



JEANE GOMES DOS SANTOS

**PROPOSTA DE CURSO INTRODUTÓRIO DE
SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS:
ELABORAÇÃO**

ORIENTADOR:

PROF. DR. JOSÉ FRANCO DE AZEVEDO

O *backup* do conteúdo do curso, para ser utilizado por meio do *software Moodle*, pode ser solicitado à autora através do e-mail: beugomes2@hotmail.com.

O produto educacional é uma proposta de curso introdutório de Serviço de Referência a ser ofertado aos auxiliares de bibliotecas do Instituto Federal de Sergipe – IFS. O objetivo do curso é capacitar os auxiliares a fim de que possam colaborar mais ativamente com os bibliotecários no atendimento aos usuários das bibliotecas onde atuam. O *Curso Introdutório de Serviço de Referência em Bibliotecas* (figura 01) foi organizado a fim de demonstrar a importância da satisfação das necessidades de informação dos usuários por meio de um bom atendimento. Além do conteúdo teórico, foram utilizadas estratégias para provocar a reflexão e a pesquisa no âmbito de ações desenvolvidas em bibliotecas.

Figura 01: Vídeo de boas-vindas



The image shows a screenshot of a Moodle course page. On the left is a navigation menu with items like 'SRB', 'Participantes', 'Emblemas', 'Competências', 'Notas', 'Geral', 'Unidade I', 'Unidade II', 'Unidade III', 'Avaliação', 'Referências', and 'Página inicial'. The main content area is titled 'BOAS-VINDAS' and features a video player. The video shows a woman in a library setting. Below the video is a text block with a welcome message in Portuguese.

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.

Fonte: Dados do curso (2019)

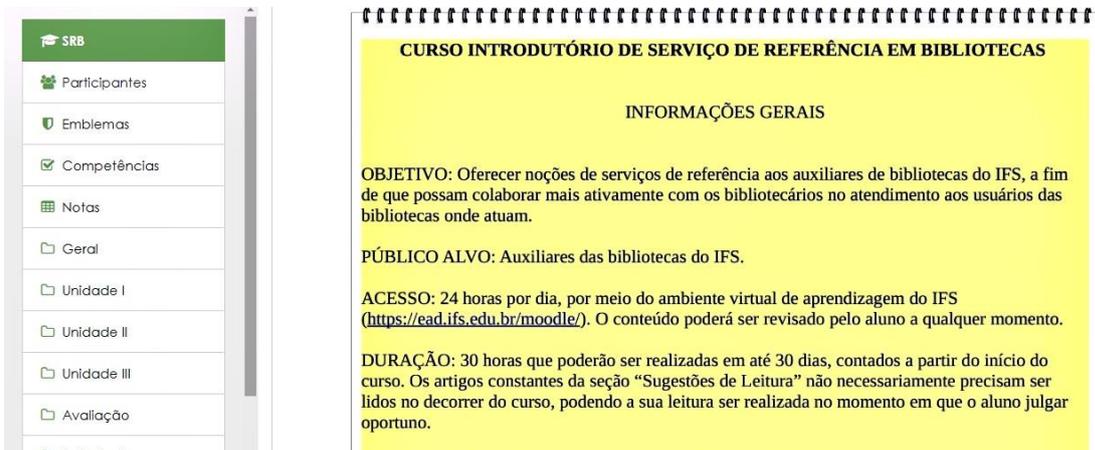
O curso foi disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem do IFS. A plataforma se utiliza do *Moodle*, um *software* gratuito utilizado para criação e gerenciamento de cursos e atividades educacionais. Os recursos do ambiente são muito variados, incluindo algumas ferramentas de interatividade, como fóruns, tarefas, e-mail, bate-papo e questionários.

O curso contém seis módulos, conforme a seguir:

- **Geral.** O módulo introdutório (figura 01) é iniciado com uma mensagem de boas-vindas da facilitadora ao aluno(a), em vídeo e em texto. Inclui também o objetivo da capacitação e fala da importância dos auxiliares e do compartilhamento de ações entre as bibliotecas do IFS. O módulo traz ainda um quadro (figuras 02 e 03) com informações gerais do curso em forma de tópicos. Os dados são: objetivo do curso, público-alvo, endereço para acesso à plataforma virtual de aprendizado, tempo de duração das aulas, composição dos módulos, exigências para emissão de certificado, dados de contato e

formação da facilitadora.

Figura 02: Informações gerais do curso – Parte inicial



The image shows a Moodle course page. On the left is a navigation menu with the following items: SRB, Participantes, Emblemas, Competências, Notas, Geral, Unidade I, Unidade II, Unidade III, and Avaliação. The main content area has a yellow background and contains the following text:

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.

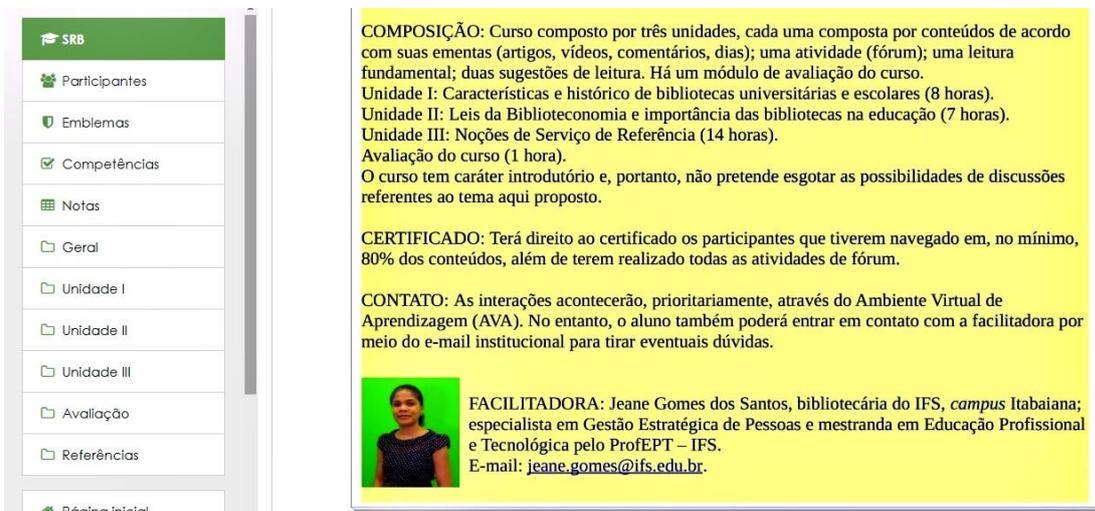
PÚBLICO ALVO: Auxiliares das bibliotecas do IFS.

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.

Fonte: Dados do curso (2019)

Figura 03: Informações gerais do curso – Parte final



The image shows a Moodle course page. On the left is a navigation menu with the following items: SRB, Participantes, Emblemas, Competências, Notas, Geral, Unidade I, Unidade II, Unidade III, Avaliação, Referências, and Página inicial. The main content area has a yellow background and contains the following text:

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.

Fonte: Dados do curso (2019)

- **Unidades I, II, III.** Os módulos trazem conteúdo teórico e atividades (figura 04).

Figura 04: Módulos Unidades I, II e III

Unidade / Carga horária	Habilidades e competências a serem desenvolvidas	Conteúdo
I / 8 horas	1. Apropriação de conhecimentos gerais acerca dos temas propostos e da instituição onde atua.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Características e histórico de bibliotecas universitárias e escolares (teoria) • 1.1 Bibliotecas universitárias e escolares (teoria) • 1.2 Serviços disponibilizados pelas bibliotecas (teoria) • 1.2.1 Serviços das bibliotecas universitárias e escolares (teoria) • 1.3 Um pouco de história das bibliotecas dos Institutos Federais (teoria) • 1.4 DGB e bibliotecas do IFS (teoria) • Pesquisa (fórum) • Leitura Fundamental (um artigo) • Sugestões de Leitura (dois artigos)
II / 7 horas	1. Atendimento e fidelização do usuário. 2. Organização e ampliação de uso dos acervos. 3. Apropriação de conhecimentos gerais acerca da área na qual atua.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Leis da Biblioteconomia e importância das bibliotecas na educação (teoria) • 2.1 Cinco leis da Biblioteconomia (teoria) • 2.2 Importância das bibliotecas na esfera da educação (teoria) • Para descontrair e refletir (indicação de literatura) • Atividade (fórum) • Leitura fundamental (um artigo) • Dica (sugestão de atividade prática no ambiente de trabalho) • Sugestões de leitura (dois artigos)
III / 14 horas	1. Atendimento e fidelização do usuário. 2. Educação do usuário. 3. Ampliação de uso dos acervos.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Noções de Serviço de Referência • 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 (fórum) • Dica (sugestão de atividade prática no ambiente de trabalho) • Leitura fundamental (um artigo) • Sugestões de leitura (dois artigos)

Fonte: Dados do curso (2019)

- **Avaliação.** Após a conclusão das três unidades, os alunos(as) deverão avaliar o curso (figura 05). Foi inserida uma mensagem inicial no módulo a fim de conscientizá-los sobre a importância de suas observações, críticas e sugestões para o aprimoramento do curso. É necessário responder um questionário com três questões fechadas (acerca de conteúdo, linguagem e apresentação gráfica), com cinco opções de respostas cada uma, além de uma questão aberta para registro livre das impressões do aluno(a). A previsão de tempo para avaliação é de uma hora.

Figura 05: Módulo Avaliação

Fonte: Dados do curso (2019)

- **Referências.** O último módulo (figura 06) traz a bibliografia utilizada como base para a construção do curso, independentemente de ter sido citada explicitamente no decorrer dos módulos.

Figura 06: Módulo Referências

Fonte: Dados do curso (2019)

A elaboração dos textos, assim como a seleção das imagens inseridas no curso foram responsabilidades da pesquisadora. Procurou-se inserir textos claros, objetivos e descontraídos, com a intenção de tornar a leitura agradável e produtiva. A disposição das imagens (figura 07) ao longo das unidades pautou-se na necessidade de ilustrar determinados assuntos ou locais. No estúdio da Diretoria do EaD, foram gravados cinco vídeos da pesquisadora apresentando o curso, as suas unidades e um dos assuntos tratados. A gravação e edição das imagens foi realizada pelo técnico de audiovisual daquele setor.

Figura 07: Vídeo para ilustração de um tema

3.4 Processo de referência

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.

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

Quinta Etapa: Estratégia de Busca - Análise minuciosa do tema em questão

Fonte: Dados do curso (2019). O vídeo identificado na imagem foi elaborado por estudantes de Biblioteconomia da UFRN e está disponível na Internet.

As atividades de fórum (figura 08) procuram estimular o registro e compartilhamento de pesquisas e ideias entre os auxiliares. A troca de informações também poderá, naturalmente, promover a aproximação dos profissionais à medida que discutam o aprendizado, seus pontos de vista e experiências.

Figura 08: Atividade de pesquisa

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!

Fonte: Dados do curso (2019)

As dicas (figura 09) são sugestões de ações simples ou complexas que poderão ser realizadas nas bibliotecas onde os auxiliares atuam, com base no estudo realizado na unidade. De posse da teoria, sugere-se que os profissionais, sempre em parceria com a coordenação do setor, apoiem, proponham ou ampliem alguma ação relacionada às necessidades do público atendido.

Figura 09: Dica de atividade prática

Fonte: Dados do curso (2019)

A escolha da bibliografia indicada para leitura fundamental (figura 10) destacou artigos com linguagem objetiva e fundamentação teórica que promovessem o acesso à informação básica para sedimentar o conhecimento de cada unidade e facilitar a realização das atividades de fórum. A bibliografia escolhida como sugestão de leitura (figura 11), a ser realizada durante o curso ou após a sua finalização, traz informações mais específicas sobre os diversos assuntos, inclusive algumas práticas de instituições.

Figura 10: Leitura fundamental

Fonte: Dados do curso (2019)

Figura 11: Sugestões de Leitura

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, Nidia 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%20sobre%20Org%20de%20Servi%C3%A7os.pdf>

Fonte: Dados do curso (2019)

Pretende-se certificar o(a) aluno(a) que acessar 80% ou mais do conteúdo das unidades e que responder todas as atividades de fórum. O curso será cadastrado no *SisPubli*, sistema utilizado pela Pró-reitoria de Pesquisa e Extensão do IFS para cadastro e publicação de eventos institucionais. Desta forma, alunos e alunas realizarão a sua matrícula (cadastro) no período estipulado. Ao final do prazo determinado para a conclusão do curso, a facilitadora solicitará, no sistema, a liberação do certificado para os alunos que cumprirem as exigências para o recebimento do documento.