

# ANÁLISE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA A PARTIR DAS DIRETRIZES DA AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION<sup>1</sup>

E-mail:  
jorjao20@yahoo.com.br  
celiadias@gmail.com  
benildes@gmail.com

Jorge Santa Anna, Célia da Consolação Dias, Benildes Coura  
Moreira dos Santos Maculan

## RESUMO

O serviço de referência à luz das diretrizes estabelecidas pela American Library Association constitui o tema abordado neste estudo. Em específico, o foco temático está no gerenciamento desse serviço, cujo objetivo é identificar os elementos constitutivos, considerando o processo de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do serviço de referência. Ademais, o estudo apresenta conceitos e características do serviço de referência e contextualiza a importância do uso de diretrizes para facilitar o gerenciamento desse serviço. Por caracterizar-se como uma pesquisa de natureza intelectual, metodologicamente, o estudo é descritivo e qualitativo, com aplicação de pesquisa documental, complementada com as técnicas da análise de conteúdo. Procedeu-se à identificação de diretrizes internacionais sobre o serviço de referência, selecionando as diretrizes da American Library Association, que foram sintetizadas e agrupadas em categorias, de modo a elucidar os elementos do serviço. Pelos resultados, constatou-se que tanto na implementação, avaliação, manutenção e na reestruturação é preciso considerar elementos específicos, tendo em vista garantir o adequado gerenciamento do serviço. Concluiu-se acerca da viabilidade e importância das diretrizes analisadas, sobretudo por elas possibilitarem o gerenciamento do serviço em sua integridade. Isso indica a necessidade da formulação de instrumentos de avaliação ou de diagnóstico, que contemplem esses elementos identificados, de modo que a realidade das instituições possa ser mapeada, com possibilidades de indicar melhorias ao serviço oferecido.

**Palavras-Chave:** Serviço de referência. Gerenciamento do serviço de referência. Elementos constitutivos do serviço de referência. Diretrizes da American Library Association.

## ABSTRACT

The reference service in the light of the guidelines established by the American Library Association is the theme addressed in this study. In particular, the thematic focus is on the management of this service, whose objective is to identify the constituent elements, considering the process of implementation, evaluation, maintenance and restructuring of the reference service. Furthermore, the study presents concepts and characteristics of the reference service and contextualizes the importance of using guidelines to facilitate the management of this service. As it is characterized as a research of an intellectual nature, methodologically, the study is descriptive and qualitative, with the application of documentary research, complemented with the techniques of content analysis. International guidelines on the reference service were identified, selecting the guidelines of the American Library Association, which were summarized and grouped into categories, in order to elucidate the elements of the service. From the results, it was found that both in the implementation, evaluation, maintenance and restructuring, it is necessary to consider specific

<sup>1</sup> Pesquisa de Doutorado qualificada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais – Belo Horizonte/MG, no dia 15 de março de 2021, às 14:00h.

elements, in order to guarantee the adequate management of the service. We conclude about the feasibility and importance of the analyzed guidelines, mainly because they enable the management of the service in its entirety. This indicates the need for the formulation of assessment or diagnostic instruments, which include these identified elements, so that the reality of the institutions can be mapped, with the possibility of indicating improvements in the service offered.

**Keywords:** Reference service. Reference service management. Constitutive elements of the reference service. American Library Association guidelines.

## *1 INTRODUÇÃO*

A origem do serviço de referência (SR) remonta ao século XIX, com a implementação de um serviço de assistência oferecido a leitores na Biblioteca Pública de Worcester, nos Estados Unidos (GREEN, 1876). Naquela época, o autor sugeriu a oferta de treinamentos para a equipe de bibliotecários, com o propósito de prepará-los para o acolhimento aos leitores, com cordialidade e prestatividade, incentivando a prática de leitura e indicando materiais de acordo com o perfil e necessidade dos leitores.

No decorrer dos tempos, o SR foi se tornando mais especializado, alinhado às necessidades específicas dos usuários, assim como mais sofisticado, sobretudo com o desenvolvimento de tecnologias (SHERA, 1966). Novas características são atribuídas ao SR, tal como a busca por informação, utilizando diferentes recursos tecnológicos (GROGAN, 2001), e a busca pela aprendizagem e pela orientação pessoal, oferecida por uma equipe treinada (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

O SR se desenvolveu reforçando a valorização atribuída à necessidade do usuário, cuja implementação do serviço dependerá da realidade de cada biblioteca (FIGUEIREDO, 1994). Apoiando Figueiredo (1994), Accart (2012) valoriza a importância do SR, mencionando que é preciso desenvolver uma gestão específica para ele. O autor relata que, nas primeiras décadas do século XXI, com a expansão dos recursos informacionais disponibilizados na internet, e com o aumento do número de pesquisas, a gestão do SR torna-se uma realidade emergente, ou seja, em destaque, em especial nas bibliotecas especializadas.

A gestão do SR se caracteriza como a de qualquer serviço de informação, que se inicia por um planejamento, seguida por processos de implementação, avaliação, reestruturação, dentre outros (ALMEIDA, 2005). Os procedimentos adotados nesses processos deverão estar descritos em políticas, que possibilitam a orientação das ações, ao mesmo tempo em que viabilizam a padronização, tendo em vista garantir o alcance de resultados mais consistentes (SILVA; LIMA, 2018).

É nesse contexto que surgem as diretrizes internacionais para o SR, ou seja, documentos que indicam orientações para as bibliotecas, considerando adaptações necessárias, a partir de cada contexto (SOUZA; SOUZA, 2016), a exemplo das diretrizes estabelecidas pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Além da IFLA, existem, também, as diretrizes da American Library Association (ALA), que, por meio de secretaria especializada, a Reference and User Services Association (RUSA), oferece um conjunto de diretrizes contemplando diferentes aspectos do SR (SOARES, 2009). Dentre as principais diretrizes especificadas, destacam-se: diretrizes para desempenho comportamental dos prestadores do SR (ALA/RUSA, 2013), diretrizes para implementação e manutenção do serviço (ALA/RUSA, 2017a) e orientações para competências profissionais da equipe de trabalho (ALA/RUSA, 2017b).

Neste estudo, considera-se como problemática o fato de que, mesmo existindo diretrizes em nível internacional, muitas bibliotecas ainda não estabeleceram suas diretrizes específicas (SANTOS; SILVA, 2021; SILVA; LIMA, 2018). Neste sentido, tendo como foco a gestão do SR, o objetivo deste estudo é identificar os seus elementos constitutivos, considerando o processo de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação do SR, trazendo como referência as diretrizes da ALA. Ademais, o estudo apresenta conceitos e características do SR e contextualiza a importância do uso de diretrizes para facilitar o gerenciamento desse serviço.

## *2 BREVES FUNDAMENTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS*

O SR pode ser conceituado como o atendimento pessoal prestado pelo bibliotecário aos usuários que buscam por informação (RANGANATHAN, 1961). Uma das principais características do SR é a assistência pessoal prestada, cuja finalidade é fornecer agilidade e segurança no acesso à informação (GROGAN, 2001). Por consistir-se de atendimento personalizado, o serviço possibilita a interação entre dois agentes, possibilitando a mediação explícita, ou seja, um processo direto que ocorre com a presença do usuário na busca por informação (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

A mediação da informação é caracterizada como um processo de intervenção que demanda a ação do bibliotecário para promover os serviços da biblioteca (ACCART, 2012). Como prática de mediação, o serviço possibilitará uma intervenção do profissional da referência, que visa à apropriação da informação pelo usuário (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Assim, o SR constitui um exemplo prático da mediação explícita, visto que ocorre no momento da busca, ao contrário da mediação implícita, que ocorre no momento que o bibliotecário organiza os materiais, sem a presença do usuário (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Nesse contexto, nota-se que o auxílio prestado ao usuário é uma característica básica do SR, e acontece mediante a manifestação do usuário sobre uma necessidade de informação (LIMA, 2018). Essa característica do SR é explorada pelas diretrizes da ALA, sobretudo quando determinam as competências dos bibliotecários no atendimento prestado. Nessas competências, o bibliotecário precisa auxiliar o usuário na avaliação, gerenciamento, formatação, armazenamento, uso ou exibição de informações, como também ajudar na identificação e obtenção de informações (ALA/RUSA, 2017a).

O aconselhamento é outra característica importante, constituída como parte do auxílio e que envolve sugestões fornecidas pelo bibliotecário durante o processo de referência (LIMA, 2018). As diretrizes da ALA também consideram essa característica do serviço, sugerindo a necessidade da indicação no uso de outras fontes, identificando e apresentando fontes altamente recomendadas (ALA/RUSA, 2017a), além da indicação de fontes oferecidas em outras bibliotecas (ALA/RUSA, 2017b).

A instrução, também associada ao auxílio e ao aconselhamento, representa o conjunto de instrumentos existentes nas bibliotecas e que são utilizados para guiar o usuário, como por exemplo, os manuais de serviço direcionados para busca da informação pelos usuários (ROSTIROLLA, 2006). A ALA/RUSA também se preocupa com essa característica do SR, sugerindo que as bibliotecas desenvolvam programação, exibições, tutoriais e outros materiais instrucionais especializados que reflitam a diversidade cultural da comunidade (ALA/RUSA, 2017b).

Com o uso dos recursos digitais, o SR passa a ser constituído por vários elementos, tornando-se diversificado, no que tange ao formato das fontes de informação, aos recursos de busca e acesso e à equipe especializada para atendimento (OYEWOLE; OLADEPO, 2017). Em relação aos elementos que fazem parte do SR, destacam-se: o usuário do serviço, a

interface (que representa o meio usado para interagir com os usuários, tais como e-mail, formulário web, chat, videoconferência, entre outros recursos), a informação, os recursos humanos e os eletrônicos (incluindo aqueles baseados em CD, em mídia impressa, eletrônica e digitalizada), bem como recursos de impressão (OYEWOLE; OLADEPO, 2017). Outros elementos constituintes do SR podem ser: tecnologias, fontes de informação, bibliotecário (LIMA, 2018) e a cultura organizacional (ROSTIROLLA, 2006).

Essa diversidade de recursos e funções do serviço fortalece a necessidade do seu planejamento, avaliação e reestruturação, e constitui uma realidade em diversas partes do mundo (TAMMARO; SALARELLI, 2008). O gerenciamento do serviço constitui um conjunto de atividades que possibilitam o seu funcionamento, cujas ações podem ocorrer durante os processos de implementação, avaliação, manutenção e reestruturação (ALMEIDA, 2005; PASSOS *et al.*, 2013). O Quadro 1 sintetiza os conceitos de cada um desses processos.

Quadro 1 – Processos constituintes do gerenciamento do serviço

<b>Processo</b>	<b>Descrições</b>
Implementação	Consiste no desenvolvimento das ações planejadas, ou seja, é o momento da prática, da efetiva realização do projeto. A implementação é permeada pela sistematização das informações que orientam o trabalho prático.
Avaliação	Constitui o acompanhamento ou monitoramento para verificar em que medida se atingiram os resultados previstos. A avaliação gera informação e estímulo para o desenvolvimento de novas ideias e soluções, que poderão gerar novos projetos, ou para o aprimoramento do mesmo projeto, tendo em vista auxiliar os gestores na análise e interpretação dos processos desempenhados em suas atividades de trabalho.
Manutenção	Pode ser associada ao conjunto de atividades que possibilitam a continuidade do serviço. Para tanto, envolvem-se diferentes ações, como divulgação, acolhimento, dentre outras estratégias de captação e fidelização dos usuários, em especial em contextos de alta competitividade.
Reestruturação	Representa a mobilização de meios e recursos que visem à implementação das ações e projetos, inclusive considerando a capacitação da equipe.

Fonte: Adaptado de Almeida (2005) e Passos *et al.* (2013).

A necessidade de gerenciar o SR indica a importância que o serviço tem assumido nos últimos anos (ACCART, 2012). A eficácia desse gerenciamento está condicionada ao uso de políticas, sustentadas por normas ou diretrizes capazes de padronizar as atividades e garantir a aquisição de recursos para o funcionamento do serviço (SILVA; LIMA, 2018). Nesse segmento, as diretrizes constituem “[...] os planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade à organização [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 6). De modo similar, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 128) mencionam que diretrizes representam “[...] o conjunto de instruções a serem seguidas para que sejam alcançados os objetivos de uma organização”.

As diretrizes para o SR podem ser elaboradas pelas instituições e é de fundamental importância que esses documentos sejam fundamentados nas diretrizes estabelecidas por órgãos internacionais, como a ALA e a IFLA (SOARES, 2009). Em linhas gerais, esses documentos descrevem conceitos relacionados ao serviço e, principalmente, especificam ações, as quais se referem a elementos específicos, que compõe o serviço (ALA/RUSA, 2013; ALA/RUSA, 2017a; ALA/RUSA, 2017b). Destaca-se que, em qualquer contexto, as diretrizes internacionais funcionam como linhas norteadoras, cabendo às bibliotecas realizarem adaptações, conforme a realidade a que estão inseridas (ALA/RUSA, 2017b; SILVA; LIMA, 2018; SOUZA; SOUZA, 2016).

### 3 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste estudo caracteriza-o como uma pesquisa descritiva, pois há intenção de descrever os elementos constitutivos do SR, haja vista possibilitar o gerenciamento do serviço. As fontes utilizadas para essa descrição são as diretrizes para o SR, recomendadas pela RUSA da ALA, em específico as que versam sobre desempenho comportamental dos prestadores do serviço; sobre a implementação e manutenção do serviço; e as que orientam as competências profissionais da equipe de trabalho.

Quanto aos procedimentos técnicos, este estudo se caracteriza como uma pesquisa documental, visto que essas diretrizes foram consultadas a partir do site institucional da ALA/RUSA, no repositório onde estão armazenadas. Portanto, os procedimentos técnicos iniciais foram constituídos pela identificação desses documentos. Em seguida, esses materiais foram submetidos a processos de leitura e síntese de conteúdos, tendo em vista coletar e analisar os dados contidos nesses documentos.

Paralelo à pesquisa documental, recorreu-se à análise de conteúdo, de modo a analisar as mensagens contidas nos textos, possibilitando ao pesquisador fazer “[...] a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens [...]” (BARDIN, 2011, p. 47). Nesse processo, prevaleceu a compreensão dos textos e a sua interpretação, de modo a gerar novos significados, ou seja, esse método é “[...] balizado por duas fronteiras: de um lado a fronteira da linguística tradicional e do outro o território da interpretação do sentido das palavras (hermenêutica)” (CAMPOS, 2004, p. 612).

Durante a análise de conteúdo, as diretrizes foram lidas, resumidas e alinhadas a categorias de análise, estabelecidas *a priori*. As categorias de análise foram retiradas da literatura, formuladas antes das análises, e são as seguintes: implementação, avaliação, manutenção e reestruturação de um SR. O método da análise de conteúdo foi conduzido por três fases, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Fases da análise de conteúdo e as atividades desenvolvidas em cada uma delas



Fonte: Adaptado de Bardin (2011).

Conforme apresentado na Figura 1 e com a finalidade de atingir a integridade do objetivo deste estudo, foram extraídos diferentes dados, durante a atividade de leitura às diretrizes, sobretudo na fase 2, a saber: 1 – objetivos das diretrizes; 2 – conceitos importantes; e 3 – elementos das categorias (elementos constitutivos do serviço). Os resultados obtidos com esse processo são apresentados na seção seguinte.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio da leitura e da síntese dos conteúdos das diretrizes, foram identificados, inicialmente, os objetivos de cada uma delas, ou seja, a que aspecto do SR esses documentos fazem menção. O Quadro 2 apresenta o foco de cada diretriz, os objetivos e o ano da última revisão.

Quadro 2 – Aspecto do serviço de referência contemplado nas diretrizes

Diretriz	Objetivo principal	Última revisão
Desempenho comportamental dos prestadores do SR	Visa a antecipar desenvolvimentos em SR usando uma abordagem ampla, e ainda manter a especificidade suficiente para que o serviço seja útil.	2013
Implementação e manutenção de serviços de referência	Auxiliar bibliotecas e consórcios na implementação e manutenção de SR digital, além de fornecer orientação, sem serem excessivamente prescritivas. Além disso, visa oferecer um modelo amplo o suficiente para fornecer uma estrutura para referência digital que pode ser amplamente adotada e que perdurará por meio de muitas mudanças nas formas em que as bibliotecas fornecem serviços de referência digital.	2017
Competências profissionais da equipe de trabalho	Descrevem as competências essenciais para o sucesso de bibliotecários de referência e serviços ao usuário. O objetivo é possibilitar aos bibliotecários o conhecimento suficiente que o torne capaz de empregar os conceitos, princípios e técnicas de referência e serviços ao usuário para indivíduos de todas as idades, culturas e grupos.	2017

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Percebe-se que as três diretrizes contêm informações que podem auxiliar os bibliotecários no gerenciamento do SR, tanto aqueles que desejam implementar, avaliar, manter e/ou reestruturar esse serviço em suas bibliotecas. Um aspecto em comum em todas essas diretrizes é o fato de que elas se manifestam como recomendações, ou seja, é preciso que a biblioteca realize as adequações, conforme a realidade onde está inserida. Figueiredo (1974) já havia revelado essa necessidade, afirmando que, a partir de diretrizes básicas, é preciso realizar a sua devida adaptação, conforme o contexto local de cada unidade, o que foi reforçado no estudo de Silva e Lima (2018, p. 95), ao recomendarem que é necessário “[...] compreender a instituição, na qual a biblioteca está inserida, a sua comunidade e os serviços que são e serão prestados [...]”.

Os procedimentos de análise às diretrizes revelaram que elas mencionam conceitos importantes. Tais conceitos não são mencionados como elementos de um serviço, mas precisam ser esclarecidos por influenciarem o gerenciamento do serviço como um todo. Os principais conceitos identificados são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3 – Descrição dos conceitos mencionados nas diretrizes

Conceito	Descrição
Serviço de referência	Serviço prestado ao usuário, considerando as transações de pesquisa e o trabalho de auxílio realizado para facilitar as buscas por informação. Tal serviço envolve a criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos de pesquisa, ferramentas e serviços. Tem como funções: orientar leitores, instruir novos usuários e oferecer respostas a consultas.
Transações de referência	Consultas de informações nas quais os funcionários da biblioteca recomendam, interpretam, avaliam e/ou usam recursos de informações para ajudar outras pessoas a atender a necessidades específicas de informações.
Trabalho de referência	Inclui transações de referência e outras atividades que envolvem a criação, gerenciamento e avaliação de informações ou recursos de pesquisa, ferramentas e serviços.
Pesquisa	Constitui a parte da transação em que o comportamento e a precisão se cruzam.
Bibliotecário capacitado	É o profissional que constituirá as equipes de trabalho. Esse profissional possui habilidades eficazes de escuta e questionamento, necessárias para uma interação positiva.
Acompanhamento	Processo de monitoramento, cujo bibliotecário é responsável por determinar se o usuário está satisfeito com os resultados da pesquisa e por encaminhá-lo a outras fontes, incluindo aquelas não disponíveis na biblioteca local.

Assistência	Processo de guiar e conduzir o usuário, com auxílios durante as buscas. Pode incluir serviço direto e indireto aos usuários.
Aconselhamento	Processo de interferir mencionando dicas e recomendando o uso de outras fontes ou a consulta a outros serviços, caso a biblioteca não tenha um determinado material. Pode incluir serviço direto e indireto aos usuários.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os conceitos mencionados nas diretrizes não são suficientes para possibilitar a compreensão detalhada da concepção e da dinâmica de um SR. Prova disso é o fato de as próprias diretrizes recomendarem a leitura a diversos textos importantes da área, indicando uma lista de bibliografias, com textos clássicos, como: Ranganathan (1961), Grogan (2001), dentre outros. Esse resultado revela o aspecto diversificado do SR, ou seja, ele constitui a própria essência (RANASINGHE, 2012), o cartão de visita da biblioteca (GROGAN, 2001). Portanto, precisa estar em constante desenvolvimento, em sintonia com a unidade, de modo a se manifestar como um organismo em crescimento que “[...] absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

No que se refere aos elementos constitutivos do SR e sua distribuição pelos processos de gerenciamento, percebeu-se que as diretrizes não mencionam, de modo claro, esses elementos, sendo eles evidenciados por meio de inferências. As diretrizes apresentam, inicialmente, objetivos e conceitos de alguns elementos ou aspectos associados ao SR. Em seguida, são descritas as ações, expressas em verbos, como: avaliar, estruturar, oferecer, disponibilizar, dentre outros. Na escrita dessas ações, é indicado a qual aspecto ou elemento elas são direcionadas. Entretanto, a análise dessas ações permitiu identificar que muitas delas condicionam a implementação do serviço, sendo identificados cinco elementos associados a esse processo (Quadro 4).

Quadro 4 – Elementos identificados e correlacionados à implementação

Categoria de análise: Implementação do serviço de referência	
Elemento identificado	Descrição do elemento
Tipos de interação (face a face, remotas e gerais ou híbridas)	Diz respeito ao contato com o usuário: interações face a face, remotas e híbridas.
Interações remotas	Telefone, e-mail, mensagem de texto, dentre outras.
Competência dos membros da equipe	As competências são: acessar conhecimento, avaliar fontes, interagir com colegas, dentre outras.
SR digital e presencial	O SR digital pode ou não estar integrado ao presencial.
Recursos de interação no SR digital	Os recursos podem ser: síncronos, assíncronos ou ambos.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Constata-se que, para as bibliotecas que precisam implementar o SR, é preciso estabelecer normas para cinco elementos, com destaque para as interações que devem ser firmadas para atendimento ao usuário. Isso confirma que o usuário representa um dos principais elementos do SR, em conjunto com as tecnologias, informação e recursos humanos, conforme mencionado no estudo de Oyewole e Oladepo (2017). Costa (2018, p. 24) corrobora esse resultado, ao mencionar que o foco do serviço está “[...] nas necessidades dos usuários e das comunidades, e, tendo em vista essa nova visão, o usuário torna-se agente ativo do processo de disseminação informacional [...]”.

Quanto aos elementos correlacionados ao processo de avaliação dos serviços de referência, foram identificados três, conforme exposto no Quadro 5.

Quadro 5 – Elementos identificados e correlacionados à avaliação

Categoria de análise: Avaliação do serviço de referência	
Elemento identificado	Descrição do elemento
Modos de avaliação	Pode-se realizar a avaliação a partir da satisfação do usuário, ou durante a entrevista de referência, com os resultados da busca.
Privacidade do usuário	Em todas as transações que chegam, os dados pessoais do usuário precisam ser protegidos, utilizados, apenas, para fins de avaliação.
Elementos ou aspectos a serem avaliados no serviço	Os elementos que podem ser avaliados são: comportamento da equipe, fontes de informação ofertadas, marketing, dentre outros.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Do ponto de vista do gerenciamento do SR, verificou-se que a avaliação deve considerar elementos como a satisfação do usuário, com base no processo de busca; a privacidade e proteção dos dados do usuário; e, por último, em relação ao serviço propriamente dito, destaca-se a satisfação do usuário que tem forte relação com o atendimento da equipe, as fontes ofertadas e as práticas de divulgação do serviço de informação. O estudo de Damian (2016) apresenta resultado similar neste quesito e revela a necessidade de se avaliar, com mais intensidade, os serviços digitais, o marketing e os serviços personalizados. A autora ressalta, ainda, que a avaliação do SR precisa atentar-se para “[...] a identificação de aspectos importantes para os usuários destes serviços e que poderiam não estar recebendo a devida atenção de seus gestores” (DAMIAN, 2016, p. 241).

No que se refere aos elementos que compõem a manutenção do SR, pelas análises às diretrizes, foi possível identificar, por inferência, apenas, dois elementos. O Quadro 6 apresenta esses elementos e uma breve descrição de cada um.

Quadro 6 – Elementos identificados e correlacionados à manutenção

Categoria de análise: Manutenção do serviço de referência	
Elemento identificado	Descrição do elemento
Continuidade do uso do serviço pelo usuário	Podem ser adotadas estratégias, como: comunicação adequada, convite para retornar, oferta de novos recursos e indicação de outras fontes ou bibliotecas.
Parcerias que visem a um serviço de cooperação	As bibliotecas podem instituir serviços cooperativos, inserindo-se em redes de colaboração.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A continuidade de um serviço está condicionada ao comportamento da equipe, ao adotar estratégias de satisfação dos usuários. As parcerias com outras instituições também interferem na manutenção, visto que a biblioteca vai ampliando as possibilidades de garantir o acesso a diferentes recursos e fontes de informação, fortalecendo suas ações, portanto, mantendo-se em funcionamento. Com efeito, infere-se que um requisito para a manutenção de um SR está associado à satisfação do usuário, em sua integridade.

Com esse resultado, fica cada vez mais nítido o papel do SR “[...] como facilitador do acesso aos recursos informacionais, partindo da cultura institucional, perpassando por sua missão, padrões de interoperabilidade e principalmente **compreendendo a demanda do usuário** [...]” (SIQUEIRA, 2010, p. 128, grifo nosso).

Por fim, a análise às diretrizes possibilitou identificar elementos que devem ser considerados quando da reestruturação do SR. Quatro elementos fazem parte desse processo, de acordo com as descrições do Quadro 7.



Quadro 7 – Elementos identificados e correlacionados à reestruturação

Categoria de análise: Reestruturação do serviço de referência	
Elemento identificado	Descrição do elemento
Seleção da equipe	É preciso selecionar equipes especializadas, com competência e habilidades para atuar no serviço.
Treinamento da equipe	Os treinamentos precisam fomentar habilidades específicas, como comunicação, uso de tecnologias, dentre outras.
Treinamento dos usuários (frequentadores)	Os treinamentos envolvem o conhecimento sobre as características das fontes de informação, o uso dos recursos, o encorajamento, dentre outros.
Tipos de treinamentos ofertados	Diversos treinamentos podem ser oferecidos, como: uso de base de dados, procura no acervo, estratégias de busca, dentre outros.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os elementos a serem considerados no processo de reestruturação podem ser resumidos à capacitação dos que utilizam o serviço, seja a equipe de pessoal quanto os usuários. Esse resultado indica que a reestruturação do SR tem como requisito a formação de competências da equipe responsável pela implementação, manutenção, avaliação e reestruturação. Isso presume que as pessoas não utilizam o serviço, na maioria das vezes, por não conhecerem ou não saberem da sua existência, o que justifica a reestruturação dele e a necessidade de implementar ações de capacitação aos profissionais que trabalham diretamente com o SR. O estudo de Santos e Silva (2021, p. 1) destacou a capacitação como um elemento fundamental do SR, embora, em muitas bibliotecas, “[...] a falta de apoio à capacitação profissional são algumas das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais [...]”. Ao habilitar a equipe de trabalho e os usuários, o serviço agregará valor para quem o utiliza, tornando-se reconhecido e valorizado pela comunidade. Assim, “[...] ao melhorarmos os processos e estruturas dessa atividade, investimos na parte da biblioteca que é diretamente responsável pela construção da imagem e de uma boa relação da instituição com os usuários [...]” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 2).

Ao confrontar as quatro categorias de análise, torna-se possível visualizar a constituição do gerenciamento do SR. Isso quer dizer que as bibliotecas, ao estabelecerem o planejamento e o gerenciamento do serviço, deverão considerar, sobremaneira, aspectos ou elementos específicos.

Para a implementação do serviço, a prioridade deve estar na interação, destacando-se os variados recursos que podem ser utilizados e as competências da equipe para adequado atendimento. A interação está associada ao processo de mediação e, nesse contexto, essa é resultado daquela, o que exigirá, por parte da equipe de pessoal “[...] interagir com colegas e outras pessoas para fornecer consultoria, mediação e orientação no uso de conhecimento e informações [...]” (ALA/RUSA, 2017a, não paginado, tradução nossa).

O processo de avaliação do serviço precisa considerar como elemento principal os diferentes aspectos que interferem na satisfação do usuário. Constatou-se que não há um padrão do que avaliar, cabendo às bibliotecas estudarem seus usuários, a fim de atingir a excelência e qualidade do que é oferecido. Portanto, cabe à biblioteca “[...] avaliar o conjunto de comportamentos do usuário e da equipe de trabalho” (ALA/RUSA, 2013, não paginado, tradução nossa).

Quanto à manutenção do serviço, de modo similar à avaliação, requer a busca por estratégias que tornem os usuários satisfeitos. Com esse propósito, entra em cena o papel desempenhado pela equipe, que precisa adotar técnicas que fomentem “[...] a comunicação adequada com o usuário [...]” (ALA/RUSA, 2017a, não paginado, tradução nossa).

No que tange à reestruturação do serviço, o que constitui a essência desse processo é a capacitação dos agentes envolvidos (bibliotecários e usuários), que pode ser alcançada com a oferta dos treinamentos. Portanto, cabe às bibliotecas “[...] fornecer tempo e recursos aos funcionários para treinamento e educação continuada para garantir um serviço eficaz [...]” (ALA/RUSA, 2017b, não paginado, tradução nossa).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados deste estudo, constatou-se que o objetivo foi alcançado, visto que foram identificados os elementos constitutivos, necessários à garantia do gerenciamento do SR. Os resultados revelaram que, para a implementação do SR, o elemento principal é a interação; do ponto de vista da avaliação e manutenção do SR, destacam-se as variáveis que interferem na satisfação do usuário; por fim, para a reestruturação, prevalece a capacitação dos agentes envolvidos.

Assim, percebeu-se que na implementação, avaliação, manutenção e na reestruturação de um SR é preciso considerar elementos específicos, tendo em vista garantir o adequado gerenciamento do serviço. Concluiu-se acerca da viabilidade e importância das diretrizes analisadas, sobretudo por elas possibilitarem o gerenciamento do serviço em sua integridade.

Essas considerações indicam a necessidade de se formular instrumentos de avaliação ou de diagnóstico, que contemplem esses elementos identificados, de modo que a realidade das instituições possa ser mapeada, com possibilidades de indicar melhorias ao serviço oferecido. Assim, recomendam-se estudos práticos, com uso de instrumentos de coleta de dados estruturados com os elementos identificados neste estudo, tendo em vista analisar a realidade do SR nas bibliotecas brasileiras.

## AGRADECIMENTO

O primeiro autor agradece à CAPES o financiamento da pesquisa. A terceira coautora agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília (DF): Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação Oral da Informação e da Leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. Chicago, 2013.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago, 2017b.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). **Professional Competencies for Reference and User Services**. Chicago, 2017a.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF), v. 57, n. 5, p. 611-614, set./out. 2004.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, maio/ago. 2016.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1994.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, [S.L.], v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. 2018. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

OYEWOLE, Oyewole; OLADEPO, Tope Johnson. Information Needs and Computer Self Efficacy as Factors Influencing Use of Electronic Reference Services by Undergraduates in a Nigerian University. **Library Philosophy and Practice**, [S.L.], v. 15, n. 19, 2017.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, set./dez. 2013.

RANASINGHE, Tharanga Dilruk. **New trends of reference services**. Colombo: Godage, 2012.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing, 1961.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 175f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueiredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. **Páginas A&B: Arquivos e Bibliotecas**, [S.l.], n. especial, p. 86-98, 2018.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio. 2009. 285f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de; SOUZA, Sânia Luiz de. Serviços virtuais das bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais: potencial para o oferecimento de serviços de referência virtual. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2016.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.