

Recebido em: 22-11-2023

Aceito em: 30-06-2023

SERVIÇO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO VOLTADO À PESQUISA EM BASES DE DADOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Orestes Trevisol Neto¹

Dayane Dornelles²

Eliane Dittrich³

Resumo: Descreve o serviço de referência educativo voltado à pesquisa em bases de dados em duas bibliotecas da Universidade do Estado de Santa Catarina. O serviço de orientação à pesquisa em bases de dados foi baseado no Formulário para a Elaboração de Estratégia de Busca utilizado pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. Apresenta uma abordagem descritiva e quantitativa, utiliza técnica de pesquisa bibliográfica e documental, e o recorte temporal compreende os anos de 2021 e 2022. Os dados apresentados foram compilados dos relatórios de gestão e indicadores apresentados no site da rede de bibliotecas da Universidade do Estado de Santa Catarina. No período analisado, a Biblioteca Central realizou 87 atendimentos de orientação à pesquisa em bases de dados e a Biblioteca Alto Vale, 41 atendimentos de orientação à pesquisa em bases de dados. Evidencia a necessidade de serviço de referência educativo na modalidade híbrida (presencial e on-line) para agregar valor aos serviços das bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: serviço de referência educativo; orientação à pesquisa; estratégias de busca; biblioteca universitária; buscas booleanas;

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o bibliotecário universitário desenvolveu a dimensão educativa na sua prática profissional com o crescimento das ferramentas digitais, aplicativos e recursos informacionais on-line, sendo necessária a adaptação e, simultaneamente, capacitação das comunidades no uso e sua

¹ Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCin/UFSC). Mestrado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCin/UFSC). Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecário da Biblioteca Universidade do Estado de Santa Catarina. E-mail: orestes.trevisol@udesc.br.

² Mestrado em Gestão de Unidades de Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo/UDESC). Graduação em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (FAED/UDESC). Bibliotecária da Biblioteca Universidade do Estado de Santa Catarina. E-mail: dayane.dornelles@udesc.br.

³ Mestranda em Gestão de Unidades de Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo/UDESC). Graduação em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (FAED/UDESC). Bibliotecária da Biblioteca Universidade do Estado de Santa Catarina. E-mail: eliane.dittrich@udesc.br.

otimização. Nesse contexto, o Serviço de Referência Educativo (PRE) prepara o interagente para um comportamento autônomo, pois procura capacitá-lo e o orientar nas suas pesquisas e atividades relacionadas, seja presencialmente ou virtualmente (Rostiolla, 2006; Pintro; Inomata; Rados, 2014, Pintro; Varvakis; Inomata, 2017).

Atualmente, é possível encontrar bibliotecas universitárias que ofertam cursos e oficinas presenciais ou remotas e disponibilizam tutoriais em vídeo para desenvolver as habilidades de busca e uso da informação científica. Citam-se como exemplos os canais no YouTube das seguintes instituições: BU UFSC⁴, BU UDESC⁵, Sistema de Bibliotecas UFPR⁶, Biblioteca Unesp Rio Claro⁷ e Sistema de Bibliotecas UNIRIO⁸.

Durante os períodos de isolamento social causados pela Pandemia de Covid-19, as Bibliotecas Universitárias adaptaram seus serviços para o ambiente virtual, tornando-os híbridos, principalmente os destinados às pesquisas e acesso a coleções digitais (Damian; Silva; Santos Neto, 2021).

No contexto de pós-pandemia, Santa Anna (2023) destaca mudanças no serviço de referência, principalmente no que tange ao uso intensivo das ferramentas tecnológicas e papel do bibliotecário; o serviço de referência se tornou mais digital e educativo, refletindo a cultura contemporânea do pós-pandemia. O autor enfatiza

[...] a oferta do serviço de referência digital também estimula a característica educativa do serviço, ou seja, no imenso universo da web, bibliotecários de referência atuam como orientadores ou mediadores, instruindo, aconselhando, educando e compartilhando conhecimento, a fim de tornar os usuários autônomos, críticos e capazes de selecionarem informações confiáveis e de recebê-las com mais facilidade, rapidez e excelência [...] (Santa Anna, 2023, p. 3).

Nesse perspectiva de otimização das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação e mídias sociais, Trevisol Neto *et al* (2022) descreveram a experiência do projeto BU Capacita, desenvolvido nas Bibliotecas da Udesc como uma extensão do tradicional serviço de referência, uma vez que foram desenvolvidas ações para fomentar e capacitar a comunidade acadêmica sobre as fontes e recursos informacionais, noções básicas de pesquisa, escrita acadêmica, normalização de trabalhos

⁴ <https://www.youtube.com/c/CANALBUUFSC>

⁵ <https://www.youtube.com/@udescbu>

⁶ <https://www.youtube.com/@SistemadeBibliotecasUFPR>

⁷ <https://www.youtube.com/@BibliotecaUnespRC>

⁸ <https://www.youtube.com/@sistemadebibliotecasdaunir8594>

acadêmicos, plágio, gerenciadores bibliográficos, etc., entre 2020 e 2021 foram 40 capacitações transmitidas ao vivo, contemplando mais de 4.000 participantes certificados.

Dornelles *et al* (2022) evidenciaram o uso da Mídia Social YouTube como uma ferramenta útil e de baixo custo para as bibliotecas universitárias utilizarem na transmissão de palestras, capacitações e disponibilização de tutoriais. Esse canal pode aprimorar a comunicação com a comunidade, principalmente entre indivíduos que não utilizam seus recursos físicos, isso porque o conteúdo disponibilizado pode contribuir na autonomia do usuário e no desenvolvimento das suas habilidades informacionais.

Diante do exposto, este relato de experiência *descreve o serviço de referência educativo voltado à pesquisa em bases de dados realizado pelas Biblioteca Central e Biblioteca Udesc Alto Vale*. Apesar de a Biblioteca Universitária Udesc ser composta por 11 bibliotecas, apenas estas duas bibliotecas universitárias implantaram o serviço de orientação à pesquisa em bases de dados na BU Udesc, seguindo o *Formulário para Elaboração de Estratégia de Busca* criado e utilizado pela equipe da Biblioteca Universitária da UFSC (UFSC, 2022).

A escolha por apresentar esse serviço reside no fato de ter emergido no período de isolamento social e, atualmente, continua existindo de forma híbrida. Ademais, busca-se evidenciar emergências no serviço de referência por meio de um relato empírico fundamentado e duas bibliotecas do sistema BU UDESC que compreenderam o valor do serviço perante sua comunidade.

O relato apresenta abordagem quantitativa e descritiva, utiliza da técnica de pesquisa bibliográfica e documental; para fundamentar o texto, foram recuperados artigos relacionados ao tema na BRAPCI, e os dados apresentados foram compilados dos relatórios de gestão e indicadores da BU Udesc entre 2021 e 2022.

É fundamental que os profissionais atuantes em bibliotecas universitárias compartilhem suas práticas, experiências a fim de aprimorá-las ou para que servirem de parâmetros. Esse tipo de comunicação pode ser útil para bibliotecários que estão na linha de frente, que atuam na implantação e avaliação dos serviços de informação. Assim, divulgar as práticas pode contribuir com o amadurecimento do fazer bibliotecário, repesando o que fazemos, para quem fazemos e por que fazemos.

2 O PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO

Como explicitado anteriormente, o serviço de referência educativo é um processo que busca o desenvolvimento da autonomia no uso e análise dos recursos informacionais por parte da comunidade acadêmica. O fazer do bibliotecário não se limita a organizar e representar a coleção e indicar a localização dos itens físicos ou digitais; vai além, pois se assemelha a uma orientação e mediação, na qual se pressupõe o aprendizado entre os interagentes. Essa dinâmica foi caracterizada por Rostiolla (2006) como Processo de Referência Educativo (PRE), fundamentado em quatro etapas: Identificação do campo de conhecimento, Roteiro, Ensino e Aprendizagem, Feedback. Pinto (2012) baseada no PRE caracterizou as competências (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes - CHA) do bibliotecário às etapas e características desse processo (quadro 1).

ETAPA	CARACTERÍSTICAS	CHA BIBLIOTECÁRIO
Identificação do campo de conhecimento	Identificação das necessidades informacionais Entrevista prévia. Conhecimento da demanda, utilizando indicadores de comportamento.	Conhecimentos Técnicas de entrevista; Terminologia
		Habilidades Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; Compreensão de tipos psicológicos; Perspicácia; Utilizar linguagem acessível ao usuário.
		Atitudes Atenção ao usuário; Confiabilidade; Cortesia; Diplomacia; Empatia; Humildade; Pró-atividade.
Roteiro – seleção de fontes	Seleção das fontes que serão acessadas e demonstradas e das palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse dos usuários. Tomada de decisão. Exploração e tratamento de fontes de informação; manuseio de sistemas automatizados.	Conhecimentos Fontes de informação; Línguas estrangeiras; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.
		Habilidades Discernimento; Elaboração de manuais; Planejamento; Pontualidade
		Atitudes Atualização constante; Senso crítico.
Ensino / Aprendizagem	Ensino efetivo sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais selecionados. Educação de usuários. Ambiente de estímulo ao aprendizado dos usuários. Transmissão de informações efetivas. Compartilhamento dos conhecimentos.	Conhecimentos Fontes de informação; Línguas estrangeiras; Metodologia científica; Métodos, técnicas e ferramentas de coleta; Organização da informação; Tecnologias da informação; Terminologia.
		Habilidades Agilidade; Capacidade de comunicação oral e escrita; Compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; Compreensão de tipos psicológicos; Equilíbrio emocional; utilizar linguagem acessível ao usuário
		Atitudes

		Atenção ao usuário; Atualização constante; Confiabilidade; Cortesia; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Humildade; Motivação.
Feedback	Avaliação do ensino aprendizagem. Regulador do processo.	Conhecimentos Metodologia científica.
		Habilidades Aprendizado com as experiências; Capacidade de comunicação oral e escrita; Equilíbrio emocional; Negociação; Utilizar linguagem acessível ao usuário.
		Atitudes Atenção ao usuário; Confiabilidade; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Senso crítico.

Quadro 1 - Quadro de competências relacionadas ao bibliotecário em cada etapa do processo de referência educativo
Fonte: Pintro (2012, p. 179-181).

Assim, entende-se que tais competências são fundamentais para executar o *serviço de orientação à pesquisa em bases de dados*, uma vez que envolve a identificação das necessidades de informação por meio da entrevista ou conversa, compreensão do problema e objetivos da pesquisa em questão, extrair as palavras-chave, converter ou combinar para descritores oriundos de tesouros ou vocabulários controlados, aplicar o uso dos operadores booleanos, criar a estratégia de busca, selecionar as bases de dados e fontes de informação, validar os resultados da busca com o interagente, readequar a estratégia se necessário, ampliar ou restringir a busca. Enfim, explicar as escolhas e redimir as dúvidas durante a sua execução, seja relacionada à estratégia de busca, à identificação e recursos das bases de dados.

O bibliotecário de referência atua como orientador no uso das bases de dados e na execução da pesquisa. Sua competência em lidar com recursos informacionais e sua habilidade em auxiliar os usuários no acesso a esses recursos são essenciais para o sucesso do serviço. Portanto, deve estar atualizado e familiarizado com as áreas de pesquisa da comunidade, compreendendo particularidades e se adaptando a suas características (Damian; Silva; Santos Neto, 2022; Pintro; Varvakis; Inomata, 2017).

3 O SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO À PESQUISA EM BASES DE DADOS: BIBLIOTECA CENTRAL E BIBLIOTECA ALTO VALE

Em julho de 2021, o setor de referência da Biblioteca Central implantou experimentalmente o serviço de orientação à pesquisa em bases de dados com o objetivo de testá-lo, além de conferir sua receptividade pela comunidade acadêmica.

Iniciou com a demanda de uma aluna que tinha dificuldade para pesquisar nas bases de dados; a partir desse contato inicial, o bibliotecário do setor contatou a bibliotecária da biblioteca setorial do Centro de Ciências da Saúde (UFSC) para entender como era realizado esse tipo de atendimento, bem como o uso do *Formulário para Elaboração de Estratégia de Busca*⁹, criado pela equipe da Biblioteca Universitária da UFSC (2022). Após essa interação entre os bibliotecários das instituições, foi realizado o atendimento com a aluna, por meio de uma breve “entrevista” guiada através do formulário a fim de entender a problemática da pesquisa e seus objetivos; consequentemente foram validados os termos e assunto, as bases de dados, o recorte temporal, a tipologia documental e o idioma dos documentos e em seguida foram criados os *string* (chave de busca) de busca. Esse processo contou com a participação de ambos na sua execução até sua aplicação nas bases de dados e seleção dos documentos.

É pertinente destacar que durante esse processo acontece a construção e teste da estratégia de busca, entendida como “[...] um conjunto de palavras ou termos que, ao serem combinados, geram em seus resultados citações relevantes ao tema pesquisado [...]” (Toledo *et al.*, 2020, p.49). Os termos ou palavras-chave são definidos por meio da pergunta de pesquisa, sendo que, predominantemente, na área de Ciências da Saúde são utilizados cromônimos (PICO/PECOS/PIRD) para a elaboração de perguntas de pesquisa (TOLEDO *et al.*, 2020). Para conhecer outros modelos de construção de estratégia de busca, utilizando acrônimos: PICo, PICOT, PICOD, SPICE, SPIDER, PCC, ECLIPSE e TQO, sugere-se a leitura do artigo “Recuperação da informação em saúde: construção, modelos e estratégias” de Araújo (2020).

A partir de então, outros alunos solicitaram esse serviço e novamente utilizou-se do formulário criado na BU UFSC para fundamentar o processo. Assim, entre os meses de julho a dezembro de 2021 foram realizados 31 atendimentos que aconteceram virtualmente via plataforma Microsoft Teams, com média de duração de 1 e 2 horas por atendimento. Destaca-se que na fase de experimentação o serviço não contou com divulgação formal, apenas por meio boca a boca. Ainda em 2021, a bibliotecária do Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí - Udesc Alto Vale também despertou o interesse em desenvolver o serviço e aplicar o referido protocolo, atendendo 34 usuários. O serviço foi divulgado junto a professores dos cursos de graduação e nas disciplinas de metodologia, enfatizado como um serviço novo e em fase de testes.

⁹ <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/201414>

Em 2022, a Biblioteca Central e Biblioteca Udesc Alto Vale implantaram nas respectivas unidades o serviço, podendo ser agendado no site da biblioteca na modalidade presencial ou virtual. O serviço passou a ser divulgado entre a comunidade acadêmica, principalmente nas capacitações coletivas, as turmas foram informadas do serviço e do seu funcionamento. De janeiro a dezembro de 2022, a biblioteca Central realizou 56 atendimentos e a Biblioteca Udesc Alto Vale 7 atendimentos. Nos casos mencionados foi aplicado o formulário para a elaboração de estratégia de busca; outros atendimentos de orientação à pesquisa nas bases de dados também ocorreram, no entanto, sem a necessidade de aplicar todas as etapas, consideradas demandas pontuais.

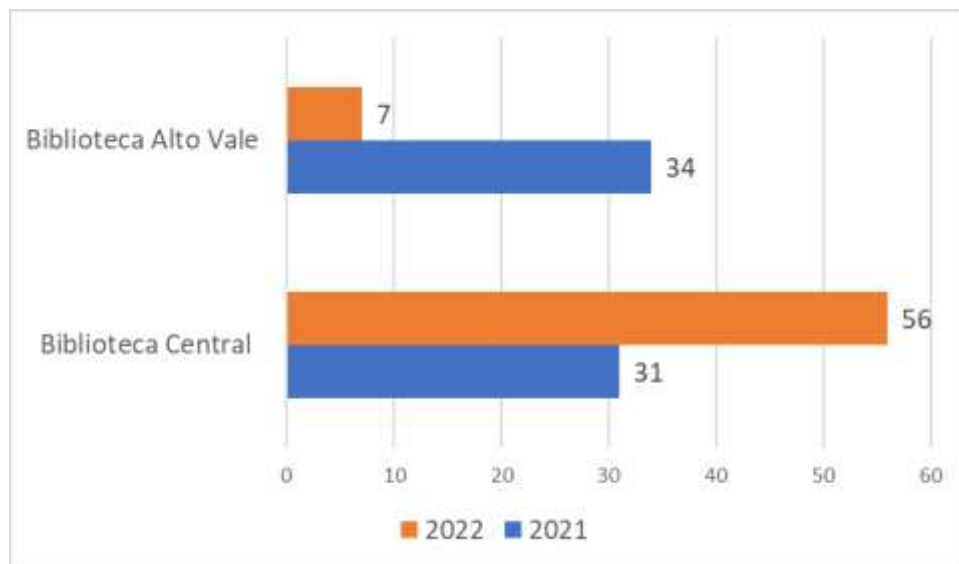


Gráfico 1 - Número de atendimentos
Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

O serviço ofertado está disponível no site da BU UDESC e permite agendamento via Microsoft Bookings, aplicativo do Microsoft 365 que está vinculado ao calendário de reservas integrado ao Outlook e Microsoft Teams, o que otimiza o agendamento e gerenciamento pela equipe (bibliotecários) e dos usuários, bem como os atendimentos remotos realizados via Microsoft Teams. Assim, cada biblioteca implantou e configurou o Bookings de acordo com os serviços ofertados.



Figura 1 – Interface de agendamento dos serviços da Biblioteca Central da UDESC
Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Diante do exposto, o formulário criado pela BU UFSC pode ser entendido como um roteiro de uma busca sistematizada nas bases de dados, no qual é possível entender os caminhos e escolhas traçados pelo pesquisador no levantamento bibliográfico e, conseqüentemente, descrevê-lo nos procedimentos do documento (artigo, TCC, dissertação, tese), facilitando o entendimento do leitor e contribuindo na sua aplicabilidade por outros.

Destaca-se que a busca sistematizada não é uma revisão sistemática. Conforme Canto *et al.* (2020), a revisão sistemática é o método de síntese de conhecimento muito difundido entre a medicina baseada em evidências. Para realizar uma revisão sistemática, é necessária uma equipe de pesquisa formada por revisores, *expert* no assunto, coordenador de pesquisa, que definem o tópico a ser pesquisado, verificam a existência de revisões registradas ou publicadas, formulam uma pergunta de pesquisa focada com ajuda de acrônimos, elaboram e testam estratégias de busca, selecionam bases de dados, definem e aplicam critérios de elegibilidades, consultam experts, selecionam estudos,

coletam os dados, avaliam o risco de viés/qualidade metodológica, compõem metanálise e avaliam a certeza das evidências, tais etapas seguem um protocolo para sua execução.

Feita a distinção, vejamos o exemplo de uma busca, um aluno chega até o bibliotecário de referência com a seguinte demanda: encontrar artigos que abordem o racismo no ensino superior. Caso o aluno já tenha definido o problema e objetivos da pesquisa, o bibliotecário solicita sua apresentação e explicação para uma melhor contextualização das necessidades informacionais.

Problema:	Como se configuram as pesquisas sobre o racismo no ensino superior brasileiro?
Objetivos:	Conhecer as correntes teóricas nas pesquisas sobre racismo no ensino superior . Mapear as pesquisas que discorram sobre o racismo no ensino superior . Analisar a tipologia das pesquisas e abordagens no contexto brasileiro

Quadro 2 - Questões iniciais

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Diante do exposto (Problema e objetivos) e da conversa ou entrevista com o aluno, é possível identificar os principais assuntos da pesquisa, categorizando-os. Observa-se o uso de aspas duplas para termo composto e aplicação dos operadores booleanos.

Assunto 1	Racismo
Assunto 2	“ensino superior”
Assunto 3	Brasil

Quadro 3 - Identificação dos assuntos

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Na entrevista com o aluno, ficou claro que o aluno deseja documentos nos idiomas: português e inglês. O recorte temporal será de 2013-2022 e a tipologia documental será artigos científicos. Assim, foram definidas as bases de dados a serem consultadas: Scielo¹⁰, Scopus¹¹, Web of Science¹². Como tais fontes não utilizam vocabulário controlado próprio, neste exemplo foram consultados vocabulários controlados externos: Descritores em Ciências da Saúde (DECS/MESH)¹³ e o Tesouro Brasileiro da Educação (Brased)¹⁴ para identificar termos alternativos ou sinônimos. Bibliotecário e pesquisador podem selecionar os termos que julgarem pertinentes, misturando linguagem natural e linguagem controlada para ampliar o resultado da busca. Observa-se que os termos foram agrupados

¹⁰ <https://www-webofknowledge.ez74.periodicos.capes.gov.br/SCIELO>

¹¹ <https://www-scopus.ez74.periodicos.capes.gov.br/search/form.uri?display=basic#basic>

¹² <https://www-webofknowledge.ez74.periodicos.capes.gov.br/>

¹³ <https://decs.bvsalud.org/>

¹⁴ <https://vocabularyserver.com/brased/>

em dois conjuntos separados pelo operador booleano OR (ou) e associados com o operador booleano AND (e). (Quadros 3 e 4)

Assunto 1	racismo OR “política racial” OR “desigualdade racial” OR “discriminação racial” OR “parcialidade racial” OR “preconceito racial” OR racismo OR “viés racial” OR racism OR "racial politics" OR "racial discrimination" OR "racial prejudice" OR racialism
Assunto 2	“ensino superior” OR “educação superior” OR faculdades OR “instituições de ensino superior” OR universidade OR universidades OR “ensino universitário” OR “ensino de terceiro grau” OR “higher education” OR “higher-education institutions” OR universities OR university
Assunto 3	Bra?il

Quadro 4 - Combinação dos termos e operadores booleanos
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Nas buscas nas bases de dados foram considerados os seguintes campos de busca: título, assunto e resumo, utilizando os rótulos de cada base de dados. Sendo aplicados filtros de idioma, tipologia documental e período.

Bases de dados	Idioma: PT, IN	Tipologia: Artigos (pesquisa, conferência, revisão)	Período: 2013 a 2022	Campos de busca: Título Palavra-chave Resumo	Nº artigos recuperados
Scielo Citation Index				TS=((racismo OR “política racial” OR “desigualdade racial” OR “discriminação racial” OR “parcialidade racial” OR “preconceito racial” OR racismo OR “viés racial” OR racism OR "racial politics" OR "racial discrimination" OR "racial prejudice" OR racialism) AND (“ensino superior” OR “educação superior” OR faculdades OR “instituições de ensino superior” OR universidade OR universidades OR “ensino universitário” OR “ensino de terceiro grau” OR “higher education” OR “higher-education institutions” OR universities OR university) AND bra?il)	38
WOS				TS=((racismo OR “política racial” OR “desigualdade racial” OR “discriminação racial” OR “parcialidade racial” OR “preconceito racial” OR racismo OR “viés racial” OR racism OR "racial politics" OR "racial discrimination" OR "racial prejudice" OR racialism) AND (“ensino superior” OR “educação superior” OR faculdades OR “instituições de ensino superior” OR universidade OR universidades OR “ensino universitário” OR “ensino de terceiro grau” OR “higher education” OR “higher-education institutions” OR universities OR university) AND bra?il)	45
SCOPUS				TITLE-ABS-KEY ((racismo OR “política racial” OR “desigualdade racial” OR “discriminação racial” OR “parcialidade racial” OR “preconceito racial” OR racismo OR “viés racial” OR racism OR "racial politics" OR "racial discrimination" OR "racial prejudice" OR racialism) AND (“ensino superior” OR “educação superior” OR faculdades OR “instituições de ensino superior” OR universidade OR universidades OR “ensino universitário” OR “ensino de terceiro grau” OR “higher education” OR “higher-education institutions” OR universities OR university) AND bra?il)	61

Quadro 5- Combinação dos assuntos e aplicação de filtros.
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Diante dos resultados, sugere-se que o aluno faça a leitura técnica dos artigos (leia o título, resumo e palavras-chave) selecionando os itens que possui interesse, conseqüentemente, deve verificar e excluir os títulos que possam estar repetidos em mais de uma base de dados. É importante anotar a data do levantamento bibliográfico; neste exemplo ocorreu em 20/12/2022. Destaca-se que se fossem utilizados termos em português, inglês e espanhol, o resultado da busca seria distinto.

Além de servir de roteiro, o formulário elaborado pela BU UFSC contribui para que o pesquisador externalize etapas e caminhos que podem ficar subjetivos quando não detalhados no documento. Ademais, facilita nos entendimentos das relações entre problema, objetivos da pesquisa e necessidades informacionais. Às vezes, estes elementos estão confusos para o próprio pesquisador, o que pode implicar os resultados das buscas e na comunicação com o bibliotecário.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço de orientação à pesquisa em bases de dados na BU Udesc agregou valor aos serviços prestados pelas bibliotecas, aproximando os usuários e interagentes dos bibliotecários, permitindo a troca de experiências e refletindo no aumento de atendimentos. O uso da ferramenta Microsoft Teams no processo permitiu interatividade, sendo que as barreiras físicas e geográficas foram ultrapassadas, o que possibilitou a prestação de serviço virtual síncrono e dinâmico.

Esse tipo de serviço exige do bibliotecário habilidades de comunicação e pesquisa científica, conhecimento a respeito das bases de dados, suas funcionalidades e cobertura temática, domínio no uso de operadores booleanos e de proximidade, uso de vocabulários controlados, capacidade de síntese e flexibilidade, adequação a diferentes demandas e contextos. Portanto, é necessário que os bibliotecários percebam as oportunidades e se desafiem, ofertando serviços especializados e com maior valor agregado na percepção do usuário.

Acredita-se que uma divulgação estratégica do serviço pode alavancar a tarefa de orientação à pesquisa nas bases de dados, tendo em vista que é mais familiar aos alunos de pós-graduação que o conheçam por meio de seus colegas, indicação de professores ou pelo contato direto com a equipe da biblioteca durante as capacitações ofertadas.

AGRADECIMENTOS

A equipe de bibliotecários da BU UFSC.

REFERÊNCIAS

- CANTO, G. de L. (org.) *et al.* **Revisões sistemáticas da literatura: guia prático.** Curitiba: Brazil Publishing, 2020. 208 p
- DAMIAN, I. P. M.; SILVA, R. C.; SANTOS NETO, J. A. D. Serviço de referência e informação no contexto da hibridéz em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 19, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8664478>. Acesso em: 20 dez. 2022.
- NASCIMENTO, M. J.; BURIN, C. K.. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 129-142, nov. 2006. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/472/597>. Acesso em: 25 jun. 2023.
- PINTRO, S.. Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/99482>. Acesso em: 25 jun. 2023.
- PINTRO, S.; INOMATA, D. O.; RADOS, G. J. V. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119530>. Acesso em: 20 dez. 2022.
- PINTRO, S.; VARVAKIS, G.; INOMATA, D. O.. Competências do bibliotecário no processo de referência educativo de bibliotecas universitárias. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 22, n. 2 Especial, p. 329-342, jul. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1355>. Acesso em: 25 jun. 2023.
- ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência.** 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/88666/234069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: dez. 2022.
- SANTA ANNA, J. S. O serviço de referência nas bibliotecas brasileiras após a pandemia da covid-19: mais digital e mais educativo. **Ciência da Informação Express**, v. 4, p. 1-6, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/220221>. Acesso em: 26 jun. 2023.
- SANTA ANNA, J.; DIAS, C. C.; MACULAN, B. C. M. S.. Gestão e organização do serviço de referência: perspectivas contemporâneas. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 25, n. 2, p. 305-324, jul. 2020. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1651>. Acesso em: 25 jun. 2023.

TOLEDO *et al.* Busca nas bases de dados. *In:* CANTO, G. de L. (org.) *et al.* **Revisões sistemáticas da literatura:** guia prático. Curitiba: Brazil Publishing, 2020. Cap. 4.

UFSC. Biblioteca Universitária. Competência em Informação e Suporte à Pesquisa. **Protocolo para elaboração de estratégia de busca.** Florianópolis: BU UFSC, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/201414>. Acesso em: dez. 2022.

