

CAPÍTULO XVIII - Serviço de referência e mediação: integrando pessoas, processos e tecnologias

Jorge Santa Anna
Célia da Consolação Dias
Benildes Coura Maculan

1 INTRODUÇÃO

A análise histórica das bibliotecas tem demonstrado o quanto essas unidades têm evoluído, adquirindo novas configurações, em conformidade com o desenvolvimento da sociedade e o potencial das tecnologias. Essa evolução está associada, também, ao trabalho realizado pelos bibliotecários, cujos fazeres têm se ampliado, conduzidos por atividades operacionais, intelectuais e gerenciais, que visam o acesso e uso da informação, de acordo com necessidades específicas da comunidade servida.

Durante muito tempo, as bibliotecas manifestaram-se como espaços elitizados, servidoras da ordem estatal (BURKE, 2003). Com o desenvolvimento científico, a democratização do conhecimento e como valor atribuído à informação, as bibliotecas são inseridas no seio das organizações, sobretudo de universidades, escolas e centros de pesquisa. Nessas bibliotecas, destaca-se o trabalho realizado mediante práticas de organização de documentos, mediação informacional, gestão de recursos, dentre outras.

Mesmo que o fazer bibliotecário tenha se ampliado, sobremaneira, no final do século XX, há de se considerar que algumas práticas constituem a própria essência da biblioteca. A organização do acervo, por exemplo, é uma prática milenar e é considerada como a base de constituição das primeiras bibliotecas. Por conseguinte, a mediação informacional - um termo ainda em desenvolvimento - pode ser observada junto às técnicas de organização dos acervos, e se intensificou com o valor atribuído às necessidades dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Os estudos científicos que investigam o trabalho do bibliotecário revelam que, além de organizar acervos informacionais diversos, esse profissional atua como educador e mediador, colocando o usuário em contato com as fontes de informação, para fins de atender a necessidades específicas (MARTINS, 2017; SANCHES, 2018). Colocar o usuário como centro dos sistemas de informação e conseqüentemente das atenções constitui um novo paradigma para as bibliotecas, suficiente para transcender a função, tão somente, de custódia e de armazenamento, atribuída a essas unidades. Ao apoiar-se nesse paradigma, é possível que o trabalho de organizar e mediar a informação condicione a oferta de produtos e serviços de informação condizentes com a realidade onde a biblioteca está inserida.

Embora o termo “serviços e produtos de informação” seja bastante utilizado na literatura, é importante apresentar o conceito associado a serviço e a produto. Para esclarecer a definição de ambos os termos, recorre-se ao estudo de Duarte *et al.* (2015, p. 608). Para esses autores, serviço de informação “[...] é algo feito por um profissional, com vistas a atender ao interagente e dar uma direção para os recursos de informações de que ele necessita [...]”. Entende-se que o termo serviço denota algo intangível, normalmente, conduzido por um conjunto de atividades e de modo planejado. Já o produto corresponde ao resultado concreto, ou seja, “[...] é representado por algo já pronto por um profissional que o idealizou e o projetou para existir materializadamente” (DUARTE *et al.*, 2015, p. 608).

Embora os termos sejam diferentes, eles são indissociáveis, sobretudo quando analisados no contexto das bibliotecas ou outras unidades de informação. Borges (2008) defende essa associação entre produtos e serviços e menciona que esses são mais abrangentes, contemplando aqueles. Em linhas gerais, os serviços de informação são caracterizados sob três grandes definições, a saber: 1 - todo processo de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais; 2 - a interface direta entre a informação e o usuário; e 3 - a atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e ao seu fornecimento em um serviço ou produto de informação (BORGES, 2008).

A partir dessa diferenciação, serviço de informação, neste texto, é designado como um termo mais abrangente, capaz de contemplar as diferentes atividades que uma biblioteca pode oferecer. Logo, com essa concepção, os serviços de informação constituem o planejamento dos recursos mediado pelo bibliotecário, que possibilite satisfazer uma necessidade, podendo esse processo envolver: a construção de um produto; a oferta de um produto; e/ou o atendimento direto aos usuários. Em todas essas perspectivas, o objetivo é satisfazer as necessidades de informação de uma comunidade.

Nesse sentido, com as mudanças de paradigmas, sobretudo com a inserção das tecnologias digitais, a biblioteca assume um papel fundamental para o desenvolvimento da sociedade, cujo fazer bibliotecário não visa, apenas, a construção de produtos de informação, mas a elaboração, disponibilização e gestão dos serviços de informação. Tais serviços possibilitam melhorar a relação/interação da unidade com o público e, como consequência, facilitar o uso do que a unidade tem a oferecer. Isso promoverá o reconhecimento acerca da importância e da contribuição exercida pela biblioteca, na sociedade contemporânea (SANTA ANNA, 2016).

A proposta de ofertar serviços de informação nas bibliotecas não é recente e acredita-se que essa ideia iniciou com o tradicional serviço de referência (SR), quando do atendimento prestado a leitores, em meados do século XIX, nos Estados Unidos. Tal proposta foi bem acolhida, visto que o SR tornou-se essencial para apoiar as atividades de pesquisa, de modo a oferecer orientações, por meio de uma atuação pedagógica. Além disso, com a adesão às tecnologias digitais, o SR torna-se passível de ser disponibilizado no ambiente web, com recursos interativos.

A oferta dos serviços de informação nas bibliotecas se ampliou com o uso das tecnologias digitais. Santa Anna (2016, p. 234) acredita no fortalecimento dos serviços de informação, ao longo do tempo, uma vez que as bibliotecas têm se tornado cada dia mais híbridas, “[...] oferecendo tecnologias sofisticadas, sem, contudo, eliminar as tecnologias tradicionais, satisfazendo a amplitude das necessidades demandadas por seu diversificado público”.

Sendo assim, a discussão em torno da oferta de serviços de informação nas bibliotecas não é fruto da atual concepção paradigmática, cujo usuário se revela como o ator principal das práticas bibliotecárias. De acordo com Fonseca (2007), a biblioteca passou por três importantes paradigmas, como o Paradigma da Conservação (-1450), Paradigma da Difusão (1450-1950) e o atual que é o Paradigma da Interação (1950-). Nesse último, a biblioteca deixa de ser unicamente um espaço de difusão e promoção de informação e cultura para também se transformar em um espaço de apropriação e de expressão das individualidades. Nesse contexto, afirma-se a ideia de que o indivíduo é, ao mesmo tempo, insumo e sujeito do conhecimento, produtor e receptor do conhecimento e recurso de orientação para si e para os outros (FONSECA, 2007).

A discussão em torno do atual paradigma tem suas raízes no tradicional SR, que visa acolher os leitores no recinto das bibliotecas, e se caracteriza pelo seu papel instrutivo atribuído a esse atendimento. Além disso, acredita-se que, o uso das tecnologias digitais e a ampliação do conceito atribuído ao termo mediação da informação são fatores que reforçam a importância e o papel do SR nas bibliotecas atuais.

A partir dessa contextualização, este artigo tem como temática dois importantes conceitos: mediação da informação e SR. Parte da concepção de que esses conceitos são complementares e possibilitam uma visão sistêmica da biblioteca, contemplando diferentes atividades que são realizadas.

Com efeito, o presente estudo objetiva reforçar as relações existentes entre mediação e SR, haja vista identificar as características, os elementos constitutivos e o que é esperado dos serviços de informação para as bibliotecas do futuro.

O estudo se justifica pela contribuição teórica e prática: a primeira contribuição diz respeito à tentativa de reforçar as relações entre mediação e SR, apontando bases teóricas suficientes que garantam sustentação, motivação e convencimento acerca dos estudos relacionados a esses temas; a segunda está direcionada à importância do SR para as bibliotecas universitárias e as possibilidades de melhoria que podem ser implementadas.

Neste sentido, o estudo ora apresentado é resultado preliminar da revisão de literatura realizada no desenvolvimento de uma tese, em andamento, sobre planos de gestão para o SR em bibliotecas universitárias. Esta investigação está vinculada à linha de pesquisa Gestão e Tecnologia, do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento – Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO UM CAMPO ABRANGENTE

De acordo com o dicionário da Língua Portuguesa, o termo mediação tem como significado o ato de mediar, ligar, relacionar, facilitar. Mediar, em sentido denotativo, é uma ação promovida por um agente, normalmente, uma pessoa que se coloca como facilitador, haja vista contribuir com outra pessoa, seja na aquisição de conhecimento ou outra contribuição colaborativa (HOLANDA, 2018).

O termo mediação se desdobra para outros significados, dependendo do contexto em que é utilizado. Pode-se notar, por exemplo, que a mediação como prática colaborativa se manifesta no fazer pedagógico ou em um discurso religioso, cujos mediadores são, respectivamente, o professor e o padre (BICHERI, 2008). A mediação também se manifesta, de forma explícita, nos trabalhos de profissionais que lidam com a leitura, tais como os bibliotecários (BORTOLIN, 2010).

Embora esse termo não seja novo, ele tornou-se interesse de pesquisa científica nos últimos anos, sobretudo com os estudos relacionados à dimensão que a informação assume na sociedade da informação e do conhecimento (LE COADIC, 2004). Nesse contexto, o termo refere-se a diferentes conceitos e aplicações a serem utilizados em diversos campos do saber como Direito, Educação, Comunicação e Ciência da Informação (SILVA; FARIAS, 2018).

Em algumas áreas do conhecimento, a mediação passou a ser estudada em profundidade com os métodos de organização do conhecimento, a partir do uso de técnicas de representação, como catalogação, indexação, dentre

outras. Isso porque, ao organizar o conhecimento, como acontece nas unidades de informação, por exemplo, é necessário criar vínculos entre as fontes de informação do acervo e aqueles que buscam pela informação. Nesse sentido, destaca-se o trabalho de intervenção realizado pelo bibliotecário (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Esse trabalho, segundo os autores citados, não se resume, tão somente, às ações de interação na busca por informação. Isso quer dizer que a mediação vai muito além da ideia de ponte ou ação de ligação entre o bibliotecário e os usuários. A mediação é um conceito que vem evoluindo na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, não se manifestando como um processo estático que visa, apenas, a transmissão de mensagens entre dois agentes que se interagem, pois,

mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional [...] (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Estudo desenvolvido por Macedo e Silva (2015, p. 65) reforça que a mediação é objeto de grande interesse aos estudiosos da Ciência da Informação, sobretudo quando esse objeto possibilita a construção e transmissão de conhecimento na sociedade. Portanto, nessa área de conhecimento,

[...] a noção de mediação da informação implica em ações que auxiliam nas formas de interação entre os seres humanos, de como essas relações podem contribuir para o compartilhamento de ideias, saberes, fazeres e manifestações culturais, que resultam na construção individual e coletiva do conhecimento (MACEDO; SILVA, 2015, p. 65).

Ao estimular a transmissão, por conseguinte, geração de novos conhecimentos, o ato de mediar assume uma dimensão ampla e diversificada. A característica plural e abrangente do processo de mediação é confirmada, quando se analisa o conceito formulado por Almeida Júnior (2015), cuja mediação é ação de interferência que exige a presença de um profissional atuante nas unidades de informação. Assim, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, mediar é ação de interferir que almeje a apropriação

da informação, garantindo, portanto, o uso da informação, haja vista a satisfação das necessidades dos usuários.

Considera-se, também, que o resultado da mediação não pode ser analisado como acabado, visto que a satisfação, por ser momentânea, tende a promover um processo que se retroalimenta, fomentando novas indagações, conflitos e necessidades àqueles que utilizam as bibliotecas. Além disso, pontua-se que a mediação, ao ser estudada no âmbito dos equipamentos culturais como bibliotecas, arquivos e museus, pode se manifestar de forma explícita e/ou implícita (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Grande parte dos estudos publicados na literatura brasileira sobre mediação no âmbito das unidades de informação concorda com a afirmação de Almeida Júnior (2015), acerca de que a mediação pode se concretizar de forma direta ou indireta e explícita ou implícita. Portanto, entende-se que o processo é amplo ou abrangente, que permeia todos os fazeres dos bibliotecários, indo além do ato de interação, normalmente estabelecido nos serviços de atendimento como um todo.

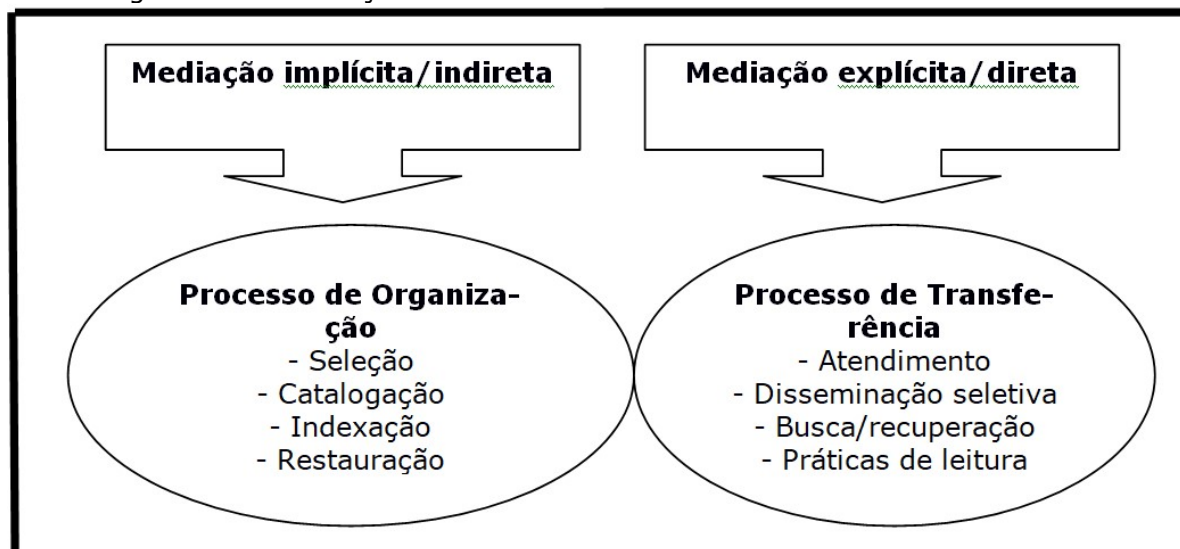
No âmbito do processo de organização do conhecimento presente nas bibliotecas, segundo Almeida Júnior e Santos Neto (2014), a mediação é observada nas diversas práticas profissionais do bibliotecário, envolvendo diferentes setores e atividades da unidade, tais como: processamento técnico (classificação e catalogação), SR, atividades culturais, contação de histórias, dentre outros fazeres e contextos. Ressalta-se que, na maioria das bibliotecas brasileiras, o processamento técnico é formado por um conjunto de atividades intelectuais, realizada em setor específico, com equipe especializada para desempenho das atividades de representação da informação; o SR se manifesta no balcão de atendimento, com equipe capacitada para interagir com a comunidade, seja nas atividades de pesquisa ou informações de natureza utilitária, que possam auxiliar as indagações dos usuários; as atividades de cunho cultural, normalmente, acontecem em espaços especiais, como laboratórios ou auditórios, possibilitando momentos de lazer e entretenimento para a comunidade.

Essa abrangência atribuída ao processo de mediação é comungada, também, por Silva e Farias (2018), quando analisam as ações desenvolvidas no contexto dos serviços de informação. Nesse contexto, a mediação aparece no SR, no provimento de informação utilitária, na oferta de eventos ou ações que estimulem a cultura e o lazer, nas práticas de leitura e na atividade de pesquisa. Os autores citados concluíram que a abrangência do processo possibilita “[...] a formação de processos pragmáticos implícitos e explícitos, sendo pertinente correlacioná-los para compreender a dinâmica do serviço de informação e, em especial, para a formação de competência” (SILVA; FARIAS, 2018, p. 120).

A partir de diversos estudos publicados na literatura brasileira de Biblioteconomia/Ciência da Informação, percebe-se que a mediação é objeto de análise, sobretudo, na ambiência dos equipamentos culturais (arquivos, bibliotecas, museus, centros de documentação, dentre outros). Nesses espaços, é possível entender a mediação como uma ação que se desenvolve paralela a diferentes atividades, de modo integrado e contextual (ALMEIDA JÚNIOR, 2015; ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014; CORDA, 2012; FARIAS; SILVA, 2019).

A literatura investigada neste estudo também é unânime ao compartilhar dois modos de manifestação do ato de mediar, a saber: implícito e explícito; direto e indireto. Assim, associando essas formas de manifestação no âmbito de uma biblioteca, é possível identificar a mediação como ato de interferência e acoplá-la aos processos de organização e transferência da informação: no primeiro, a mediação acontece de forma implícita e indireta, ao passo que no segundo modo, manifesta-se a mediação explícita e direta, conforme detalhado na figura 1.

Figura 1 – A mediação como ato de interferência realizada nas bibliotecas



Fonte: Elaborada pelos proponentes (2020).

A figura 1 apresenta que a mediação, como ação de interferência, manifesta-se de modo abrangente em meio a diferentes atividades que formam os processos de organização e transferência da informação. Além disso, como ação implícita/indireta, a interferência se faz entre o bibliotecário e os recursos informacionais, e como ação explícita/direta, a interferência se manifesta entre bibliotecário e usuário, concretizando uma ação interativa, com dois atores envolvidos.

Considerando que o conceito de mediação não permeia, apenas, a ação de interferência, mas também o resultado dessa intervenção, que é a apropriação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015), entende-se que o objetivo do ato de mediar é garantir o uso da informação pela comunidade usuária, considerando as necessidades demandadas. A estruturação e a oferta do SR constituem atividades-fim da biblioteca e precisam ser planejadas e gerenciadas, a partir das ações de mediação, consagradas no âmbito da interferência e da apropriação (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2019).

Caracterizar a mediação como ato de interferência é algo recorrente na literatura e mais concreto de ser comprovado. No entanto, aproximar a mediação da apropriação é algo mais complexo, em especial por envolver questões subjetivas. Isso pode ser percebido a partir do que comenta Almeida Júnior (2009) acerca da apropriação, afirmando que ela está relacionada ao uso, à agregação de valor pelo usuário, o qual terá a possibilidade de

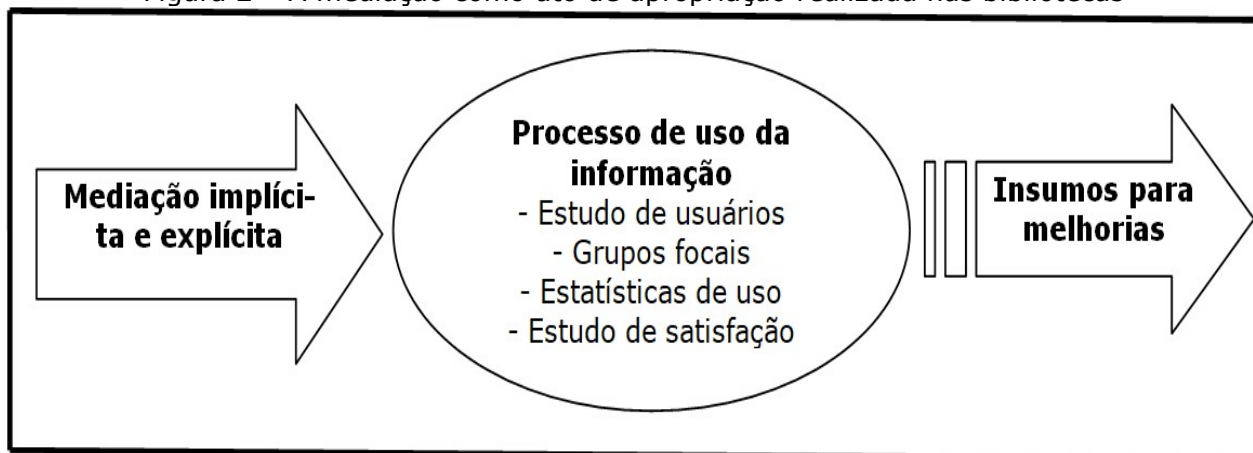
transformar a informação recebida em conhecimento, para resolução de seus problemas pessoais e coletivos, e também para a produção de novos conhecimentos.

Na visão de Lima (2018), a mediação foge ao escopo das bibliotecas, em alguns aspectos, por envolver questões cognitivas, associadas com a experiência e cultura do indivíduo e com o contexto em que ele está inserido (LIMA, 2018). Com todo efeito, no âmbito da apropriação, a biblioteca já vem realizando trabalhos a partir de insumos de outras áreas de conhecimento, como Educação, Administração e Psicologia, por exemplo, ações voltadas aos estudos de comportamento e satisfação de usuários, avaliação de serviços, dentre outros, sendo essas ações essenciais para garantir a melhoria do que é oferecido em todos os serviços oferecidos nas bibliotecas (COTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016).

A possibilidade de apropriação é um elemento essencial capaz de fornecer insumos para melhorias do que é oferecido nas unidades de informação. Representa a concretização do objetivo final das práticas bibliotecárias, refletindo o esforço despendido e os resultados alcançados, além das necessidades de modificações para alinhamento às necessidades dos usuários. Em linhas gerais, pensando na apropriação, as bibliotecas podem realizar pesquisas, “[...] cujo foco é atribuído aos usuários e as formas com que acessam os serviços. Assim, estão inseridos nessa categoria os estudos de uso, modalidades de serviços utilizados, comportamento, satisfação e percepção” (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2019, p. 9).

A partir das evidências coletadas da literatura, apresenta-se a figura 2, a qual demonstra o que pode ser realizado pelas bibliotecas, considerando o ato de apropriação oriundo da mediação.

Figura 2 – A mediação como ato de apropriação realizada nas bibliotecas



Fonte: Elaborada pelos proponentes (2020).

Pela figura 2, nota-se que a apropriação é um elemento da mediação, manifestado em atividades que formalizam o processo de uso da informação, reforçando a tese de Almeida Júnior (2015). Além disso, a apropriação é o resultado do ato de intervenção, sendo, portanto, a base de toda a atividade do bibliotecário, assim como o é o SR, conforme pontuado por Figueiredo (1992). As atividades realizadas pelas bibliotecas, por exemplo: os estudos de usuários e de satisfação, dentre outros, representam a mediação explícita - a partir de técnicas de coletas de dados, como a entrevista guiada, por exemplo - e a mediação implícita - quando se emprega técnicas não interativas, como o questionário e análise às estatísticas de uso, dentre alguns exemplos.

De acordo com Corda (2012), a mediação se explicita diretamente no âmbito da oferta dos serviços de informação, cujo bibliotecário assume a missão de disseminar, de modo a garantir o uso do acervo informacional. A autora reconhece, assim como Almeida Júnior (2015), que o ponto máximo da mediação nas bibliotecas está no SR, com destaque a interação firmada entre o profissional e o usuário, na busca pelas fontes de informação.

A missão do bibliotecário como mediador da informação se inicia no processamento das fontes e se consolida na oferta do SR, mediante a interação com usuários, seja de modo presencial ou digital. Desse modo, o sucesso de qualquer atividade demandará da reflexão do profissional acerca da seleção e implementação de ferramentas e da oferta de serviços de informação adequados à realidade de cada biblioteca, considerando uma série de fatores, tais como: "[...] as características específicas [...] de usuários, a diversidade

de tecnologias ofertadas a esses usuários e também aos não usuários, autonomia, estímulo e facilidades para o acesso, busca e uso das fontes de informação” (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2014, p. 31).

Nesse contexto, todos os fazeres realizados pelos profissionais, que antecedem o atendimento no SR, tais como a catalogação, indexação, dentre outros, alcançam os objetivos a que são destinados, quando ocorre a apropriação da informação pelo usuário, ação que, embora subjetiva e complexa, pode ser facilitada por meio dos serviços de informação. Para Santa Anna, Dias e Maculan (2019), a mediação contribui para o atendimento prestado no SR, e, como tal, também auxilia na aquisição de conhecimento, sobretudo quando são identificadas ações de interferência e apropriação no planejamento e gestão do SR.

Assim, conforme elucidado por Silva e Farias (2018), os estudos sobre mediação podem fornecer bases teóricas ou insumos reflexivos que formalizam programas de ação, intervenção e interferência nas bibliotecas, e os serviços de informação funcionam como a operacionalização ou a concepção pragmática do processo de mediação. Portanto, em acordo com Santa Anna, Dias e Maculan (2019), faz-se necessário reconhecer o potencial da mediação, de modo a melhor explorá-lo, a fim de apontar melhorias para o SR oferecido nas bibliotecas universitárias.

Importante destacar que as bibliotecas universitárias são espaços apropriados para disseminar informação a diferentes públicos, além de estabelecer relações com organizações de cultura e de memória, que utilizem a informação para diferentes fins (MURRAY, 2020). Com o potencial das tecnologias, as bibliotecas universitárias ampliam as práticas de mediação, haja vista possibilitar o acesso, a busca e a aprendizagem das fontes de informação (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2014). Com efeito, como discorrido por Farias e Silva (2019, p. 356), é com essa filosofia de trabalho, que as bibliotecas universitárias, com profissionais capacitados às atividades de mediação, tornarão as necessidades dos usuários “[...] explicitadas, interpretadas e atendidas”.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E MEDIAÇÃO INFORMACIONAL

O SR pode ser conceituado como um conjunto de atividades realizadas em prol do provimento de informação a diferentes grupos de usuários, a fim de satisfazer necessidades específicas desses grupos (GROGAN, 1995). Esse tipo de serviço proporciona facilidades de uso do acervo informacional, com o fim de subsidiar, principalmente, atividades de pesquisa, leitura ou ações culturais, considerando o propósito da unidade de informação (ACCART, 2012).

Caracterizado como atividade-fim da biblioteca, e também aclamado como a própria essência da ação do bibliotecário que atua na organização dos acervos (FIGUEIREDO, 1992), o SR define-se, em sua essência, como o provimento de respostas a perguntas realizadas pela comunidade. As transações que ocorrem podem envolver desde questões simples, de cunho direcional, a indagações mais complexas, como o uso de um recurso de busca, por exemplo (BARRETT, 2010).

Ao bibliotecário, após disponibilizar a informação em artefatos tecnológicos variados e sistematizar esses recursos em um sistema de informação, iniciam-se as atividades de atendimento às demandas de informação solicitadas pelos usuários, antecipando a oferta de informações ou fornecendo informações para demandas especializadas. Assim, o SR é definido como uma das funções mediadoras da biblioteca, cujo profissional atua como agente de informação, “[...] servindo de intermediário entre os recursos informacionais existentes e o usuário que necessita de informação de qualquer tipo e nível [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 1).

Na visão de Lima (2018), o SR constitui, grosso modo, o atendimento pessoal prestado pelo bibliotecário ao público que frequenta a unidade. Esse processo, segundo Ranganathan (1961), está pautado na assistência personalizada oferecida aos consulentes de uma biblioteca, ou seja, o contato firmado entre profissional e utilizadores.

Observou-se que o SR nasceu com uma concepção restrita, no final do século XIX, voltado à assistência personalizada, prestada com cordialidade, aos leitores de bibliotecas norte-americanas (GREEN, 1876). No início do século

XX, com o crescimento das universidades, o SR se fortalece com o processo de pesquisa, a partir de ações de intervenção que colocavam em sintonia usuários e profissionais, mediante um intenso diálogo (GROGAN, 1995).

A importância do processo de pesquisa para fins de auxiliar os pesquisadores em bibliotecas europeias e nos Estados Unidos, ao longo do século XX, promove uma concepção pedagógica e instrutiva ao SR, haja vista facilitar o uso dos recursos informacionais, com destaque a atividades de educação do usuário (FIGUEIREDO, 1992; SHERA, 1966). Caminhando para as últimas décadas do século XX⁴⁵, o SR passa a ser auxiliado, também, pelos recursos da internet (ACCART, 2012; OTLET, 1989), adquirindo uma concepção, também, de promoção ao uso, com ênfase as ações de divulgação e interação da biblioteca com diferentes públicos e contextos (BOSQUE *et al.*, 2017; PELLEGRINO, 2012).

Nesse percurso evolutivo, o SR também envolve a construção de canais de comunicação que potencializam o uso da biblioteca, sobretudo com a utilização dos recursos digitais, o que fez surgir o Serviço de Referência Digital (SRD), empregando tecnologias da web 2.0. Nesse contexto, o SR é caracterizado no âmbito da promoção dos serviços de informação em toda a biblioteca, em que convergem usuários, profissionais, recursos de informação e tecnologias (PELLEGRINO, 2012).

A partir desses apontamentos, percebe-se que o SR possui características diversas, não se limitando, apenas, a um conceito engessado, conforme apontado por Alves e Vidotti (2006). Os autores alertam que o atendimento prestado à comunidade que fornece informação para fins de satisfazer uma necessidade corresponde a uma das múltiplas características e possibilidades do SR. Outro aspecto foi mencionado na obra de Shera (1966), que afirma que o SR tende a abranger todo o espectro da biblioteca, com auxílio prestado para fornecimento de informações tanto de natureza geral quanto específica.

⁴⁵ As mudanças e adaptações com que os serviços oferecidos nas bibliotecas têm passado estimulam o desenvolvimento de uma linha do tempo, desde os serviços tradicionais aos digitais. Esse percurso evolutivo constitui um dos produtos que se pretende alcançar com a finalização da pesquisa de Doutorado, a ocorrer nos próximos dois anos.

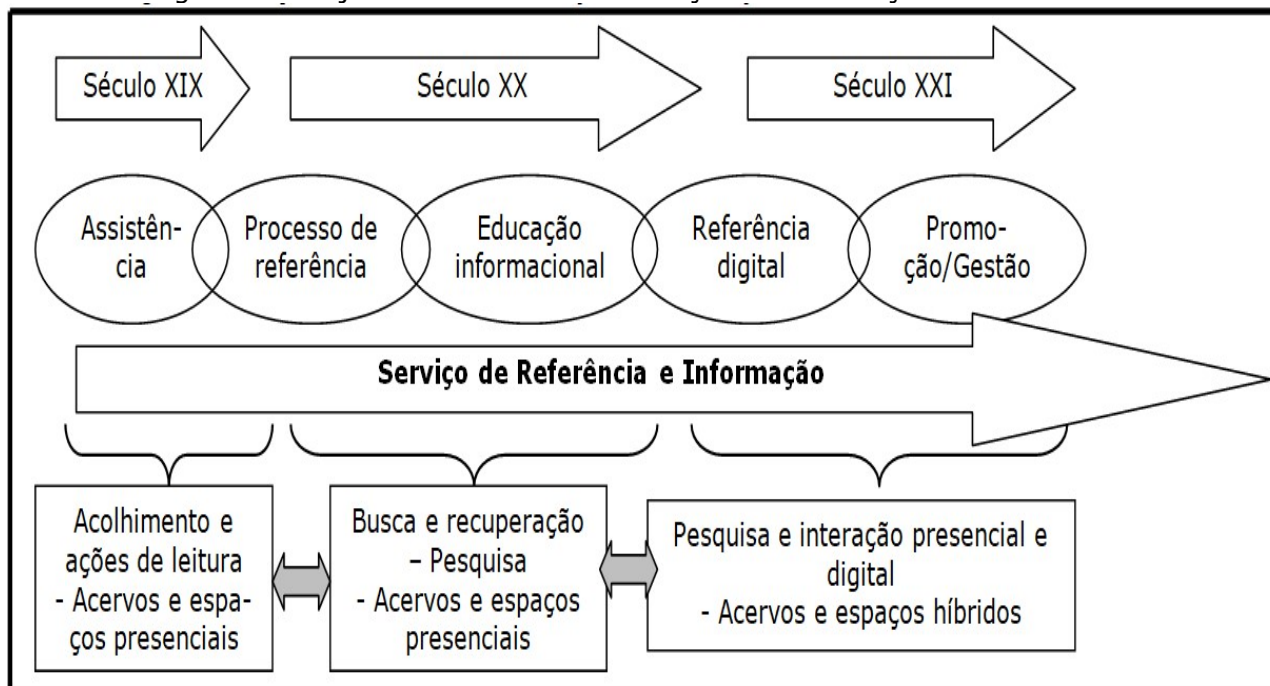
É possível que a característica ampla atribuída ao SR seja consequência da evolução que sofreu, ao longo dos tempos, sobretudo com o impacto promovido com o desenvolvimento tecnológico. Observa-se que essas transformações foram impactantes, a ponto de determinar dois significados ao SR, conferindo-lhe um sentido amplo (convergência de toda biblioteca para uso dos recursos informacionais) quanto restrito (orientação para sanar uma necessidade específica) (LIMA, 2018; MACEDO, 1990; SHERA, 1966).

No Brasil, o SR se consolidou nas últimas décadas do século XX, intensificando-se na década de 1990, em ações paralelas aos processos de automatização das bibliotecas, embora o serviço tenha sido implementado sem planejamento e gestão adequados (FIGUEIREDO, 1992). Assim como apresentado por Figueiredo (1992), Macedo (1990) também discute sobre o fortalecimento do SR nessa década, considerando que ele se manifesta nos seguintes campos de atuação: assistência ao usuário (serviço propriamente dito), educação de usuário, disseminação seletiva e serviços de alerta, comunicação e divulgação de serviços e gestão do SR.

É certo que a ampliação do SRD origina-se com o uso da internet, embora isso não represente o fim dos serviços tradicionais, mas condiciona uma mudança significativa na forma de organizar, comunicar e utilizar a informação. Portanto, nas primeiras décadas do século XXI, é provável que o serviço se torne cada vez mais digital, de modo a fortalecer e facilitar a interação e promover maior divulgação do potencial da biblioteca e seus recursos. Isso requer a adoção de técnicas administrativas, haja vista garantir a institucionalização de um SRD capaz de modificar-se instantaneamente, conforme as tendências tecnológicas que forem surgindo (ACCART, 2012).

Analisando a trajetória do SR do século XIX ao XXI e com base nos apontamentos da literatura nacional e internacional, é possível identificar cinco estágios evolutivos: assistência a leitores (GREEN, 1876), processo de referência (GROGAN, 1995), educação informacional (SHERA, 1966), SRD (ACCART, 2012) e promoção/gestão de serviços de informação (ACCART, 2012; FIGUEIREDO, 1992). A figura 3 ilustra uma linha do tempo para o SR em bibliotecas.

Figura 3 – Trajetória evolutiva dos serviços de informação nas bibliotecas



Fonte: Elaborada pelos proponentes (2020).

Conforme explicitado na figura 3, percebe-se que, embora sejam identificados cinco estágios ao longo da trajetória, eles não são excludentes, mas integrados uns aos outros, de modo a consolidar, sobretudo no contexto contemporâneo, uma realidade híbrida, por meio da fusão entre serviços de informação com tecnologias tradicionais e digitais. A mesma integração é percebida nas principais atividades realizadas em cada estágio e o contexto em que se manifestavam, possibilitando a formação de um SR e de uma biblioteca cada vez mais sofisticados, conforme proclamado em meados do século XX, por Shera (1966).

Assim, a linha do tempo apresentada aqui evidencia que as atividades realizadas em cada estágio, como também as tecnologias utilizadas, vão sendo aperfeiçoadas, mas também convivem, promovendo o nascimento dos espaços e atividades híbridas. O estudo de Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2015) demonstrou essa realidade, sobretudo quando constatou a diversificação de recursos e serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias, o que promove ao usuário utilizar/escolher o que for mais adequado às suas preferências e perfis.

A análise da figura 3 também permite evidenciar algumas principais características e tendências para cada estágio evolutivo do SR:

1 – Assistência: surgimento do SR, por meio de um projeto para acolhimento a leitores em bibliotecas norte-americanas. Os profissionais eram treinados para acolher os leitores com cordialidade e prestatividade, incentivando a prática de leitura, em espaço adequado e indicando materiais de acordo com o perfil e necessidade dos usuários (GREEN, 1876);

2 – Processo de referência: surge o tradicional balcão de atendimento para acolher as necessidades dos pesquisadores. Mediante um atendimento específico, a intenção era firmar um processo dialógico, conduzido pelas fases que envolvessem desde a formulação da questão pelo usuário, perpassando pelas estratégias de busca e etapa de negociação, para fins de localização do item informacional solicitado (GROGAN, 1995);

3 – Educação informacional: é resultado do sucesso alcançado com as ações de busca e de recuperação junto aos acervos impressos e no balcão de atendimento. O aumento do número de usuários despertou a adoção de práticas instrutivas que tornassem o usuário capaz de realizar de modo autônomo suas próprias buscas. Nesse estágio, eleva-se o papel pedagógico da biblioteca, do bibliotecário e do SR (FIGUEIREDO, 1992; SHERA, 1966);

4 – Referência Digital: aparecimento dos primeiros recursos eletrônicos, com a presença de bases de dados em CD-ROM, além de canais eletrônicos de comunicação, como o telefone e o e-mail. Com o surgimento das coleções digitais e utilização da internet, ampliam-se as formas de mediação por meio de tecnologias interativas e multiplicam-se os meios de contato entre biblioteca e usuário, podendo esse agente estar no recinto da biblioteca ou fora dele (ACCART, 2012; GROGAN, 1995);

5 – Promoção/Gestão: o uso da web 2.0 acarretou o surgimento de tecnologias que facilitam a interação, desencadeando a promoção e divulgação de todos os serviços das bibliotecas, além dos muros das unidades/instituições. Nesse estágio, o contato se estabelece mediante comunicação síncrona e assíncrona⁴⁶, de modo presencial ou digital, com destaque ao uso de

⁴⁶ A comunicação assíncrona não exige a presença de ambos os envolvidos em tempo real, conectados a uma rede. Já a comunicação síncrona necessita que dois ou mais envolvidos estejam conectados ao mesmo tempo no ambiente virtual (SANTOS; BARBOSA, 2013).

dispositivos móveis e redes sociais. Assim, a biblioteca é inserida no universo da web social, com atividades inovadoras, condizentes com as novas tendências, o que exigirá o planejamento e a gestão dos serviços de informação (ACCART, 2012; BOSQUE *et al.*, 2017).

Ao considerar as características presentes nos estágios, torna-se possível identificar a presença da mediação em cada um deles, predominantemente a mediação explícita/direta. A assistência prestada a leitores é uma prática muito comum nas bibliotecas, desde tempos antigos, e tal prática permanece ao longo do tempo, com propósitos distintos, seja para fins de pesquisa, recreação, conhecimento, dentre outras possibilidades. No âmbito da prática de leitura, a mediação possibilita a formação do leitor crítico e reflexivo, a orientação à pesquisa, haja vista despertar nos usuários “[...] o desenvolvimento de habilidades para busca e uso da informação, seja para resolução de problemas ou tomadas de decisões, sejam para a produção de conhecimento de maneira individual ou coletiva” (VALDEZ; CALIL JUNIOR, 2017, p. 4).

O processo de referência evoluiu-se ao longo do século XX, como resultado da evolução científica que estimulou o desenvolvimento de pesquisas. A realização de investigação e a necessidade de acessos aos recursos de informação contribuem para tornar a biblioteca o local mais adequado para a busca de informação para a construção da fundamentação teórica dos estudos em andamento. Segundo Grogan (1995), o processo de referência é o caminho percorrido para o encontro da informação desejada, caminho manifestado mediante o diálogo detalhado entre bibliotecário e usuário. Na visão de Lima (2018), esse processo é socialmente construído, sendo necessária a interação entre quem busca por informação e quem auxilia a busca. A visão de ambos os autores evidencia a ação de interferência do bibliotecário, com o fim de facilitar, em uma atitude interativa, entre profissional e usuário, o acesso à informação, o que possibilita manifestar, nesse processo, a mediação explícita e direta.

A educação informacional, terceiro estágio do processo evolutivo do SR, tem proporcionado um novo olhar a esse serviço, cujo bibliotecário passa a ter

um perfil de instrutor/educador quanto ao uso das fontes de informação (SHERA, 1966). A educação informacional corresponde ao conjunto de atividades pedagógicas fornecidas para capacitação do usuário, com o fim de torná-lo autônomo na realização das buscas e no uso, de modo exaustivo, dos recursos e ferramentas disponibilizados (SLEBODNIK; RIEHLE, 2011). A mediação também se faz presente nesse processo, visto que, por contemplar um ato educativo, há interação entre profissional (ensinante) e usuário (aprendiz). Assim, além de consagrar-se como orientador, localizador e identificador, o bibliotecário, ao realizar educação informacional, assume a missão, também, de conselheiro e orientador (KHULTHAU, 1994).

Observa-se que o SRD também viabiliza práticas de mediação. Isso porque, ao contrário de muitas especulações relacionadas ao fim do SR com o uso da internet, a realidade empírica tem demonstrado o quanto a intervenção humana é necessária, mesmo quando o usuário utiliza a biblioteca no ambiente digital (SANTA ANNA; SIQUEIRA; GERLIN, 2015). De acordo com Garcia e Sousa (2017, p. 35), a mediação é beneficiada com as tecnologias digitais, pois oportuniza diferentes formas de realizar a interação com o usuário, “[...] englobando outras plataformas e tempos, além do espaço físico e do contato direto e em tempo real com o usuário”.

Quanto ao estágio atual do SR, em que predomina a promoção e gestão dos serviços de informação, esse estágio apresenta-se como altamente diversificado, mesclando tecnologias tradicionais e digitais, com predominância de adesão a essas últimas (ACCART, 2012). Essa tendência evidencia que as práticas de mediação também se pluralizam, realizadas de modo direto ou indireto, consciente ou inconsciente, explícito ou implícito, sobretudo quando se pensa na criação de mecanismos para aumentar o uso das fontes de informação, em especial aquelas inseridas no ambiente digital (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2014). Observou-se a importância de considerar a gestão do SR, as possíveis ações de mediação e o potencial das tecnologias (ACCART, 2012), sobretudo no que tange aos recursos que aumentam a visibilidade e possibilitam a divulgação dos serviços de informação oferecidos, por meio do marketing informacional (PELLEGRINO, 2012). Dessa forma, é

possível aproximar, cada vez mais, a biblioteca de seus públicos, fortalecendo seu papel na sociedade atual, conforme as tendências emergentes (CHAPUTULA; MUTULA, 2018).

Com efeito, a mediação é um processo, sustentado por atividades variadas, relativas ao ato de interferência e apropriação, estando essas atividades presentes no SR oferecido em bibliotecas. Revisão sistemática de literatura realizada por Santa Anna, Dias e Maculan (2019) identificou que os trabalhos publicados sobre SR contemplam aspectos relativos tanto ao ato da interferência, à apropriação, ou a ambos. Portanto,

por meio da mediação, é possível **aproximar profissionais de usuários, e, dessa forma, garantir o uso dos acervos**, por conseguinte, condicionar a **adequação da biblioteca**, conforme necessidades demandadas. Assim, infere-se que a mediação é, ao mesmo tempo, ação e reação, cujos elementos principais desse processo são os profissionais, usuários e a informação, sendo as tecnologias instrumentos que promovem a interação entre eles (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2019, p. 1, grifo nosso).

Os resultados alcançados com a revisão de literatura supracitada reforçam a importância que a mediação exerce, tanto para os usuários, ao garantir o uso (apropriação), como também para a própria biblioteca e os profissionais que a gerenciam, ao condicionar as possibilidades de mudanças e adequações às tendências atuais. Desse modo, o fazer profissional é, constantemente, ressignificado, em uma abordagem social, conforme defendido por Lima (2018).

Nota-se a existência de uma reciprocidade entre o SR oferecido na biblioteca e os usuários. É por meio da mediação, sobretudo no modo explícito, por meio da interação, que essa ação de auxílio mútuo se intensifica. Isso pode ser percebido tanto nas ações de interferência quanto nas ações de apropriação, quando se tem o retorno do usuário acerca da satisfação ou não de sua necessidade informacional. A pesquisa de Corda (2012) aproxima dessa reflexão, mencionando que “[...] é responsabilidade do bibliotecário de referência acrescentar valor ao processo de transferência de informação [...]”. Esse valor deve passar “[...] os processos de busca, categorização, hierarquização, filtragem, tradução e comunicação das respostas oferecidas ao

usuário, a fim de satisfazer sua demanda de informação” (CORDA, 2012, p. 94-95).

No entendimento de Almeida Júnior e Santos Neto (2014), no âmbito do SR, a mediação aparece de maneira explícita, com destaque maior a interação entre o bibliotecário e o usuário. Esse contato, segundo os autores, é essencial por garantir melhorias e inovações às atividades de comunicação da unidade com os públicos, pensando em adaptações contínuas.

A mediação se concretiza mediante a oferta de um serviço (SILVA; FARIAS, 2018). Assim, os autores consideram que

[...] as relações entre mediação e serviços de informação se dão de forma fluida no contexto paradigmático, o qual opera como uma espécie de diretriz da prática informacional, e no contexto temático-aplicativo, que age como um conjunto de práticas de intervenção e interferências no desiderato informacional (SILVA; FARIAS, 2018, p. 114).

A mediação é uma atividade ampla que se intensifica no SR, e, por conseguinte, possibilita o reconhecimento do valor que a informação promove aos usuários. Esse reconhecimento despertará o atendimento ou não àquilo que foi planejado pelos profissionais, no decorrer de todas as atividades bibliotecárias realizadas na unidade. Com efeito, entende-se que a mediação pode se manifestar como “[...] um programa de ação, intervenção e interferência, e os serviços de informação se constituem como uma das principais atividades técnica, pedagógica, institucional e pragmática da mediação [...]” (SILVA; FARIAS, 2018, p. 115). Ademais, considerar essa relação é importante, principalmente quando se atesta a necessidade de melhorias e de gestão dos serviços de informação. Logo, a mediação “[...] auxilia no planejamento, programação e ampliação da envergadura aplicativa dos serviços de informação, enquanto os serviços de informação atestam o caráter aplicativo da mediação” (SILVA; FARIAS, 2018, p. 115).

A relação entre SR e mediação é complementar e ambos são necessários para garantir melhorias ao uso e à promoção dos serviços de informação, sobretudo com a adesão aos recursos digitais. Desse modo, os serviços de informação se constituem como “[...] um dos principais mecanismos para mediação da informação em um centro de informação, de sorte que se

configura como uma proposta materializada e concreta que aproximam o centro de informação e o usuário” (SILVA; SILVA, 2012, p. 21).

A aproximação e a adequação dos serviços da biblioteca às necessidades dos usuários dependerão de uma série de fatores, tais como o modelo de gestão adotado, o contexto social e institucional em que a unidade se relaciona, dentre outras tendências emergentes da atual sociedade (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2019). Em todos os casos, a característica pedagógica do SR, também percebida nas práticas de mediação, permanece como condição apropriada para viabilizar aprendizagens colaborativas e intensificar o uso dos recursos informacionais (FARIAS; SILVA, 2019; SILVA; SILVA, 2012).

Em suma, mesmo que a literatura aponte a existência de diversas relações entre mediação e SR, há de se considerar os resultados alcançados com o estudo bibliométrico realizado por Farias e Farias (2017), sobretudo quando reconhecem a mediação não como um fazer técnico e operacional, mas como um aporte conceitual e pragmático ligado a objetos diversos da área informacional. Assim, em todos os casos, segundo as autoras, os estudos que versam sobre essas relações direcionam olhares aos aspectos cognitivos, tanto de bibliotecários e usuários, para promoção e inovação dos serviços de informação. Valorizar esses aspectos é necessário, haja vista o fortalecimento da biblioteca, como também o desenvolvimento de habilidades humanas capazes de tornar o trabalho teórico e prático condizentes com o contexto atual.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo discorreu as relações existentes entre mediação e SR, identificando as características, os elementos constitutivos e o que é esperado dos serviços de informação para as bibliotecas do futuro. Constatou-se que o SR contempla práticas de mediação explícita, a partir da interação estabelecida entre usuários e bibliotecário para alcance das necessidades informacionais. Portanto, a interação é a característica principal, inerente a esses dois

conceitos, cujos elementos constitutivos desse processo envolvem usuários, profissionais, informação e tecnologias.

Com o desenvolvimento tecnológico e as adaptações promovidas nas bibliotecas, é possível que usuários estejam cada vez mais próximos da informação e novos modos de interação sejam instituídos, o que possibilita a expansão dos serviços de informação. Isso exigirá pró-atividade e visão estratégica do bibliotecário, consciente de sua missão na garantia de um uso mais efetivo da informação.

Percebe-se o quanto as duas temáticas demandam por estudos mais aprofundados, desmembrando olhares diversos, acerca de garantir a oferta de serviços de informação mais adequados aos usuários e possibilitar a permanência, a valorização e um uso efetivo da biblioteca na sociedade contemporânea. Assim, a abordagem intelectual deste artigo, como também, a falta do estabelecimento de critérios para seleção da literatura investigada são as duas principais limitações do estudo, o que evoca a necessidade de realização de estudos futuros, por exemplo:

- Estudo empírico, sustentado por entrevistas a bibliotecários, haja vista identificar o posicionamento destes profissionais para implementar melhorias no SR;
- Pesquisa documental, conduzida por levantamento dos regimentos das bibliotecas, a fim de identificar práticas de mediação mencionadas nesses documentos e as relações dessas práticas com o que é oferecido pelas bibliotecas analisadas;
- Estudo focal com bibliotecários, a fim de mapear o conhecimento desses sujeitos acerca das possíveis relações entre mediação e SR;
- Investigação dos currículos dos cursos das Escolas de Biblioteconomia, ou questionário aplicado a estudantes finalistas desse curso, com a finalidade de reconhecer os conceitos ensinados na formação profissional sobre mediação e SR;
- Diagnóstico e levantamento de uma ou várias realidades empíricas, em especial, dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias, haja vista propor plano de ação para melhorias do SR e das práticas de mediação;

- Revisão Sistemática de literatura, em bases de dados, a partir do estabelecimento de critérios que garantam seleção mais rigorosa das fontes de consulta.

Por fim, este estudo contribui com a área de Biblioteconomia/Ciência da Informação, pois tende a tornar mais robustas as pesquisas empíricas realizadas no contexto das bibliotecas e até mesmo de outras unidades de informação, como arquivos e museus. As relações apontadas servem como sugestões de melhorias aos serviços de informação oferecidos, como também possibilitam identificar problemas, propor soluções e pensar em inovações.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. 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.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: inter-relações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006.

BARRETT, Felicia. An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. **Journal Medicinal Library Association**, Cambridge, v. 98, n. 4, out. 2010.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa Escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação(Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2008.

BORTOLIN, Sueli. **Mediação oral da literatura**: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando. 2010. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

BOSQUE, Darcy Del *et al.* Beyond awareness: improving outreach and marketing through user surveys. **Reference Services Review**, *Bingley*, v. 45, n. 1, p. 04-17, 2017.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHAPUTULA, Aubrey Harvey; MUTULA, Stephen. eReadiness of public university libraries in Malawi to use mobile phones in the provision of library and information services. **Library Hi Tech**, *Bingley*, v. 36, n. 2, 2018.

CORDA, María Cecilia. Gestão e mediação da informação em um serviço de referência digital no campo das Ciências Sociais. **BJIS**, Marília, v. 6, n. 2, p. 89-104, jul./dez. 2012.

CÔTÉ, Maryvon; KOCHKINA, Svetlana; MAWHINNEY, Tara. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. **Reference & User Services**, *Bingley*, v. 56, n. 1, p. 36-46, 2016.

DUARTE, Evandro Jair *et al.* Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez. 2015.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; FARIAS, Gabriela Belmont de. Mediação na Ciência da Informação: uma análise bibliométrica na coleção Benancib. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 332-349, jul./dez. 2017.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SILVA, Andreza Conceição da. Mediação de informações e competências no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, maio/ago. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2007.

GARCIA, Andressa Rayanne; SOUZA, Ana Livia Mendes de. Mediação da informação no contexto das tecnologias da informação e comunicação: uma reflexão sobre o impacto dessas ferramentas em bibliotecas públicas. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 3, n. 2, p. 28-37, 2017.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, Nova York, v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876.

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

HOLANDA, Aurélio Buarque de. **Mini Aurélio**: o dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Positivo, 2018.

KUHLTHAU, Carol. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. **Advances in Librarianship**, New York, v. 18, n. 1, 1994.

LE COADIC, Yves. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência**: práticas informacionais do bibliotecário. 2018. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

MACEDO, Naiara Oliveira; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Mediação no Campo da Ciência da Informação. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 1, n. 1, p. 64-74, jan./jun. 2015.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARTINS, Luziane Graciano. Bibliotecário como mediador de aprendizagem: uma proposta a partir do uso das TICS. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 31, n. 2, p. 73-98, jun./dez. 2017.

MURRAY, Jennifer. Community engagement Leveraging library online tools to support local historical organizations. **C&RL News**, Chicago, v. 81, n. 6, p. 298-301, jun. 2020.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Ferramentas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p.30-51, jul./set. 2014.

OTLET, Paul. **Traité de documentation**: le livre sur le livre. Bruxelles: Éd. MundaneumPalaisMondial, 1989.

PELLEGRINO, Catherine. Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library HelpSeeking Behaviors in College Undergraduates. **Reference & User Services**, *Bingley*, v. 51, n. 3, 2012.

RANGANATHAN, ShiyaliRamamrita. **Reference service**. 2. ed. London: [s.n.], 1961.

SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro. O bibliotecário como agente mediador da informação, cultura e educação. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 3., Anais [...]*. Londrina: UEL, 2018. Disponível em: http://eprints.rclis.org/23795/1/Gisele_Sanches%5B1%5D.pdf. Acesso em: 20 mar. 2020.

SANTA ANNA, Jorge. A redefinição da biblioteca no século XXI: de ambientes informacionais a espaços de convivência. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 2, maio/ago. 2016.

SANTA ANNA, Jorge; DIAS, Célia da Consolação; MACULAN, Benildes Coura. Mediação da informação como facilitadora do serviço de referência em bibliotecas universitárias. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Anais [...]*. Florianópolis: Ancib, 2019.

SANTA ANNA, Jorge; SIQUEIRA, Poliana Silva; GERLIN, MeriNadia Marques. Serviço de referência e tecnologia da informação: construindo múltiplas interfaces. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 20-40, jan./jun. 2015.

SANTOS, Raiane Silva; BARBOSA, João Josué. Serviço de Referência Virtual: uma proposta de comunicação síncrona e de política de atendimento para a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira – UNESP. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. Anais [...]*. Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1-16.

SHERA, Jesse. Foundations of a theory of reference service. Texas Library Association: reference, research and regionalism. *In: CONFERENCE, 53, Anais*, Austin, 1966.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, fev. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar:

algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.

SLEBODNIK, Maribeth; RIEHLE, Catherine Fraser. Creating Online Tutorials at Your Libraries Software Choices and Practical Implications. **Libraries Faculty and Staff Scholarship and Research**, West Lafayette, v. 49, n. 1, 2011.

VALDEZ, Tatyane Christina Gonçalves Ferreira; CALIL JUNIOR, Alberto. Ações de mediação da leitura e da informação em bibliotecas escolares: um olhar sobre as bibliotecas dos colégios de aplicação das IFES. **Revista Práticas em Gestão Pública Universitária**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, maio 2017.

Agradecimentos: Os autores agradecem à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento desta pesquisa.

DADOS BIOGRÁFICOS



Jorge Santa Anna: Graduado em Biblioteconomia. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento. Atuante no ramo da prestação de serviços de orientação, escrita, normalização e lecionamento em trabalhos e pesquisas acadêmico-científicos. Atua como editor e assessor do Periódico Pró-Discendente, como também compõe a diretoria da Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, ocupando o cargo de secretário.

E-mail: professorjorgeufes@gmail.com



Célia da Consolação Dias: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: celiadias@eci.ufmg.br



Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: benildesmaculan@ufmg.br