

# SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: OS RESULTADOS DE PESQUISA ABORDADOS EM ARTIGOS DE PERIÓDICOS NO BRASIL

**Jorge Santa Anna** (UFMG) - professorjorgeufes@gmail.com

**Célia da Consolação Dias** (UFMG) - celiadias@gmail.com

**Benildes C M S Maculan** (UFMG) - benildes@gmail.com

## **Resumo:**

*O presente texto aborda como tema principal de investigação o serviço de referência em unidades de informação. Tem o propósito de verificar o impacto desse tema na literatura publicada no Brasil, ao longo dos tempos, de modo a reconhecer o potencial desse serviço e as práticas e inovações realizadas, sobretudo a partir da construção dos acervos digitais e a disponibilização destas coleções na internet. O estudo compreende uma revisão de literatura, cujo objetivo é apresentar os assuntos de pesquisa sobre o tema, considerando como materiais a serem analisados, artigos publicados em periódicos brasileiros, sem delimitação de tempo. Além dos conteúdos dos artigos, expõem-se, também, alguns dados bibliométricos, como ano de publicação e revistas envolvidas, o que confere uma abordagem mista ao estudo. A busca aos artigos realizou-se em duas bases de dados brasileiras pertencentes à Ciência da Informação: Base PERI/UFMG e Base de Dados em Ciência da Informação, com o uso do termo "serviço de referência". Os resultados indicaram que os assuntos mais tratados nos artigos investigados contemplam aspectos relacionados à gestão do serviço de referência, a sua aderência ao modelo digital, à relação desse serviço com os usuários da informação, à educação de usuários e profissionais e ao processo de comunicação e mediação que permeia esse fazer bibliotecário. Concluiu-se que o tema vem se fortalecendo, ao longo dos tempos, sobretudo com as tecnologias digitais, as quais potencializam esse serviço, sem, contudo, eliminar ou reduzir a importância do fator humano no processo de referência.*

**Palavras-chave:** Serviço de Referência. Serviço de Referência Digital. Mediação em bibliotecas. Relação interpessoal.

**Eixo temático:** Eixo 6: Gestão de bibliotecas



## XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

### 1 INTRODUÇÃO

Os estudos desenvolvidos nos campos da representação, organização e uso do conhecimento têm tido especial atenção por parte dos pesquisadores da área de Ciência da Informação. O interesse de investigação desses campos tem se intensificado, principalmente, a partir do processo de informatização das práticas bibliotecárias, cujas técnicas, métodos e estratégias vêm sendo reformuladas, considerando as potencialidades das tecnologias digitais na ampliação de acesso ao conhecimento por parte dos sujeitos da informação.

A construção de bibliotecas digitais, com vistas à disponibilização do acesso ao conteúdo dos documentos de um acervo, contribuiu para a disseminação e a visibilidade da produção científica e é, certamente, uma grande conquista no século XXI. No entanto, segundo Marcondes *et al.* (2005) e Tammaro e Salarelli (2008), instituir e gerenciar essas coleções não têm sido uma atividade simples, uma vez que diversos problemas surgem, como os relacionados à preservação, à segurança, à confiabilidade das informações, dentre muitos outros.

A esses desafios inerentes às atividades de organização, representação e gestão das bibliotecas digitais, soma-se também a preocupação com o acesso e uso da informação disponibilizada nas plataformas digitais. Em relação a esses desafios, destaca-se que, além das ações profissionais em prol da disponibilização das coleções digitais, também sejam realizadas atividades de intervenção que estejam focadas no principal elemento ou agente das bibliotecas: os usuários da informação.

A literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação, nas últimas décadas, vem valorizando o usuário como condição básica para a melhoria dos produtos e serviços de informação. O público-alvo de uma biblioteca representa a razão de ser da unidade, como destacado por Figueiredo (1992), ao discorrer sobre o valor dos estudos de uso e usuários. Mas, além desse aspecto que aponta o usuário como o foco dos sistemas de informação, ressalta-se que nas plataformas digitais o usuário pode ter acesso às bibliotecas que passaram a vivenciar a mudança da noção do tempo e do espaço proporcionada pela web.

Ranganathan (2007), ao formular as Leis da Biblioteconomia – mesmo que diante de um contexto não digital - reforçou que a biblioteca precisa se adequar às necessidades dos usuários, considerando as particularidades de cada sujeito. Tammaro e Salarelli (2008) mencionam que o público da biblioteca digital é quem possui condições para avaliar os serviços e, a partir dessa avaliação, os profissionais podem estabelecer políticas específicas para melhoria do que é ofertado.

Considerando a importância do usuário no contexto das bibliotecas tradicionais e digitais, reforça-se o potencial desempenhado pelos serviços de referência, que constitui uma das maiores representatividades das práticas de mediação (ALMEIDA JÚNIOR, 215). Pode-se afirmar que esse sujeito representa o ponto de convergência de todos os fazeres demandados na representação da informação, sendo o serviço de

referência a atividade de intervenção que possibilita ligar os documentos de um sistema àqueles que buscam informação para resolver diferentes questões.

O serviço de referência é o elo entre acervo e usuário, colocando em sintonia a biblioteca e a comunidade, o que viabiliza uma maior interação e aproveitamento dos recursos oferecidos pela unidade de informação, como nos ensina Grogan (1995). Embora o serviço de referência seja de suma importância, segundo Accart (2012), ele não é devidamente valorizado, seja na própria biblioteca, seja na instituição que a abriga. Devido à importância desse serviço, “[...] ele deve ser um serviço de qualidade, concebido com uma orientação que privilegia os clientes”, seja oferecido de forma presencial ou digital (ACCART, 2012, p. 13).

O autor destaca que a referência digital tem acarretado novos desafios aos organizadores de bibliotecas digitais, estando o fracasso, muitas vezes, ligado à ineficiência de uma política de informação e a um planejamento adequado e específico que garanta a gestão do serviço. Discorre, ainda, que a referência não é um tema novo, e que este serviço no formato digital tende a se consolidar como a forma de atendimento mais predominante, no futuro, em que a mudança ocorre, apenas, na “maneira de responder aos usuários, com o emprego dos recursos da internet” (ACCART, 2012, p. 12).

O termo “serviço de referência” foi mencionado pela primeira vez, na literatura, a partir de um artigo publicado no periódico *American Library Journal*, no ano de 1876, cujo autor é o bibliotecário Samuel Green, a quem se deve a criação de um serviço de assistência aos leitores nas bibliotecas norte-americanas, no final do século XIX. Os benefícios desse serviço foram expressivos, a ponto de ele ter se espalhado a todas as modalidades de biblioteca, atingindo, na sequência, o contexto europeu. Na década de 1930, com o desenvolvimento da Documentação, Paul Otlet, em seu Tratado de Documentação, fez uma prévia menção ao serviço de referência interfaciado com o auxílio do computador e que, nos tempos atuais, pode ser chamado de serviço de referência digital.

O diferencial do serviço de referência está no fato de ele centrar-se no usuário da informação, cuja preocupação é atender uma necessidade informacional (FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 1995; CUNHA; PESSOA, 2007; ACCART, 2012). E esse tema é pertinente, sobretudo em tempos de avanços tecnológicos, em que atividades técnicas e operacionais têm sido colocadas em primeiro plano, em detrimento às relações interpessoais, pautadas em valores humanos.

Desde a virada do século XX ao XXI, essa questão vem sendo abordada por alguns estudiosos, tal como em Gorman (2001), para quem, bibliotecários, por meio de um serviço de referência adequado, acolhem com cordialidade os usuários e, considerando os valores humanos, pautados na ética, estão comprometidos com a liberdade intelectual, que se concretiza “[...] como um bem social em si e como propício para um ambiente no qual possam levar vidas felizes e produtivas. No mundo dos valores, o pessoal e o social são duas páginas na mesma folha” (GORMAN, 2001, p. 169, tradução nossa).

Devido à importância do serviço de referência nas bibliotecas, as mudanças por que tem passado com o aparecimento das bibliotecas digitais, os possíveis desafios existentes e as expectativas para o futuro, é que se apresenta esta revisão de literatura, cujo objetivo é apresentar os assuntos de pesquisa sobre o serviço de referência publicado em artigos de periódicos brasileiros.

## 2 MÉTODO DA PESQUISA

Este estudo se caracteriza como descritivo e exploratório, de abordagem quali-quantitativa, com procedimentos de uma revisão de literatura. A revisão foi realizada na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e na Base de Dados PERI/UFGM, com o uso do descritor “serviço de referência”, sem delimitação de tempo.

Os procedimentos práticos adotados na revisão de literatura foram realizados em etapas, conforme as quatro divisões estabelecidas por Gil (2009): 1 - leitura exploratória do material; 2 - leitura seletiva, ou seja, focando apenas nas partes de interesse da pesquisa; 3 - leitura analítica, cuja finalidade é ordenar e resumir as informações contidas no material bibliográfico; e 4 - leitura interpretativa, a qual finaliza o processo, na tentativa de estabelecer a relação entre o conteúdo das fontes levantadas e outros conhecimentos.

A fim de conduzir a etapa 2, foram determinados os critérios de inclusão dos trabalhos a compor a amostra de análise. Os critérios foram: 1 – trabalho no formato de artigo com conteúdo de revisão, de pesquisa, ensaio ou relato de experiência; 2 – descritor presente no título e resumo; 3 – trabalhos publicados no idioma português; 4 – artigo que contemple, como foco principal de análise, o serviço de referência em unidades de informação; e 5 - artigo não repetido.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES PARCIAIS

A partir da busca na base PERI/UFGM, obteve-se um total de 63 trabalhos, cujos critérios de inclusão permitiram a seleção de 20 artigos. Na base BRAPCI, dos 44 trabalhos recuperados, 30 deles atendiam os critérios de seleção, sendo, portanto, inseridos na amostra. Foi selecionado para análise um total de 50 artigos brasileiros que versam sobre serviço de referência em unidades de informação.

Na terceira e quarta etapa, foi realizada análise detalhada dos 50 artigos, com destaque aos principais assuntos abordados em cada um deles, sobretudo no que tange aos resultados alcançados nas investigações. A partir dos assuntos percorridos nos artigos, eles foram distribuídos em categorias temáticas, conforme apresentado no quadro 1.

Quadro 1 – Categorias de tema e assuntos relacionados

<b>Categoria temática</b>	<b>Principais desdobramentos de assuntos</b>
Planejamento, gestão e avaliação	- Metodologias de mensuração e modelos de avaliação; - Melhoria contínua; - Modelos de gerenciamento; - Otimização da busca; - Tempo de resposta; - Satisfação do usuário; - Políticas e procedimentos informacionais
Serviço de Referência Digital	- Automatização dos serviços; - Tipos de serviços; - Mídias sociais; - Chat, e-mail e videoconferência; - Tecnologia Wiki; - Tecnologia RSS; - Princípios da referência; - Agente mediador
Uso, satisfação e aproximação com usuários	- Disseminação seletiva; - Marketing e inovação; - Mídias sociais; - Serviços de alerta; - Aplicativo de mensagem
Educação do usuário e competência informacional	- Capacitação de usuários; - Adequação e inovação profissional; - Treinamentos; - Busca e recuperação da informação; - Formação profissional; - Fator humano
Comunicação e mediação	- Teoria de Nonaka e Takeuchi; - Processos e fases da referência; - Uso do catálogo eletrônico; - Atendimento humanizado; - Comunicação síncrona e assíncrona

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os desafios que permeiam a prática do serviço de referência viabiliza a necessidade de **planejamento e gestão**, e a avaliação é um fator essencial para garantir o sucesso na implementação de um serviço de qualidade. Essa é uma questão abordada nos estudos, e a satisfação das necessidades é o principal alcance almejado. Para atender a este requisito, as instituições precisam criar políticas de informação que conduzam as iniciativas voltadas à referência digital.

O **serviço de referência digital** é outra categoria temática presente na maioria dos artigos, cujo foco das investigações tem sido direcionado aos tipos de serviço, através de mídias sociais, implantação de chat, uso do e-mail, dentre outras tecnologias interativas e colaborativas. Além disso, alguns trabalhos mencionam que a essência do serviço digital é decorrente dos princípios teóricos e metodológicos do serviço presencial, cujo principal personagem é o bibliotecário, considerado como agente acolhedor, humanizador e mediador.

É provável que os tipos de serviço a serem implementados estejam diretamente relacionados à forma de gestão adotada pela unidade de informação, sendo aqueles consequência dessa. Assim, por meio da criação do serviço de referência digital, pautado em modelos de gestão adequados ao contexto e norteado por políticas informacionais, é possível que a instituição proporcione “[...] não apenas a melhoria de uma prestação de serviço, mas a possibilidade ao acesso à informação de maneira organizada e a interação com o público” (SILVA *et al.*, 2016, p. 53).

Outro tema muito presente no âmbito dos estudos que versam sobre serviço de referência é a questão do **uso, satisfação e aproximação** da unidade com os utilizadores. Nesse âmbito, os autores consideram como parte do serviço de referência, as ações voltadas para disseminação da informação e divulgação de produtos e serviços. Com a adesão às tecnologias digitais, as unidades tornam-se capazes de se expandirem, atingindo diversas instâncias e contextos da sociedade.

A respeito da categoria **educação do usuário e competência informacional**, foram identificados trabalhos que esclarecem a contribuição dos treinamentos, de modo a tornar, tanto profissionais quanto usuários, aptos a utilizarem os recursos oferecidos. Segundo Anjos *et al.* (2012), todas as ações direcionadas para esse fim precisam ter o propósito de atender o ser humano, cabendo ao bibliotecário essa complexa tarefa, ou seja, considerar as necessidades cognitivas, procurando atribuir mais atenção ao consultante do que à consulta.

Por fim, quanto à **comunicação e mediação**, foram encontrados assuntos voltados ao processo de busca e recuperação, o qual precisa ser conduzido por meio do processo de referência, norteado por etapas que, mediante um atendimento humanizado e integrado, possibilitará uma comunicação e uso mais eficazes, capazes de promover a satisfação.

É importante considerar, também, que a grande maioria dos estudos contemplou o ambiente da biblioteca (44 trabalhos), sobretudo as universitárias, e os demais aplicados em bibliotecas nacionais (1), em um arquivo (2), biblioteca especializada (2) e um trabalho na biblioteca escolar.

Após a identificação dos assuntos dos artigos, foram analisados dados bibliométricos, tais como ano de publicação e revistas que mais publicaram sobre o tema. Percebeu-se o crescimento do número de publicações ao longo das últimas cinco décadas, sendo o primeiro artigo, publicado por Figueiredo, no ano de 1974. Percebeu-se que eles estão dispersos em diferentes revistas (20 revistas envolvidas), em que a

RBBD, a Biblionline e a Informação & Informação concentram mais da metade dos artigos publicados (26 artigos).

O crescimento do número de publicações sobre serviço de referência, sobretudo em periódicos científicos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, evidencia a importância que o tema tem e vem assumindo, tanto no âmbito profissional, quanto acadêmico, o que justifica a importância do desenvolvimento de pesquisas mais profundas.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desta revisão de literatura, constatou-se que os assuntos mais tratados nos artigos investigados contemplam aspectos relacionados à gestão do serviço de referência, a sua aderência ao modelo digital, à relação desse serviço com os usuários da informação, à educação de usuários e profissionais e ao processo de comunicação e mediação que permeia esse fazer bibliotecário. Concluiu-se que o tema vem se fortalecendo, ao longo dos tempos, sobretudo com as tecnologias digitais, que potencializam esse serviço, sem, contudo, eliminar ou reduzir a importância do fator humano no processo de referência.

#### REFERÊNCIAS

- ACCART, J.-P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.
- ANJOS, C. R. *et al.* O serviço de referência da biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional e seu programa de capacitação de usuários. **Biblionline**, v. 8, n. 2, 2012.
- FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de Referência e Informação**. São Paulo: APB, 1992.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.
- GORMAN, M. Values for Human-to-Human Reference. **Library Trends**, v. 50, n. 2, p. 168-182, 2001.
- GREEN, S. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2-3, 1876.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- MARCONDES, C. *et al.* **Bibliotecas Digitais**. Salvador: UFBA, 2005.
- OTLET, P. **Traité de documentation: le livre sur le livre**. Bruxelles: Éd. Mundaneum-Palais Mondial, 1989.
- SILVA, A. R. *et al.* Criação do serviço de referência virtual para a biblioteca do Colégio Israelita Moisés Chvarts. **Biblionline**, v. 12, n. 1, p. 49-54, 2016.
- TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.
- RANGANATHAN, S. **As Cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.