



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



INSTITUTO FEDERAL

Sergipe

Curso Introdutório de Serviço de Referência em Bibliotecas



[Página inicial](#) / [Meus cursos](#) / [SRB](#)

Seu progresso



BOAS-VINDAS





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Bem-vindo(a) ao curso introdutório de serviço de referência em bibliotecas. O nosso objetivo é oferecer noções do serviço de referência a você, auxiliar de bibliotecas do IFS, a fim de que possa colaborar mais ativamente com os usuários de nossos espaços. Você é uma parte importante da equipe, já que interage constantemente com os nossos leitores. Conhecendo determinadas ferramentas, poderá contribuir ainda mais para o sucesso do setor. É importante também que você conheça um pouco mais sobre bibliotecas e a importância delas em ambientes voltados para a educação. Lembre-se que, por meio da nossa Direção Geral, qualquer ação realizada com sucesso em um de nossos espaços poderá ser compartilhada com as demais, enriquecendo o trabalho de todos.

Um ótimo curso pra você! ✓



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

CURSO INTRODUTÓRIO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS

INFORMAÇÕES GERAIS

OBJETIVO: Oferecer noções de serviços de referência aos auxiliares de bibliotecas do IFS, a fim de que possam colaborar mais ativamente com os bibliotecários no atendimento aos usuários das bibliotecas onde atuam.

PÚBLICO ALVO: Auxiliares das bibliotecas do IFS.

ACESSO: 24 horas por dia, por meio do ambiente virtual de aprendizagem do IFS (<https://ead.ifs.edu.br/moodle/>). O conteúdo poderá ser revisado pelo aluno a qualquer momento.

DURAÇÃO: 30 horas que poderão ser realizadas em até 30 dias, contados a partir do início do curso. Os artigos constantes da seção “Sugestões de Leitura” não necessariamente precisam ser lidos no decorrer do curso, podendo a sua leitura ser realizada no momento em que o aluno julgar oportuno.

COMPOSIÇÃO: Curso composto por três unidades, cada uma composta por conteúdos de acordo com suas ementas (artigos, vídeos, comentários, dias); uma atividade (fórum); uma leitura



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

COMPOSIÇÃO: Curso composto por três unidades, cada uma composta por conteúdos de acordo com suas ementas (artigos, vídeos, comentários, dias); uma atividade (fórum); uma leitura fundamental; duas sugestões de leitura. Há um módulo de avaliação do curso.

Unidade I: Características e histórico de bibliotecas universitárias e escolares (8 horas).

Unidade II: Leis da Biblioteconomia e importância das bibliotecas na educação (7 horas).

Unidade III: Noções de Serviço de Referência (14 horas).

Avaliação do curso (1 hora).

O curso tem caráter introdutório e, portanto, não pretende esgotar as possibilidades de discussões referentes ao tema aqui proposto.

CERTIFICADO: Terá direito ao certificado os participantes que tiverem navegado em, no mínimo, 80% dos conteúdos, além de terem realizado todas as atividades de fórum.

CONTATO: As interações acontecerão, prioritariamente, através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). No entanto, o aluno também poderá entrar em contato com a facilitadora por meio do e-mail institucional para tirar eventuais dúvidas.



FACILITADORA: Jeane Gomes dos Santos, bibliotecária do IFS, *campus* Itabaiana; especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e mestranda em Educação Profissional e Tecnológica pelo ProfEPT – IFS.

E-mail: jeane.gomes@ifs.edu.br.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Unidade I

1 Características e histórico de bibliotecas universitárias e escolares



Olá! Ao final desta unidade, você terá refletido sobre as características de bibliotecas universitárias e escolares, e sabido um pouco mais sobre o histórico das bibliotecas de Institutos Federais, especialmente as nossas, que se encontram no IFS. Vamos lá? 4

EMENTA: Características de bibliotecas escolares e universitárias. Histórico das bibliotecas de Institutos Federais



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Olá! Ao final desta unidade, você terá refletido sobre as características de bibliotecas universitárias e escolares, e sabido um pouco mais sobre o histórico das bibliotecas de Institutos Federais, especialmente as nossas, que se encontram no IFS. Vamos lá? 🏠

EMENTA: Características de bibliotecas escolares e universitárias. Histórico das bibliotecas de Institutos Federais.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS: Apropriação de conhecimentos gerais acerca dos temas e da instituição onde atua.



1.1 Bibliotecas universitárias e escolares



1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas



1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais



1.4 DGB e bibliotecas do IFS



Pesquisa



Leitura fundamental



Sugestões de leitura



Parabéns pela conclusão da unidade !! 🙌🙌🙌



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

1.1 Bibliotecas universitárias e escolares



A biblioteca universitária é definida pelos pesquisadores como aquela que está inserida em instituições de ensino superior e tem como objetivo fornecer suporte informacional às atividades acadêmicas, incluindo o ensino, as pesquisas científicas e os projetos de extensão. O fato de estarem inseridas em instituições de ensino superior exige das bibliotecas uma atuação que condiga com a vocação dessas instituições de ensino.

Este tipo de biblioteca deve prestar serviços à comunidade interna do campus que integre, além de promover a troca de informações com outras bibliotecas e com a sociedade. Os avanços tecnológicos favoreceram a disponibilização à sociedade de informações antes restritas ao público interno das bibliotecas universitárias.

A missão da biblioteca universitária é disseminar informação, levando em consideração o projeto pedagógico dos programas de ensino da universidade em que se insere e também as políticas desta. Apesar desse entendimento sobre a finalidade das bibliotecas universitárias, a falta de tradição do uso das mesmas e o pouco hábito de ler no Brasil podem refletir na valorização destes espaços pelos estudantes e até mesmo pelos professores.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



As bibliotecas escolares estão inseridas nas escolas de nível infantil, fundamental ou médio. Elas devem se dedicar ao desenvolvimento da curiosidade dos estudantes pelo acervo e cultura geral, porém não podem deixar de lado o fato de serem um recurso educacional para as instituições. Ela deve dedicar-se tanto à formação educativa, quanto à formação cultural dos usuários atendidos. As bibliotecas escolares, pelo fato de se dedicarem a usuários muito jovens, devem ser espaços atrativos e aconchegantes, onde os estudantes sintam-se confiantes e à vontade para iniciar ou manter o hábito de leitura e pesquisa.

Os acervos de bibliotecas escolares e universitárias apresentam particularidades. No ambiente escolar, as obras devem oferecer a possibilidade de ampliação da bagagem cultural e o gosto dos usuários pela leitura.

Enquanto a missão da biblioteca universitária é apoiar ensino, pesquisa e extensão, a missão da biblioteca escolar, segundo a IFLA (International Federation Library Associations and Institutions), uma entidade de referência internacional em políticas para bibliotecas vai além:



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

MISSÃO DA BIBLIOTECA ESCOLAR

-  Apoiar e intensificar os objetivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola;
-  Desenvolver e manter nos usuários o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos das bibliotecas ao longo da vida;
-  Oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento;
-  Apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios;
-  Promover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas ideias, experiências e opiniões;
-  Organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

meios;



Promover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas ideias, experiências e opiniões;



Organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e social, bem como a sensibilidade;



Trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola;



Proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia;



Promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu redor.

O que se pode observar é que, ao longo do tempo, muitos objetivos se mantiveram, como o apoio à comunidade escolar no acesso à informação e o incentivo de estudante à prática de leitura. Entretanto, outros foram acrescentados, como um possível reflexo dos novos paradigmas da educação, que estimulam o desenvolvimento sociocultural dos estudantes e a participação da comunidade, incluindo os pais de estudantes nas decisões, por exemplo.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas



Serviços disponibilizados pelas bibliotecas

Nem todo usuário tem muita clareza sobre o que deve ser oferecido pelas bibliotecas em termos de ações, projetos ou oferta de serviços para cada nível de ensino. Na verdade, até mesmo os profissionais das bibliotecas podem ter dúvidas sobre isso. Então, a seguir, podemos verificar alguns serviços identificados pela pesquisadora Nídia Lubisco (2011), de acordo com o tipo de biblioteca.



◀ 1.1 Bibliotecas universitárias e escolares

Seguir para...



1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais ▶

Sumário

- **Serviços disponibilizados pelas bibliotecas**
 - 1.2.1 Serviços das bibliotecas universitárias e escolares
 - Continua



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas



Serviços disponibilizados pelas bibliotecas

1.2.1 Serviços das bibliotecas universitárias e escolares

UNIVERSITÁRIAS

- Consulta dos materiais na biblioteca;
- empréstimo domiciliar e interbibliotecário;
- educação de usuário por meio de orientação no uso da biblioteca e dos seus recursos;
- prestação de informação geral e especializada;
- levantamentos e pesquisas bibliográficas a pedido;
- orientação na elaboração de trabalhos segundo normas de documentação;
- encaminhamento de usuários a unidades de informação mais adequadas às suas necessidades;
- fornecimento de cópias (desde que atendidas a legislação e as normas de direito autoral vigentes).

Sumário

- Serviços disponibilizados pelas bibliotecas
 - 1.2.1 Serviços das bibliotecas universitárias e escolares
 - Continua



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

ESCOLARES

- Hora do conto;
- Teatro;
- Concursos literários;
- Apresentações musicais;
- Palestras educativas;
- Leituras dramáticas;
- Oficinas de artesanato;
- Exposição de artes;
- Recitais de poesia;
- Oficinas de cordel;
- Sessões de cinema;
- Diálogos com escritores, entre outros.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas



Serviços disponibilizados pelas bibliotecas

Continua

É possível notar que a gama de serviços que podem ser disponibilizados pelas bibliotecas inseridas em instituições de ensino básico, profissional e superior são inúmeras. As ações também são passíveis de variações de acordo com as políticas da instituição de ensino ou com características regionais e específicas de cursos, de grupos de usuário etc.

Vale ressaltar que as bibliotecas consideradas mistas, como as escolares-universitárias, têm ainda mais possibilidades para o desenvolvimento de ações e prestação de serviços à comunidade.

Os arranjos que podem ser realizados entre as atividades voltadas para adultos e adolescentes frequentadores de um mesmo espaço podem ser muito favoráveis aos usuários. Mas algumas condições podem impedir a oferta ou ampliação de determinados serviços, especialmente em instituições de ensino públicas:

Escassez de recursos financeiros,

falta de estrutura física para acolhimento dos usuários e realização de eventos,

pessoal insuficiente ou sem qualificação são alguns dos fatores que podem

Sumário

- Serviços disponibilizados pelas bibliotecas
 - 1.2.1 Serviços das bibliotecas universitárias e escolares
 - **Continua**



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Escassez de recursos financeiros,

falta de estrutura física para acolhimento dos usuários e realização de eventos, pessoal insuficiente ou sem qualificação são alguns dos fatores que podem limitar o número de serviços disponibilizados pelas bibliotecas.

As bibliotecas mistas, ou seja, escolares e universitárias ao mesmo tempo, tornam mais complexa a atuação das unidades que funcionam nos Institutos Federais. O público atendido por elas é heterogêneo, formado tanto por profissionais quanto por estudantes da educação básica, profissional e universitária.

As bibliotecas da rede federal de ensino também podem atender à população das regiões em que estejam inseridas por meio de ações, projetos de extensão e oferta de serviços para este público.



◀ 1.1 Bibliotecas universitárias e escolares

Seguir para...



1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



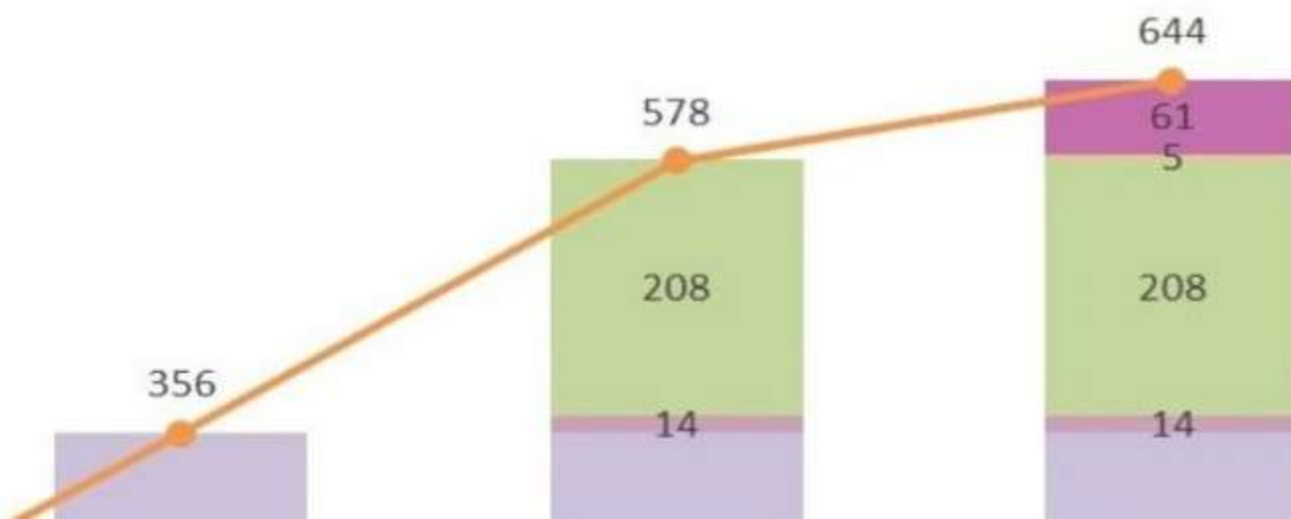
Página inicial

1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais



A Lei nº 11.892/2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPT) e criou os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia ampliou o objetivo da formação profissional dos estudantes das escolas técnicas do país. A partir dessa lei, ensino, pesquisa, extensão e inovação devem se voltar tanto para as técnicas profissionalizantes quanto para o desenvolvimento da qualidade social dos seus estudantes e da região em que esteja situado cada campus do IF.

Conforme dados do Ministério da Educação (2014), com a expansão das escolas técnicas ocorrida entre os anos 2003 e 2016, a RFEPT reúne, atualmente, 644 campi em funcionamento. São 38 Institutos Federais, 2 CEFETS, 25 escolas vinculadas a Universidades, uma Universidade Tecnológica e o Colégio Pedro II. Por conta da expansão da Rede, o público atendido pela RFEPT também se ampliou; além de manter a educação técnica de nível médio, os institutos passaram a oferecer cursos tecnológicos de nível superior. A forte expansão afetou diretamente as ações de todos os setores que compõem estas instituições, especialmente das suas bibliotecas.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



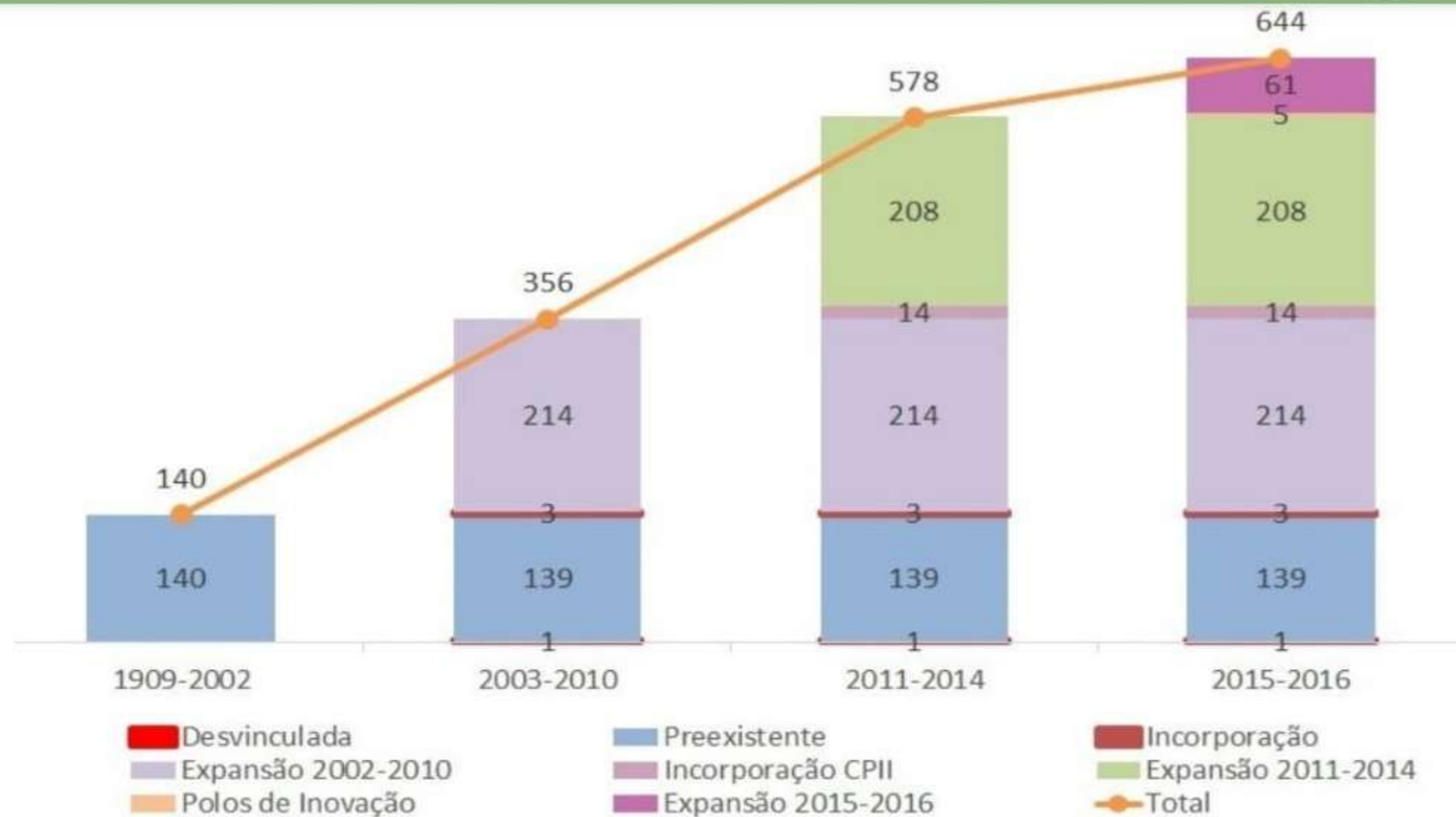
Avaliação



Referências



Página inicial





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Caroline Becker (2015), uma bibliotecária brasileira, esclarece que a criação da Rede Federal teve como consequência a ampliação do número de bibliotecas e do quadro de servidores bibliotecários e auxiliares de biblioteca. A Rede tornou-se referência de valorização do papel das bibliotecas e dos bibliotecários no âmbito educacional. Contudo, a inclusão de bibliotecas nas instituições não significa necessariamente a prestação de serviços de qualidade por estes espaços.

Conforme a pesquisadora, há quase cinco décadas, já se analisava questões fundamentais em relação às bibliotecas da rede federal de ensino profissionalizante, mesmo que a maioria delas ainda trabalhasse de forma isolada, vinculadas diretamente ao Ministério da Educação. Estudiosos da área já pensavam na qualidade dos acervos em diversos suportes, na estruturação e conforto que deveriam ser proporcionados por estes espaços, além da importância da capacitação dos profissionais para que as bibliotecas pudessem oferecer serviços de qualidade e promover o aprendizado dos usuários da educação básica, profissional e universitária.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



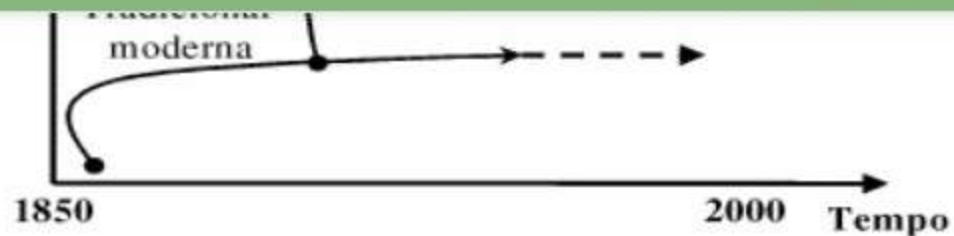
Avaliação



Referências



Página inicial



Evolução tecnológica das bibliotecas (CUNHA, 2000)

No meio acadêmico, a partir do final do século XX, teve início uma preocupação com a possibilidade de obsolescência das bibliotecas por conta dos avanços tecnológicos. No entanto, pesquisadores afirmam que enquanto algumas pessoas acreditam em um cenário pessimista, muitos especialistas da Biblioteconomia visualizam um futuro positivo em que as bibliotecas se apropriam das tecnologias ampliando e aperfeiçoando os seus serviços.

→ E essa já é a realidade de muitas bibliotecas, especialmente as universitárias.

Última atualização: sábado, 13 Jul 2019, 09:16

◀ 1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas

Seguir para...

1.4 DGB e bibliotecas do IFS ▶





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

1.4 DGB e bibliotecas do IFS



DGB e Bibliotecas do IFS

As bibliotecas do IFS funcionam em seus campi, exceto pela sua unidade dedicada à pós-graduação, que funciona no Centro de Pós-graduação da instituição. Cada biblioteca possui apenas um bibliotecário, a não ser as unidades do campus Aracaju e da Pós-graduação, que possuem duas profissionais cada uma.

As bibliotecas têm a missão de tratar a informação, promovendo a sua devida disseminação para o público. A Diretoria Geral de Bibliotecas (DGB) busca integrar e padronizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas, ainda que de forma descentralizada, levando-se em consideração que as bibliotecas encontram-se espalhadas por todo o estado de Sergipe.



Organograma da DGB (IFS, 2018)

Sumário

- **DGB e Bibliotecas do IFS**
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Diretoria Geral
de Bibliotecas

(DGB)



Coordenadoria
de Desenvolvimento
de Coleções
(COC)



Coordenadoria
de Processamento
Técnico
(CPT)



Coordenadoria
de Recursos
Informacionais
(CRI)



Coordenadoria
de Repositório
Institucional
(RIPS)



Coordenadoria
de Treinamento
e Capacitação
de Usuários
(CTC)



Coordenadoria
de Assistência
Executiva
(CAEX)



Coordenadoria
de Biblioteca de
Pós-Graduação
(BPG)

Organograma da DGB (IFS, 2018)

Todas as ações do setor devem ser realizadas conforme as necessidades da instituição no que se refere ao ensino, pesquisa, extensão e inovação.

A seguir, você pode conhecer um pouco das bibliotecas do IFS.



◀ 1.3 Um pouco de história
das bibliotecas dos Institutos
Federais

Seguir para...



Pesquisa ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca João Ribeiro

Biblioteca João Ribeiro, do campus São Cristóvão, a unidade mais antiga do IFS, tem obras registradas desde a década de 1950. Fazem parte da equipe: uma bibliotecária, duas auxiliares de biblioteca, além de uma funcionária terceirizada. A equipe atende a estudantes de 3 cursos técnicos integrados, 4 cursos técnicos subsequentes e 2 cursos superiores, além de servidores e comunidade externa.



• DGB e Bibliotecas do IFS

- **Biblioteca João Ribeiro**
- Biblioteca Dr. Augusto César Leite
- Biblioteca Lagarto
- Biblioteca Gilberto Amado
- Biblioteca Glória
- Biblioteca Tobias Barreto
- Biblioteca Florival Santos
- Biblioteca Socorro
- Biblioteca de Pós-graduação



Participantes

Emblemas

Competências

Notas

Geral

Unidade I

Unidade II

Unidade III

Avaliação

Referências

Página inicial

DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Dr. Augusto César Leite

Biblioteca Dr. Augusto César Leite, do campus Aracaju, também uma das mais antigas. A biblioteca funciona em instalações provisórias enquanto é aguardada a conclusão da construção do seu prédio definitivo. A equipe é composta por duas bibliotecárias, sendo uma delas coordenadora, cinco auxiliares de biblioteca e uma profissional de empresa terceirizada. O setor atende estudantes de 5 cursos superiores, 6 cursos técnicos integrados, 10 cursos técnicos subsequentes, além de servidores e comunidade externa.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Lagarto

Biblioteca Lagarto, do campus Lagarto. A equipe é composta por um bibliotecário, dois auxiliares de biblioteca e uma funcionária terceirizada. Desde 1995, atende a servidores, comunidade externa e estudantes de 3 cursos técnicos integrados, 2 cursos técnicos subsequentes e 4 cursos superiores.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - **Biblioteca Lagarto**
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Gilberto Amado

Biblioteca Gilberto Amado, do campus Estância. A primeira biblioteca do IFS a funcionar em instalações adequadas às necessidades do setor, possui, desde 2014, salas para estudo em grupo e acesso de estudantes a computadores. A equipe é composta por uma bibliotecária e dois auxiliares de biblioteca. A biblioteca atende a comunidade externa, servidores, além de estudantes de 1 curso superior, 3 cursos técnicos integrados e 3 cursos técnicos subsequentes.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - **Biblioteca Gilberto Amado**
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral

Unidade I

Unidade II

Unidade III

Avaliação

Referências



Página inicial

DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Glória

Biblioteca Glória, do campus Nossa Senhora da Glória, funciona desde 2013. A unidade conta com uma bibliotecária e dois auxiliares e biblioteca. Atende a estudantes de 1 curso técnico integrado, 2 cursos técnicos subsequentes e 1 curso superior, servidores e comunidade externa.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - **Biblioteca Glória**
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Tobias Barreto

Biblioteca Tobias Barreto, do campus Tobias Barreto. A equipe é composta por um bibliotecário e uma auxiliar de biblioteca. Desde 2014, o espaço atende a servidores, comunidade externa e estudantes de 2 cursos subsequentes.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - **Biblioteca Tobias Barreto**
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Florival Santos

Biblioteca Florival Santos, do campus Propriá, foi inaugurada em 2016. O espaço conta com uma bibliotecária e um auxiliar de biblioteca para atender a estudantes de 2 cursos subsequentes.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - **Biblioteca Florival Santos**
 - Biblioteca Socorro
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca Socorro

Biblioteca Socorro, do campus Nossa Senhora do Socorro. Inaugurada em 2017, conta com um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca. Atende a servidores, estudantes de 1 curso técnico subsequente e comunidade externa.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - **Biblioteca Socorro**
 - Biblioteca de Pós-graduação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página Inicial



DGB e Bibliotecas do IFS

Biblioteca de Pós-graduação

Biblioteca de Pós-graduação, do Centro de Pós-graduação do IFS, unidade onde são ofertados 2 cursos de mestrado. A unidade, em funcionamento desde 2016, conta com duas bibliotecárias para atender aos estudantes destes cursos.

A despeito de fazerem parte da mesma instituição, cada uma das bibliotecas apresenta particularidades em relação às outras unidades. Diversos fatores influenciam nesse sentido; desde o perfil do bibliotecário coordenador até o perfil do público atendido, perpassando pelas suas instalações, recursos humanos, tecnologias disponíveis, acervo impresso, entre outros aspectos.



- DGB e Bibliotecas do IFS
 - Biblioteca João Ribeiro
 - Biblioteca Dr. Augusto César Leite
 - Biblioteca Lagarto
 - Biblioteca Gilberto Amado
 - Biblioteca Glória
 - Biblioteca Tobias Barreto
 - Biblioteca Florival Santos
 - Biblioteca Socorro
 - **Biblioteca de Pós-graduação**



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Pesquisa



Grupos separados: Todos os participantes

Mostrar respostas aninhadas

Pesquisa

terça, 2 Jul 2019, 15:26

Que tal buscar mais informações sobre serviços oferecidos em bibliotecas escolares e universitárias? Visitar websites e redes sociais das bibliotecas de Institutos Federais pode ser um bom começo, mas você pode ir muito além.

Registre em nosso fórum o resultado de suas buscas, descrevendo um ou mais serviços oferecidos nos locais que você pesquisou.

Não vale pesquisar no próprio IFS. 😊

Boa pesquisa!

[Link direto](#) | [Editar](#) | [Responder](#)

◀ 1.4 DGB e bibliotecas do IFS

Seguir para...

Leitura fundamental ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Leitura fundamental



CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi; SIMA, Aline Michelle. Biblioteca universitária, escolar e comunitária: o caso da Biblioteca Comunitária "Professora Ebe Alves da Silva" do IFMG. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, v. 14, n. 1, p. 28-48, jan./abr. 2016.

Clique o link <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8640597/9518> para abrir o recurso

◀ Pesquisa

Seguir para...



Sugestões de leitura ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Sugestões de leitura



BECKER, Carolina da Rosa Ferreira; FAQUETI, Marouva Fallgatter. **Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**: um olhar sobre a gestão. Blumenau: IFC, 2015.

<http://editora.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/33/2017/06/Panorama-das-bibliotecas-da-Rede-Federal-de-Educa%C3%A7%C3%A3o-Profissional-Cient%C3%ADfica-e-Tecnol%C3%B3gica-um-olhar-sobre-a-gest%C3%A3o..pdf>

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **PerCursos**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 39-58, jul./dez. 2011.

<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/20722/1/Panorama%20%20sobre%20Org%20de%20Servi%C3%A7os.pdf>

Última atualização: segunda, 15 Jul 2019, 09:25

◀ Leitura fundamental

Seguir para...



2.1 Cinco leis da Biblioteconomia ▶



Participantes

Emblemas

Competências

Notas

Geral

Unidade I

Unidade II

Unidade III

Avaliação

Referências

Página inicial

Unidade II

2 Leis da Biblioteconomia e Importância das bibliotecas na Educação



Ao final desta unidade, você terá conhecido as Cinco leis da Biblioteconomia, conhecidas como leis de Ranganathan. Também terá refletido sobre a importância das bibliotecas na esfera da educação. Vamos lá? 🚀

EMENTA: Cinco leis da Biblioteconomia. Importância da biblioteca na esfera da educação.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS: Atendimento e fidelização do usuário. Organização e ampliação de uso dos acervos.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Ao final desta unidade, você terá conhecido as Cinco leis da Biblioteconomia, conhecidas como leis de Ranganathan. Também terá refletido sobre a importância das bibliotecas na esfera da educação. Vamos lá? 📖

EMENTA: Cinco leis da Biblioteconomia. Importância da biblioteca na esfera da educação.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS: Atendimento e fidelização do usuário. Organização e ampliação de uso dos acervos. Apropriação de conhecimentos gerais acerca da área na qual atua.



2.1 Cinco leis da Biblioteconomia



Para descontrair e refletir



2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação



Leitura fundamental



Atividade



Dica



Sugestões de leitura



Parabéns pela conclusão da unidade II! 🙌🙌🙌



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página Inicial

2.1 Cinco leis da Biblioteconomia



Cinco leis da Biblioteconomia



As Cinco leis da Biblioteconomia, criadas pelo indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, foram publicadas na década de 1930. São cinco "leis" elaboradas para conscientizar os profissionais das bibliotecas sobre a necessidade de promoção do acesso universal à informação, enfatizando a importância da satisfação do usuário neste processo. No âmbito da educação, essas leis ganham ainda mais importância. Vamos conhecê-las?

Sumário

- **Cinco leis da Biblioteconomia**
 - Os livros são para usar
 - A cada leitor seu livro
 - A cada livro seu leitor
 - Poupe o tempo do leitor
 - A biblioteca é um organismo em crescimento



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Cinco leis da Biblioteconomia

Os livros são para usar

De que adianta uma biblioteca repleta de livros se não forem utilizados?

A obsolescência dos acervos é um risco que correm as bibliotecas onde se valoriza mais a guarda e integridade dos livros do que a sua circulação.

Portanto, guarda, preservação e circulação devem andar de mãos dadas, ou seja, precisam ser igualmente valorizadas.



- Os livros são para usar
- A cada leitor seu livro
- A cada livro seu leitor
- Poupe o tempo do leitor
- A biblioteca é um organismo em crescimento



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Dá a importância de as bibliotecas promoverem a conscientização dos leitores sobre o bom uso do acervo. Com usuários cientes de suas responsabilidades, torna-se mais fácil a tarefa de preservação dos exemplares.

Outra atitude que afasta os leitores da biblioteca é criar regras muito rígidas para o empréstimo dos exemplares. O regulamento deve ter exigências razoáveis, de modo a resguardar o acervo sem dificultar o acesso do maior número possível de leitores aos exemplares.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Cinco leis da Biblioteconomia

A cada leitor, seu livro

Todos, absolutamente todos os leitores devem ter as suas necessidades de informação atendidas.

É necessário prover os acervos de itens bibliográficos que promovam o acesso da comunidade à informação, seja por meio de livros e periódicos físicos e digitais, bases de dados ou mesmo outros materiais bibliográficos, como os audiovisuais.

Bibliotecas como as dos Institutos Federais, que têm adolescentes entre os seus frequentadores, precisam estar atentas aos anseios desse público. Além de livros que deem apoio ao ensino e à pesquisa, a biblioteca precisa ofertar um acervo atrativo. Aquisição de literatura juvenil, de livros baseados em séries de televisão, jogos de tabuleiro, além de exposições de materiais de interesse dessa faixa etária são alguns exemplos de ações que, na medida do possível, devem fazer parte da rotina desses espaços.



- Os livros são para usar
- A cada leitor, seu livro**
- A cada livro, seu leitor
- Poupe o tempo do leitor
- A biblioteca é um organismo em crescimento



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I

**Unidade II**

Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Já o público adulto, geralmente formado por alunos de cursos subsequentes e de graduação, além de servidores, precisa ter à disposição, principalmente, livros e periódicos científicos de qualidade.

Vale lembrar que, eventualmente, as bibliotecas atendem ao público da comunidade externa. Dedicar algum tempo para obter informações sobre a vizinhança dos campus, descobrir se há escolas sem bibliotecas, igrejas, centros sociais etc., pode ser uma oportunidade de ampliar o atendimento da biblioteca, oferecendo os serviços a mais pessoas.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Cinco leis da Biblioteconomia

A cada livro, seu leitor

Cada livro ou item do acervo das bibliotecas é adquirido pensando-se em atingir um determinado público.

Nas bibliotecas do IFS, a aquisição realiza, majoritariamente, a compra de livros que favoreçam o ensino e a pesquisa gerados pelos cursos de graduação. Entretanto, parte do acervo é dedicada ao público dos cursos técnicos de nível médio, incluindo os integrados.



- Os livros são para usar
- A cada leitor, seu livro
- A cada livro, seu leitor**
- Poupe o tempo do leitor
- A biblioteca é um organismo em crescimento



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Geralmente, o que se observa nas bibliotecas é o uso contínuo de alguns títulos e a obsolescência de tantos outros. Portanto, é importante provocar o uso do acervo como um todo, especialmente por meio da conscientização de docentes para flexibilização das bibliografias utilizadas nas aulas.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências

Cinco leis da Biblioteconomia

Poupe o tempo do leitor

Faz algum tempo que a vida de boa parte dos usuários das bibliotecas é muita corrida.

Os estudantes, por exemplo, precisam se dedicar a várias disciplinas curriculares, pesquisas, projetos etc. Muitos deles ainda trabalham. Com essa rotina, o tempo para se dedicar às fontes de pesquisa pode ser escasso.



- Os livros são para usar
- A cada leitor, seu livro
- A cada livro, seu leitor
- **Poupe o tempo do leitor**
- A biblioteca é um organismo em crescimento



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Sendo assim, é fundamental que a biblioteca tenha a organização do acervo como uma de suas prioridades. Um usuário que não encontra facilmente o exemplar desejado, pode desistir da busca, e a sua confiabilidade nos serviços poderá diminuir.

Um exemplar pode eventualmente ser extraviado, ou até mesmo “escondido” por um usuário. No entanto, quando a biblioteca mantém a reorganização do acervo como parte da rotina, os servidores que trabalham no setor poderão descobrir o problema antes de uma possível solicitação do exemplar.

A oferta de bases de dados de qualidade, com boa indexação dos assuntos e bons filtros de busca também tendem a diminuir sensivelmente o tempo de busca do usuário. Capacitar a comunidade para localização da informação desejada é outro fator importante para poupar o tempo do usuário. Sobre isso, falaremos mais adiante na unidade que tratará do Serviço de Referência em bibliotecas.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Cinco leis da Biblioteconomia

A biblioteca é um organismo em crescimento

As bibliotecas, como organismos sociais que são, precisam acompanhar as mudanças provocadas na sociedade e na instituição às quais estejam ligadas. No caso das bibliotecas do IFS, não se trata apenas de adequar-se aos avanços tecnológicos ou à explosão bibliográfica, mas de acompanhar as mudanças institucionais que podem alterar as regras de aquisição ou atualização dos acervos, por exemplo. As mudanças institucionais poderão afetar também o desenvolvimento de ações nas bibliotecas.



◀ Sugestões de leitura

Seguir para...



Para descontrair e refletir ▶

- Os livros são para usar
- A cada leitor, seu livro
- A cada livro, seu leitor
- Poupe o tempo do leitor
- **A biblioteca é um organismo em crescimento**



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Para descontrair e refletir



Já parou para pensar como seria uma sociedade sem livros?

Fahrenheit 451, de Ray Bradbury, mostra uma sociedade futurista na qual o governo determina que os bombeiros queimem praticamente todos os exemplares. O texto foi publicado na década de 1950.

Qual o motivo da destruição?

Vale a pena ler essa grande obra. Algumas bibliotecas do IFS possuem exemplares. 

Última atualização: quinta, 4 Jul 2019, 21:57

◀ 2.1 Cinco leis da Biblioteconomia

Seguir para...



2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação



Por meio da formação de usuários para acesso à informação, nos seus mais variados suportes, as bibliotecas participam do processo educativo em instituições de ensino. Elas devem se dedicar a apoiar o projeto pedagógico da instituição. É importante também que elas apoiem o processo de aprendizagem por meio do estímulo à pesquisa e às práticas de leitura e escrita.

As atividades técnicas dos profissionais das bibliotecas, essenciais para a organização dos acervos e dos espaços, devem coexistir com as atividades educativas, aquelas que promovem a conscientização dos usuários sobre a importância do ato de pesquisar. Os profissionais devem ter em mente que as ações que promovem a competência dos usuários na busca de informações têm tanta importância quanto as técnicas para disposição do acervo nas estantes.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I

**Unidade II**

Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Os profissionais precisam realizar parcerias com os professores e a equipe pedagógica durante o planejamento didático, como parte importante das suas atribuições de cunho educativo. Essa interação possibilitará aos profissionais conhecer os conteúdos a serem ministrados pelos professores e poderá orientar tanto docentes quanto estudantes sobre os materiais bibliográficos disponíveis. Um exemplo de produto dessa interação dos profissionais com professores é a geração de documentos, como artigos com notícias verídicas ou falsas, a serem utilizados para subsidiar debates em sala de aula e evidenciar para os estudantes os riscos de confiarem em informações disponíveis na Internet, sem confirmá-las em fontes seguras.

A atualização permanente sobre temas de cultura e interesse gerais devem fazer parte da rotina dos profissionais que atuam na área. Por isso, deve estar clara para estes a necessidade de leitura constante, a fim de que tenham consciência dos assuntos em evidência nos noticiários, especialmente daqueles que circulam nas redes sociais, e possam selecionar e disseminar conteúdos de qualidade entre os seus usuários.

As bibliotecas e as escolas têm uma responsabilidade comum: a ação de capacitar os estudantes para a seleção, organização e análise crítica das fontes que vão utilizar. A escola não pode, por isso, permitir-se perpetuar modos de ensino-aprendizagem em que se leia e escreva de forma acrítica.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Leitura fundamental



TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr., p. 122-124, 2010.

Clique o link http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100008&lang=pt para abrir o recurso

◀ 2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação

Seguir para...



Atividade ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



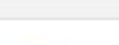
Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Atividade



Grupos separados: Todos os participantes

Mostrar respostas aninhadas



Atividade

terça, 2 Jul 2019, 15:28

As cinco leis da Biblioteconomia, mais conhecidas como leis de Ranganathan, foram publicadas pelo indiano na década de 1930. De lá para cá, passaram-se quase 90 anos, e houve muitas mudanças nas bibliotecas.

Você concorda com Targino ([texto da leitura fundamental](#)) sobre a atualidade destas leis? Compartilhe a sua opinião em nosso fórum. Experimente também ler as opiniões dos colegas e interagir com eles.

[Link direto](#) | [Editar](#) | [Responder](#)[◀ Leitura fundamental](#)

Seguir para...

[Dica ▶](#)



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I

**Unidade II**

Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Dica



Que tal realizar um levantamento dos títulos disponíveis para os alunos no acervo da biblioteca? Você pode pesquisar com base nas bibliografias de cursos técnicos e superiores. De posse da quantidade de exemplares, fica mais fácil para a equipe da biblioteca realizar alguma ação a fim de ampliar o uso dos livros.

Uma possibilidade é iniciar pela bibliografia de um curso subsequente, pois ela é mais curta, facilitando o seu trabalho enquanto você vai ganhando experiência.

Converse com o(a) bibliotecário(a) do seu campus! 😊

Última atualização: sábado, 13 Jul 2019, 09:27

[◀ Atividade](#)[Sugestões de leitura ▶](#)



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Sugestões de leitura

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. Um elogio à sedução, ou a biblioteca como espaço de leitura. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 17, n. 4, out./dez., 2012.

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000400009&lang=pt

SOUZA, Beatriz Alves de; PERUCCHI, Valmira. Busca de informações pelos alunos dos cursos superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. **Enc. Bibli.**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 169-183, 2010.

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15n29p169/19548>

Última atualização: quinta, 4 Jul 2019, 22:09

◀ Dica

Seguir para...



3.1 Conceito ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Unidade III

3 Serviço de Referência



Olá! Ao final desta unidade, você terá aprendido um pouco sobre um dos mais importantes temas da Biblioteconomia, o serviço de referência. Vamos lá?

EMENTA: Noções de serviço de referência em bibliotecas: conceito, breve histórico, objetivos, funções e processo de referência.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Biblioteconomia, o serviço de referência. Vamos lá?

EMENTA: Noções de serviço de referência em bibliotecas: conceito, breve histórico, objetivos, funções e processo de referência.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS: Atendimento e fidelização do usuário. Educação de usuário. Ampliação de uso dos acervos.



3.1 Conceito



3.2 Um pouco de história



3.3 Função



3.4 Processo de referência



3.5 Ações em Serviço de Referência



Atividade



Dica!



Leitura fundamental



Sugestões de leitura



Parabéns pela conclusão da unidade III! 🙌🙌🙌



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página Inicial



3.1 Conceito

O serviço de referência representa o mais importante meio de a biblioteca se comunicar com os seus usuários, de modo a satisfazer as suas necessidades de informação.

A expressão 'serviço de referência' representa a assistência prestada pelo pessoal da biblioteca ao usuário que necessita de informação. O serviço é a ponte entre a biblioteca e a comunidade à qual ela serve.

Figueiredo (1996), uma das pesquisadoras mais respeitadas na Biblioteconomia brasileira, conceituou o Serviço de Referência como o local onde os recursos (as coleções) da biblioteca se convertem em serviços ao usuário.

A atividade de referência, então, pode ser vista como um processo que transforma recursos em serviços. Assim, dentre as principais atividades exercidas pelo setor está o atendimento das necessidades informacionais dos usuários por meio de respostas às suas questões. Tão importante quanto o fornecimento de informações aos usuários é o acolhimento desse público e seu direcionamento ao local onde encontrar os dados que necessitam, caso a biblioteca não disponha deles.

Profissionais preparados adequadamente para desenvolver o chamado processo de referência podem desenvolver um relacionamento de confiança com os usuários das bibliotecas. Dessa relação depende o sucesso ou fracasso do serviço, o uso apropriado ou não do acervo que a biblioteca disponibiliza para o seu público.

Aumenta-se, num cenário positivo, a probabilidade de os indivíduos tornarem um hábito a consulta ao pessoal da biblioteca e, conseqüentemente, reduzirem o tempo dispensado à pesquisa documental e bibliográfica a cada necessidade. Independentemente dos meios utilizados para atender as necessidades de seus usuários, a biblioteca deve tornar-se referência no apoio ao desenvolvimento científico e cultural do público atendido.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.2 Um pouco de história



O serviço de referência existe desde o final do século XIX, quando houve a expansão dos acervos e da alfabetização, com a finalidade de proporcionar aos leitores apoio à localização de informações em bibliotecas. Naquele tempo, já se desejava ir além da simples localização de exemplares nas estantes para os usuários.





SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II

**Unidade III**

Avaliação



Referências



Página inicial



Apenas no final do século XIX, o pesquisador Melvil Dewey começou a utilizar o termo bibliotecário de referência. Porém, o serviço de referência ainda não era visto como uma função universalmente aceita pelas bibliotecas, o que começou a ocorrer no início do século XX.

As bibliotecas universitárias também estavam em plena expansão neste período, porém a sua demanda por informações não era comparável àquelas das bibliotecas públicas, mesmo com o incentivo dos professores para que os estudantes pesquisassem.

Em meados do século XX, o serviço de referência ainda era incipiente nas bibliotecas universitárias, falando-se em um serviço de auxílio aos leitores. Se até aquele momento era de certo modo possível localizar as informações apenas com base nos catálogos das bibliotecas e nas indicações dos próprios livros, com o aumento significativo do número de periódicos, a localização dos conteúdos tornou-se mais difícil.

Foi a partir do surgimento da Internet, na década de 1990, que os modelos de disponibilização de informações sofreram imensas transformações. No final do século XX, as novas tecnologias facilitaram a disseminação de informações, exigindo de bibliotecas a adaptação às novidades a fim de não perderem espaço.

Surgiram, então, as bibliotecas digitais ou híbridas, que reúnem diferentes tecnologias e fontes, resultando em acervos que não são totalmente digitais, nem totalmente impressos, que utilizam-se de tecnologias para reunir o melhor dos mundos impresso e digital.

Para dar respostas às questões dos usuários, os serviços de referência antigos utilizam obras ou recursos de referência impressos, como bibliografias, catálogos e guias, por exemplo.

Com o tempo, o uso das tecnologias que foram surgindo possibilitou a incorporação dessas obras e de grande parte dos acervos aos sites das bibliotecas, por meio de links. Essa possibilidade ampliou a oferta de serviços e aumentou a visibilidade das bibliotecas híbridas por meio do serviço de referência virtual.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



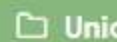
Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.3 Função



Função

O que se pretende no Serviço de Referência é oferecer recursos para preencher uma lacuna qualquer do conhecimento do usuário. Os objetivos do serviço são identificados de acordo com o público atendido. No caso de bibliotecas escolares e universitárias, ele deve ser voltado para atender as necessidades de alunos, professores, pesquisadores, demais profissionais e, possivelmente, a comunidade do entorno.

O serviço de referência tem a função de dinamizar o uso das coleções da biblioteca. Conforme Mangas (2007), um pesquisador da área, as funções do serviço devem ser basicamente quatro:

acolher, informar, formar e orientar.

[◀ 3.2 Um pouco de história](#)

Seguir para...

[3.4 Processo de referência ▶](#)

Sumário

• Função

- Acolher
- Informar
- Formar
- Orientar



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



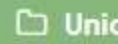
Geral



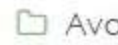
Unidade I



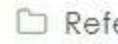
Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.3 Função



Função Acolher

Significa receber os usuários com simpatia e profissionalismo. A primeira impressão que o público terá dos serviços prestados pela biblioteca dependerá deste atendimento. A qualidade do acolhimento é fundamental tanto para a captação de novos usuários quanto para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço.

[◀ 3.2 Um pouco de história](#)

Seguir para...

[3.4 Processo de referência ▶](#)

Sumário

- Função
 - Acolher
 - Informar
 - Formar
 - Orientar



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.3 Função



Função Informar

Significa dar respostas rápidas às perguntas menos complexas dos pesquisadores, como solicitações de bibliografia e de documentos específicos do acervo da biblioteca ou de outro local.



◀ 3.2 Um pouco de história

Seguir para...



3.4 Processo de referência ▶

Sumário

- Função
 - Acolher
 - **Informar**
 - Formar
 - Orientar



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.3 Função



Função

Formar

Significa ensinar os usuários como utilizar os serviços e os recursos da biblioteca. As capacitações para grupos de usuários sobre busca de informações na biblioteca, o uso de bases de dados, outros sistemas e serviços são exemplos dessa formação.

[◀ 3.2 Um pouco de história](#)

Seguir para...

[3.4 Processo de referência ▶](#)

Sumário

- Função
 - Acolher
 - Informar
 - **Formar**
 - Orientar



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.3 Função



Função Orientar

Significa aconselhar os usuários que necessitam de orientação bibliográfica mais complexa, quando a pessoa atendida pede algo além de um documento específico. A orientação pode ser tanto na identificação de obras diversas nos acervos físico e virtual, quanto no encaminhamento devido para outras bibliotecas ou serviços que melhor atendam às suas necessidades.

[◀ 3.2 Um pouco de história](#)

Seguir para...

[3.4 Processo de referência ▶](#)

Sumário

- Função
 - Acolher
 - Informar
 - Formar
 - **Orientar**



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Processo de Referência

Vamos assistir a um vídeo sobre as etapas do processo de referência? Ele foi elaborado por estudantes de Biblioteconomia da UFRN. Observe de que modo o atendimento acontece até a solução do problema do usuário.



Antes de os profissionais da biblioteca iniciarem o processo de busca por informações, eles precisam descobrir a essência dos problemas que os usuários trazem. O pesquisador Grogan, uma referência no tema, explicou as oito etapas do chamado processo de referência, que compreende desde o contato inicial do usuário com os profissionais da biblioteca até a solução do seu problema.

• Processo de Referência

- 1ª etapa: O problema
- 2ª etapa: A necessidade de informação
- 3ª etapa: A questão inicial
- 4ª etapa: A questão negociada
- 5ª etapa: A estratégia de busca
- 6ª etapa: O processo de busca
- 7ª etapa: A resposta
- 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

1ª etapa: O problema

O primeiro passo do processo de referência tem início com os problemas que atraem a atenção dos usuários potenciais da biblioteca. Podem ter origens externas, quando são oriundos do contexto social e das vivências dos usuários, ou internas, quando surgem nos pensamentos dos usuários e tem origem cognitiva ou psicológica.

[◀ 3.3 Função](#)[3.5 Ações em Serviço de Referência ▶](#)

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

2ª etapa: A necessidade de informação

Este passo ocorre quando o usuário passa a sentir necessidade de informação, ainda que não tenha, necessariamente, absoluta clareza daquilo que necessita.

[◀ 3.3 Função](#)

Seguir para...

[3.5 Ações em Serviço de Referência ▶](#)

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

3ª etapa: A questão inicial

Quando o usuário potencial elabora uma pergunta de forma clara, com base em sua necessidade de informação, a fim de levá-la a alguém que possa ajudá-lo.



◀ 3.3 Função

Seguir para...



3.5 Ações em Serviço de Referência ▶

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - **3ª etapa: A questão inicial**
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

4ª etapa: A questão negociada

Como nem sempre a questão inicial do usuário é compreendida pelo profissional da biblioteca, poderá ser necessário esclarecer melhor a questão para ajustá-la aos termos utilizados e às estruturas das fontes de informação disponíveis para consulta.

[◀ 3.3 Função](#)

Seguir para...

[3.5 Ações em Serviço de Referência ▶](#)

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - **4ª etapa: A questão negociada**
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

5ª etapa: A estratégia de busca

Antes de iniciar a busca no acervo, o profissional da biblioteca deverá tomar duas decisões: a primeira será de que modo o acervo impresso ou virtual será consultado; a segunda diz respeito às partes do acervo que serão consultadas e em que ordem a busca nesses trechos ocorrerá.

[◀ 3.3 Função](#)

Seguir para...

[3.5 Ações em Serviço de Referência ▶](#)

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

6ª etapa: O processo de busca

As buscas geralmente são realizadas pelos profissionais da biblioteca, porém a interferência do usuário poderá ser proveitosa se este for reagindo de imediato aos resultados encontrados. As pesquisas são mais eficazes quando as estratégias são flexíveis e permitem alterações em seu andamento.



◀ 3.3 Função

Seguir para...



3.5 Ações em Serviço de Referência ▶

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - **6ª etapa: O processo de busca**
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

7ª etapa: A resposta

É nessa fase que o profissional da biblioteca dispõe dos resultados da busca. Se a busca tiver sido proveitosa, os dados encontrados serão compatíveis com as questões do usuário. Caso a busca seja ineficaz, ela continuará significando uma resposta, apesar de não ser ideal apresentá-la ao usuário sem uma boa justificativa.

[◀ 3.3 Função](#)

Seguir para...

[3.5 Ações em Serviço de Referência ▶](#)

Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - **7ª etapa: A resposta**
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.4 Processo de referência



Processo de Referência

8ª etapa: A solução

A fim de que haja uma verdadeira solução para a questão negociada, é importante que o profissional da biblioteca e o usuário avaliem de maneira conjunta os resultados encontrados; pois a resposta, como se observou no passo anterior, nem sempre trará a solução.

Vamos assistir novamente ao vídeo? Agora, você vai entender melhor as etapas.



Sumário

- Processo de Referência
 - 1ª etapa: O problema
 - 2ª etapa: A necessidade de informação
 - 3ª etapa: A questão inicial
 - 4ª etapa: A questão negociada
 - 5ª etapa: A estratégia de busca
 - 6ª etapa: O processo de busca
 - 7ª etapa: A resposta
 - 8ª etapa: A solução



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

Cada biblioteca tem muito a oferecer aos usuários, mesmo que não disponha de muitos computadores e pessoal. Claro que quanto mais tecnologia, quanto mais pessoas trabalhando no setor, mais serviços a biblioteca pode criar e disponibilizar. A seguir, você vai conhecer alguns exemplos do que pode ser desenvolvido em um Serviço de Referência.

[◀ 3.4 Processo de referência](#)

Seguir para...

[Atividade ▶](#)

Sumário

- **Ações em Serviço de Referência**
 - [Correio eletrônico \(Pergunte à Biblioteca\)](#)
 - [Blogs e redes sociais](#)
 - [Tutorial](#)
 - [Visita virtual](#)
 - [Chat](#)
 - [Videoconferência](#)
 - [FAQ](#)
 - [Disseminação seletiva da informação](#)



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)

Esse serviço possui duas variedades que são: o e-mail básico e o formulário via Web. Nas duas opções o usuário envia à biblioteca seu questionamento por meio do correio eletrônico.

Vantagens:

O usuário poder solicitar informações a qualquer hora e em qualquer local onde a Internet esteja acessível; ele pode receber respostas mais completas do que as que poderiam ser dadas pessoalmente; existe a possibilidade do arquivamento de mensagens recebidas e enviadas, o que facilita a avaliação dos atendimentos.

Desvantagens:

Pode frustrar o usuário. Isso pode ocorrer porque não houve muita agilidade para dar a resposta, então o usuário já não precisa mais da informação quando a recebe. Outra desvantagem é que pode requerer várias trocas de mensagens até que se tenham esclarecido as reais necessidades do usuário. Algumas bibliotecas consideram que neste tipo de serviço, o pessoal da biblioteca acaba fazendo sozinho o trabalho que poderia ser feito com o usuário.



Sumário

- **Ações em Serviço de Referência**
 - **Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)**
 - **Blogs e redes sociais**
 - **Tutorial**
 - **Visita virtual**
 - **Chat**
 - **Videoconferência**
 - **FAQ**
 - **Disseminação seletiva da informação**



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

Blogs e redes sociais

Os blogs e as redes sociais das bibliotecas podem oferecer informações gerais, com atualizações diárias e a participação dos usuários.

Vantagens:

Pode haver uma certa informalidade na linguagem utilizada nos blogs, o que tende a aproximar usuários mais jovens.

Desvantagens:

Exigem atualização constante, o que exige mais tempo dos profissionais.



◀ 3.4 Processo de referência

Seguir para...



Atividade ▶

Sumário

- Ações em Serviço de Referência
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - **Blogs e redes sociais**
 - Tutorial
 - Visita virtual
 - Chat
 - Videoconferência
 - FAQ
 - Disseminação seletiva da informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência Tutorial

Materiais como vídeos ou textos que são utilizados para orientar os usuários sobre o uso ou funcionamento de um recurso que a biblioteca ofereça.

Vantagens:

Poupa tempo do pessoal da biblioteca e aumenta a independência do usuário.

Desvantagens:

Diminui o tempo de relacionamento dos profissionais com os usuários.

[◀ 3.4 Processo de referência](#)

Seguir para...

[Atividade ▶](#)

Sumário

- [Ações em Serviço de Referência](#)
 - [Correio eletrônico \(Pergunte à Biblioteca\)](#)
 - [Blogs e redes sociais](#)
 - **Tutorial**
 - [Visita virtual](#)
 - [Chat](#)
 - [Videoconferência](#)
 - [FAQ](#)
 - [Disseminação seletiva da informação](#)



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

Visita virtual

Apresenta um tour pelas instalações e recursos oferecidos pela biblioteca. A visita pode ocorrer por meio de áudio, vídeo etc.

Vamos assistir a um exemplo de visita guiada? Ele serve pra mostrar que a criatividade pode ajudar, e muito.



**LIVRO PARA
LERES EM
CASA
PREENCHA
UMA FICHA**
TENS 7 DIAS PARA

Sumário

- Ações em Serviço de Referência
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - Blogs e redes sociais
 - Tutorial
 - **Visita virtual**
 - Chat
 - Videoconferência
 - FAQ
 - Disseminação seletiva da informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência Chat

A tecnologia do chat trouxe a possibilidade de troca de mensagens instantâneas via Web, ou seja, comunicação em tempo real entre duas ou mais pessoas por meio da Internet. Existem no mercado softwares de mensagens instantâneas e salas de bate-papo para atendimento imediato a questões do usuário. Ele pode funcionar em horários pré-determinados ou em tempo integral, conforme a estrutura que a biblioteca possua. Também podem ser utilizados recursos de voz e imagem, por meio de Webcams e microfones.

Vantagens:

Há semelhança com a interação ao vivo entre os profissionais e o usuário. No chat, eliminam-se os erros de compreensão auditiva e existe a possibilidade de o usuário salvar o texto das mensagens trocadas.

Desvantagens:

A ausência de comunicação não-verbal (corporal) entre o usuário e o pessoal da biblioteca pode prejudicar o atendimento. É importante lembrar que nem todo usuário tem paciência para aguardar a resposta.

Sumário

- Ações em Serviço de Referência
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - Blogs e redes sociais
 - Tutorial
 - Visita virtual
 - **Chat**
 - Videoconferência
 - FAQ
 - Disseminação seletiva da Informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência Videoconferência

A tecnologia para videoconferência está disponível há anos, porém, eram necessários equipamentos e salas especiais para realizá-las. Já faz algum tempo que foram desenvolvidos alguns softwares de videoconferência que podem ser utilizados no próprio computador do usuário.

Vantagens:

Os profissionais da biblioteca e os usuários podem se ver. O contato visual pode contribuir para o sucesso na prestação dos serviços, contanto que o usuário sinta-se confortável.

Desvantagens:

O usuário pode sentir desconforto diante da câmera, seja para pesquisar algo complexo, seja para uma simples pergunta. Outro ponto que pode não ser vantajoso para algumas bibliotecas é a necessidade da banda larga para a transmissão de dados e inconsistências na qualidade do vídeo e do áudio.

Sumário

- Ações em Serviço de Referência
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - Blogs e redes sociais
 - Tutorial
 - Visita virtual
 - Chat
 - **Videoconferência**
 - FAQ
 - Disseminação seletiva da informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

FAQ

Uma lista que apresenta respostas previamente elaboradas a questões recorrentes, sem necessitar a mediação profissional. Geralmente é disponibilizada nas páginas eletrônicas das bibliotecas.

Vantagens:

Poupa tempo do pessoal da biblioteca e aumenta a independência do usuário.

Desvantagens:

Diminui o tempo de relacionamento dos profissionais com os usuários.

[◀ 3.4 Processo de referência](#)

Seguir para...

[Atividade ▶](#)

Sumário

- **Ações em Serviço de Referência**
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - Blogs e redes sociais
 - Tutorial
 - Visita virtual
 - Chat
 - Videoconferência
 - **FAQ**
 - Disseminação seletiva da Informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

3.5 Ações em Serviço de Referência



Ações em Serviço de Referência

Disseminação seletiva da informação

É uma espécie de serviço de mala direta eletrônica. É utilizado para informar os usuários sobre novas aquisições, eventos e fazer comunicações específicas a um determinado público.

É um serviço valioso em bibliotecas escolares e universitárias, pois possibilita que os profissionais selecionem e enviem a professores e estudantes informações atualizadas sobre suas áreas de estudo.

Vantagens:

Os usuários tendem a valorizar a filtragem de informações realizada pela biblioteca. É um serviço que tende a fidelizar o público pelo fato de poupar o tempo do usuário, além de mantê-lo atualizado.

Desvantagens:

Alguns usuários podem se contentar com as informações recebidas e não explorar devidamente o acervo da biblioteca.

Sumário

- Ações em Serviço de Referência
 - Correio eletrônico (Pergunte à Biblioteca)
 - Blogs e redes sociais
 - Tutorial
 - Visita virtual
 - Chat
 - Videoconferência
 - FAQ
 - Disseminação seletiva da informação



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Atividade



Grupos separados: Todos os participantes

Mostrar respostas aninhadas



Atividade

terça, 2 Jul 2019, 15:30

Olá!

Registre em nosso fórum os serviços de referência que, em sua opinião, poderiam ser implementados na biblioteca onde você atua.

Que benefícios os novos serviços trariam aos usuários?

[Link direto](#) | [Editar](#) | [Responder](#)

◀ 3.5 Ações em Serviço de Referência

Seguir para...



Dica! ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Dica!



Que tal propor, apoiar ou aperfeiçoar alguma ação do serviço de referência na biblioteca onde trabalha? Converse com a bibliotecária ou bibliotecário do seu campus. Uma parceira com esta finalidade pode render bons frutos para os usuários atendidos.

Última atualização: terça, 2 Jul 2019, 15:31

◀ Atividade

Seguir para...



Leitura fundamental ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Leitura fundamental



MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p. 174-186, maio/ago. 2006.

Clique o link <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf> para abrir o recurso

◀ Dica!

Seguir para...

Sugestões de leitura ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Sugestões de leitura



PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas do serviço de referência digital. **Inf. & Soc.**; João Pessoa, v. 1, n. 3, p. 68-82, set./dez., 2007.

http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf

MACHADO, Marli; BLATTMAN, Úrsula. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. **Biblos: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v.25, n.1, p.9-20, jan./jun. 2011.

<https://doaj.org/article/34ad9b9e9c5c4975b04189686aaf9442>

Última atualização: quinta, 4 Jul 2019, 22:11

◀ Leitura fundamental

Seguir para...



Avaliação do Curso ▶



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

Avaliação

VOCÊ CONCLUIU O CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO! PARABÉNS!

Esperamos que tenha sido proveitoso e que contribua para ampliar e aperfeiçoar os serviços oferecidos pelas nossas bibliotecas.

AINDA FALTA AVALIAR O CURSO 😊



Avaliação do Curso

Restrito Disponível se:

- A atividade **1 Características e histórico de bibliotecas uni...** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.1 Bibliotecas universitárias e escolares** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.4 DGB e bibliotecas do IFS** esteja marcada como concluída
- A atividade **Pesquisa** esteja marcada como concluída
- A atividade **Leitura fundamental** esteja marcada como concluída
- A atividade **Sugestões de leitura** esteja marcada como concluída
- A atividade **2 Leis da Biblioteconomia e Importância das bibl...** esteja marcada como concluída
- A atividade **2.1 Cinco leis da Biblioteconomia** esteja marcada como concluída
- A atividade **2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação** esteja marcada como concluída
- A atividade **Leitura fundamental** esteja marcada como concluída
- A atividade **Atividade** esteja marcada como concluída
- A atividade **Dica** esteja marcada como concluída
- A atividade **Sugestões de leitura** esteja marcada como concluída



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

- A atividade **1 Características e histórico de bibliotecas uni...** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.1 Bibliotecas universitárias e escolares** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais** esteja marcada como concluída
- A atividade **1.4 DGB e bibliotecas do IFS** esteja marcada como concluída
- A atividade **Pesquisa** esteja marcada como concluída
- A atividade **Leitura fundamental** esteja marcada como concluída
- A atividade **Sugestões de leitura** esteja marcada como concluída
- A atividade **2 Leis da Biblioteconomia e Importância das bibl...** esteja marcada como concluída
- A atividade **2.1 Cinco leis da Biblioteconomia** esteja marcada como concluída
- A atividade **2.2 Importância das bibliotecas na esfera da Educação** esteja marcada como concluída
- A atividade **Leitura fundamental** esteja marcada como concluída
- A atividade **Atividade** esteja marcada como concluída
- A atividade **Dica** esteja marcada como concluída
- A atividade **Sugestões de leitura** esteja marcada como concluída
- A atividade **3 Serviço de Referência Olá! ...** esteja marcada como concluída
- A atividade **3.1 Conceito** esteja marcada como concluída
- A atividade **3.2 Um pouco de história** esteja marcada como concluída
- A atividade **3.3 Função** esteja marcada como concluída
- A atividade **3.4 Processo de referência** esteja marcada como concluída
- A atividade **3.5 Ações em Serviço de Referência** esteja marcada como concluída
- A atividade **Atividade** esteja marcada como concluída
- A atividade **Dica!** esteja marcada como concluída
- A atividade **Leitura fundamental** esteja marcada como concluída
- A atividade **Sugestões de leitura** esteja marcada como concluída



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III

**Avaliação**

Referências



Página inicial

Avaliação do Curso



Visão geral

Editar questões

Modelos

Análise

Mostrar respostas

Mostrar não respondentes

As suas observações, críticas e sugestões são muito importantes para o aprimoramento do curso. Por favor, responda o questionário. Você também poderá registrar as suas impressões por meio de texto ou vídeo.

1) O conteúdo do curso é relevante para apoiar as suas ações na biblioteca.

☐ Concordo totalmente

☐ Concordo na maior parte

☐ Concordo moderadamente

☐ Discordo na maior parte

☐ Discordo totalmente

2) A linguagem empregada no curso é clara.

☐ Concordo totalmente

☐ Concordo na maior parte



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

() Discordo totalmente

2) A linguagem empregada no curso é clara.

() Concordo totalmente

() Concordo na maior parte

() Concordo moderadamente

() Discordo na maior parte

() Discordo totalmente

3) A apresentação de textos e imagens torna agradável a navegação no curso.

() Concordo totalmente

() Concordo na maior parte

() Concordo moderadamente

() Discordo na maior parte

() Discordo totalmente



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página Inicial

(3) A apresentação de textos e imagens torna agradável a navegação no curso. 

Editar ▼

☐ Concordo totalmente

☐ Concordo na maior parte

☐ Concordo moderadamente

☐ Discordo na maior parte

☐ Discordo totalmente

(4) Registre aqui as suas sugestões e outras impressões do curso.

Editar ▼



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial



Referências

BECKER, Carolina da Rosa Ferreira; FAQUETI, Marouva Fallgatter. **Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**: um olhar sobre a gestão. Blumenau: IFS, 2015. Disponível em: <<http://editora.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/33/2017/06/Panorama-das-bibliotecas-da-Rede-Federal-de-Educa%C3%A7%C3%A3o-Profissional-Cient%C3%Adfica-e-Tecnol%C3%B3gica-um-olhar-sobre-a-gest%C3%A3o..pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi; SIMA, Aline Michelle. Biblioteca universitária, escolar e comunitária: o caso da Biblioteca Comunitária "Professora Ebe Alves da Silva" do IFMG. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, v. 14, n. 1, p. 28-48, jan./abr. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8640597/9518>>. Acesso em: 27 set. 2017.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. **Bibliotecas universitárias e as fontes de informação eletrônica**: o bibliotecário e as novas demandas. 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/7876?show=full>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. **High tech/High touch**: serviço de referência e mediação humana. Lisboa, 2004. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/viewFile/633/631>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página Inicial

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. Diretoria Geral de Bibliotecas. **Missão, visão**. 2018. Disponível em: <<http://www.ifs.edu.br/institucional-biblioteca/missao-visao-biblioteca>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **PerCursos**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 39-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/20722/1/Panorama%20%20sobre%20Org%20de%20Servi%C3%A7os.pdf>>. Acesso em: 29 nov 2017.

MACHADO, Marli; BLATTMAN, Úrsula. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v.25, n.1, p.9-20, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://doaj.org/article/34ad9b9e9c5c4975b04189686aaf9442>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial da biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais**. Florianópolis, 2000.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblos**, n. 28, p. 1-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p. 174-186, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviços de referência digital. In: MARCONDES, Carlos Henrique et al. **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: UFBA, 2005. p. 227-240.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas do serviço de referência digital. **Inf. & Soc.**; João Pessoa, v. 1, n. 3, p. 68-82, set./dez., 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2018.

RUSA. **Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers**. Chicago: ALA, 2013. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 20 abr. 2018.



SRB



Participantes



Emblemas



Competências



Notas



Geral



Unidade I



Unidade II



Unidade III



Avaliação



Referências



Página inicial

RUSA. **Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers**. Chicago: ALA, 2013. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. Um elogio à sedução, ou a biblioteca como espaço de leitura. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 17, n. 4, out./dez., 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000400009&lang=pt>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SOUZA, Beatriz Alves de; PERUCCHI, Valmira. Busca de informações pelos alunos dos cursos superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. **Enc. Bibli.**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 169-183, 2010. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15n29p169/19548>>. Acesso em: 12 fev. 2019.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr., p. 122-124, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100008&lang=pt>. Acesso em: 05 fev. 2019.