

CAPAGIIC-Saúde:

Gestão, Informação, Inovação e Conhecimento

ORGANIZADORES

ELIANE LOURDES DA SILVA MORO

LIZANDRA BRASIL ESTABEL

ARIEL BEHR

FILIFE XERXENESKI DA SILVEIRA

GABRIELA FERNANDA CÉ LUFT

SÉRGIO WESNER VIANA



Porto Alegre

2022

Copyright © 2022

Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total,
por qualquer meio, desde que citada a fonte.

Tiragem:

2.000 exemplares

Revisão:

Gabriela Fernanda Cé Luft e
Vanessa Cristiane Vanzan de Oliveira

Produção Gráfica e Impressão:

Evangraf

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

C236

Capagiic-Saúde: gestão, informação, inovação e conhecimento /
Eliane Lourdes da Silva Moro ... [et al.], organizadores. -
Porto Alegre : Evangraf, 2022.

344 p. : il. color. ; 16x23 cm.

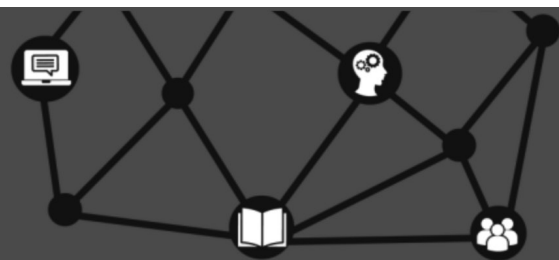
ISBN 978-65-5699-182-5

1. Educação a distância. 2. Informação em saúde. 3. Gestão.
4. Inovação. 5. Conhecimento. 6. Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, Grupo de Pesquisa Leia.

CDU 37.018.43

Catalogação: Bibliotecário Filipe Xerxeneski da Silveira – CRB-10/1497

Impresso no Brasil



SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: A CONQUISTA DE UM ESPAÇO DE INTERAÇÃO E DE MEDIAÇÃO ENTRE A INFORMAÇÃO, O CONHECIMENTO E O USUÁRIO

ELIANE LOURDES DA SILVA MORO
EDNA VALESSA MORETTO DIAS
LETÍCIA DE PAULA ZENKER

1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência e Informação (SRI), existente em uma biblioteca, auxilia usuários a buscar e a encontrar as informações que respondam às suas necessidades. O SRI é oferecido tanto para referência cara a cara, com usuários indo ao balcão de informações, na modalidade presencial, quanto pelos profissionais se comunicando com usuários por meio do telefone, formulário, *e-mail*, bate-papo *online*, entre outros.

Segundo Shannon e Weaver (1977), informação é a redução de incerteza, oferecida quando se obtém resposta a uma pergunta; é a ideia de dar forma a alguma coisa. Informação está relacionada aos aspectos da quantidade, como também aos aspectos da qualidade. A informação transforma-se em conhecimento quando, após a captura de um dado, há compreensão, que se apresenta com significados diversos, o armazenamento deste dado, e só então surge uma resposta, uma certeza, um cotejo que leva à construção do

conhecimento. Conhecimento é certeza, que é construída quando algo externo é internalizado e processado, de modo que, quando externalizado, surge com novos elementos, novas construções. Portanto, conhecimento é acesso, é construção, é uso e produção da informação.

Para o bibliotecário de referência é mais difícil suprir as expectativas dos usuários deste serviço, pois pode ter apenas uma chance para isto – visto que se uma pessoa não recebe um bom atendimento, dificilmente retorna à biblioteca, impossibilitando a oportunidade de reverter a situação. A qualidade de qualquer serviço e/ou produto é medida por meio do tipo de atendimento à necessidade e à satisfação do usuário. Daí a importância de que o profissional seja qualificado e competente, tendo pleno conhecimento dos produtos e serviços oferecidos para desempenhar com eficiência e eficácia sua função de mediador da informação e do conhecimento.

A mediação pode ser real ou virtual, por meio de tecnologias ou apenas conceitos, e ainda pode ser atemporal. Contudo, sua finalidade principal é a de propiciar facilidade de acesso e de uso da informação e do conhecimento, independentemente do cenário.

Muitas literaturas sobre SRI apontam como o local deste serviço o balcão de atendimento, e este pode ser uma barreira entre bibliotecário e usuário, já que o profissional pode usá-lo como esconderijo, e quem busca atendimento pode se sentir constrangido em buscar auxílio junto ao profissional.

É importante, ao pensar no SRI, independentemente de ser presencial ou virtual, observar o espaço reservado, que deverá atender alguns requisitos básicos, como: área destinada ao serviço e mobiliário e sinalização adequados, ergonomia e tecnologias acessíveis. A qualidade da informação e de qualquer serviço relacionado a ela, e, por consequência, a produção e a disseminação do conhecimento estão relacionados ao uso pleno da informação em qualquer espaço. Para todas as pessoas, ter acesso à informação é parte que integra e que une educação, trabalho e lazer.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E O ESPAÇO NA BIBLIOTECA

De acordo com Figueiredo (1992), o comportamento do usuário é influenciado pelo local propiciado para o serviço de referência e fatores como iluminação, ventilação, clima, mobiliário e equipamento são determinantes para uma boa mediação entre a biblioteca e os usuários.

Accart (2012) afirma que o projeto arquitetônico da biblioteca poderá ser desenhado segundo três opções possíveis:

- a) um espaço próprio, podendo estar situado na sala de consulta, e com profissionais de referência: o serviço de referência deve ser centralizado;
- b) as coleções devem ser divididas por pisos ou salas, ou organizadas em pólos temáticos, exigindo, portanto, mais mesas de referência: o serviço de referência, nessa modalidade, se caracteriza como descentralizado; e
- c) a função de referência é dividida entre a equipe, sendo polivalente, pois assume outras tarefas além da referência propriamente dita. O impacto é menor no projeto arquitetônico.

Segundo o autor, alguns aspectos devem ser tomados no que diz respeito ao projeto arquitetônico de uma unidade de Serviço de Referência, tais como: localização do serviço, área que lhe é destinada, normas de organização do espaço, sinalização e comunicação visual, ergonomia, escolha do mobiliário para a área de referência, as tecnologias, a segurança das pessoas e do patrimônio da biblioteca, a acessibilidade para as Pessoas com Deficiência (PcD), dentre outros.

No que tange à área destinada ao SRI, é recomendável recorrer às normas técnicas específicas, observando dados básicos para o serviço de referência, como: os espaços de trabalho e ergonomia, tanto para os trabalhadores, quanto para a alocação do material em prateleiras, o dimensionamento dos locais de consulta e a quantidade de documentos por metro linear.

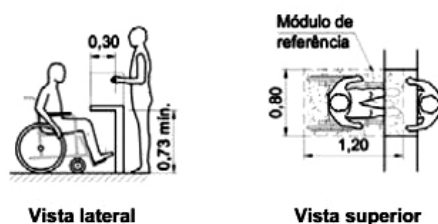
A sinalização deve ser percebida imediatamente pelo usuário, procurando responder a questões como tornar identificável o espaço, quais os pontos devem ser sinalizados e quais os tipos de informação serão prestados e, ao mesmo tempo, a sinalização deve ser contínua, uniforme e gráfica (flechas de sentido, livros, celulares, computadores).

A ergonomia deve atender a altura e a forma do assento e da mesa, a distância entre mesas e cadeiras, o tamanho dos monitores e a orientação com relação à iluminação. Deve haver uma fácil locomoção e organização com relação à entrada da Instituição, com o acervo, com os balcões de empréstimo e os catálogos

O espaço do SRI é um ponto de informação que poderá contar com local próprio dentro da biblioteca, que poderá ser uma sala com profissional especializado em SRI, computadores, mesas com cadeiras e/ou balcão, prateleiras para obras de referência e para folhetos informativos, entre outros. Entretanto, pode haver várias mesas distribuídas pelos espaços da biblioteca e/ou um balcão próximo a cada setor, e ainda contar com todos os bibliotecários e auxiliares disponíveis.

Alguns itens devem ser destacados, como a visibilidade do balcão de atendimento pelos usuários, o qual deve ser rapidamente identificado. Os materiais de referência devem ter espaço para ficarem expostos aos usuários e o balcão de atendimento ou referência deve estar integrado com a arquitetura geral do local. O balcão ou a mesa de referência é o lugar físico, geralmente a entrada da biblioteca, na qual o usuário se dirige para obter uma informação ou fazer uma consulta. Deve estar visível, acessível e ser facilmente identificado pelas pessoas. É importante ter ideia da área disponível e da quantidade de usuários para a escolha do mobiliário.

O balcão e/ou mesas de referência devem ser acessíveis a PcD e, de acordo com a NBR 9050/2015, deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,30m para que uma pessoa em cadeira de rodas possa se aproximar frontalmente. (Figura 1).

Figura 1 – Balcão

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015.

Quanto à disposição da coleção de referência, deve estar próxima do espaço do SRI, pois, além de agilizar o atendimento, o usuário fica mais confortável, em virtude do menor deslocamento até o acervo geral. Desta forma, Figueiredo (1991, p. 59) recomenda:

Mediante um estudo de uso, devem ser identificados de 20 a 25 títulos mais utilizados na coleção para referência rápida; estes títulos devem ser arranjados em pequena estante localizada bem próxima do balcão de referência/informação, para facilitar e agilizar a prestação de serviço, colocando-se próximo ao bibliotecário o material que ele usa constantemente para atender ao usuário.

A Norma ISO 11219/2012 prevê que alguns locais para rápida consulta a catálogos *online* e navegação na internet são importantes e podem ser balcões para se usar em pé ou pequenas mesas com cadeiras. Um ponto separado, como uma antessala para Serviço de Referência Virtual (SRV), também deve ser considerado, pois exige do bibliotecário atendimento telefônico, contato por *e-mail* e pesquisa virtual *online*, em que o profissional terá que estar atento a este serviço, não podendo, muitas vezes, executar atividades presenciais simultaneamente.

Destaca-se a importância de realizar a avaliação dos materiais de referência e dispor da melhor maneira nos locais de acesso ao usuário, utilizando-se expositores, terminais de consulta com acesso à internet, informações sobre funcionamento do espaço, empréstimo de livros e devoluções, entre outros.

O bibliotecário deve incluir no projeto arquitetônico aspectos tecnológicos em funcionamento na biblioteca para acesso e uso dos

usuários. Além de computadores com internet para acesso a sites de pesquisa e catálogo, é importante incluir equipamentos tecnológicos em outros locais do espaço da biblioteca, salas de referência com terminais de busca, empréstimos realizados por totens de atendimento, *tablets* ou *notebooks* disponibilizados para acesso no local.

No processo de elaboração do projeto do ambiente, é necessário estudar informações com relação à segurança dos usuários e trabalhadores da instituição, tais como: instalação de alarmes de segurança, alarmes de incêndio ou inundação, extintores de incêndio em localização estratégica, antifurto nos materiais do acervo e outros aspectos de segurança que são importantes.

Accart (2012) aborda a reengenharia como o método de administração que trata da transformação ou reinvenção de um serviço que visa aumentar a eficiência do serviço prestado, principalmente mediante a redução de custos e o desperdício de recursos aplicados, calcado em três critérios: a viabilidade do projeto, a insatisfação dos usuários e o mau funcionamento, que acarreta custos elevados.

A área destinada ao SRI deve ser proeminente e identificada facilmente através de posicionamento e de sinalização adequados e acessíveis para todos. O espaço promove o serviço quando utilizado corretamente pelo bibliotecário e demais profissionais da biblioteca. O SRI engloba tanto habilidades e competências, quanto bem-estar e satisfação de todos os atores envolvidos. Segundo Mello (2008), tamanho apropriado e espaço são oferecidos para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura e mobilidade do usuário.

3 A COMUNICAÇÃO E A SINALIZAÇÃO DO SRI

Segundo Moro (2011), a comunicação é o contato, algo que alguém diz a alguém através de alguma coisa e com algum efeito, e a informação é a emissão de símbolos ou dados estruturados de forma acessível a quem conheça o código de linguagem. A comunicação é a causa e a informação é o seu conteúdo.

A sinalização identifica o serviço oferecido e deve ser percebida e compreendida de imediato pelo usuário. É necessário que os trajetos por onde circulam as pessoas sejam identificados e também a determinação das partes que exigem orientação; estudar que tipo de linguagem será utilizada também é de extrema importância, assim como imagens e símbolos, além de dispositivos que serão necessários.

É recomendada a utilização de sistemas com letras, números e símbolos grandes e coloridos (placas de orientação) para orientar em relação ao serviço, principalmente pessoas com baixa visão, e desde a porta de entrada. De acordo com a NBR 9050/04, as formas de sinalização recomendadas são: visual - textos ou figuras -; tátil - caracteres em relevo, Braille ou figuras - e sonora - recursos auditivos. Destaca-se também para o SRI tipos de sinalização permanente, já que o espaço tem sua função estabelecida, assim como a sinalização direcional, que indica, além do próprio serviço, os demais serviços e/ou setores da biblioteca. Por último, é muito importante a sinalização de emergência, que indica saídas de emergência e rotas de fuga.

Segundo Ferrés (2008), a sinalização tátil é propiciada por meio de texturas rugosas, caracteres em braile e em relevo. As texturas rugosas são utilizadas para pavimentos. A sinalização tátil em braile pode ser colocada na lateral interna dos corrimãos de escadas ou rampas, no seu início, com o texto para baixo, principalmente nas placas acessíveis ao alcance do tato localizadas nas portas da sala e nas estantes. Os caracteres em relevo devem ser dispostos da mesma forma, a fim de serem perceptíveis pelos usuários.

Outro tipo de ferramenta simples e útil para a comunicação com usuários é um mural que contemple informações e atualidades diversas sobre a biblioteca, como horários de funcionamento, regulamento, orientações de como consultar o acervo, listas de novidades no acervo e notícias em geral. Este quadro de avisos deve ser fixado em local amplo e acessível a todos, contemplando todos os tipos de sinalizações.

O uso de cores que estimulem a criatividade e deixem as pessoas ativas, além de influenciar no desempenho das atividades, também é

importante. Para o SRI, uma cor que agrega valores é a laranja, pois, além do mencionado, estimula a comunicação; o amarelo pode ser usado para indicar atenção e o vermelho é indicado para as sinalizações de emergência.

O leiaute do SRI, quando adequado, permite que a interação entre bibliotecário e usuários com o espaço seja acessível, confortável e segura. Contudo, para que o ambiente seja desfrutado e compartilhado por todos, é necessário observar e seguir algumas diretrizes que farão do SRI um serviço de excelência.

4 FATORES ERGONÔMICOS DO SRI

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. (ABERGO, 2017, *online*).

No contexto das bibliotecas, percebe-se, ao refletir sobre a construção de um leiaute ideal, que a ergonomia é extremamente importante. Tendo em vista os profissionais do SRI e os usuários deste serviço, a NR 17/Ergonomia estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente das atividades de referência. Ao pensar no espaço, alguns elementos relacionados à ergonomia devem ser considerados: sempre que o atendimento for executado na posição sentada, o balcão e as mesas de atendimento devem ser planejados ou adaptados para esta posição, assim como para o serviço que tenha de ser feito em pé, os balcões e as mesas devem proporcionar ao profissional e aos usuários condições de boa postura, visualização e operação e devem atender a requisitos mínimos, como a altura e

as características das superfícies do balcão e das mesas, a distância requerida dos olhos ao setor de trabalho, ao computador e com a altura do assento; possuir área de trabalho de fácil acesso pelo profissional e usuários e apresentar características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados. Também vale destacar que os assentos das cadeiras devem ter altura ajustável e manter forma adaptada ao corpo para proteção da coluna.

Recomenda-se que a temperatura do ambiente seja estável. De acordo com a NR17 o índice de temperatura efetiva deve ser entre 20°C e 23°C, a velocidade do ar não superior a 0,75m/s e a umidade relativa do ar não inferior a 40%. É importante salientar que o aparelho de ar condicionado deve ser instalado de forma que o ar não fique no fluxo das pessoas. A temperatura indicada pela NR17 pode ser revista e adaptada, já que o espaço físico da sala e a quantidade de pessoas que a ocupam interfere no índice de temperatura.

A iluminação deve ser apropriada e uniformemente distribuída, a fim de evitar ofuscamento, reflexos, sombras e contrastes excessivos, incômodos e prejudiciais. A acústica do local apropriado para o SRI deve ser levada em consideração, pois a NBR 10152 - Níveis de ruído para conforto acústico - recomenda que em bibliotecas o nível sonoro aceitável para o bem-estar é de 35-45 Decibéis²⁷ (dB). Por isso, é recomendável haver espaço reservado para o SRI, para que o bibliotecário possa fazer a entrevista de referência sem prejudicar a concentração dos usuários que estão nos locais de estudo.

As condições do local do SRI, incluindo acesso ao balcão e/ou mesas, devem sempre levar em conta o uso deste espaço por PcD, não devendo haver barreiras ambientais de uso e de acesso aos produtos e serviços que a biblioteca oferece.

As bibliotecas e seus serviços têm evoluído e muito se deve ao desenvolvimento tecnológico. As formas de registrar e recuperar a informação mudam a cada nova ferramenta que surge e cabe ao bibliotecário utilizar as tecnologias a favor da biblioteca e orientar quanto ao seu uso e acesso.

27 Decibéis é a unidade usada para medir a intensidade de um som.

5 AS TECNOLOGIAS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL E NO VIRTUAL

O Serviço de Referência Virtual (SRV) tem grandes possibilidades de conquistar maior espaço devido às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e à necessidade de otimização do tempo. Muitas vezes o usuário vai à biblioteca sabendo de antemão que material retirar ou que serviço solicitar. Ainda há aquele que vai à instituição apenas pelo acesso livre à internet. É preciso usar estes aspectos a favor dos usuários, da biblioteca e do SRI. Portanto, as TIC devem ser agregadas ao contexto da biblioteca, a fim de permitir que o espaço propicie um SRI de qualidade, já que são ferramentas básicas para uso do bibliotecário também em seu espaço de trabalho.

As TIC são ferramentas que melhoram a qualidade da aprendizagem e são úteis para o SRI presencial, por exemplo, após a entrevista de referência, quando o bibliotecário indica ao usuário o caminho a seguir nas pesquisas via computador e a forma de recuperar a informação de que precisa. As TIC permitem que a informação esteja disponível em todos os lugares e a todo o instante.

A mediação também está relacionada em sua essência com o desenvolvimento das TIC, que permitem uma orientação diferenciada e que exigem maior especialização/capacitação por parte do bibliotecário. Assim como destaca Accart (2012), os campos de atuação dos profissionais da informação se ampliaram consideravelmente e é indispensável que o bibliotecário tenha dentre suas competências a função de capacitar os usuários na utilização dos recursos informacionais, como consulta a catálogos *online*, a bases de dados, mecanismos de busca, entre outros.

O SRI é o processo de estabelecimento de contato entre os usuários e os conteúdos (documentos) e meios informacionais (equipamentos, tecnologias, entre outros) da biblioteca. De acordo com Accart (2012), Serviço de Referência Presencial designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde são fornecidas informações. Siqueira (2010) define o Serviço de Referência Virtual como sendo aquele que, através da interface da rede virtual, permite a interação entre o

profissional da informação e o usuário, disponibilizando recursos a partir da tecnologia comunicacional fora do ambiente da biblioteca física.

O SRIV aspira satisfazer as múltiplas necessidades dos usuários/leitores, tais como: organiza a coleção, elabora ferramentas para facilitar o acesso e oferece serviço de informação e referência personalizado aos usuários/leitores.

Para Rodriguez Briz (2006), pensar num SRI Virtual é pensar em usuários/leitores, em profissionais, em recursos, em tecnologias que sustentam as interações e nas relações entre esses elementos. A autora apresenta o perfil do bibliotecário de referência virtual, com as seguintes características: *expert* em recursos de informação e recuperação de dados; exigência de novas habilidades; atende vários usuários/leitores ao mesmo tempo; cumpre várias tarefas e atividades simultaneamente; deve apresentar qualidade tanto no serviço virtual como no serviço presencial pessoal. Além disso, aponta o "*tecnostress*", identificado pelo esgotamento produzido pela sobrecarga trabalho/tarefas que a tecnologia apresenta ao bibliotecário, creditando aos cursos de Biblioteconomia, que não formam e não preparam adequadamente o profissional para o exercício das atribuições que o SRIV exige.

É necessário um cuidado especial para que não haja barreiras ergonômicas e de acesso quanto ao uso das tecnologias. O SRV é um complemento ao SRI presencial, portanto, não se deve ter foco na tecnologia em detrimento dos materiais reais do serviço. É fundamental que o uso das TIC esteja voltado a práticas de mediação, a fim de desenvolver a compreensão, promover a inclusão, não negligenciando o compartilhamento, o contato e a comunicação presencial.

Tendo em vista a dicotomia do SRI, as tecnologias contribuem para a ocupação e a apropriação do espaço e, conseqüentemente, as informações nele contidas. A Norma ISO 11219/2012 recomenda um espaço separado para atendimento que exija uso de tecnologias e para quando realizado o SRV. Entretanto, no momento de decidir a área e definir o espaço ideal, tanto para o serviço presencial quanto o virtual, o bibliotecário deve observar e avaliar atentamente a melhor forma para o uso das informações e das instalações do SRI por todos.

6 GESTÃO DO ESPAÇO

O bibliotecário é quem vai gerir o espaço do SRI e, portanto, precisa ter conhecimento das normas e demais profissionais responsáveis para atuar juntamente com ele e, assim, recomendar e exigir suas aplicações nos momentos de tomada de decisão e de atendimento ao usuário.

O bibliotecário é o profissional que tem competência para desempenhar as tarefas e as atividades que serão desenvolvidas, tais como as dificuldades enfrentadas para atender a necessidade de informação e a satisfação dos usuários. Portanto, é seu papel atuar na linha de frente e primar pela qualidade, eficiência e eficácia dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Qualquer ação que envolva planejamentos estratégicos, projetos, reformas, adaptações, entre outras, deve passar pela sua supervisão, orientação e mediação.

Quando é verificado em um serviço existente que o espaço é limitado ou inadequado, é preciso proceder à avaliação e buscar soluções. É importante salientar que a função do bibliotecário em planejamentos, que envolvam qualquer intervenção no espaço que ele atua, não se esgota e cabe a ele assessorar os especialistas que estarão envolvidos e acompanhar todo o processo de planejamento, execução e avaliação e permanecer vigilante mesmo após o término de qualquer implementação.

Partindo do pressuposto de que antes de utilizar os demais espaços/serviços da biblioteca o usuário passe pelo SRI, ou seja, que este serviço seja a porta de entrada de acesso à instituição, daí a importância da participação ativa e constante do bibliotecário na escolha da área, sinalização, mobiliário, equipamento, entre outros elementos que vão compor o espaço do SRI.

O espaço do SRI, quando bem estruturado e acessível, pensado para satisfazer as necessidades e demandas informacionais dos usuários, faz da biblioteca um ambiente confortável e interessante, podendo manter os usuários e atrair usuários potenciais que a considerarão útil para atender suas necessidades informacionais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O espaço disponível para o SRI deve ter uma combinação de todas as instalações, materiais, TIC e pessoas que atuam e interagem com este ambiente. Deve ser planejado de modo a integrar os caminhos que compõem este serviço aos demais da biblioteca. Seu objetivo deve ser o de propiciar um relacionamento eficiente, econômico e satisfatório entre pessoas, materiais e usuários concomitantemente com todos os produtos e serviços da biblioteca.

O bibliotecário deve estar em constante atualização profissional, ir além da sua formação acadêmica e sempre buscar melhorias nos espaços e serviços da biblioteca. Esta atuação requer um conhecimento interdisciplinar, portanto, investir em estudos sobre o ambiente do SRI e colocá-los em prática é investir para ser capaz de satisfazer exigências, necessidades e demandas mais complexas dos usuários.

Dentro da perspectiva de um *design* universal, a proposta não é criar espaços exclusivos, mas sim, desde o início, pensar em produtos e serviços que possam ser utilizados por todos, em um contexto inclusivo. Contudo, adaptações e mudanças são necessárias em alguns espaços para que, assim, todos desfrutem com igualdade de direitos de acesso.

Entretanto, tais especificações dependem muito mais de atitudes, afinal são ações que constroem o processo de acesso e de uso para todos, que não deve ser caracterizado por normas e sim pela sociedade, refletido num atendimento atitudinal e de interação entre bibliotecário, pessoal da biblioteca, usuários e comunidade. Como resultado, obter-se-á alta produtividade e qualidade de atendimento, local acessível, confortável e seguro e, principalmente, alta frequência e permanência de usuários reais e a conquista de usuários potenciais.

REFERÊNCIAS

ABERGO. **O que é Ergonomia**. Disponível em: http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia. Acesso em: 25 mar. 2020.

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3ª ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf. Acesso em: 14 maio 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10152**: Níveis de ruído para conforto acústico. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <http://querosossego.files.wordpress.com/2008/08/abnt-nbr-10152.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2020.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 17**. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf. Acesso em: 24 mar. 2020.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviço de Referência e Informação**. São Paulo: Polis, 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para Promoção do Uso da Informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

GROGAN, Dênis. **A Prática do Serviço de Referência**. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

MORO, Eliane Lourdes da Silva. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem e Recursos da Web 2.0 em Contexto Hospitalar**: rompendo a exclusão temporária de adolescentes com Fibrose Cística. Porto Alegre, 2011. 233 f. Tese (Doutorado em Educação). Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/32216>. Acesso em: 26 mar. 2020.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: Discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp, 2008.

RODRIGUEZ BRIZ, Fernanda. **Los Servicios de Referência Virtual**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

SHANNON, Claude; WEAVER, Warren. **Teoria Matemática da Comunicação**. São Paulo: Difel, 1977.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em: 25 mar. de 2020.