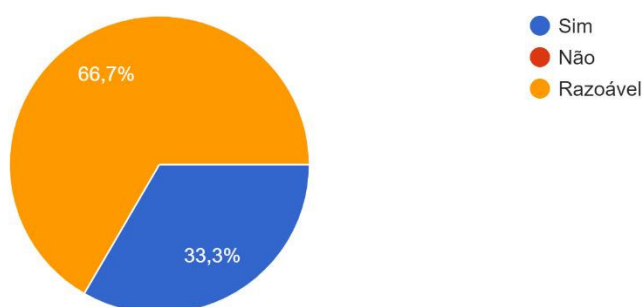
<b>Bibliotecária</b>	<b>Tempo de atuação no setor de referência da UFMA</b>	<b>Se possui experiência em outro local e duração</b>
Bibliotecária 1	4 anos	Sim, por 7 anos.
Bibliotecária 2	9 anos	Sim, por 2 anos.
Bibliotecária 3	6 meses	Sim, 6 anos.

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Deste modo, conclui-se que as bibliotecárias já possuíam um bom tempo de prática, tendo assim competências e habilidades com o Serviço. Mangas (2001), enfatiza que para o sucesso de um Serviço de Referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável.

Entrando no foco principal que é o setor e seu funcionamento remoto devido a pandemia da covid-19, foi perguntado quanto aos ajustes para o período, instigou-se saber se para a biblioteca a fase de adaptação para a reabertura aos discentes foi suficiente para que se preparassem para a nova realidade.

Gráfico 1 – Tempo de adaptação do setor da Biblioteca Central durante a pandemia da Covid-19 em relação a nova realidade.



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Deste modo, com resultado de 66,7% aponta que para o setor, a fase de adaptação acabou sendo razoável, onde não foi suficiente para estarem totalmente preparados a essa nova etapa, mas não ficaram em uma estaca zero ou totalmente despreparados. Esse resultado é considerado bom pois levando em conta desde o seu fechamento repentino até a reabertura gradual, não ficou desprovido de preparo/organização.

Com a chegada da pandemia, a forma presencial que a biblioteca possuía foi totalmente afetada, todos os serviços oferecidos em exceção o empréstimo de matérias passou a ser totalmente remoto, e essa atividade para ser feita presencialmente, com a ida do aluno até a biblioteca, é necessário o agendamento pelo canal de comunicação da instituição. Rocha e Welichan (2020), falam que a criação de novos produtos, a implantação de novos serviços e novas formas de relacionar usuário-biblioteca-informação se tornam essenciais. Sendo necessário a implementação de um plano de comunicação para alcançar a equipe e se comunicar com o público.

Portanto, as ferramentas das redes sociais dentro da era do totalmente online nas bibliotecas, são uma boa saída para evitar uma lacuna entre o usuário e a unidade informacional, podendo assim ter mais formas de continuar a prestar o serviço de orientação ao usuário. Consequente, pergunta-se as bibliotecárias acerca dos meios de comunicação do local, sendo respondido que os canais disponíveis ficaram sendo o Telefone, E-mail,

Instagram e Whatsapp. Ressalta-se que não foi encontrado esse número de Whatsapp em nenhum canal de comunicação, tendo assim uma falha de disseminação sobre essa informação. Em um momento remoto, esses canais oferecidos poderiam ser mais abrangentes, podendo assim alcançar um número maior de usuários.

Por consequência foi perguntado qual meio comunicacional mais procurado pelos usuários para obterem orientação, sendo apontado o E-mail e Instagram respectivamente.

O atendimento ao público tende a ser uma das atividades mais afetadas com a pandemia, pois naturalmente a biblioteca possui uma frequência de entra e sai de discentes, além disso, o serviço de empréstimos, orientações ao usuário também foram comprometidos, pois até então eram realizadas em maior frequência de forma presencial. O uso do Serviço de Referência e Informação Virtual teve que ser totalmente explorado, onde ficou sendo uma das formas mais próximas e rápidas de chegar aos usuários.

Com relação as tecnologias foram instigadas se foi uma facilidade ou barreira e alegaram comumente ser uma facilidade, justificando que:

*Facilidade, porque nos ajudou a manter a prestação de serviços aos usuários. (B1)*

*Uma facilidade, pois sem ela o serviço de atendimento ao usuário e as suas demandas não poderiam ser possíveis. (B2)*

*Facilidade, pois conseguimos atender as demandas dia nossos usuários com rapidez e eficácia. (B3)*

Portanto, entende-se que para o setor o uso da tecnologia ajudou a quebrar a barreira da distância, a dar um tempo de resposta mais curto, manter a qualidade da prestação de serviços e principalmente a manter o funcionamento da biblioteca.

Adentrando a linha de procura do usuário, foi lhes perguntado quais o serviço mais procurado na pandemia e sendo apontado Serviço de Empréstimo de Materiais.

Para o mais utilizado e o menos utilizado serviço foi respondido:

*Empréstimo e Serviço ledor, respectivamente. (B1)*

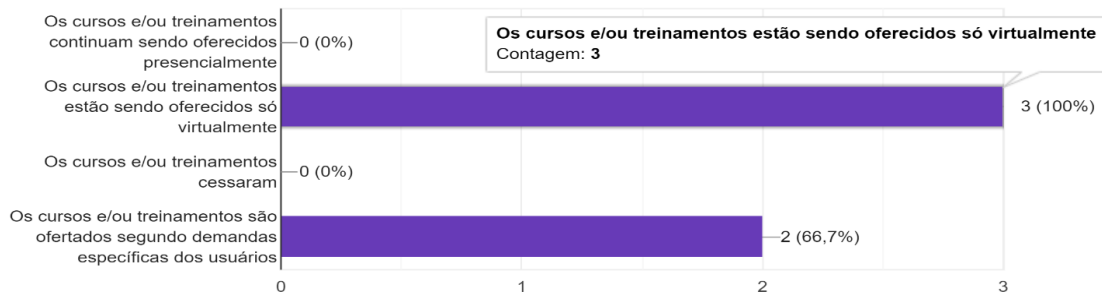
*Mais utilizado-serviço de circulação e menos foi levantamento bibliográfico. (B2)*

*Empréstimo e serviço Ledor nessa ordem (B3).*

Deste modo, o mais utilizado pelos usuários foi o empréstimo de materiais, ressaltando que para utiliza-los é preciso fazer o agendamento pelos canais de comunicação através dos bibliotecários de referência, que dá a resposta ao discente, marcando o horário e o dia, para que possa ir até a instituição, fazendo a higienização dos materiais e os entregando no dia agendado.

Sobre os cursos e treinamentos que eram oferecidos pela biblioteca presencialmente com os discentes, perguntou-se como ficou a prática.

Gráfico 2 – Cursos e treinamentos que a biblioteca oferece aos usuários no período remoto



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os cursos prestados não foram interrompidos, sendo assim um ponto excelente para a biblioteca, pois além dos cursos regularmente oferecidos, caso os alunos buscassem, só seria feito o agendamento e seria ensinado remotamente.

Como quase todas as atividades foram feitas de forma remota, perguntou-se aos Bibliotecários de Referência se os serviços prestados mantiveram a qualidade, e 66,7% votaram que sim, que ficou tendo padrão comparado aos ministrados presencialmente.

Tendo em vista que os serviços oferecidos não pararam, lhes foi perguntado acerca da utilização dos usuários sobre eles e a resposta foi que acabou sendo menor do que quando oferecido presencialmente. Essa diminuição pode ser justificada pela dificuldade de muitos discentes para o acesso à internet e a falta de informação sobre o que a biblioteca disponibiliza.

Acerca de como a biblioteca fez para chamar a atenção do usuário para o setor, foi respondido que utilizaram o Instagram e o portal da DIB no site da UFMA.

E para finalizar quais foram os principais desafios na manutenção dos serviços e/ou produtos da biblioteca diante desse contexto, sendo respondido:

*Contato reduzido com o usuário; tecnologias não acessíveis a todos os usuários (B1).*

*Conseguir despertar nos nossos usuários a importância da biblioteca no meio acadêmico. (B2).*

*O perfil do usuário ainda não adaptado para o remoto e a dificuldade de acesso à tecnologia por grande deles. (B3).*

No questionário realizado com o usuário de forma remota alcançou 132 discentes da instituição. O primeiro ponto a destacar são as porcentagens de alcance de cada área dos cursos existentes na universidade.

Quadro 10 – porcentagem de respostas por cada área dos cursos

Área do conhecimento	Porcentagem
Ciências Exatas	19%

Ciências Biológicas	2%
Ciências da Saúde	15%
Linguística, Letras e Artes	3%
Ciências Sociais Aplicadas	53%
Ciências Humanas	8%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Portanto, demonstra-se que foi alcançado todas as áreas do conhecimento presentes na universidade. Visando conhecer ainda melhor esse público, é mostrado na tabela seguinte porcentagem da faixa etária dos participantes:

Quadro 11- Faixa etária dos participantes

Faixa etária	Porcentagem
18-28	86,9%
29-39	6,5%
40-49	2,17%
50-59	1,8%
60+	2,17%

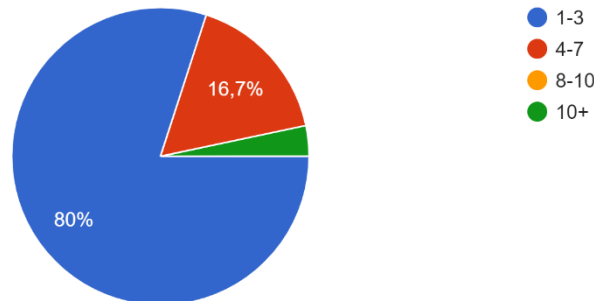
Fonte: dados da pesquisa (2022).

Adentrando nos assuntos de serviços da biblioteca, o apontado pelas bibliotecárias da unidade informacional como o mais utilizado foi o empréstimo, visou-se saber quantos desses alunos haviam utilizado o serviço durante o período remoto e a porcentagem foi correspondente a que 38% realizaram e 62% não realizaram. Sendo considerado um número muito bom de empréstimos, tendo em consideração: a distância da residência de muitos discentes a universidade; decretos estaduais e municipais e as recomendações de saúde durante a pandemia, como, evitar aglomerações e manter o distanciamento social e a considerar também a possibilidade de pdfs online desses materiais ou disponibilizados pelos seus docentes, para evitar o sair de casa.

Aos que responderam que utilizaram os serviços, foi perguntado quantas vezes o utilizaram, demonstrando a seguir:



Gráfico 3- Frequência de utilização dos serviços de empréstimo durante o período remoto

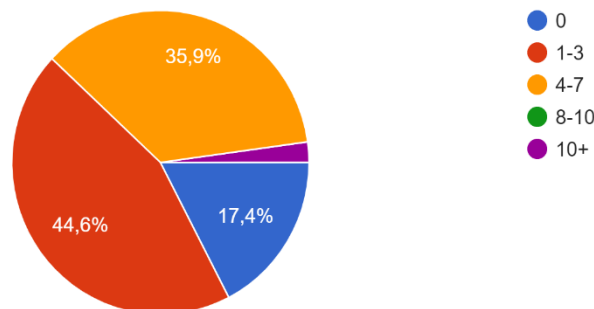


Fonte: dados da pesquisa (2022).

Demonstra-se que a maioria dos usuários ou mais precisamente 80% utilizou o serviço de 1 a 3 vezes durante todo o período remoto, 16,7% de 4 a 7 vezes e 3,3% mais de 10 vezes. Número considerado bom pelos fatores de prevenção a pandemia da covid-19 expostos acima.

Portanto, buscou-se saber qual o grau de diferença neste serviço devido a pandemia, sendo então também perguntado qual era a frequência de empréstimos realizados pelos usuários quando as aulas eram presenciais.

Gráfico 4 – Frequência de empréstimos realizados antes do período remoto



Fonte: dados da pesquisa (2022).

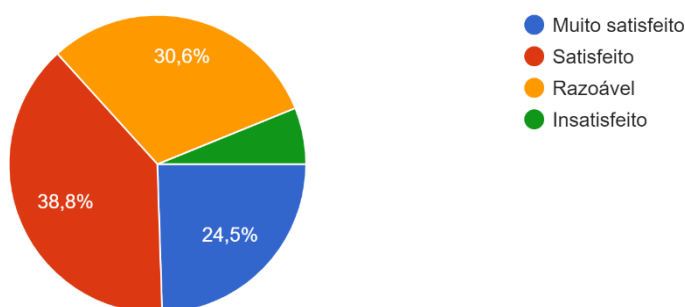
Deste modo, ficou explícito que o número de vezes que os usuários solicitavam o serviço por período, decaiu quase pela metade. Apesar da maior frequência ser sempre de 1 a 3 vezes, o número de solicitações de 4 a 7 vezes era de 35,9%, sendo quase 20% maior.

Como exposto anteriormente, o funcionamento e serviços oferecidos mudaram a forma que era lecionado e tiveram que se readaptar a nova realidade que se adentrou com a pandemia. O setor de referência passou a ter dias exatos para atendimento presencial, horário reduzido de expediente e os treinamentos passou a ser ensinado na modalidade remota, afim de garantir a segurança das equipes de trabalhadores e evitar a propagação do vírus.

Foi perguntado aos discentes se tinham conhecimento de como está sendo o funcionamento e os serviços oferecidos pela Biblioteca Central durante o período remoto. De acordo com suas respostas, 57,6% ou pouco mais da metade sabia de como estava sendo suas diretrizes, forma esta, onde o setor de referência poderia ter ampliado mais a divulgação e explorado mais redes sociais, afim de ter uma disseminação maior destas informações e alcançar um maior número de discentes para utilizar seus recursos.

Apontando duas funções do Serviço de Referência e Informação de Mangas (2007) a de orientar e informar, foi indagado a questão se precisou de alguma orientação/informação com o bibliotecário da Biblioteca Central durante o período remoto. Onde 57,6% apontou que precisou do serviço. E para estes alunos foi perguntado qual foi o seu nível de satisfação com a experiência

Gráfico 5 – Qual o nível de satisfação com a orientação/informação recebida:



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Portanto, foi apurado que grande maioria ou precisamente 38,8% ficou satisfeito com o serviço prestado; 30,6 considerou razoável a orientação; 24,6% ficou muito satisfeito e 6,1% insatisfeito.

Apurando-se assim que o Serviço de Referência e Informação prestado, onde em grande parte aconteceu virtualmente, foi aprovado pelos seus usuários, pois a maioria votou como satisfeito ou muito satisfeito.

Contudo, uma parte votou como razoável (trazendo ao sentido mediano) ou insatisfeito, e com isso visou-se compreender se houve dificuldades ou falhas. Perguntando assim no questionário se teve alguma dificuldade de comunicação/resposta da Biblioteca durante o período remoto. Dentre as respostas estavam:

*Sim. Só uma vez, onde eu fiquei esperando uma resposta para confirmação se eu já poderia ir pegar os livros pra empréstimos. (usuário 1).*

*Só uma vez que demoraram a responder. (usuário 2).*

*Sim. Em relação ao retorno pra saber se tinha o livro disponível. (usuário 3).*

*Sim, as vezes as informações demoravam a serem disponibilizadas. (usuário 4).*

*Muita demora na devolutiva por e-mail. (usuário 5).*

*Sim, muito demorado a resposta, informações desconstruídas, burocracias desnecessárias, serviço bagunçado. (usuário 6).*

*demora na resposta quanto a disponibilidade de obras do acervo. (usuário 7).*

*enviei mensagem para as redes sociais e não obtive resposta. (usuário 8).*

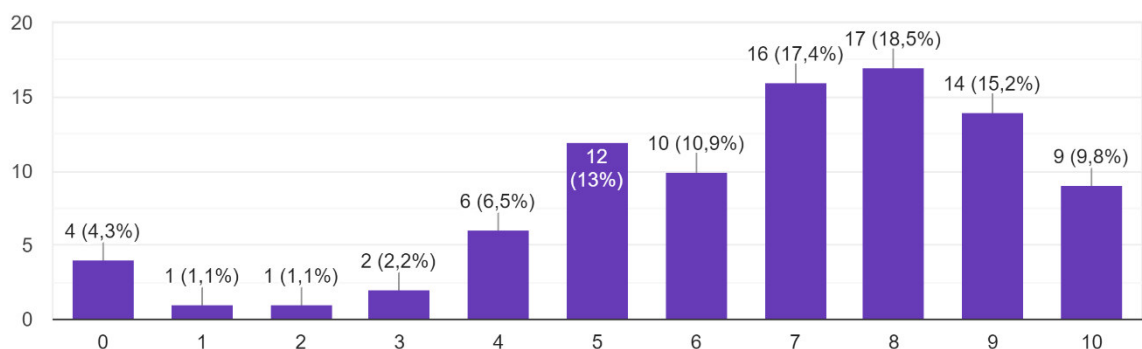
Encontra-se uma falha comumente, onde apesar de ser apontada por minoria, acabou sendo denotada mais de uma vez, que é a demora no tempo de resposta ao usuário. Esse ato acaba sendo considerado um erro na prestação de um SRV, pois atrapalha a informação requerida pelo usuário, onde quanto mais rápido for o tempo de resposta, mais bem avaliado será o serviço, mais satisfatório e terá sucesso na sua missão.

Já que durante o período remoto, tiveram que fazer uso com mais frequência das redes sociais e a principal da biblioteca de disseminar informações foi o Instagram, procurou-se saber quantos desses alunos acompanhavam e obtinham informação pela plataforma, perguntando assim se acompanhavam as atualizações da biblioteca pela rede social (Instagram).

65,2% afirmaram acompanhar a rede social da biblioteca, o que facilita e amplia a informação chegar assim aos discentes. Contudo, o setor poderia ter ampliado e buscado mais redes sociais, pois em um momento de ensino a distância, quanto mais a informação estiver acessível, melhor.

Finalizando a pesquisa, buscou-se saber uma nota do aluno de 0 a 10 sobre a atuação da biblioteca Central durante o período remoto.

Gráfico 6 – Nota de 0-10 sobre a atuação da biblioteca Central durante o período remoto



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os discentes deram 8 como nota mais votada para a atuação do setor durante a pandemia. Considerando sua atuação neste momento como boa pois continuou a desenvolver suas atividades e prestar orientação aos discentes.

Estudou-se as bibliotecárias e os usuários para analisar os impactos sofridos na biblioteca central da UFMA, constatando que mesmo com a mudança repentina, o centro de informação não se estagnou e buscou formas para desenvolver suas funções. De acordo com a resposta dos entrevistados (funcionárias e usuários) houve consenso que o número de empréstimos foi inferior, mas não se absteve, pois apesar do cenário, maior parte o utilizou, mesmo que com menor frequência de vezes por período.

Quanto o apoio e informação, foi apurado que houve o problema na demora de resposta, sendo apontado por usuários dificuldade para obter essas informações, tendo uma falha grave no Serviço de Referência, pois quanto mais rápida for o tempo de resposta, mais sucesso tem o serviço.

No canal de comunicação de redes sociais, o Instagram ficou sendo a única rede disponível ao usuário, poderia ter explorado mais para ter um maior alcance e disseminação de informação sobre seu funcionamento e desenvolvimento de serviços. Contudo, maior parte dos entrevistados possuem conhecimento da existência e tendo uma conexão maior as atualizações e informações sobre funcionamento e serviços da biblioteca.

## 6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa possibilitou trazer um estudo novo e pouco explorado que é o impacto da pandemia da covid-19 no Serviço de Referência e Informação, tendo como objeto a biblioteca central da UFMA. Por ser um assunto novo, e iniciou no Maranhão em março de 2020, há poucos estudos acerca deste tema.

Buscou-se ter um olhar através dos bibliotecários do setor e de seus usuários, para que pudesse compreender as mudanças ocorridas e como a Unidade de Informação atuou com essas transformações.

Portanto, esse trabalho tem como objetivo geral de analisar os impactos sofridos no setor de Referência com a pandemia da covid-19, visando analisar suas ações, para saber se conseguiu mesmo com o ensino remoto desenvolver suas atividades e dar suporte aos seus usuários. Tem como finalidade também saber se seus discentes conseguiram utilizar, ter o suporte do setor e conhecimento sobre as ações que estavam sendo desenvolvidas.

Em primeiro ponto pode-se afirmar que para o setor, o tempo para adaptação à nova realidade remota foi considerado razoável, facilitando assim a sua preparação para a nova modalidade. Como todas já haviam trabalhado em outros locais no campo de referência, e duas atuavam a mais 6 anos no local, somam uma experiência maior, tendo assim mais competência e familiarização com o departamento para atuar neste período.

Para que pudessem ter um contato maior com o usuário, exploraram o Serviço de Referência Virtual, utilizando os canais de atendimento por telefone, e-mail e Instagram. E para disseminar as informações, abusaram de compartilhamento na rede social e no site da diretoria integrada de bibliotecas da UFMA. Em um momento remoto, esses canais oferecidos poderiam ser mais abrangentes, podendo assim alcançar um número maior de usuários.

Os maiores impactos sofridos no serviço, foi no funcionamento que passou ser reduzido; na forma de desenvolver suas atividades, onde precisou ser ministrada remotamente; e principalmente na barreira da frequência de atendimento presencial.

A tecnologia foi abordada como uma facilidade, pois sem ela o serviço de atendimento ao usuário e as suas demandas não poderiam ser possíveis. Esse modo de uso dos serviços virtuais, contribui para a biblioteca aprimorar essa atividade e continuar a explorá-la mesmo com o fim da pandemia.

Constatou-se que no setor de Referência o Serviço mais utilizado ficou sendo o de empréstimo de materiais, onde apesar de ter sido em uma frequência inferior ao que se tinha antes do período remoto, ficou tendo uma demanda muito boa, mesmo com o distanciamento e outras recomendações das organizações de saúde para evitar a propagação do vírus.

Em relação a visão do usuário e ao suporte informacional recebido, concluiu-se que maioria tinha conhecimento de como estava sendo o funcionamento do setor e os critérios para utilizá-lo. Quanto ao precisar do Serviço de Referência e Informação, mais propriamente orientação/informação, apurou-se que mais da metade careceu do serviço e se disseram satisfeitos com ele. Contudo, alguns discentes relataram que algumas vezes ocorreu a demora na resposta, identificando assim uma falha, que atrapalha a qualidade do serviço e a satisfação do usuário.

Sendo assim, considera-se que o setor de Referência conseguiu vencer a barreira que foi a pandemia, continuando assim a prestar seus serviços e suporte a comunidade mesmo que a distância. Recomenda-se para trabalhos futuros uma pesquisa acerca das mídias sociais da biblioteca central, para que possa se obter uma visão mais minuciosa da sua atuação e o seu engajamento nas mídias sociais com os usuários.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, Brasília, v.2, n.1, p. 89- 103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>. Acesso em 31 dez. 2021.
- ARELLANO, M. A. M. **Serviços de referência virtual**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.
- CAETANO, Rosangela *et. al.* Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cad. Saúde Pública** vol.36 no.5. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2020000503001](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000503001). Acesso em: 14 dez. 2021.
- CUNHA, Murilo Bastod da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Revista de Ciência da Informação** - v.11 n.6 dez/10. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45601> Acesso em: 31 dez. 2021.
- DIAS, Maria Matilde Kronka. **Fontes de informação: um manual para cursos de graduação em biblioteconomia e ciência da informação**. São Carlos, SP: EDUFSCar, 2005. 105 p.
- FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Informação em quarentena**. São Paulo: FEBAB, 2020. Disponível em: <http://www.febab.org.br/2020/04/02/informacao-em-quarentena/>. Acesso em: 15 nov. 2021.
- FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1992.
- FIGUEIREDO, Nice. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1996.
- FIGUEIREDO, Nice. **Metodologia conceitual para prevenção de erros no serviço de referência**. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 87-98, jul./dez. 1977. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/21087>. Acesso em: 27 nov. 2021.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.
- GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- GRUBER, A. **Covid-19: o que se sabe sobre a origem da doença**. Jornal da USP, Artigo, 14/04/2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/artigos/covid2-o-que-se-sabe-sobre-a-origem-da-doenca/> Acesso em: 07 dez. 2021.
- IFLA. **A COVID-19 e o setor de bibliotecas em termos mundiais**. (07/04/2021). Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries->

development/documents/covid19\_and\_the\_global\_library\_field-pt.pdf Acesso em: 06 dez. 2021.

LOBÃO, Marcos Wandir Nery. Bibliotecas sem paredes: relatos de experiências no acesso à informação e ferramentas de ensino -aprendizagem na universidade tiradentes - unit diante da covid-19. *Reviu – Revista Informação & Universidade*. v. 2, n. esp. jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/issue/view/5>. Acesso em: 02 dez. 2021.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/18785>. Acesso em: 29 nov. 2021

**Maintaining Virtual Reference Services**, 2004.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. *Biblios*, Lima, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: [sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf) Acesso em: 29 nov. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 8. Ed, Atlas São Paulo, 2018.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. *Biblionline*, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/09/pdf\\_d53b48d270\\_0018736.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/09/pdf_d53b48d270_0018736.pdf). Acesso em: 29 nov. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it**. Disponível em: [https://www.who.int/emergencies/diseases/new-covid-19/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/new-covid-19/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it). Acesso em: 12 dez. 2021.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimento para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996.

Pereira (Org). **Gestão ambiental em bibliotecas: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estética nos espaços de informação**. 2. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2017. p. 23-36.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2017. p. 241-279.

RUSA. Reference and User Services Association. **Guidelines for Implementing and**

SALA, Fabiana *et al.* Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, v. 5, n. 1, p. 10-32, 30 jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 14 dez. 2021.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.27,



n.2, p. 253-263, maio/ago. 2017. Disponível em: Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/29249/18235>. Acesso em: 15 dez. 2021.

SANTOS, Clariete Duarte dos. **Serviço de referência e informação: um estudo de caso realizado na biblioteca da Clínica Serdil**. 2014. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)- Departamento de Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio grande do Sul. Porto Alegre, 2014.

SANTOS, Francisco Edvander Pires; LIMA, Juliana Soares; ARAÚJO, Irlana Mendes de. Mediação de bibliotecários liaison no ambiente universitário. **ABECIN**. São Paulo, 2019. P. 20-36. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/46851?locale=en>. Acesso em 31 dez. 2021.

SEVERINO, Antônio joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 1ª ed. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, S. S.; TANUS, G. F. S. C. O BIBLIOTECÁRIO E AS FAKE NEWS: análise da percepção dos egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Inf. Pauta Fortaleza**, CE v. 4 n. 2 jul./dez. 2019. Acesso em: 07 dez. 2021.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. **Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual**. Ponto de Acesso, Salvador, v. 4, n. 2, set. 2010. P. 116-130.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais [...]** Maceió: UFC, 2011. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011\\_eve\\_mnadesousa.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf). Acesso em: 18 dez. 2020.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema de Bibliotecas. **Diretrizes para o funcionamento das Bibliotecas da USP no período pós-quarentena da pandemia de COVID-19**. Versão 1. São Paulo, 21 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/DiretrizesBibUSP-v1>. Acesso em: 17 dez. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Biblioteca Central**. [São Luís]: UFMA, 2020. [https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina\\_estatica.jsf;jsessionid=61745FD6A8452627D07B7589B92829C8?id=698](https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf;jsessionid=61745FD6A8452627D07B7589B92829C8?id=698). Acesso em: 11 dez. de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Diretoria Integrada de Bibliotecas Histórico**. São Luís: UFMA, [2000?]. Disponível em: [https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina\\_estatica.jsf?id=121](https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf?id=121). Acesso em: 11 dez. de 2021.

VANZ, Samile Andrea de Souza. A ISO/TR 11219 Informationanddocumentation – qualitativeconditionsandbasicstatistics for librarybuildings – space, functionand design – e sua contribuição na definição de espaços, funções e design de bibliotecas. In: SANTOS, Jussara VIEIRA, Ronaldo da Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; ROCHA, Ednéia Silva Santos. As bibliotecas diante de uma pandemia: atuação e planejamento devido a covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 25, n. 3, p. 493-508, ago./dez., 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1700>. Acesso em: 07 dez. 2021.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação:** como transformar informação em compreensão. Tradução: Virgílio Freire. São Paulo: Cultura e Editores Associados, 1991.

## APÊNDICE A – Questionário da pesquisa com as Bibliotecas de referência

## Questionário

- 1) Qual seu nome?
- 2) Onde se graduou e em que ano?
- 3) Há quanto tempo atua no setor de Referência da biblioteca central?
- 4) Já trabalhou antes em outro lugar no setor de referência? Se sim, quanto tempo?
- 5) Para você tempo de adaptação da Biblioteca Central para a nova realidade foi curto?  
( ) Sim ( ) Não ( ) Razoável
- 6) Quais os canais de comunicação estão disponíveis para os usuários? (marque todas as respostas que se apliquem)  
( ) Telefone ( ) E-mail ( ) WhatsApp ( ) Facebook ( ) Instagram ( ) Twitter ( ) Chat da biblioteca  
Outro:
- 7) Os serviços prestados mantiveram a qualidade?
- 8) O uso da tecnologia se mostrou uma barreira ou facilidade no seu atendimento?
- 9) qual o serviço, mais procurado pelos usuários durante o período remoto?
- 10) qual o meio comunicacional foi o mais utilizado pelos usuários para obter orientação?
- 11) Marque a opção que melhor descreve a situação dos cursos e treinamentos que oferece a biblioteca aos usuários. Adicionalmente, pode selecionar a opção “Outro” se desejar acrescentar algum comentário sobre como se oferecem agora os cursos e/ou treinamentos  
( ) Os cursos e/ou treinamentos continuam sendo oferecidos presencialmente  
( ) Os cursos e/ou treinamentos estão sendo oferecidos só virtualmente  
( ) Os cursos e/ou treinamentos cessaram  
( ) Os cursos e/ou treinamentos são ofertados segundo demandas específicas dos usuários  
Outro:
- 12) qual serviço foi o mais utilizado/procurado? E o menos utilizado/procurado?
- 13) Em números a procura do usuário para utilização dos serviços, produtos e orientação durante o período remoto foi?  
( ) A mesma ( ) Maior ( ) Menor

(Caso possua a porcentagem, informar)

14) Qual meio a biblioteca utilizou para chamar a atenção dos usuários para os serviços e produtos da biblioteca?

15) Quais os principais desafios da manutenção dos serviços e/ou produtos das bibliotecas diante desse contexto?

APÊNDICE B – Questionário da pesquisa com os usuários

Questionário

1) Qual sua idade?

2) Qual seu curso?

3) você realizou algum empréstimo de livros na biblioteca central durante o período remoto?

Sim ( ) Não ( )

se sim, quantas vezes?

1-3 ( ) 4-7 ( ) 8-10 ( ) 10 +( )

4) Qual a sua frequência de empréstimos de livros antes da pandemia na BC?

0 ( ) 1-3 ( ) 4-7 ( ) 8-10 ( ) 10 +( )

5) Você tem conhecimento de como está sendo o funcionamento e os serviços oferecidos da BC durante o período remoto?

Sim ( ) Não ( )

6) Você precisou de alguma orientação/ informação com o bibliotecário da BC durante o período remoto?

Sim ( ) Não ( )

se sim, qual seu nível de satisfação:

( ) satisfeito ( ) muito satisfeito ( ) razoável ( ) insatisfeito

7) Teve alguma dificuldade de comunicação/ resposta da biblioteca durante o período remoto ? se sim, Justifique:

Sim ( ) Não ( )

8) Utilizou algum dos serviços listados abaixo que são oferecidos durante o período remoto?

( ) Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos

( ) Levantamento bibliográfico

( ) Elaboração de ficha catalográfica para livros

( ) Geração de ficha catalográfica on-line

( ) Treinamento de usuários no uso de fontes eletrônicas, bases de dados e Portal da Capes

( ) Não

Se sim, qual a sua avaliação acerca deste treinamento online?

9) Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens acima, considerando a Didática do bibliotecário ? –

( ) satisfeito ( ) muito satisfeito ( ) razoável ( ) insatisfeito

10) Você tinha conhecimento que a biblioteca realiza as atividades listadas acima?

11) Você acompanha as atualizações da biblioteca pela rede social? (Instagram)

12) De uma nota de 0-10 sobre a atuação da biblioteca Central durante o período remoto

Nota: