



Eixo I – Inovação e Criação

BIBLIOTECÁRIO E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DO PRESENCIAL AO VIRTUAL

LIBRARIAN AND INFORMATION MEDIATION: REFERENCE SERVICES FROM FACE-TO-FACE TO VIRTUAL

GRACILENE MARIA DE CARVALHO

GRACIRLEI MARIA DE CARVALHO LIMA

Resumo: Trata-se de uma discussão sobre o papel do bibliotecário de referência e seu papel como mediador da informação em espaços físicos e virtual. A mediação está presente em todas as atividades de uma biblioteca, mas é o bibliotecário que atua no setor de referência que tem o contato direto com os usuários. É o setor considerado por muitos como um cartão de visita da unidade de informação. Dentre os serviços prestados pelo bibliotecário de referência está a orientação ao usuário para consulta ao material e disseminação e circulação do material informacional. Mas todo esse processo dá-se pela mediação da informação pela interação entre a informação, o bibliotecário e usuário. A mediação da informação está pautada nas ideias de: interferência, apropriação da informação, ambiência de equipamentos informacionais, satisfação parcial e momentânea e conflitos. Dessa forma, ao falar de mediação devemos pensar além do conceito de mediação da informação como ponte – bibliotecário/informação/usuário – de forma estática e sim como um conceito de interação, um processo que inclui o mediador, a informação e o usuário. Como conclusão, enfatiza-se a importância de o bibliotecário levar em consideração vários fatores como as dimensões históricas, culturais, econômicas, tecnológicas, sociais e políticas da informação e o usuário em seu contexto, de forma que a mediação faça sentido em seu processo informacional.

Palavras-chave: bibliotecário de referência. mediação da informação. informação.

Abstract: It is a discussion about the role of the reference librarian and his role as mediator of information in physical and virtual spaces. Mediation is present in all activities of a library, but it is the librarian who acts in the reference sector who has direct contact with the users. It is the sector considered by many as a business card of the information unit. Among the services provided by the reference librarian is the orientation to the user to consult the material and dissemination and circulation of the information material. But all this process is given by the mediation of the information by the interaction between the information, the librarian and the user. The mediation of information is based on the ideas of: interference, appropriation of information, environment of informational equipment, partial and momentary satisfaction and conflicts. Thus, in talking about mediation we must think beyond the concept

of information mediation as a bridge - librarian / information / user - in a static way, but rather as a concept of interaction, a process that includes the mediator, information and user. As final considerations, it is emphasized the importance of the librarian to take into account several factors such as historical, cultural, economic, technological, social and political dimensions of information and the user in its context, so that mediation makes sense in its informational process .

Keywords: reference librarian. information mediation; information.

Introdução

Este artigo discute o papel do bibliotecário de referência e sua função como mediador da informação em espaços físicos e virtual. Além disso, pretende instigar os bibliotecários de referência a respeito de como as tecnologias de comunicação e informação podem influenciar na prestação de serviços de referência.

A mediação está presente em todas as atividades de uma biblioteca, mas é o bibliotecário que atua no setor de referência que tem o contato direto com os usuários. A mediação não é só um termo que se refere a levar informações de um lado a outro, como uma ponte, mas compreender que a “mediação deixa de ser um termo que descreve algo somente “concreto” e se torna um ato a ser realizado (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 100), de forma a colocar em prática as potencialidades e competências do profissional em atender com proficiência os usuários.

Na mediação da informação as necessidades informacionais dos usuários devem ser levadas em consideração assim como o contexto social e a bagagem de conhecimentos que ele já possui. Conforme Marteleto (2008), a noção de informação é criada nas relações e práticas sociais e nas relações do sujeito e a realidade. O bibliotecário de referência como mediador tem um papel transformador no processo constituído pela interação informação/bibliotecário/usuário, mas, para isso ocorrer de forma efetiva, o bibliotecário deve acreditar no seu papel de mediador e que a mediação transcende os usuários e suas necessidades informacionais.

A proposta deste trabalho é abordar e demonstrar algumas maneiras de atuação do bibliotecário de referência

Métodos da pesquisa

A metodologia utilizada na execução do trabalho compreendeu uma pesquisa bibliográfica, de cunho descritivo. O procedimento adotado foi a leitura de documentos referentes à literatura

que trata a respeito da temática para o embasamento da fundamentação teórica e das discussões.

Serviço de Referência

O setor de referência da biblioteca é responsável pelo atendimento direto aos usuários para resolução de problemas e dúvidas e considerado por muitos como um *cartão de visita* da biblioteca. De acordo com Ramos (2004, p.44) é o espaço “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material, disseminação e circulação do material informacional”.

O termo ‘Serviço de Referência’ não é novo, pois foi no século XVIII que começou a se discutir esse termo. De acordo com Grogan (2001), foi Samuel Swett Green que publicou o primeiro trabalho sobre este serviço, em 1876, no qual a referência seria um espaço dentro da biblioteca para atender exclusivamente ao usuário. Segundo Almeida Júnior (2003, p.45), o termo ‘*reference work*’ aparece, pela primeira vez, no índice da *Library Journal* (revista tradicional na área de biblioteconomia). Para o autor, o Serviço de Referência e Informação é:

[...] fim último das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, espaço em que se concretiza a **Mediação da informação**, a relação entre a necessidade e a informação, é um trabalho com pouco *status* entre os profissionais da área. Em qualquer tipo de unidade de informação, principalmente nas ligadas a empresas e que lidam com informações especializadas, o Serviço de Referência e Informação é priorizado. (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p. 142)

Para Ranganathan (1961, p. 53), o serviço de referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”. O autor enfatiza ainda a necessidade de um contato maior entre o bibliotecário e o leitor, pois esse é um serviço personalizado e que inclui a “assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível” (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Para Grogan (1995, p.22), o serviço de referência é “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. As atividades do setor de referência da biblioteca designam várias ações que vão desde o tradicional ao serviço de referência *on-line*, e aos serviços de referência virtual, ampliando assim, os serviços que podem ser oferecidos aos usuários. A referência virtual é uma alternativa para facilitar o acesso à informação,

possibilitando ao bibliotecário atender e mediar às questões de informação dos usuários de qualquer lugar, por meio do acesso remoto.

A definição proposta para o serviço de referência virtual é a seguinte: oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p. 181).

Vários são os mecanismos que podem ser utilizados no serviço de referência virtual, como as ferramentas da web 2.0. De acordo com Carmo e Souza (2015, p. 1) a “web 2.0, possibilita um novo contexto de comunicação, interação e colaboração entre bibliotecários, usuários, acervo e serviços oferecidos pelas bibliotecas”. Dentre os serviços da web 2.0 que ganham destaque na relação com as bibliotecas, podemos citar: blogs, RSS, chat, redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas, entre outros.

Para Silva, Conceição e Braga (2006) “não importa que tipo de teoria a biblioteca utilize, a função básica de dialogar com o usuário em torno de uma consulta para melhor defini-la continua sendo imprescindível”. Dessa forma, o serviço de referência é um espaço de mediação que deve ser pensado para desenvolver ações voltadas para melhorar o atendimento ao usuário, e buscar expandir suas fronteiras. Deixar de pensar o usuário como “mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação” (ALMEIDA JÚNIO, 2009, p. 9).

Bibliotecário de Referência

O Bibliotecário é o profissional que, segundo Accart (2012), foi reconhecido, originalmente, como organizador e guardião de livros, mas que ao longo do tempo foi se transformando de um profissional técnico em gerenciador da informação, mudando a ideia de profissional preso a bibliotecas e a seus livros dando lugar a novos campos de atuação e novas áreas de conhecimento.

O bibliotecário de referência atua no Setor de Referência – “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material, disseminação e circulação do material informacional” (RAMOS, 2004, p. 44).

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição (MACEDO, 1990, p.12).

O usuário com suas necessidades informacionais pode buscar auxílio presencial ou *on-line* junto ao bibliotecário de referência e assim encontrar a informação de que necessita. Essa atitude faz parte do processo de busca da informação.

Com o avanço da Internet e os novos recursos tecnológicos de informação e comunicação (TIC) no serviço de referência, o conceito de referência ampliou-se, não ficando mais restrito ao espaço físico da biblioteca e nem necessariamente à presença do usuário. Com as TICs o usuário pode acessar os serviços da biblioteca fora da biblioteca, em qualquer lugar e isso fez aumentar a eficácia das várias funções dos serviços de referência.

O bibliotecário de referência atua como mediador da informação, ele é acessível ao usuário, capaz de realizar uma comunicação formal ou informal com o objetivo de possibilitar o acesso à informação solicitada usando todos os mecanismos disponíveis. De acordo com Oddone (1998), o papel do bibliotecário mediador é identificar e atender às necessidades informacionais dos usuários imediatos e potenciais de forma a estabelecer uma dinâmica entre os repositórios estáticos de conhecimento e as questões vividas pelos usuários na busca do conhecimento. O processo de mediação deve acontecer não como uma ponte entre o usuário e o conhecimento, no sentido de transmitir uma mensagem ou uma informação de um lado a outro, de forma estática, mas sim pensar a mediação do bibliotecário mais que uma ponte transmissora (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Além disso, o trabalho no setor de referência envolve a tomada de decisões, tanto no planejamento das ações de ensino e educação ao usuário como aquelas tomadas no processo de interação com os usuários. De acordo com Martucci (2000) este trabalho é,

um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão. Portanto, o bibliotecário de referência é um profissional que ao longo de seu trabalho diário desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisão. (MARTUCCI, 2000, p. 109)

O bibliotecário de referência deve garantir a fluidez da informação de forma que os materiais do acervo e das bases de dados cheguem ao usuário e proporcione benefícios. Pois a finalidade do serviço de referência é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os usuários de que necessitam delas. Sem o bibliotecário de referência realizando

suas ações, de aproximar as fontes dos usuários, esse fluxo não existirá ou só existirá de forma ineficiente (GROGAN, 2001, p. 8).

O bibliotecário de referência deve promover o uso da biblioteca, do acervo impressos ou digitais e de seus recursos, e isso vai desde a divulgação de informações sobre os serviços gerais, como também funcionamento, realização de treinamentos, além de estudos constantes para conhecer as exigências e expectativas dos usuários. Ele deve ter qualidades distintas, e principalmente ter aptidões para relações humanas, pois o serviço de referência é "[...] uma atividade essencialmente humana.". O bibliotecário de referência deve ter uma grande capacidade de síntese, organização, análise e conhecer bem a coleção da biblioteca e da área de interesse dos usuários, a fim de responder e orientar todas as questões dos usuários. A função de referência depende da teoria, mas que se aprende com o tempo e com experiência (ACCART, 2012).

Competência deste profissional requer o domínio das fontes de informações (materiais e virtuais), interação, capacidade de entrevistar o usuário e eficiência na resposta dada ao mesmo. Dentre as competências estão: capacidade de comunicação, capacidade de analisar necessidades de informações, capacidade de orientar usuários e capacidade de treinar usuários. (SOUZA; FARIAS, 2014, p. 4)

Para que o bibliotecário de referência tenha êxito em seu trabalho de forma a proporcionar a satisfação do usuário, Grogan (2001, p. 51) diz que é necessário percorrer 'processo de referência' que surge quando o usuário chega com um problema, pois o trabalho do bibliotecário não é simplesmente executar uma ação para localizar a resposta de uma questão, também inclui uma etapa anterior na qual ele analisa junto com o usuário a natureza da questão solicitada. Para atender bem ao usuário, o profissional de referência deve ter o domínio de um conjunto de técnicas, de habilidades (ACCART, 2012). Ele deve seguir, no processo de busca de informação, os oito passos indicados pela autora para cumprir a função de proporcionar a satisfação do usuário. Deve também conhecer o acervo e os documentos para ter o domínio das fontes de informações e dos recursos que biblioteca oferece.

As atividades do bibliotecário de referência não se resumem no atendimento das demandas de usuários. Accart (2012) coloca outras funções de referência como,

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;

- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos (ACCART, 2012, p. 113).

Novas demandas informacionais estão surgindo com a evolução das TICs, e os bibliotecários de referência devem acompanhar tais evoluções e estar prontos para atendê-las. As TICs têm um papel importante dentro das unidades de informação, requerendo a criação de novos serviços. Figueiredo (1994) chama atenção para o serviço de referência *on-line*, que exige o uso cada vez mais dos recursos tecnológicos na disseminação da informação além de maior atividade intelectual dos bibliotecários.

As Tecnologias de Informação e Comunicação influenciam positivamente no serviço de referência, além de representar um processo na disseminação da informação e uso do conhecimento. Uma das inovações é a criação do serviço de referência virtual, que é a ampliação dos serviços oferecidos pela biblioteca. De acordo com Accart (2012, p. 163) o serviço de referência virtual é considerado como um prolongamento dos serviços de referência presencial. O uso da tecnologia é considerado um aspecto atraente tanto para o bibliotecário de referência quanto para o usuário, pois estes podem ter acesso aos serviços, por meio da internet, em qualquer lugar. A mediação da informação só é efetivada, seja em ambiente presencial ou virtual, quando as necessidades dos usuários são sanadas. Mas no atendimento virtual exige-se das bibliotecas e de seus profissionais adaptação às novas tecnologias e a garantia do acesso a informação a todos os usuários de forma a ser mediador também no mundo digital.

As TICs são consideradas de grande importância como instrumento de mediação da informação. Contudo, conforme Grogan (2001), tão importante quanto à tecnologia é o elemento humano.

Serviço de Referência e Mediação da Informação

O processo de mediação dá-se pela interação entre a informação, o bibliotecário e o usuário. Para a efetivação desse processo é necessário que a biblioteca ofereça um serviço de referência de qualidade, tenha acervos informacionais impressos ou digitais e o bibliotecário para desempenhar a função de mediador. Para Almeida Júnior (2015) a mediação é:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um **profissional da informação** e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; **visando à**

apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25, **grifo nosso**).

De acordo com o conceito de mediação da informação, Almeida Júnior (2015) expõe que tal mediação está pautada nas ideias de: interferência, apropriação da informação, ambiência de equipamentos informacionais, satisfação parcial e momentânea e em conflitos, pois só há mediação se houver o que ele chama de terceiro elemento, que pode ser uma pessoa ou não, mas para nossas discussões o terceiro elemento é o profissional da informação.

O profissional da informação, que para nossas reflexões é o bibliotecário de referência, sofreu grande influência nas suas atividades com a evolução da informação, das novas TIC e o crescente uso da internet, aumentando ainda mais a responsabilidade desse profissional. Tudo isso ampliou sua área de atuação e a maneira como os serviços informacionais, atendimento ao usuário e disseminação da informação são realizados, além de facilitar o contato com o usuário,

Toda mediação pressupõe um diálogo, mesmo que o usuário (ou seu perfil construído pelos estudos de usuários) não esteja concretamente presente. O diálogo possibilita “dar a voz e palavra” ao usuário, permitindo-lhe explicitar suas necessidades e interesses. O fazer bibliotecário/arquivístico tem como base essas necessidades e interesses na construção de mecanismos para permitir aos usuários a apropriação da informação. (ALMEIDA JÚNIOR, 2006, p.12)

Segundo Maia *et al.* (2011), o papel do bibliotecário no processo de transferência da informação representa uma ponte entre o usuário que busca a informação, mas essa visão mostra que o processo de mediação acontece de forma estática, para Almeida Júnior (2009, p. 92) “a imagem da ponte parece-nos inapropriada, em especial porque apresenta a ideia de algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro ponto [...]”. O autor defende a ideia de que mediação vai além do sentido estático e neutro que a ponte transmite. Para Martins (2010, p. 133) essa visão de ponte “[...] parte-se da consideração da existência da separação de dois pólos – usuário e informação – que no processo de transferência de informação será superada por meio da mediação [...]”.

Quando Almeida Júnior (2009) observa que mediação vai além da imagem da ponte, na qual o caminho é predeterminado e fixo, o processo de mediação está diretamente ligado a ações implícitas e explícitas quer voltadas aos usuários e ao caminho que ele faz até a informação. A mediação de forma implícita ocorre nas ambiências de equipamentos informacionais, e as ações são realizadas sem a presença física e imediata dos usuários, ou seja, onde os bibliotecários atuam e não necessita da presença do usuário, que são os serviços

internos. A mediação explícita ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, onde o usuário estiver, mesmo que a presença não seja física, como é o caso dos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do bibliotecário. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, 2015).

Os bibliotecários devem ter em consideração os usuários e suas ‘práticas informacionais’ levando em conta “[...] aspectos informacionais socioculturais (formas coletivas de se relacionar com a informação, critérios coletivos de relevância, necessidade, etc.) e os comportamentos informacionais individuais” (ARAÚJO, 2013, p. 21) em que o usuário constrói suas próprias definições de informação e necessidade e uso de informação de forma a construir significado em suas práticas informacionais. Conforme Oddone (1998), neste contexto o papel do bibliotecário mediador é identificar e atender às necessidades informacionais dos usuários imediatos e potenciais, de forma a estabelecer uma dinâmica entre os repositórios estáticos de conhecimento e as questões vividas pelos usuários na busca do conhecimento.

Um fator que o bibliotecário não pode ignorar no contexto da Sociedade da Informação é o acesso às novas tecnologias que trouxeram novas demandas, não só ao setor de referência, mas para a biblioteca como um todo. Consideram-se as tecnologias como um grande desafio às bibliotecas e seus profissionais. Exige-se que tanto as bibliotecas quanto os profissionais da informação se adaptem às novas tecnologias, a fim de garantirem o acesso à informação a todos os usuários, até àqueles que ainda não estão incluídos no mundo digital.

De acordo com Almeida Júnior e Santos Neto (2014, p.101) a mediação da informação não é passiva, ela sofre interferência, direta ou indiretamente do profissional da informação. Ela não é neutra e não pode ser imparcial. O bibliotecário não pode simplesmente esperar que os usuários busquem informação, ele deve assumir seu papel de mediador, pois todo o processo de mediação é fundamental para as práticas do bibliotecário e o entendimento da necessidade informacional do usuário.

A ideia de mediação envolve várias coisas diferentes de acordo com Almeida (2008, p.3), que podem ser desde o atendimento ao usuário, passando pela atividade de um agente cultural – museus, bibliotecas, arquivos – até a construção de produtos destinados a introduzir o público em um determinado universo de informação, chegando até a elaboração de políticas de capacitação ou acesso às tecnologias de informação. A função mediadora dos profissionais da informação torna-se cada vez mais necessária e busca conectar os indivíduos às bases de conhecimento e demais informações. (ALMEIDA, 2008, p. 21)

Considerações Finais

Ao falar de mediação devemos pensar além do conceito de mediação da informação como ponte, de forma estática e, sim, como um conceito de interação, pensar como um processo, que inclui o mediador, a informação e usuário e devem ser levados em consideração vários fatores como as dimensões históricas e culturais da informação e o usuário em seu contexto de forma que a mediação faça sentido. Pois a “informação não é processo, matéria ou entidade separada das práticas e representações de sujeitos vivendo e interagindo na sociedade, e inseridos em determinados espaços e contextos culturais”. (MARTELETO, 2002, p.102).

Devem-se abordar ações e atividades do setor de referência pensando nos usuários e na melhor forma de ele ter acesso à informação. Fazer a mediação, não somente no setor de referência, mas em todas as funções e setores da biblioteca. Empregar da melhor maneira todos os recursos que a biblioteca oferece de maneira a “interfacear a relação usuário/informação, propiciando novos espaços formadores de subjetividades capazes de objetivar o mundo e as relações que o envolvem, de maneira a serem críticos e transformadores de suas realidades” (SANCHES; RIO, 2010, p. 118).

Com o crescimento cada vez maior dos acervos informacionais, sejam físicos ou digitais, faz-se necessário um profissional da informação cada vez mais dinâmico e capacitado para mediar a informação desses acervos aos usuários. Um profissional capaz de inovar diante dos novos hábitos comportamentais dos usuários adquiridos pelo desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação.

Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

_____. **Mediação da informação e múltiplas linguagens**. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

_____. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.

_____. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002, p. 133 -148.

_____. **Mediação da informação**: alguns aspectos. Marília, 2006. *On-line*. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/osvaldo.pdf>>. Acesso em: 19 dez. 2017.

_____. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278 p.

ARAÚJO, C. A. A. **Museologia e Ciência da Informação**: diálogos possíveis. Revista Museologia & Interdisciplinaridade, Brasília, v. 2, n. 4, p. 10-27, maio/jun. 2013.

CARMO, Naara Alves Martins do; SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de. **Web 2.0 e Biblioteca 2.0**: serviços e produtos de informação aplicados à biblioteca escolar. 2015. 41 f. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUBD-A4UNVE>>. Acesso em: 23 dez. 2017.
FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibiect, 1994.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: 1973. 294 p.

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

MAIA, *et al.* O Bibliotecário como Mediador no Processo de Transferência da Informação para Pessoas com Deficiência Visual. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24. 2011, Maceió, Alagoas, Anais... Maceió, 2011. Disponível em: <https://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/O%20Bibliotecario_como_Mediador_no_Processo_de_Transferencia.pdf> Acesso em: 15 jan. 2018.

MARTELETO, Regina Maria. Lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. In: LARA, Marilda Lopes Ginez; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires. (Org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. São Paulo: Néctar; ECA/USP, 2008, p. 13-26.

MARTINS, Ana Amélia Lage; REIS, Alcenir Soares dos. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. 2010. 253 f., enc.: Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 99 - 115, jan./jun. 2000. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/88230/228105.pdf.txt?sequence=2>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade: estudos**, Paraíba, v. 8, n. 1, p. 1-11, 1998. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/425/346>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

RAMOS, José Alimateia de Aquino. **As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários**: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas. 241 f. 2004. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2nd. London: 1961. 432 p.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. InCID: **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004.