UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência da Informação

Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

MONOGRAFIA

DESAFIO DO PROCESSO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM MOÇAMBIQUE: O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (UEM)

Canditada: Millenia Viviana Jaime Mabota

Maputo, Abril de 2025

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência da Informação

Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

DESAFIO DO PROCESSO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM MOÇAMBIQUE: O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (UEM)

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Canditada: Millenia Viviana Jaime Mabota

Supervisor: Mestre. Alberto Sucuma

Maputo, Abril de 2025

Universidade Eduardo Mondlane

Escola de Comunicação e Artes

Folha de Aprovação

DESAFIO DO PROCESSO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM MOÇAMBIQUE: O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (UEM)

Candidata: Millenia Viviana Jaime Mabota

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

JÚRI

_____

Presidente:

_____

Oponente:

_____

Supervisora:

_____

Classificação final: _____ (valores)

DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que o presente trabalho é da minha autoria e o resultado nele apresentado é de uma pesquisa por mim realizada com base na bibliografia mencionada. Está é a primeira vez que submeto para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Maputo, Abril de 2025

_____

(Millenia Viviana Jaime Mabota)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais e aos meus colegas de curso pelo apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho representa a conclusão de uma etapa e o alcance de um objectivo muito importante para mim.

Agradeço à Deus, pelo dom da vida, por interceder por mim, por dar-me forças para ultrapassar todas as barreiras ao longo do meu percurso.

Aos meus pais Jaime José Mabota e Zaida Vicente Balana Mabota, agradeço imensamente pelos ensinamento, pelo carinho e amor, pelo apoio em cada etapa da minha jornada acadêmica, minha eterna gratidão.

Ao meu marido Manuel Muchanga, agradeço imenso pelo companheirismo, pela compreensão, pelo apoio incondicional, por apoiar-me sempre a lutar pelos meus objectivos, principalmente na realização deste trabalho.

O meu agradecimento vai para as minhas queridas colegas, amigas, irmãs e, companheiras durante este percurso, (Laurinda, Pórcia, Nomissa, Luísa e Arjácia), pois juntas ultrapassamos vários obstáculos, apoiamo-nos umas às outras nos momentos em que pensamos em desistir no decorrer deste percurso.

As minhas primas Sheyla e Márcia, agradeço pela força por vós dada. A todos os docentes que contribuíram para a minha formação, que me ajudaram a crescer, a ultrapassar as dificuldades, e a melhorar a minha postura enquanto futuro profissional.

Agradeço ao meu supervisor, Mestre Alberto Sucuma por todo apoio, disponibilidade, ajuda e atenção, pela dedicação em meio à muitos obstáculos, obrigada por engrenar comigo nessa caminhada.

O meu Khanimambo à todos vocês por fazerem parte da minha vida e da minha caminhada acadêmica.

EPÍGRAFE

“A maior recompensa para o trabalho do homem não é o que ele ganha com isso, mas o que ele se torna com isso...”John Ruskin

RESUMO

O presente trabalho tem como objectivo descrever os desafios enfrentados no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), especificamente: descrever as actividades realizadas no Processo de Referência; identificar os instrumentos utilizados no processo de referência e compreender as dificuldades enfrentadas no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). Feito o estudo de caso e a discussão de relacionando resultados ao que a literatura nos fornece, consideramos que a BCE serve de referência para outras instituições de ensino superior do país e contribui no ensino e aprendizagem dos estudantes, pesquisadores e o público em geral serviços prestados bem como com o uso dos instrumentos próprios no processo de referência que saiu de forma positiva na busca e recuperação de informação física e digital. Portanto, a BCE enfrenta desafios no sentido de aprimoramento das actividades de referência, assim como os instrumentos utilizados nesse processo, pois a biblioteca não é estática, mas sim um organismo em crescimento conforme deixa claro Ranganathan (1961) na sua quinta lei. Assim como em capacitar os profissionais de referência no melhor uso de suas habilidades técnicas e humanas, pois, o serviço de referência é o espelho da biblioteca. Em suma, nossas hipóteses inicialmente levantadas são válidas, porque, verificamos que a BCE da UEM, realiza o processo de referência de maneira eficaz.

Palavras Chaves: Serviços de Referência; Desafios; Bibliotecas Universitárias; BCE.

ABSTRACT

This paper aims to describe the challenges faced in the Reference Process at the Brazão Mazula Central Library (BCE) of Eduardo Mondlane University (UEM), specifically: describe the activities carried out in the Reference Process; identify the instruments used in the reference process and understand the difficulties faced in the Process of Reference in the Brazão Mazula Central Library (BCE) of Eduardo Moniz University Mondlane (UEM). The case study and discussion of relating results have been completed to what the literature provides us, we consider that the BCE serves as a reference for other higher education institutions in the country and contributes to teaching and learning of students, researchers and the general public through services provided as well as with the use of appropriate instruments in the process reference that came out positively in the search and retrieval of information physical and digital. Therefore, the ECB faces challenges in improving its reference activities, as well as the instruments used in this process, because the library is not static, but rather a growing organism as Ranganathan (1961) makes clear in his fifth law. As well as empowering the leading professionals in the best use of their technical and human skills, therefore, the reference service is the mirror of the library. In short, our hypotheses initially raised are valid, since we found that the ECB of the EMU, carries out the reference process effectively.

Keywords: Reference Services; Challenges; University Libraries; and ECB.

ABREVIATURAS

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

ECA = Escola de comunicação e artes

SBUEM = Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane

BCE = Biblioteca Central Brazão Mazula

CI = Ciência de Informação

SR= Serviço de Referência

PR = Processo de Referência

Índice

Folha de Aprovação iii
DECLARAÇÃO iv
DEDICATÓRIA v
AGRADECIMENTOS vi
EPÍGRAFE vii
RESUMO viii
ABSTRACT ix
ABREVIATURAS x
I. INTRODUÇÃO 1
1.1. Problematização 1
1.2. Hipótese 3
1.3. Objectivos 3
1.3.1. Geral: 3
1.3.2. Específicos: 3
1.4. Justificativa 3
2. QUANDRO TEORICO E CONCEITURAL 5
2.1. As bibliotecas e seus significados na sociedade 5
2.2. As bibliotecas na história da humanidade e os desafios da pós-modernidade 9
2.3. Bibliotecas universitárias 15
2.4. Contextualização dos serviços de referência…….. …… ……18
2.5. Processo de referência nas bibliotecas 22
2.6. Serviços de referência nas bibliotecas universitárias…… …… ……21
2.7. Actividades do processo de referência 25
2.8. Directrizes da ALA para o serviço de referência…….. …… ……23
2.9. Instrumentos utilizados no processo de referência 28
2.10. O Bibliotecário de Referência e o Atendimento de Referência 30
3. METODOLOGIA 34
3.1. Quanto aos objectivos: Pesquisa Descritiva 34

3.2. Quanto à abordagem do problema: Pesquisa Qualitativa 34
3.3. Quanto à escolha do objecto de estudo: Estudo de Caso 34
3.4. Quanto à técnica de colecta de dados: Pesquisa Bibliográfica e Documental 34
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO 36
4.1. Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane (UEM)36
4.2. Perfil dos Profissionais do Serviço de Referência na BCE..... 38
4.3. Actividades Realizadas no Processo de Referência na BCE 38
4.4. Instrumentos Utilizados no Processo de Referência na BCE 39
4.5. Dificuldades Enfrentadas no Processo de Referência na BCE 41
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 42
5.1. Conclusões 42
5.2. Recomendações..... 43
6. Referências Bibliográficas 45
Anexos 50

I. INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como propósito descrever os desafios enfrentados no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). A informação, ao longo da história, sempre desempenhou um papel vital no desenvolvimento das sociedades.

Desde os tempos primitivos, o ser humano buscou compreender e acumular conhecimentos que facilitassem sua sobrevivência e interação com o ambiente. Ao longo dos séculos, essa busca incessante por informações consolidou a ideia da informação como uma ferramenta poderosa, capaz de impulsionar o desenvolvimento econômico, social e científico das nações (LE COADIC, 1996).

Actualmente, vivenciamos o que se convencionou chamar de sociedade da informação e do conhecimento. Essa sociedade caracteriza-se pelo acesso abundante a informações, facilitado significativamente pelo surgimento e desenvolvimento das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC).

Neste contexto, fontes especializadas como livros, periódicos científicos, bases de dados eletrônicas e portais acadêmicos constituem elementos fundamentais para a disseminação de informações científicas e tecnológicas, essenciais para o avanço do conhecimento humano (CASTELLS, 1999; TARAPANOFF, 2001).

1.1. Problematização

O serviço de referência é um elemento vital nas bibliotecas universitárias e compreende três grandes atividades: Divulgação, Orientação e Auxílio aos Usuários (GROGAN, 1995).

Grogan (1995, p. 51), define o processo de referência como uma actividade humana complexa, cuja função principal é mediar o contato entre usuários e materiais informacionais disponíveis nas bibliotecas. Este processo demanda competências profissionais específicas e atributos pessoais dos profissionais da informação, como comunicação clara, empatia e habilidade para lidar com desafios diversos. O carácter não linear do processo também evidencia a necessidade de interação constante e adaptabilidade às diferentes demandas dos usuários.

De acordo com Figueiredo (1996, p. 12), os profissionais envolvidos no serviço de referência precisam dominar, essencialmente, duas habilidades: técnica e humana. A habilidade técnica envolve o domínio das ferramentas e técnicas necessárias para a recuperação eficiente da informação, enquanto a habilidade humana engloba a capacidade de comunicação interpessoal, compreensão das necessidades e especificidades intelectuais dos usuários, além da habilidade para gerenciar diferentes perfis de leitores.

Para Katz (1997), o processo de referência envolve três elementos principais: a selecção da mensagem do usuário, negociação da necessidade informacional e a seleção e renegociação das respostas oferecidas.

Katz (1997) ainda define um modelo de referência constituído por seis fases essenciais: Selecção da Mensagem, Negociação, Selecção da Resposta, Renegociação, Busca da Informação e Desenvolvimento de Estratégias de Busca.

Grogan (2001) propõe um processo estruturado em oito passos, enfatizando especialmente a identificação de possíveis barreiras de comunicação no processo, tais como problemas pessoais, físicos, tecnológicos, linguísticos, econômicos e informacionais. Estes aspectos são frequentemente observados nas bibliotecas universitárias, particularmente nas instituições moçambicanas, onde desafios diversos afectam o funcionamento ideal do serviço de referência.

A Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE), objecto deste estudo, integra o Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM) e foi inaugurada em 01 de setembro de 2008. É responsável por fornecer serviços de informação de qualidade para toda a comunidade universitária e o Sistema Nacional de Ensino Superior e Investigação em Moçambique, possuindo a função primordial de centralizar os processos de aquisição, registro e disseminação do patrimônio documental da UEM (MANHIQUE; CASARIN, 2017).

Contudo, apesar de sua importância estratégica, observa-se que a BCE enfrenta desafios diversos no processo de referência, o que fundamenta a questão norteadora deste estudo:

Quais são os desafios enfrentados no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM)?

1.2. Hipótese

Considera-se como hipótese inicial que a Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) realiza o Processo de Referência de forma eficaz, mas enfrenta desafios que influenciam diretamente na qualidade e eficiência desse processo.

1.3. Objectivos

1.3.1. Geral:

- Analisar os desafios enfrentados no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

1.3.2. Específicos:

a) Descrever detalhadamente as actividades realizadas no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE);
b) Identificar claramente os instrumentos e ferramentas utilizados no processo de referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE);
c) Compreender as dificuldades enfrentadas pelos profissionais e usuários no Processo de Referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE).

1.4. Justificativa

Segundo Martins e Ribeiro (1979), o serviço de referência ocorre desde o primeiro contacto entre o usuário e o bibliotecário, no qual o profissional atua como mediador facilitando o acesso à informação solicitada pelo usuário. Essa interacção directa e indispensável despertou o interesse em investigar mais profundamente este processo, especialmente na Biblioteca Central Brazão Mazula, devido à sua relevância acadêmica e social.

A escolha específica da BCE para este estudo justifica-se não apenas pela sua ampla colecção e infraestrutura acadêmica, mas também pelo facto de atender uma diversidade de públicos, incluindo não apenas a comunidade interna da UEM, mas também o público externo em geral. Considera-se relevante investigar como o processo de referência é conduzido em uma instituição que lida diariamente com uma demanda variada de usuários, enfrentando desafios

como limitações tecnológicas, comunicação interpessoal e adequação das estratégias de informação às reais necessidades dos usuários.

Por fim, o estudo deste tema reveste-se de grande relevância, não apenas para estudantes e profissionais da Universidade Eduardo Mondlane, mas para toda a comunidade acadêmica moçambicana, na medida em que promove uma reflexão crítica e construtiva acerca da melhoria contínua dos serviços de referência e das práticas biblioteconómicas no país.

2. QUANDRO TEORICO E CONCEITURAL

2.1. As bibliotecas e seus significados na sociedade

A biblioteca, instituição secular do conhecimento e da memória, tradicionalmente coleciona, preserva e dissemina os saberes produzidos pela sociedade. Nas colecções de uma biblioteca é preservado "[...] o conjunto dos elementos históricos que informam os sujeitos sobre seu passado, e que esses lhe conferem a possibilidade de projectar uma explicação para o presente, de divagar acerca do futuro [...]" (SILVEIRA, 2010, p. 83).

Para iniciar a explanação sobre os significados das bibliotecas na sociedade, revela-se que a palavra biblioteca em grego é formada por dois étimos:

> biblio-teca. Biblio era o nome que os gregos davam à entrecasca de um arbusto, uma espécie de cipreste, conforme explica Leão (2000). Antes de significar livro significava entrecasca, pois dessa entrecasca era fabricado o papiro. O radical transmite a ideia básica de colher e recolher, para acolher e escolher. As funções do livro estão ligadas aos três verbos, recolher, acolher e escolher, todos derivados de colher. O étimo teca refere-se a estabelecer e instituir, no sentido de guardar e cuidar, de promover e expandir.

A palavra biblioteca, para integrar todos esses sentidos, deve indicar um lugar que seja instaurador de vitalidade, um lugar que não apenas guarde e proteja os documentos, "[...] mas, sobretudo, que acione todas as suas potencialidades de gerar transformações, de induzir mudanças de estrutura." (LEÃO, 2000, p. 9).

O termo biblioteca também pode designar "[...] o compartimento para um livro, o lugar de depósito dos livros, o lugar onde se põem, depositam, deixam repousar, o lugar onde se guardam em depósito ou armazenam os livros[...]" (DERRIDA, 2004, p. 21),

Por outro lado pode nomear o lugar que coloca materiais informacionais de diferentes formatos "à disposição dos usuários", tornando-se "um espaço de trabalho, de leitura e de escrita" (DERRIDA, 2004, p. 22).

Pensar a biblioteca e sua coleção é também pensar na tensão entre "reunir e dispersar" (CHARTIER, 1999, p.115), entre inércia e movimento (DERRIDA, 2004).

As bibliotecas, como instituição, resultam do: [...] cruzamento paradoxal de um projeto utópico (fazer coexistir num mesmo espaço todos os vestígios do pensamento humano confiados à escrita) com as restrições técnicas, ergonômicas, políticas de conservação, de seleção, de classificação e de comunicação dos textos, das imagens e, hoje, dos sons. É também, e simultaneamente, um desígnio intelectual, um projeto, um conceito imaterial que dá sentido e profundidade às práticas de leitura, de escrita e de interpretação. (JACOB, 2008a, p. 10).

Consciente de que o acúmulo de conhecimentos permite ao homem reviver outras épocas e tradições, as bibliotecas são instrumentos da luta contra a severidade do tempo, uma vez que possibilitam trazer fragmentos do passado para o presente e, ainda, espelhar a identidade de uma sociedade ou de uma nação (CARVALHO, 2004).

Sendo assim, proporcionam "[...] aos leitores uma visão de relance, mesmo que secreta ou distante, das mentes de outros seres humanos, e permite que tenham, por meio das histórias conservadas para seu escrutínio, um certo conhecimento de sua própria condição." (CARVALHO, 2004, p. 35).

As bibliotecas são espaços de memória, suas colecções armazenam a história da humanidade (JACOB, 2008).

Como uma imensa base de dados, a biblioteca presta-se "à descontextualização dos enunciados e dos fragmentos, à sua circulação e às suas permutas" (JACOB, 2008, p. 64).

Segundo Nora (1993), as informações que eram memorizadas e transmitidas de pessoa a pessoa passaram a ser armazenadas, quando inscritas em suportes. Com o desaparecimento da memória tradicional tende-se a acumular vestígios, testemunhos, documentos, imagens, discursos, sinais visíveis dos acontecimentos.

As bibliotecas, os arquivos e os museus são em tese os lugares de memória. Lugares de memória surgem do sentimento de que não há mais memória espontânea, de que é preciso criar espaços para guardá-la, lugares nos quais a "[...] memória se refugia e se cristaliza." (NORA, 1993, p.9).

A memória, seja nossa memória individual ou a memória colectiva que é a cultura, tem a dupla função de conservar certos dados e de relegar ao esquecimento as informações que no momento não são úteis. Assim,[...] consiste em renunciar tacitamente a certos vestígios do passado e, portanto, em filtrar, e por outro lado em colocar outros elementos dessa cultura numa espécie de geladeira, para o futuro.

Os arquivos, as bibliotecas são esses frigoríficos nos quais armazenamos a memória a fim de que o espaço cultural não fique abarrotado com toda essa quinquilharia, mas sem isso renunciar a ela. Poderemos sempre, no futuro, se o coração nos ditar, voltar a eles. (ECO, 2010, p. 59-60).

Bibliotecas são lugares nos quais se estabelece o equilíbrio entre a memória e o esquecimento, entre o que deve ser lembrado/guardado e o que deve ser esquecido/descartado (JACOB, 2008).

Nora (1993) ressalta que os lugares de memória são necessários para permitir reconstituir a representação de um passado colectivo.

Os lugares de memória surgem justamente para se criar memória que guarde vestígios, testemunhos, documentos, imagens, discursos, sinais visíveis do que foi (NORA, 1993).

As bibliotecas como lugares de memória possibilitam, segundo Silveira (2010, p. 69, grifo do autor), "[...] reafirmar os saberes e a torná-los móveis, traduzíveis, permutáveis, enfim, [...] dar sentido ao saber e a fazer com que o mesmo se torne um instrumento de reafirmação da identidade individual ou colectiva humana.".

São instituições que permitem, por meio de suas colecções, o acesso às "[...] experiências comuns a toda humanidade, bem como as razões e os intentos de cada um de seus usuários em particular." (SILVEIRA, 2010, p. 79).

Isto posto, "[...] o lugar de memória é um lugar duplo; um lugar de excesso, fechado sobre si mesmo, fechado sobre sua identidade, e recolhido sobre seu nome, mas constantemente aberto sobre a extensão de suas significações."(NORA, 1993, p. 27).

Latour (2006) explica que a biblioteca também não é uma fortaleza isolada, mas um nó em uma vasta rede na qual circulam matérias que se tornam signos. Além disso:

> [...] não se ergue como o palácio dos ventos, isolado numa paisagem real, excessivamente real, que lhe serviria de moldura. Ela curva o espaço e o tempo ao redor de si, e serve de receptáculo provisório, de dispatcher, de transformador e de agulha a fluxos bem concretos que ela movimenta continuamente. (LATOUR, 2006, p. 21).

A conexão da biblioteca com o mundo exterior é realizada via registros de informação. A informação, segundo Latour (2006, p. 22), "[...] não é um signo, e sim uma relação estabelecida entre dois lugares, o primeiro que se torna uma periferia e o segundo, que se torna um centro [...]", e entre os dois circula um veículo que o autor denomina de inscrição. É necessário ligar os signos ao mundo, meditar sobre as relações entre as inscrições e os fenômenos, os signos não remetem a si próprios.

A colecção de uma biblioteca não está ligada somente entre si pelas citações realizadas entre as obras, está ligada ao mundo exterior pela captura e registro do conhecimento.

Latour (2006, p. 26) explica que abiblioteca liga-se a outros lugares via conéctica, "[...] cada dado se liga, por um lado, a seu próprio mundo de fenômenos e, por outro lado, a todos aqueles com os quais se torna compatível." (LATOUR, 2006, p. 31).

Nessa visão, a biblioteca pode ser infinita como a Biblioteca de Babel que se multiplica como em um jogo de espelhos, "[...] compõe-se de um número indefinido, e talvez infinito, de galerias hexagonais [...] [e] de qualquer hexágono, avista-se os andares inferiores e superiores: interminavelmente."(BORGES, 1999, p. 38).

Então, "[...] a biblioteca é tão imensa que toda redução de origem humana resulta infinitesimal." (BORGES, 1999, p. 41).

Burke (2012, p. 141), evocando Michel Foucault, que costumava reafirmar que saber é poder, e o conceito de reciclagem (reemprego) do conhecimento de Certeau, argumenta que "[...] as inovações intelectuais, como as tecnológicas, são em sua maioria adaptações criativas de ideias ou artefactos anteriores, e assim a chamada originalidade é mais relativa do que absoluta.".

Dito isso, segundo esse autor, para que se possa "empregar o conhecimento ou agir com base nele" (BURKE, 2012, p.1 41).

É preciso que existam lugares, tais como as bibliotecas, nos quais esse conhecimento possa ser recuperado. As ideias expostas acima revelam alguns dos significados e das percepções possíveis sobre as bibliotecas que expõem indícios da importância dessas instituições na sociedade.

2.2. As bibliotecas na história da humanidade e os desafios da pós-modernidade

As bibliotecas sugiram em decorrência da escrita e da leitura (MARTINS, 2002; FISCHER, 2006) e foram compostas por diferentes materiais utilizados pelo homem para registrar o conhecimento: os livros gravados em argila na Mesopotâmia, os rolos de papiro em Alexandria, os pergaminhos em Pérgamo, as ripas de madeira ou bambu na China, as peles de veado e as fibras de agave utilizadas pelos Astecas na América e os códices utilizados na era cristã em Roma (BATTLES, 2003).

No final do segundo milênio a. C., formavam as bibliotecas, materiais tais como: tabuletas de argila, papiro, placas de madeira, varetas de bambu, seda ou couro, verdadeiros depósitos de informação que devido a sua importância para a administração das cidades-estados concediam poderes às sociedades da região da Mesopotâmia (FISCHER, 2006).

As bibliotecas primitivas de Cnossos, Festos, Micenas, Atenas e outros locais também cumpriam apenas as exigências imediatas de arquivamento. Até o final da Idade Média, as bibliotecas tinham como função acumular os registros do conhecimento existentes e, em muitos casos, visavam atender aos interesses da realeza (MARTINS, 2002).

A biblioteca de Alexandria é um exemplo, "[...] foi um centro de estudos fundado pelos reis ptolemaicos no fim do século III a. C. para melhor preservar os ensinamentos de Aristóteles."(MANGUEL, 2006, p. 27).

Tinha como objetivo "[...] englobar a totalidade do conhecimento humano [...]" (FISCHER, 2006, p. 54).

A organização dos rolos de papiro por tema, realizada na biblioteca de Alexandria, inicia a transformação da concepção da biblioteca de depósito de rolos de papiro para a de um centro de informações sistematizadas, na época era considerada o principal centro de aprendizado do Mediterrâneo (FISCHER, 2006).

As tabuletas de argila e as folhas de papiro atenderam as necessidades dos leitores por milhares de anos, até que os gregos orientais, para criar um novo material para a escrita e para a biblioteca de Pérgamo, aprimoraram uma técnica de estiramento de pele de ovelhas e cabritos e desenvolveram o pergaminho (FISCHER, 2006).

O códice, páginas escritas em ambos os lados para que fossem viradas, foi criado por Júlio César, ao dobrar uma folha de papiro para enviar às suas tropas no campo de batalha (FISCHER, 2006).

Na Idade Média, as bibliotecas estavam sob a tutela da Igreja, e o acesso aos conteúdos dos pergaminhos e códices era restrito aos que optavam pela formação na universitas, instituições ligadas à Igreja e precursoras da universidade e das bibliotecas universitárias. Nesse período, as bibliotecas eram uma extensão das ordens eclesiásticas, destinadas à conservação do saber e entendidas como uma entidade privada (MARTINS, 2002).

A biblioteca mais antiga do cristianismo armazenava vários livros da Bíblia, comentários bíblicos, obras de apologistas gregos e um conjunto de clássicos gregos e latinos (FISCHER, 2006).

As bibliotecas monásticas foram os locais nos quais o conhecimento permaneceu guardado, alguns textos eram considerados sagrados e o acesso era restrito a poucos (ANZOLIN; CORREA, 2008).

O início do processo de socialização, especialização, democratização e laicização da cultura contribuiu para as colecções tornarem-se mais acessíveis e, também, possibilitou a inclusão de obras científicas e filosóficas, contribuindo para a constituição das primeiras colecções de bibliotecas universitárias. As bibliotecas passaram a desempenhar um papel essencial na vida das comunidades modernas, de modo que ao seu redor circulam os fluxos da existência social (MARTINS, 2002).

As primeiras tentativas de constituição de bibliotecas universitárias foram realizadas ao longo dos séculos XIII e XIV, conforme Battles (2003), ainda na Idade Média, no século XIV, os estudiosos tentavam extrair o máximo de significado de um texto.

Nas universidades, os textos copiados por copistas profissionais com credibilidade garantida eram poucos, devido ao preço (FISCHER, 2006).

No século XV, a invenção de Gutemberg, uma prensa para reprodução em massa de páginas de papel impressas, possibilitou “a oferta ao público de cópias quase infinitas de textos idênticos”, assim, “[...] transformou uma sociedade cujo acesso ao conhecimento era limitado em outra cujo acesso era quase ilimitado.” (FISCHER, 2006, p. 196).

Em função da maior facilidade de acesso aos livros, no século XVII, “[...] as bibliotecas das universidades e das escolas públicas multiplicaram o número de volumes [...]” (FISCHER, 2006, p. 214).

No entanto, até a primeira metade do século XVII, eram valorizados os aspectos religiosos ou relativos à raridade e luxo das obras em vez do valor do conteúdo. Gabriel Naudé, no século XVII, defendeu a ideia de biblioteca aberta para todos em seu livro Advis pour dresser une bibliotèque ou Conselhos para organizar uma biblioteca, no qual abordou todos os aspectos da biblioteca e, também, destacou que para iniciar uma biblioteca é preciso ler e consultar grandes colecionadores de livros.

A biblioteca ideal para Naudé era aquela em que todos os assuntos e pontos de vista estão representados. Assim, ela deve fornecer todos os principais autores, antigos e modernos, obscuros ou conhecidos, religiosos ou seculares, nas melhores edições. Em especial, deve dar atenção aos assuntos polêmicos, e nenhum esforço poupado para ter presente na biblioteca os prós e contras desses. A biblioteca deve informar e encantar a todos (NORA, 1993).

Durante o século XVIII, reis, príncipes, condes e bispos em toda a Europa iniciaram a construção de enormes bibliotecas no estilo de mausoléus clássicos para abrigar as obras lidas por eles. Nesse período, surgiram as bibliotecas públicas, como a Biblioteca do Museu Britânico, inaugurada em virtude da aquisição de diversas coleções particulares do Parlamento. As bibliotecas e cafés iniciaram o costume de alugar livros mediante o pagamento de uma taxa (FISCHER, 2006).

A partir do século XIX, com a expansão do volume da produção editorial, a abordagem acumulativa e exaustiva em relação às coleções cedeu lugar à necessidade de seleccionar as obras de relevância e de qualidade.

No século XX, o grande volume de produção editorial, a especialização das áreas do conhecimento e os grandes investimentos em pesquisa agravaram a situação e culminaram em procedimentos mais avançados para lidar com a complexidade das coleções em bibliotecas (MEY, 2004).

A concepção da biblioteca como instituição social também foi destacada por Ranganathan no século XX. O autor criou As cinco leis da Biblioteconomia e abordou questões pertinentes à gestão das bibliotecas e suas colecções e defendeu que a biblioteca deve possibilitar o acesso universal ao conhecimento (RANGANATHAN, 2009).

As leis propagadas por esse autor indicam a constituição de uma biblioteca dinâmica que promove e divulga as colecções; oferece acesso ao conhecimento e engloba a variedade de suportes e formatos em que a informação apresenta-se; está atenta aos interesses dos usuários e considera suas preferências e hábitos de uso da informação. Em conformidade, a biblioteca estará em crescimento, acompanhando as transformações tecnológicas e as mudanças nos registros do conhecimento, analisando as necessidades dos usuários, buscando a atualização de sua coleção e novas formas para possibilitar o acesso ao conhecimento como instrumento para a educação.

No século XX, as concepções indicavam que, para manter as bibliotecas como organismos vivos e atuantes, deveriam mudar a ênfase da acumulação do material para acesso ao mesmo, de forma que o limite para uso das coleções seria o próprio limite do conhecimento recuperável e que as bibliotecas contemplassem todas as fontes de informação (Figueiredo, 1996).

Em decorrência do crescimento exponencial das publicações, ocorrida após a Segunda Guerra Mundial, há um aumento na preocupação com o planeamento das colecções. Assim, a partir da década de 60, o foco voltou-se ao desenvolvimento de coleções, com ênfase na selecção, buscando desenvolver, selecionar, expurgar e transformar as coleções em algo atraente, em resposta às prioridades institucionais e às necessidades e interesses da comunidade usuária (JOHNSON, 2014).

No século XXI, as bibliotecas, ao mesmo tempo em que lidam com a diversidade dos suportes de informação disponíveis e diversificam serviços e produtos, também enfrentam restrições orçamentárias que limitam o processo de formação e desenvolvimento de colecções. Por essas razões, é imprescindível optar pela flexibilidade, adaptabilidade, interdependência e cooperação (ANZOLIN; CORRÊA, 2008).

As bibliotecas virtuais e/ou digitais surgem como uma nova configuração de bibliotecas (ANZOLIN; CORRÊA, 2008).

Implantadas em congruência com as transformações na sociedade, buscam incorporar os recursos tecnológicos às suas actividades e às suas colecções, sem deixar de se preocupar com a reunião, armazenamento, organização e disponibilização da informação, para suprir a busca de informações em todas as esferas da sociedade. A preocupação com a preservação de materiais digitais está em consonância com a importância da preservação das colecções, que, de acordo com a Unesco (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 1999), representam uma parte da herança nacional e universal.

As bibliotecas universitárias, diante do crescente volume de fontes de informação e sua diversidade de suportes e formatos, empenham-se para desenvolver acções para constituir uma malha rizomática, conectada a outros pontos que viabilizem o acesso, na qual transite o estoque de conhecimento necessário ao processo ensino-aprendizagem, à pesquisa e às actividades de extensão, sem rejeitar as formas tradicionais consolidadas, visto que é preparando-se para as mudanças que as bibliotecas demonstram sua perenidade (CARVALHO, 2004).

Nesta nova era, é fundamental que as bibliotecas universitárias amplifiquem a sua atuação, participem dos processos educacionais, transformem-se em lugares para a aprendizagem, valorizando a comunicação e a troca de informação.

A Unesco, em 1999, ao propor uma política de mudança para o ensino superior, enalteceu o papel da biblioteca, denominando-a de "[...] centro nervoso para a interação entre aqueles que providenciam as informações e seus usuários [...]", ressaltando que arquivos, museus e bibliotecas "[...] providenciam não somente um local físico, mas também um contexto intelectual para a guarda, preservação e troca de conhecimento." (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 1999, p. 73).

Historicamente, as bibliotecas dedicaram-se à formação de coleções, acompanhando a evolução dos registros do conhecimento e as transformações pelas quais as sociedades passaram. Na Antiguidade, elas eram guardiãs do conhecimento da humanidade; na Idade Média, transformaram-se em centros de informação sistematizada; na Idade Moderna, com a invenção da imprensa, o acesso ao conhecimento torna-se quase ilimitado e a ideia de biblioteca aberta a todos foi difundida.

No ambiente da pós-modernidade, as bibliotecas enfrentam novos delineamentos e seus administradores fazem um esforço para reconhecer que o conhecimento não existe separado da elaboração humana, é criado por seres humanos em busca de significado, e embalado em narrativas locais que variam de grupo para grupo. É imprescindível que as bibliotecas demonstrem que desempenham um papel crucial na vida da universidade (YODER, 2003).

Ainda, é oportuno fornecer informação aos usuários, mas agora se tornou necessário capacitá-los para encontrar e avaliar as informações armazenadas em seus próprios equipamentos, já que a ideia de aprendiz, ao longo da vida, e o uso de tecnologias de informação e comunicação têm afetado a biblioteca em relação ao acesso à informação e ao papel do bibliotecário quanto aos usuários e à organização da informação (ROBERTSON, 2013).

Quanto ao futuro das bibliotecas, embora possam parecer instituições arcaicas, segundo Darnton (2010), o passado delas como centros de saber "[...] guarda bons presságios para seu futuro [...] [e] sua posição central no mundo do saber as torna ideais para mediar os modos impresso e digital de comunicação."(DARNTON, 2010, p. 16).

Para as bibliotecas universitárias, o desafio passa pela necessidade de considerar essa organização e seus processos do ponto de vista multidimensional. Antes de qualquer parâmetro, é preciso pontuar que o alinhamento da biblioteca à missão da universidade é indiscutível e que ela possa manter-se como uma instituição central na sociedade pós-moderna é um desafio a ser enfrentado, ao mesmo tempo em que se idealiza que busque condições para ter uma função proactiva nos processos de aprendizagem e na formação de pessoas nessa instituição.

2.3. Bibliotecas universitárias

Silva (2000), enfatiza que a biblioteca universitária desempenha papel fundamental na formação dos estudantes, pois oferece recursos que ampliam os conteúdos apresentados pelos professores, proporcionando-lhes um ambiente propício à pesquisa e ao aprofundamento dos seus conhecimentos acadêmicos.

Por outro lado, Pires (2002), afirma que, apesar das funções essenciais das bibliotecas universitárias permanecerem constantes ao longo do tempo, o advento das tecnologias de informação e comunicação alterou significativamente sua actuação. De simples proprietária de livros e periódicos impressos, a biblioteca tornou-se provedora de acesso à informação, assumindo um papel activo na melhoria do aprendizado estudantil.

Essa visão moderna se contrapõe parcialmente à ideia tradicional exposta por Silva (2000), que centra mais o papel das bibliotecas na ampliação dos conhecimentos já adquiridos na sala de aula.

A palavra biblioteca tem origem grega "bibliotheke", que significa depósito ou coleção de livros (CUNHA, 1997).

Contudo, Martins (2002) ressalta que as primeiras bibliotecas tinham carácter privado e fechado, projetadas para impedir a retirada e disseminação das obras.

Tal concepção limitadora contrasta significativamente com a visão contemporânea apresentada por Souza (2005), que propõe que as bibliotecas contemporâneas sejam espaços inclusivos e abertos, contendo coleções em suportes variados, inclusive digitais, e com acesso potencialmente universal.

Battles (2003) complementa essa visão crítica ao indicar que o simples acúmulo de obras muitas vezes favoreceu mais sua destruição do que sua preservação, citando casos emblemáticos como incêndios que destruíram grandes bibliotecas históricas. Essa perspectiva histórica amplia a compreensão sobre o papel vital das bibliotecas não apenas como depósitos, mas como espaços activos na preservação cultural e intelectual.

Historicamente, as bibliotecas universitárias surgiram com o advento das universidades, entre os séculos XIII e XV. Perez-Rioja (1952) destaca que a criação das universidades trouxe uma demanda inédita por livros, levando à abertura das bibliotecas e à criação de catálogos para facilitar o acesso às obras.

Segundo Battles (2003), além da influência universitária, a ascensão social e cultural de indivíduos letrados impulsionou o desenvolvimento das bibliotecas, destacando sua importância como símbolo de status.

Entre as principais bibliotecas universitárias históricas destacam-se as de Oxford e Cambridge, que surgiram com a expansão das universidades medievais e representaram marcos na organização e disseminação do conhecimento (MARTINS, 2002).

As bibliotecas da Antiguidade, como Nínive, Pérgamo, Alexandria, Grécia e Roma, desempenharam papéis diversos na conservação e na organização do conhecimento. Destaca-se a Biblioteca de Nínive por ser pioneira na catalogação sistemática (SOUZA, 2005).

Já a Biblioteca de Pérgamo é reconhecida por ter inventado o pergaminho, o que lhe garantiu um lugar especial na história, apesar de seu desaparecimento precoce devido a eventos políticos e militares (RIBEIRO, 2003; BATTLES, 2003).

A Biblioteca de Alexandria é mencionada frequentemente como exemplo de excelência no papel cultural e intelectual, tendo sido a mais renomada da Antiguidade, apesar dos repetidos incêndios que a destruíram.

Mey (2004) e Battles (2003) concordam que seu legado ultrapassa o acervo físico, representando um ideal duradouro de busca do conhecimento.

Bibliotecas da Idade Média, como as monacais e bizantinas, cumpriram um papel crucial ao preservar e transmitir conhecimento em tempos sombrios. As monacais caracterizaram-se

pela cópia e preservação de textos religiosos e clássicos antigos, contribuindo decisivamente para a continuidade cultural europeia (MARTINS, 2002; BATTLES, 2003).

Diante de um cenário de transformações na sociedade, as tecnologias de informação e comunicação operam como forças propulsoras que modelam as Discente. Falar da biblioteca universitária é também falar um pouco do contexto no qual ela está inserida enquanto subsistema dessa organização social maior denominada universidade. É, pelo menos, citar as mudanças que indirectamente a afectam como consequência da acção directa sobre a universidade, em que a indefinição dos objectivos desta pode desencadear o desvio do rumo a ser seguido pela biblioteca.

A universidade, em geral, teve como missão inicial cultivar e transmitir o saber humano acumulado. Acompanhando, entretanto, a evolução histórica da sociedade, amparada pela revolução tecnológica, ela redefiniu o seu objectivo anterior procurando, além de transmitir o conhecimento que já existia, investir na produção do conhecimento que ainda não existe, bem como prestar serviços à comunidade através das actividades de extensão universitária e cultural; missão esta que, por sua vez, fica mais complexa, devido à expansão do próprio ensino superior pressionado pelo aparecimento de novas disciplinas e pela interdisciplinaridade (Moraes, 1998).

Do mesmo modo, a responsabilidade das bibliotecas universitárias, enquanto subsistemas criados para possibilitar o exercício pleno das actividades de ensino, pesquisa e extensão, também se amplia para atender a uma clientela mais diversificada e especializada, de acordo com as necessidades da sociedade e do indivíduo. Assim, a biblioteca universitária é focalizada como um sistema de comunicação do conhecimento no qual os registros são adquiridos, representados e organizados com a finalidade de torná-lo acessível aos usuários; um sistema orgânico de actividades que envolvem a produção e registros de conhecimentos, recursos materiais e humanos necessários para servir de suporte às funções básicas em instituições de nível superior.

> De acordo com Klaes (1991), ela é criada "... para atender a universidade [...] [com] a função de prover infra-estrutura bibliográfica, documentaria e informacional para apoiar as actividades da universidade e atender às necessidades informacionais dos usuários, membros da comunidade académica".

Nesse sentido, tanto a biblioteca quanto a universidade, são fenómenos sociais (MIRANDA, 1978). Isto é, são sistemas abertos de produção e transmissão de conhecimento para atender às demandas sociais, sobretudo em universidades públicas - como é o caso das de referência empírica - cujo mérito, entretanto, não se deve restringir à gratuidade do ensino superior, mas deve incluir, também, o uso público do conhecimento ali produzido.

De acordo com Milczewski (1967), sobre o aspecto, "... [as bibliotecas universitárias] não são instituições independentes, visto que reflectem a filosofia educacional, o nível económico, as normas académicas, a organização administrativa, a distribuição geográfica e as necessidades das universidades das quais formam parte" (MILCZEWSKI, 1967 apud MACEDO, 1980, p.27).

As nuances desses reflexos podem, por exemplo, ser destacadas a partir das situações vivenciadas pelas universidades nos países de referência empírica, seja no Brasil, com a reforma universitária de 1968 e durante a vigência do Regime Militar (1964-1985); na África do Sul, com o regime do Apartheid (1948 – 1989); e em Moçambique, durante o período do chamado socialismo real, caracterizado pela tentativa de implementação do regime marxista-leninista, entre 1975-1986, liderada pela Frente de Libertação de Moçambique (FRELIMO, 1964).

> Citando, por ora, apenas o caso moçambicano, vale destacar que, neste período, e no auge da vigência do Partido-Estado, a Universidade Eduardo Mondlane (UEM) teve encerrada, por exemplo, a Faculdade de Direito, em 1983, sendo reaberta apenas cinco anos depois, com os ensaios para implantação do Estado de Direito. Ainda sobre este contexto mais amplo, vale também referir que, coincidentemente, em períodos relativamente curtos, esses países passaram por transformações profundas que inauguram uma nova fase nas suas histórias; transformações essas que incluem, desde a reforma constitucional, a reforma política, económica e educacional.

Assim sendo, um novo panorama sobre as universidades convoca-as a se posicionarem da melhor maneira frente às transformações. Tal posicionamento, entretanto, mais do que reagir a eventos (estes ou quaisquer outros) requer que a universidade seja capaz de buscar a sua autonomia, em que, numa situação de implícita hegemonia do mercado (RIBEIRO, 2003), seja capaz de propor a sua própria agenda.

> Para isso, ela terá de ter as suas bases na sociedade e não no mercado. Nesse sentido, Ribeiro (2003) – para quem a sociedade contempla, além do mercado, os movimentos sociais enquanto atores sociais, isto é, o público - destaca que na "vida actual", lamentavelmente, [...] o mercado, se não chega a dominar por completo o público, pelo menos controla a maior parte de seu acesso ao que as ciências humanas produzem. Será preciso, então, pensar como emancipar desse controle económico o acesso aos saberes que mais ajudam a formar a cidadania (RIBEIRO, 2003, p. 104).

> Ou seja, o mercado faz com que o tipo de pesquisa e a sua apropriação social "se faça ou ao sabor do que deseja a mídia22 ou, mais geralmente, de maneira quase diletante". Por isso, é preciso considerar que a sociedade não se resume ao mercado (MORAES, 1998; RIBEIRO, 2003, p. 3).

Para isso, a universidade (assim como a biblioteca) terá de inovar. Isso, neste caso e em poucas palavras, significa estar ciente da dimensão pública da sociedade. Isto é, a universidade, muito mais do que formadora de profissões, deve estar concentrada nos aspectos essenciais do saber, deixando, para o mercado, os detalhes, as indiferenças, uma vez que estas mudam com bastante frequência.

Ou seja, ela não deve cuidar da dimensão profissional (o que não representa, necessariamente, uma especialidade) às custas da formação científica e cultural dos indivíduos e nem deve investir no conhecimento técnico mais do que no saber intelectual.

A respeito, Moraes (1998) realça ainda que, "... nesse caso, resulta evidente que devemos evitar certas armadilhas, como a tentativa de imaginar cursos cujos programas e métodos tenham a perspectiva de profissionalização estrita, hiperespecializada, mas precoce, apressada, profissionalização que se revelaria frustrada e frustrante..." (MORAES, 1998, s/p).

Em outros termos, isso significa que a universidade - embora pressionada pelos "novos mundos produtivos", cujas "virtudes" estão relacionadas, entre outras, com a capacidade para compreender processos produtivos complexos e desempenhar diferentes papéis na vida produtiva e social, adaptando-se rapidamente diante de novas gerações de ferramentas e máquinas e das novas situações sociais – não deveria investir na formação especializada e imediatamente aplicada à expensas do saber básico e mais geral, visto que, como defende Moraes (1998), tendo como base os argumentos de Wolff (1993, p. 23):

> "O conhecimento específico e o treino especializado dificilmente podem gerar o conhecimento analítico e versátil que possa dar conta de situações diferentes e novas". Para o autor, [...] um profissional, um pesquisador ou estudioso não precisa ter um doutorado "em cada uma das disciplinas das quais faz uso, nem mesmo em uma só delas".

Por outro lado, quando planejamos um ensino de graduação, tudo indica que, por exemplo, um curso em teoria económica e suas lógicas, os diferentes modelos analíticos utilizados para compreender esses fenómenos, digamos, seria mais importante para preparar o

estudante para uma vida socialmente relevante, do que um curso específico, ainda que rico e profundo (MORAES, 1998).

Nesse sentido Ribeiro (2003) destaca, com pertinácia, que o papel social das universidades, em particular nos países em desenvolvimento, está intimamente ligado à redução da injustiça e do débito social que as circunscrevem.

De forma concomitante, Wolff (1993), ressalta que "... a justiça social, bem como a história, exige que a universidade sirva à sociedade na qual ela se insere [...] Não é só tradicional e justo que a universidade sirva à sociedade; é também extremamente útil que ela o faça" (WOLFF, 1993 apud MORAES, 1998).

A injustiça, no caso, não está limitada à falta do acesso às universidades, mas ao fato do conhecimento ali produzido beneficiar muito poucas pessoas, especialmente nestes países; sublinham os autores. Sobre a questão, tanto Moraes quanto Ribeiro alertam, também, para a importância de se distinguir claramente aquilo que se pode aceitar e aquilo que não se deve admitir na universidade, em que atender necessidades não é, necessariamente, o mesmo que atender demanda efectiva.

2.4. Contextualização dos serviços de referência

O Serviço de Referência representa a ligação entre o leitor e o texto ou documento a ser lido, onde o que importa é a informação, independente do seu suporte. Trata-se do serviço que faz o intermédio entre o acervo e o usuário e desta forma tem por base a 4ª Lei de Ranganathan que aponta para a necessidade de economizar o tempo de quem procura por determinada informação. Porém, o serviço de referência pode englobar e adaptar as Cinco Leis de Ranganathan (2009), da seguinte forma:

a) na primeira lei o autor enfatiza que os livros são para serem usados e que este representa um caminho para se chegar a um determinado fim. Assim, o serviço de referência pode apropriar-se de tal lei, pois para que o usuário carente de informação possa obtê-la a fim de chegar a uma resposta a seus anseios necessita de livros ou materiais do gênero para a consulta;
b) em sua segunda lei Ranganathan diz que: "Todo leitor tem seu livro" e que é extremamente necessário que o bibliotecário conheça seu leitor e que o acervo seja

pertinente às necessidades destes usuários. Neste sentido, o cabe ao bibliotecário de referência assumir uma postura proactiva e verificar o perfil dos usuários que buscam pelos serviços de sua biblioteca, identificando, além de seus anseios suas particularidades;

c) a terceira lei refere-se ao fato de que cada livro tem seu leitor, o que implica a identificação de um leitor adequado a determinado livro através de métodos diversos. Neste ponto, cabe ao setor de referência a divulgação do acervo junto aos usuários para que, desta forma, o livro certo possa chegar ao leitor certo conduzindo assim a informação certa para o usuário certo;
d) a quarta lei visa poupar o tempo do leitor. Neste contexto, o serviço de referência desempenha um papel fundamental no cumprimento de tal lei, uma vez que, poupar o tempo do leitor implica determinar estratégias e serviços específicos para que o tempo entre a solicitação do usuário ao sistema e a sua resposta seja mínimo; e) a quinta e última lei considera a biblioteca como sendo um organismo em crescimento e desta forma pode sofrer mudanças em seu acervo e em sua estrutura.

Desta forma, o serviço de referência deve atuar com uma visão ampla e focada no crescimento e em novas formas de trabalho com auxílio da tecnologia, preservando o físico e implementando um serviço virtual para melhor atendimento de seus usuários.

Observa-se que mesmo tendo sido enunciadas em 1931, as Leis de Ranganathan mantém-se atuais nos dias de hoje e que sua relação com o serviço de referência é bastante estreita podendo ser aplicadas nos serviços prestados pelo sector de referência.

O serviço de referência em sua origem estava vinculado ao departamento de referência, cujo objectivo voltava-se ao auxílio dos leitores quanto ao uso dos documentos existentes em seu acervo, possibilitando que o pesquisador tivesse acesso a tudo aquilo o que necessitasse, para o bem desenvolvimento de sua pesquisa.

A partir do final dos anos 60 e início dos anos 70 este serviço adquire uma dimensão maior e a designação de serviço de referência. Esta nova nomenclatura traz consigo um conceito mais amplo, que é exposto por Ribeiro (2003, p. 56), da seguinte forma:

> "[. . .] torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca". Assim sendo, o serviço de referência torna-se um importante elo entre a informação e o usuário.

De acordo com Grogan (1995) o primeiro artigo a empregar a expressão "serviço de referência" foi publicado em 1891 e foi lido numa conferência por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College (Columbia University), porém mesmo antes de receber tal nomenclatura já existia dentro das unidades de informação.

Como é o caso das bibliotecas universitárias, onde o serviço foi identificado na década de trinta do século passado, a partir do momento em que se passou a formar coleções separadas por temas específicos para melhor servir os usuários.

Porém, ao se comparar a história das bibliotecas e do serviço de referência, percebesse que este ganhou notoriedade mais recentemente, uma vez que as bibliotecas têm sua origem em tempos relativamente antigos enquanto o serviço de referência é apresentado, de maneira concreta, apenas no final do século XIX.

2.5. Processo de referência nas bibliotecas

O serviço de referência nas bibliotecas visa essencialmente satisfazer as necessidades informacionais dos usuários através de processos estruturados.

Para Ranganathan (1961, p. 53), o serviço de referência caracteriza-se pela interação directa e pessoal entre o usuário e o bibliotecário, sendo um processo dinâmico de comunicação que busca atender as demandas específicas de informação.

Grogan (1995), detalha esse processo ao enfatizar a necessidade de mediação efectiva entre usuários e recursos informacionais, destacando as habilidades técnicas e humanas requeridas do bibliotecário.

Essa perspectiva é complementada por Figueiredo (1996), que define a habilidade técnica como o domínio das ferramentas para recuperação da informação, e a habilidade humana como a capacidade interpessoal essencial para o entendimento das necessidades específicas dos usuários.

O processo de referência é central nas bibliotecas, pois visa atender às necessidades informacionais dos usuários de maneira eficiente e personalizada. Diversos estudiosos contribuíram para a compreensão e aprimoramento desse serviço.

Ranganathan (1961), define o serviço de referência como o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal. Ele enfatiza a importância da interação directa entre bibliotecário e usuário para a satisfação das necessidades informacionais.

Grogan (1995), complementa essa visão ao destacar que o processo de referência envolve a mediação entre usuários e materiais de informação, requerendo dos profissionais competências técnicas e atributos pessoais específicos. Sua contribuição reside na identificação das habilidades necessárias para uma mediação eficaz.

Figueiredo (1996), aprofunda essa discussão ao categorizar as habilidades requeridas dos profissionais de referência em técnicas e humanas. A habilidade técnica refere-se ao uso de conhecimentos, métodos e técnicas para recuperar a informação, enquanto a habilidade humana envolve a capacidade de lidar com pessoas de diferentes níveis intelectuais.

Katz (1997), propõe que o processo de referência consiste em três elementos principais: o usuário, o bibliotecário e a informação. Essa abordagem destaca a dinâmica entre esses componentes e a importância de cada um no sucesso do serviço de referência.

Katz (1997) apresenta um modelo detalhado de referência composto por fases sequenciais: selecção da mensagem, negociação, selecção da resposta, renegociação, busca da informação e desenvolvimento de estratégias.

Embora concorde com Grogan (1995), quanto à complexidade do processo,

Katz (1997), adiciona uma dimensão prática mais estruturada que facilita o entendimento das etapas envolvidas no serviço de referência.

Essas diferentes perspectivas enriquecem o entendimento do tema ao mostrarem como habilidades técnicas, humanas e estratégias estruturadas são igualmente importantes para a eficácia do serviço de referência.

2.6. Serviços de referência nas bibliotecas universitárias

Os serviços ligados à informação em bibliotecas são bastante heterogêneos em virtude do tipo de unidade de informação, conforme sua estrutura administrativa, seus objetivos, sua infraestrutura e de acordo com o comportamento de seu usuário. O público atendido pela biblioteca universitária, não se restringe ao pesquisador, ao professor, ao aluno da graduação, ele abrange qualquer cidadão que necessite de seus serviços.

É esta a diferença que permite que uma biblioteca, possa também exercer a sua responsabilidade social. Além disso, sendo a universidade uma grande aliada de pesquisadores, a sua biblioteca tem o dever criar oportunidades para que estes possam adquirir conhecimento da maneira mais eficaz possível.

Em uma biblioteca universitária como uma organização provedora de serviços, podem-se identificar dois tipos de serviços prestados, um de nível básico como é o caso do empréstimo domiciliar e outro que de certa forma agrega um valor a eles e que correspondem aos serviços de disseminação seletiva da informação, levantamento bibliográfico entre outros.

O sector de referência de uma biblioteca universitária é onde o usuário busca por respostas as suas duvidas informacionais. Para dar retorno e atender as necessidades de seus usuários tal setor desenvolve diversas atividades como atendimento ao usuário, auxílio à pesquisa, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais, proporciona treinamentos visando tornar os usuários mais aptos para a realização de pesquisas acadêmicas e científicas.

Os treinamentos são oferecidos para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação desejada, visando que faça um uso mais efetivo dos recursos disponibilizados pela biblioteca e dessa forma os usuários sejam aptos nos procedimentos formais das pesquisas científicas.

Porém, como argumenta Ribeiro (2003), para que os usuários sejam competentes no uso da informação é preciso que estejam “preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa”.

Assim, fica claro o papel, de certa forma, educativo do bibliotecário que deve exercer sua competência informacional, dominando o conhecimento referente a seu campo de atuação e tendo ao menos uma noção das áreas do conhecimento utilizadas por seus usuários.

2.7. Actividades do processo de referência

Segundo Savolainen (2007), as actividades dos bibliotecários de referência envolvem informar, formar, orientar e aconselhar usuários, acções que configuram práticas informacionais diversas, influenciadas por factores sociais e culturais (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

Para Araújo (2007), a prática informacional é um processo social onde os indivíduos constroem significados sobre a informação em seus contextos quotidianos, ampliando o entendimento das actividades realizadas pelos bibliotecários.

As actividades no processo de referência são diversas e visam atender de forma completa às demandas dos usuários. Estudos recentes tem ampliado a compreensão dessas práticas.

Savolainen (2007), introduz o conceito de práticas informacionais como um guarda-chuva que engloba diversos discursos relacionados à busca, uso e compartilhamento da informação. Ele enfatiza que essas práticas são influenciadas por questões culturais e contextuais, deslocando o foco das ações individuais para as colectivas.

Araújo (2007), complementa essa visão ao afirmar que o conceito de prática informacional advém da etnometodologia, onde os indivíduos constroem suas próprias definições sobre o que é informação e suas necessidades nesse âmbito. Ele destaca que o processo de busca e uso da informação deve ser visto de uma perspectiva integrativa, considerando o cotidiano, as experiências e o meio onde os indivíduos convivem.

Rocha, Sirihal Duarte e Paula (2017), reforçam essa perspectiva ao afirmar que pesquisas em práticas informacionais são influenciadas por questões culturais e pelo contexto no qual ocorrem. Eles destacam que o foco deve ser deslocado das acções e habilidades individuais para as práticas colectivas situadas em contexto, especialmente no ambiente de trabalho.

Essas abordagens enfatizam que o processo de referência transcende acções técnicas isoladas, integrando práticas sociais que influenciam directamente o sucesso dos serviços oferecidos.

2.8. Directrizes da ALA para o serviço de referência

A American Library Association através de departamento específico denominado Reference and user Services Association (RUSA), é responsável pela coordenação dos trabalhos de desenvolvimento e actualização das directrizes relativas ao serviço de referência, através dele foi desenvolvido um conjunto de directrizes que abordam aspectos essenciais relativos à planificação e funcionamento de um serviço actual e de qualidade.

As Diretrizes Básicas para o Serviço de Referência emitidas pela American Library Association (ALA) em 1979, sob o título de A commitment to information services:

> developmental guidelines, levam em conta as inovações pelas quais o serviço de referência passava bem como o surgimento de novas tecnologias, contribuindo assim para atualização do serviço em seu todo.

Em 1990 o Comitê responsável por estabelecer normas e orientações a respeito do serviço de referência revisou as Directrizes para Serviços de Informação, sendo estas revistas e aprovadas em 2000 pelo Conselho de Administração.

A American Library Association (2004), define o Serviço de Referência como sendo: “Assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação", para tanto suas directrizes estabelecem que a biblioteca deva, dentre outras atribuições:

a) desenvolver serviços de acordo com os objectivos da instituição ou comunidade a que serve;
b) fornecer aos usuários respostas completas, precisas às consultas de informação, independentemente da complexidade das consultas;
c) fornecer informações, mesmo que não tenha sido explicitamente solicitado;
d) tornar disponível diferentes formatos apropriados para ajudar os usuários a identificar os itens na coleção relevantes para seus interesses e necessidades;
e) fornecer instruções sobre o uso eficaz de seus recursos;
f) divulgar ativamente o escopo, natureza e disponibilidade dos serviços de informação que oferece;
g) avaliar as necessidades de informação de sua comunidade e criar produtos de informação para atender a essas necessidades não atendidas por materiais existentes;
h) buscar agregar valor as informações;

i) participar em consórcios e redes para obter acesso a fontes de informação e serviços que não podem oferecer por conta própria;
j) usar ou fornecer acesso aos sistemas de informação fora da biblioteca, quando esses sistemas atendem as necessidades de informação de forma mais eficaz e eficiente do que os recursos internos pode.

Moraes (1998), sintetizam as directrizes estabelecidas e comentam que: "no serviço de referência recaem ainda funções de maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de uma interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis".

Visando a utilização das novas tecnologias para atender a necessidades de usuários que não se encontram presentes fisicamente nas bibliotecas, foram criadas em 2004 as Directrizes para Implementação e Manutenção de Serviços de Referência Virtual (Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services) pela da Reference and user Services Association (RUSA), que aprovou através de seu comitê o documento sendo revisado posteriormente em 2010.

De acordo com a RUSA / ALA (2004, p. 9), o Serviço de Referência Virtual constitui-se da seguinte forma:

Referência Virtual é um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde os usuários utilizam computadores ou outras tecnologias da internet para se comunicarem com a equipe de bibliotecários sem estar fisicamente presente.

Conforme ilustra ALA (2010), o serviço prestado virtualmente pelas bibliotecas deve se guiar nos seguintes princípios:

- A biblioteca deve definir a população de usuários e divulgar esta política no website e em outros ambientes onde os usuários possam ter acesso a essa informação.
- As questões técnicas de autenticação do usuário ou de login do servidor deve ser tratado como eles se aplicam a diversos grupos dentro da população de usuários.
- Se houver pessoas excluídas deste serviço pela política institucional, a aplicação deve ser uniforme.[...]
- nível de serviço a ser prestado deve ser definido especificado, para que a equipe e os usuários possam entender a missão do serviço. Nível de serviço inclui os tipos de

perguntas que o serviço irá responder (talvez mais fácil de definir o que o serviço não irá responder), bem como a população de usuários que o serviço vai servir.

- Directrizes devem ser estabelecidos para determinar quais consultas estão fora dos parâmetros de serviço, e como responder a estes casos.

- Antes de o serviço começar, deve ser decidido se a entrega do documento será incluído e se os usuários serão cobrados pela entrega dos documentos.

- Parâmetros de prazos devem ser determinados e comunicados aos clientes e funcionários. Para referência virtual síncrona, o horário de disponibilidade deve ser indicado; para referência virtual assíncrona, a medida que as questões estiverem chegando astas serão respondidas.

- Link interno e externo ao serviço de referência virtual deve ser criados para chamar a atenção de usuários potenciais e para comunicar claramente a natureza do serviço.

Desta forma, as diretrizes presentes neste documento estabelecem padrões visando facilitar o planejamento e a implantação de SRV que podem ser aplicadas a todo tipo de biblioteca e adaptadas de acordo com a realidade das mesmas.

Além disso, preocupa-se com a questão da privacidade dos usuários e com aspectos legais e visa de certa forma padronizar o modo de prestação de serviços tanto em meio presencial quanto virtual.

2.9. Instrumentos utilizados no processo de referência

O serviço de referência é uma função essencial em bibliotecas, visando fornecer informações precisas e relevantes aos usuários para atender às suas necessidades informacionais. Para cumprir esse objectivo, as bibliotecas utilizam uma variedade de instrumentos que facilitam o acesso, a organização e a recuperação da informação. A seguir, destacam-se alguns dos principais instrumentos utilizados no processo de referência nas bibliotecas.

Catálogos e índices são ferramentas fundamentais que permitem aos usuários localizar materiais dentro da coleção da biblioteca. Eles servem como instrumentos que conduzem à informação desejada, embora não a forneçam diretamente. Esses recursos podem ser físicos

ou digitais e são organizados de maneira a facilitar a busca por autor, título, assunto ou outro critério relevante.

Para organizar suas colecções de forma sistemática, as bibliotecas adotam sistemas de classificação como a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e a Classificação Decimal Universal (CDU). Esses sistemas atribuem códigos numéricos aos materiais com base em seus assuntos, permitindo uma disposição lógica nas estantes e facilitando a localização pelos usuários. A CDD, desenvolvida por Melvil Dewey em 1876, é amplamente utilizada em bibliotecas públicas e escolares, enquanto a CDU, criada por Paul Otlet e Henri La Fontaine, é mais comum em bibliotecas especializadas.

Vocabulários controlados e tesauros são conjuntos de termos padronizados utilizados na indexação e recuperação da informação. Eles garantem consistência na descrição dos conteúdos e auxiliam na precisão das buscas realizadas pelos usuários. Ao utilizar termos consistentes, evita-se a dispersão da informação e melhora-se a eficiência na recuperação de documentos relevantes.

O Formato MARC (*Machine-Readable Cataloging*) é um padrão para a representação e comunicação de dados bibliográficos em formato legível por máquina. Ele permite que diferentes sistemas de bibliotecas compartilhem e processem registros bibliográficos de maneira eficiente, facilitando a catalogação e a recuperação da informação.

Protocolos como o Z39.50 são utilizados para a busca e recuperação de informações em bases de dados bibliográficas através de redes TCP/IP. Esse protocolo permite que sistemas de diferentes bibliotecas se comuniquem e compartilhem informações, ampliando o acesso dos usuários a recursos além da colecção local.

Com o advento da Web 2.0, bibliotecas passaram a incorporar ferramentas como YouTube, wikis e redes sociais (por exemplo, Facebook e LinkedIn) em seus serviços de referência.

Essas plataformas permitem uma interacção mais dinâmica com os usuários, oferecendo tutoriais, guias e canais de comunicação directa para sanar dúvidas e disseminar informações.

Sucuma (2012), menciona que ferramentas tecnológicas modernas facilitam o processo de referência, destacando bases de dados, redes sociais (como Facebook e WhatsApp) e sites de internet como essenciais na atualidade. As bases de dados garantem acesso organizado e

eficiente às informações, enquanto redes sociais ampliam as possibilidades de comunicação direta e imediata com os usuários. Sites de internet, por sua vez, funcionam como plataformas acessíveis para disseminar informações e serviços.

Esses instrumentos modernos diversificam e fortalecem a capacidade das bibliotecas de atender às demandas contemporâneas dos usuários, reflectindo o avanço tecnológico que redefiniu significativamente o papel das bibliotecas universitárias.

Ferramentas como o JabRef auxiliam usuários e bibliotecários na organização e gestão de referências bibliográficas. Elas permitem a importação, exportação e formatação de citações, facilitando o processo de pesquisa e escrita acadêmica.

Com a digitalização dos acervos e a disponibilização de catálogos online, as bibliotecas oferecem serviços de referência virtual que permitem aos usuários acessar informações e receber orientação remotamente. Esses serviços incluem atendimento por e-mail, chat e outros meios eletrônicos, ampliando o alcance da biblioteca e facilitando o acesso à informação.

A integração desses instrumentos no processo de referência é essencial para que as bibliotecas cumpram sua missão de facilitar o acesso à informação. Ao combinar ferramentas tradicionais e tecnológicas, as bibliotecas conseguem atender às demandas dos usuários de maneira eficiente e eficaz, adaptando-se às mudanças e desafios da sociedade da informação.

Em síntese, o referencial teórico apresentado, integrando diversas perspectivas históricas e práticas, fundamenta a análise crítica proposta por esta pesquisa, proporcionando um entendimento abrangente e atualizado sobre o processo de referência nas bibliotecas universitárias.

2.10. O Bibliotecário de referência e o atendimento de referência

Grogan (1995), em sua obra “A Prática do Serviço de Referência” compara o exercício do serviço de referência como sendo uma arte, que só através da prática pode ser aperfeiçoada, sendo esta, a maneira mais satisfatória que existe para aprendê-la com primazia.

Paralela à prática, precisam ser desenvolvidas, também, habilidades interpessoais. Para que haja um bom funcionamento do setor de referência este necessita estar em harmonia como os

demais setores da biblioteca e o profissional responsável pela referência deve ter um bom entrosamento com os demais profissionais.

Da mesma forma para um bom trabalho e atendimento de referência, é de suma importância que o profissional deva ter conhecimento acerca da instituição a que esteja vinculado, bem como da comunidade de usuários a que atenda e também uma boa noção de conhecimentos gerais. Tal conhecimento requer também a abrangência de ferramentas relativas às novas tecnologias, pois sua utilização em unidades de informação tem sido crescente e esta traz consigo novas habilidades para sua utilização.

Os usuários podem recorrer ao serviço motivados por uma pesquisa simples, cuja resposta pode ser imediatamente esclarecida, como a procura por um dado que pode ser respondido com o auxílio de uma obra de referência, como um dicionário ou enciclopédia, por exemplo. Martins e Ribeiro (1979, p. 163), comentam que há de se ter cuidado com esse tipo de questionamento, pois segundo a autora:

"Pedir ao consulente que volte amanhã, ou mais tarde, para receber a resposta é demonstrar não saber utilizar o material existente [. . .]" ainda de acordo com a autora tal atitude pode também sinalizar uma possível falta de obras de referência pertinentes ao uso ou inadequação das existentes.

Há ainda consultas relativas a materiais específicos e assuntos que exigem uma procura maior por respostas, tais questões podem envolver consulta a mais de um material de pesquisa e até mesmo a instituições especializadas.

Foskett (apud Martins e Ribeiro 1979, p. 7) lança uma critica que serve como alerta quanto ao perfil do bibliotecário que trabalha no setor de referência:

Quantos de nós ao formular uma questão a um bibliotecário de referência (ou funcionário de informação) presenciou o espetáculo humilhante de um colega de profissão atrapalhado com seus catálogos e livros de referência porque, não sabendo nosso assunto, e não tendo nenhum conhecimento da rotina para guia-lo, não consegue extrair das profundezas de sua ignorância a menor ideia e por onde começar a busca.

O profissional necessita ter em mente que o atendimento de referência é uma actividade que trabalha com a questão humana, que deve atender ao anseio de compreender e conhecer mais sobre determinado assunto. Uma vez que cada usuário tem uma necessidade diferente que

carece ser atendida, desta forma o bibliotecário precisa ter a consciência de que ele é um prestador de serviço, que ajuda o usuário a encontrar a informação de que precisa

O papel exercido pelo bibliotecário de referência como intermediário, que encaminha as pessoas para a informação de que necessitam, deve agregar agora, na era da inclusão digital, novos meios e métodos para conduzi-la a seu público, possibilitando uma maior eficácia no atendimento. Se em épocas passadas a finalidade principal do serviço de referência, se concentrava apenas em oferecer uma resposta pertinente a pergunta feita pelos usuários, na actualidade houve um acréscimo a esta tarefa, havendo a igual preocupação em preparar o usuário para que ele mesmo possa realizar suas pesquisas, com certa independência e liberdade no uso dos recursos e serviços.

Essa ideia é corroborada por Figueiredo (1996), que menciona a preocupação com o estímulo que deve ser dado ao usuário, para que este, através de treinamento seja capaz de pesquisar com maior autonomia.

As actividades voltadas à qualificação profissional também são essenciais para um melhor processo de atendimento e relação com o público, respeitando sua diversidade e sua trajectória no decorrer de sua busca informacional. Com presteza no atendimento e a desvinculação negativa da imagem do profissional da área, conforme aponta Grogan (p. 9, 1995)

> "infelizmente muitos usuários foram levados a acreditar que, numa coleção adequadamente organizada eles mesmos encontrariam sem ajuda as respostas que buscavam... ".

Esta expõe muito bem a visão do usuário quanto ao bibliotecário, deixando evidente a necessidade especialização por parte do profissional, ou uma remodelagem na promoção de tal serviço. tal imagem negativa poderá ser trabalhada com treinamento e palestras que enfoquem a inter-relação do profissional e do usuário da informação.

A Relação entre usuário e Bibliotecário de Referência é uma relação de troca, logo, as técnicas utilizadas para desempenhar as funções que competem a esse profissional estão diretamente ligadas às necessidades que existem entre os usuários do serviço. O serviço de referência é fundamental para que haja sucesso no desempenho da instituição como um todo. O usuário precisa que esse serviço seja de fácil acesso e que ele seja capaz de reduzir o tempo gasto na busca da informação que ele procura, seja com o auxílio direto e presencial do

bibliotecário, através de um treinamento previamente realizado ou da ajuda “virtual” na sua procura.

3. METODOLOGIA

3.1. Quanto aos objectivos: Pesquisa Descritiva

A pesquisa foi classificada como descritiva, sendo realizada na Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Uma característica significativa desse tipo de pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de colecta de dados.

3.2. Quanto à abordagem do problema: Pesquisa Qualitativa

A pesquisa configurou-se com uma abordagem qualitativa.

Conforme explicam Rodríguez, Gil e García (1999), a pesquisa qualitativa estuda a realidade em seu contexto natural, tal como ocorre, tentando dar sentido ou interpretar os fenômenos de acordo com os significados que têm para as pessoas envolvidas.

3.3. Quanto à escolha do objecto de estudo: Estudo de Caso

Foi realizado um estudo de dois casos.

Segundo Gil (2008), o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo dos fatos objeto de investigação, permitindo um amplo e detalhado conhecimento da realidade e dos fenômenos pesquisados.

3.4. Quanto à técnica de colecta de dados: Pesquisa Bibliográfica e Documental

A pesquisa foi de caráter bibliográfico e documental. A pesquisa bibliográfica constitui a primeira etapa do estudo, na qual se realiza o levantamento, a seleção e análise de materiais bibliográficos sobre o tema proposto para melhor compreensão e apropriação de conceitos e teorias referentes ao mesmo.

Segundo Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, e é importante para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos direta e indiretamente ligados à nossa temática. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no facto de fornecer ao investigador um

instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma.

A pesquisa documental é semelhante à pesquisa bibliográfica, diferenciando-se pela natureza das fontes: enquanto a bibliográfica utiliza contribuições de diversos autores, a documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, podendo ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa.

Foi aplicado um questionário com perguntas abertas e fechadas aos gestores de informação.

De acordo com Cervo e Bervian (2002), o questionário refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche, podendo conter perguntas abertas e/ou fechadas.

Além disso, utilizou-se a técnica de entrevista não estruturada, de modo a construir um roteiro de entrevista direccionado aos profissionais de informação actuantes na biblioteca.

A pesquisa recorreu a uma amostra não probabilística, baseada na acessibilidade e por conveniência. Este tipo de amostragem é menos rigoroso e destituído de qualquer rigor estatístico. O pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam representar o universo.

Os dados foram analisados e confrontados com os marcos teóricos inicialmente levantados, permitindo uma compreensão mais aprofundada do objecto de estudo.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

Este capítulo apresenta uma análise detalhada das actividades realizadas no serviço de referência da Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Além disso, discute os instrumentos utilizados e os desafios enfrentados nesse processo, relacionando-os com a literatura existente para uma melhor compreensão.

4.1. Caracterização da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane (UEM)

A Universidade Eduardo Mondlane (UEM), fundada em 21 de agosto de 1962 pelo Decreto-Lei nº 44.530, é uma instituição de ensino superior dedicada à formação de profissionais em diversas áreas do conhecimento. Entre seus diversos departamentos, destaca-se a Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE), inaugurada em setembro de 2008, que integra o Sistema de Bibliotecas da UEM (SIBUEM), composto por 16 bibliotecas setoriais, incluindo a BCE.

Localizada no campus principal da UEM em Maputo, a BCE tem como missão prover infraestrutura física, bibliográfica e tecnológica para atender às necessidades de informação dos usuários e membros da comunidade universitária da UEM.

A BCE é uma unidade interna da Direção de Serviços de Documentação (DSD), responsável pela centralização do processo de aquisição e registro do patrimônio documental da UEM. Sua missão é prover infraestrutura física, bibliográfica e tecnológica para atender às necessidades de informação dos usuários e membros da comunidade universitária da UEM.

A BCE faz parte do Sistema de Bibliotecas da UEM (SIBUEM), que inclui 16 bibliotecas setoriais, e foi inaugurada em setembro de 2008, com o objetivo de disseminar informação à comunidade universitária, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Universitário Principal.

Figura 1. Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE)

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa (2025)

O público-alvo da BCE inclui estudantes, docentes, pesquisadores e funcionários da UEM e de outras instituições de ensino superior e de pesquisa de Moçambique, bem como o público em geral. Localizada no campus principal da UEM, em Maputo, a BCE oferece os seguintes serviços:

- Atendimento aos usuários;
- Consulta presencial;
- Empréstimo domiciliar de material bibliográfico;
- Empréstimo entre bibliotecas;
- Treinamentos formais e informais (individuais ou em grupos);
- Acesso à internet;
- Visitas orientadas.

O público-alvo da BCE inclui estudantes, docentes, pesquisadores e funcionários da UEM, bem como de outras instituições de ensino superior e de pesquisa em Moçambique, além do público em geral. A biblioteca funciona de segunda a sábado, com horários específicos: de segunda a sexta-feira, das 08h às 22h; aos sábados, das 08h às 14h; e permanece fechada aos domingos e feriados.

A BCE serve de referência para outras instituições de ensino superior do país e contribui para a capacitação de profissionais bibliotecários de outras instituições de ensino superior e de

pesquisa em Moçambique. A biblioteca está organizada em departamentos, repartições e seções, contando com um total de 53 funcionários, a maioria formada na área de Biblioteconomia e Documentação. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 22h00, e aos sábados, das 08h00 às 14h00, estando encerrada aos domingos e feriados.

4.2. Perfil dos Profissionais do Serviço de Referência na BCE

O serviço de referência da BCE é composto por profissionais com formação em Biblioteconomia e Documentação. Conforme dados coletados, o perfil de um dos profissionais é o seguinte:

- Sexo: Feminino
- Faixa etária: 44 anos
- Habilitações literárias: Licenciatura
- Categoria profissional: Profissional de Informação
- Tempo de serviço: 24 anos
- Forma de ingresso: Concurso

Este perfil evidencia a experiência e a qualificação dos profissionais que atuam no serviço de referência da BCE.

4.3. Actividades Realizadas no Processo de Referência na BCE

As actividades realizadas no processo de referência na BCE incluem:

- **Orientação ao usuário**: Auxílio na busca e recuperação das informações desejadas.
- **Pesquisa**: Instrução aos usuários sobre o uso das bases de dados da biblioteca.
- **Comunicação de referência**: Interação entre o usuário e o profissional de referência para compreender as necessidades informacionais do usuário.
- **Empréstimo**: Cadastro de novos usuários mediante apresentação de documento de identificação, permitindo o empréstimo de uma obra por um prazo de três dias para devolução.

Essas actividades estão alinhadas às práticas recomendadas internacionalmente para serviços de referência em bibliotecas universitárias.

Segundo Ranganathan (1961), o serviço de referência é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal, ocorrendo a interação síncrona do bibliotecário com os usuários da biblioteca.

4.4. Instrumentos Utilizados no Processo de Referência na BCE

A BCE utiliza diversos instrumentos para facilitar o processo de referência, tais como:

- **Base de dados ABC**: Utilizada para busca e empréstimo de materiais.
- **Revistas físicas e eletrônicas:** Disponíveis para consulta pelos usuários.

Repositório:

- ***Físico*:** Contendo teses e dissertações.
- ***Eletrônico*:** Incluindo monografias, teses e dissertações.

A utilização de tecnologias modernas, como o catálogo eletrônico, facilita a rápida recuperação de informações pelos usuários. O repositório eletrônico permite o acesso remoto a produções acadêmicas da UEM, como monografias, teses e dissertações, eliminando a necessidade de presença física na biblioteca. Entretanto, há necessidade de aprimoramento contínuo desses sistemas para garantir sua eficiência.

Além disso, a integração de redes sociais, como WhatsApp e Facebook, no processo de referência tem sido considerada uma tendência atual que a BCE pode adotar para melhorar a comunicação e o atendimento aos usuários.

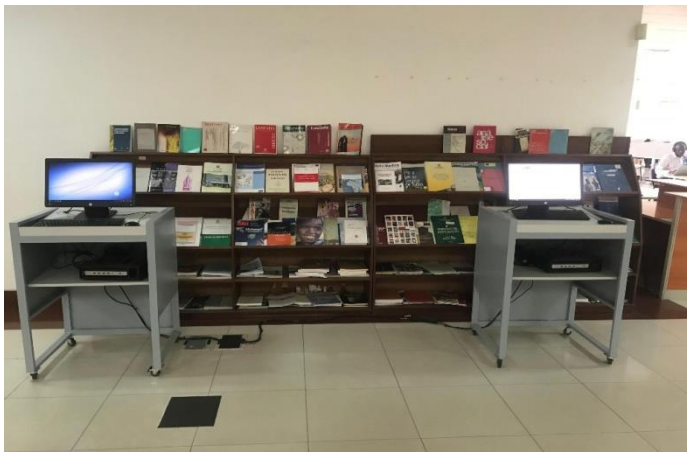
O uso de tecnologias modernas, como catálogos eletrônicos e repositórios digitais, facilita a rápida recuperação de informações pelos usuários. O catálogo eletrônico permite que o usuário identifique o material de seu interesse e sua localização física na biblioteca, agilizando o processo de recuperação.

O repositório eletrônico possibilita o acesso remoto a monografias, teses e dissertações produzidas na UEM, permitindo consultas a qualquer hora e de qualquer lugar. Entretanto, é

importante destacar que a BCE ainda enfrenta desafios para aprimorar o funcionamento desses instrumentos.

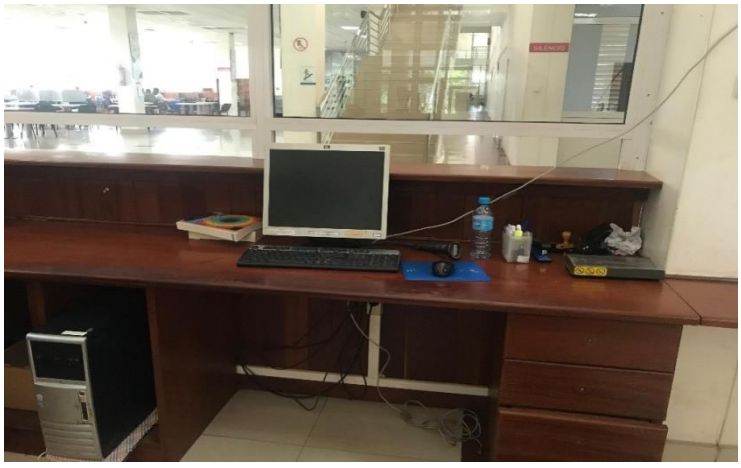
Além disso, a utilização de redes sociais, como WhatsApp e Facebook, tem sido apontada como uma tendência atual no processo de referência, conforme destacado por Sucuma (2012), e poderia ser considerada pela BCE para melhorar a comunicação com os usuários.

Figura 2. Base de dados de busca de material e Revistas físicas



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa (2025)

Figura 3. Base de dados ABC de Empréstimo



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa (2025)

4.5. Dificuldades Enfrentadas no Processo de Referência na BCE

Os profissionais de referência da BCE enfrentam algumas dificuldades no desempenho de suas funções, tais como:

- ✓ **Falta de familiaridade dos usuários com as bases de dados:** Muitos estudantes ingressam no ensino superior sem conhecimento prévio sobre o uso de bases de dados, exigindo que os profissionais de informação forneçam instruções detalhadas sobre como utilizá-las.
- ✓ **Informações incompletas fornecidas pelos docentes:** Quando os docentes fornecem apenas o assunto de uma obra, os estudantes podem ter dificuldades em acessar o material específico, exigindo que o profissional de referência dedique esforço adicional para identificar e localizar o material adequado.
- ✓ **Ausência de determinadas obras na instituição:** Quando a BCE não possui uma obra específica, o profissional de referência deve orientar o usuário a procurar a obra em outras instituições, garantindo que o usuário não saia insatisfeito.
- ✓ Essas dificuldades ressaltam a importância de os profissionais de referência possuírem habilidades técnicas e humanas para atender às necessidades dos usuários.
- ✓ Conforme destaca Figueiredo (1996), um verdadeiro profissional de referência deve possuir habilidades técnicas e humanas e ser capaz de utilizálas no dia a dia, pois nem todos que chegam à biblioteca sabem o que realmente querem; no entanto, o profissional deve ser capaz de satisfazer as necessidades dos seus usuários.
- ✓ A adoção de TICs tem ampliado as possibilidades do SR, permitindo a oferta de serviços de referência virtual e aumentando a satisfação dos usuários. A ausência de políticas bem definidas para o desenvolvimento do SR nas bibliotecas universitárias pode levar a práticas inconsistentes e à falta de padronização nos serviços oferecidos. A transição para ambientes digitais apresenta desafios, como a necessidade de adaptar serviços tradicionais para plataformas online e garantir que os usuários tenham acesso e habilidades para utilizar esses novos formatos.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusões

As bibliotecas têm desempenhado um papel fundamental na preservação e disseminação do conhecimento humano ao longo da história. Desde a Antiguidade, a necessidade de registrar conhecimentos e informações levou à criação de bibliotecas, que evoluíram de instituições fechadas e particulares para espaços mais acessíveis e públicos, especialmente após o Renascimento. Essa evolução está intimamente ligada ao desenvolvimento do conhecimento humano.

Este estudo teve como objetivo descrever os desafios enfrentados no processo de referência na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), especificamente: descrever as atividades realizadas no processo de referência; identificar os instrumentos utilizados; e compreender as dificuldades enfrentadas.

A análise dos dados e a discussão dos resultados, em consonância com a literatura existente, permitem concluir que a BCE serve de referência para outras instituições de ensino superior no país e contribui significativamente para o ensino e aprendizagem de estudantes, pesquisadores e do público em geral. Isso se dá por meio dos serviços prestados e do uso de instrumentos adequados no processo de referência, que facilitam a busca e recuperação de informações físicas e digitais.

O Serviço de Referência (SR) em bibliotecas universitárias desempenha um papel fundamental na mediação entre os usuários e a informação, garantindo que as necessidades informacionais da comunidade acadêmica sejam atendidas de maneira eficaz e eficiente.

A seguir, são apresentadas as conclusões derivadas de estudos recentes e recomendações para aprimorar esses serviços.

Observa-se uma transformação no SR, com uma ênfase crescente no processo educativo. Isso implica capacitar e treinar os usuários para utilizarem recursos e fontes informacionais de forma autônoma, promovendo a competência informacional.

A qualidade do SR está diretamente relacionada às competências dos bibliotecários de referência. Estudos indicam que lacunas nessas competências podem afetar negativamente a qualidade dos serviços prestados.

5.2. Recomendações

1. **Desenvolvimento Contínuo de Competências**: É essencial investir na formação contínua dos bibliotecários de referência, focando em habilidades tecnológicas, pedagógicas e de comunicação para atender às demandas emergentes dos usuários.
2. **Implementação de Políticas de Serviço de Referência**: As bibliotecas devem desenvolver e implementar políticas claras para o SR, estabelecendo diretrizes e padrões que assegurem a qualidade e a consistência dos serviços prestados.
3. **Adoção de Tecnologias Inovadoras**: Integrar ferramentas da Web 2.0, como chats ao vivo, FAQs interativas e tutoriais online, pode enriquecer o SR, tornando-o mais acessível e alinhado às expectativas dos usuários modernos.
4. **Foco na Educação do Usuário**: Desenvolver programas de alfabetização informacional que capacitem os usuários a identificar, acessar e avaliar informações de maneira crítica é fundamental para o sucesso acadêmico e profissional.
5. **Avaliação e Melhoria Contínua**: Estabelecer mecanismos de feedback e avaliação regular dos serviços de referência permite identificar áreas de melhoria e adaptar os serviços às necessidades em constante mudança dos usuários.
6. **Colaboração e Compartilhamento de Boas Práticas**: Promover a colaboração entre bibliotecas universitárias para compartilhar experiências, desafios e soluções pode levar ao aprimoramento coletivo dos serviços de referência.

7. **Desenvolvimento de Coleções Relevantes**: Alinhar o desenvolvimento das coleções às necessidades específicas da comunidade acadêmica garante que os recursos disponíveis sejam pertinentes e de alta qualidade.
8. **Promoção de Serviços de Referência**: Divulgar ativamente os serviços de referência disponíveis aumenta a visibilidade e o uso desses serviços, garantindo que mais usuários se beneficiem das ofertas da biblioteca.
9. **Adaptação às Mudanças Tecnológicas**: Manter-se atualizado com as inovações tecnológicas e adaptar os serviços de referência conforme necessário assegura que a biblioteca permaneça relevante e eficaz no atendimento às necessidades dos usuários.
10. **Engajamento com a Comunidade Acadêmica**: Estabelecer parcerias com docentes e departamentos acadêmicos para entender melhor as necessidades informacionais e integrar os serviços de referência ao currículo pode aumentar a eficácia e o impacto desses serviços.

Ao implementar essas recomendações, as bibliotecas universitárias podem aprimorar significativamente seus serviços de referência, garantindo que atendam de maneira eficaz às necessidades informacionais de suas comunidades acadêmicas e contribuam para o avanço do conhecimento e da educação superior.

6. Referências Bibliográficas

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and services association: guidelines for implementing and mainting virtual reference services, 2010.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Guidelines for Information Services, 2004

ARAÚJO, C. A. Á. *Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS*. In: CABRAL, Ana Maria Rezende;. 2007.

ANZOLIN, H. H.; CORRÊA, R. L. T. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008.

BATTLES, Mathew. A *conturbada história das bibliotecas*. São Paulo: Planeta, 2003.

BORGES, J. L. A biblioteca de Babel. In: BORGES, J. L. Ficções. Rio de Janeiro: Globo, 1999.

BURKE, P. Uma história social do conhecimento II: da enciclopédia à wikipédia. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

CARVALHO, Gabrielle Francinne, COSTA, Reinaldo. Avaliação do Serviço de Referência nas Dez Maiores Bibliotecas do Sistema da UFMG. In: X EREB, 30 out. – 02 nov. 2004, Goiás

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura,* v. 1. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHARTIER, R. A aventura do livro: do leitor ao navegador. São Paulo: UNESP, 1999.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. *Metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CUNHA, Antônio Geraldo da. *Dicionário etimológico da língua portuguesa*. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

DARNTON, R. A questão dos livros: passado, presente e futuro. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DERRIDA, J. O livro por vir. In: DERRIDA, J. Papel-máquina. São Paulo: Estação Liberdade, 2004. p. 19-34.

ECO, U. Todos os livros que não lemos. In: ECO, U.; CARRIÈRE, J. C. Não contem com o fim do livro. Rio de Janeiro: Record, 2010.

FRELIMO. História de Moçambique. [s.l]: Afrontamento, 1964.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *A Modernidade das Cinco Leis de Ranganathan*. // Ciência da Informação.21:3 (dezembro de 1992) 186-191. 1996.

FISCHER, S. R. História da leitura. São Paulo: Unesp, 2006.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Trad. de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

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

JACOB, C. Ler para escrever: navegações alexandrinas. In: BARATIN, M.;

JACOB, C. (Org.). O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente. 3. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008b. p. 45-73.

JOHNSON, P. Fundamentals of collection development & management. 3. ed. Chicago: ALA, 2014.

KATZ, J.S. and Martin, B.R. *What Is Research Collaboration*? 1997.

KLAES, Rejane Raffo. Sistema de informação gerencial para desenvolvimento de coleções. Ci. Inf. Brasília, v. 20, n. 2. P. 220-228, jul./dez. 1991.

LATOUR, B. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: BARATIN, M.; JACOB, C. (Org.). O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente. 2. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. p. 21-44.

LECOADIC, Yves-François. *A ciência da informação.* Brasília: Briquet de Lemos. 1996.

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.09-37, jan./dez., 1990.

MANHIQUE, Ilídio Lobato Ernesto; CASARIN, Helen de Castro Silva. *Estrutura intelectual dos estudos da competência informacional na perspectiva fenomenográfica: uma análise por meio da citação e cocitação.* Revista Ibero-americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 11, n. 3, p. 751-768, 2017.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. *Serviço de referência e assistência aos leitores.* Porto Alegre: Editora da UFRGS, 1979. 257 p.

MARTINS, Wilson. A palavra escrita: *história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.1, n.2, p.71-91, jan./jun. 2004.

MORAES, Reginaldo. Universidade hoje - Ensino, pesquisa, extensão. Educ. Soc. Campinas, v. 19, n. 63, Ago. 1998.

NORA, P. Entre memória e história: a problemática dos lugares. Projeto História, São Paulo, v. 10, p. 7-28, dez. 1993.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. Política de mudança e desenvolvimento do ensino superior. Rio de Janeiro: Garamond, 1999.

RANGANATHAN, S. R. *Reference service*. 2nd. London: [s.n.], 1961. 432 p.

RANGANATHAN, S. R. As cinco leis da biblioteconomia. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RIBEIRO, Renato Janine. A universidade e a vida atual: Fellini não via filmes. 2. ed. Rio de Janeiro, Campus, 2003.

ROBERTSON, T. D. The postmodern shift in library instruction. Faculty Publications, New York, paper 10, 2013.

ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B.; PAULA, C. P. A. de. Modelos de práticas informacionais. Em Questão, Porto Alegre, n. 1, v.23, p.36-61, jan./abr. 2017.

RODRÍGUEZ, G.; Gil, J. y García, E. *Metodología de la investigacióncualitativa*. España: Algive. 1999.

RUSA. Reference and User Association. Guidelines for implementing and maintainining virtual reference services. Reference & User Services Quartely, v.44, n.1, p. 9-13, fall 2004

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life". Library &Information Science Research, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 2007.

SILVA, L. do N. O marketing como aliado aos produtos e serviços informacionaisarquivísticos. Paraíba: UFPB, 2000.

SILVEIRA, F. J. N. Biblioteca, memória e identidade social. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 67-86, set./dez 2010.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: umatrajetória. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, 3., 2005. Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2005.

TARAPANOFF, Kira. Planejamento da informação científica e técnica do Brasil. R.Esc. Biblioteconomia, Belo Horizonte, v.13, n. 2, set. 2001.

SUCUMA, Alberto. Informação dos materiais não convencionais nas bibliotecas universitárias em Moçambique: Caso da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane. 2012.

Anexos

Anexo 1. Instrumentos de Coleta de Dados

ROTEIRO DE ENTREV ISTA PARA OS PROFISSIONAIS DA BIBLIOTECA CENTRAL BRAZÃO MAZULA DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

Tema de Pesquisa: Desafio do processo de referência nas Bibliotecas Universitárias em Moçambique: O caso da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane (BCE)

I. Identificação	**Opções**	
1. Sexo	Feminino	Masculino
2. Faixaetária	25-35	35-50 ouacima dos 50
3. Habilitaçõesliterárias	Nível médio LicenciaturaMestradodoutorado	
4. Indique a sua categoria profissional.		
II. Actuação profissional, competência, habilidades e atitudes		
5. Tempo de serviço na Instituição (anos)		
6. Forma de Ingresso		
7. Qual é o seu grau de envolvimento no		

processo de Referencia		
8.Quais são os desafios enfrentados nos processos de Referencia na vossa Instituição?		
9.Se a resposta for sim, Quais são as técnicas usadas para ultrapassa as Barreiras?		
10.Se a resposta for não, de que forma a Ausência das Estratégias que influenciam no processo do Referencia?		
11.Quais são as actividades realizadas no processo da referencia?		
12.Quais são os instrumentos utilizados no processo de referencia?		