

CAPÍTULO 16

MEDIAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA EM TESES E DISSERTAÇÕES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Jorge Santa Anna

Célia da Consolação Dias

Benildes Coura Moreira Santos Maculan

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência continua a ocupar uma importante função nas bibliotecas no decorrer dos anos. Grogan (2001, p. 32) aponta que aqueles que trabalham com o serviço de referência acreditam que “[...] nele é que se encontra a própria essência da biblioteconomia”. Além disso, o autor sinaliza que o serviço de referência é o “cerne da prática bibliotecária” e traz em seu texto a visão de outros autores sobre o serviço de informação. Neste sentido, ele cita a visão de Ranganathan (1961) declarou que o serviço é visto como a razão precípua de todas as atividades das bibliotecas, e representa o coração dessas unidades. Salienta, ainda, que esse serviço proporciona “[...] uma assistência pessoal direta ao consulente que lhe traz uma necessidade de informação.” (GROGAN, 2001, p. 33).

Caracterizar o serviço de referência apenas no âmbito das buscas realizadas junto a um acervo pode representar uma visão muito limitada desse serviço. Para entender isso, Grogan (2001, p. 8) destaca que o papel do serviço de referência é “compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existam e auxiliar no processo de estruturação e onde não existem”, sobretudo com a diversidade de recursos oriundos com o uso das tecnologias digitais e com o desejo de a biblioteca prestar serviços de qualidade. Com efeito, o serviço de referência foi se ampliando, de um serviço meramente estático e assistencial (SHERA, 1966), relacionado somente à prática de uma mediação explícita, para um serviço mais dinâmico e interativo, que tem relação com uma mediação implícita dentro da unidade de informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Assim, é possível manifestar a oferta de um serviço mais específico, cujo foco principal é colocar em sintonia usuários e as fontes de consulta sistematizadas em um acervo. No contexto da mediação, considera-se que o serviço prestado vai além do acesso, contemplando questões associadas ao uso, apropriação de informação, dentre outras. A partir de uma concepção mais estrita, alguns conceitos e práticas permeiam o serviço de referência, como apontado por Grogan (2001), por exemplo: atendimento, consulta, processo de referência, estratégias de busca, dentre outros. Além disso, o serviço pode assumir uma abordagem mais ampla, envolvendo ações mais complexas, como educação de usuário, orientação, divulgação, para citar apenas algumas.

Na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação, encontra-se um vasto número de estudos publicados sobre esse tipo de serviço. Nessas investigações, em linhas gerais, confirma-se a evolução do serviço de referência e sua importância para a promoção e reconhecimento da biblioteca na sociedade. Logo, compreender o serviço de referência é reconhecê-lo como um serviço de assistência conduzida por cordialidade (GREEN, 1876); uma interação personalizada que liga usuários e informação (RANGANATHAN, 1961); um processo regido por etapas para reconhecimento da necessidade e busca da satisfação (GROGAN, 2001); a possibilidade de promoção dos serviços de informação (ACCART, 2012; FIGUEIREDO, 1992); e, além disso, um serviço sofisticado com recursos interativos da internet (CHAPUTULA; MUTULA, 2018).

Embora a literatura apresente uma diversidade de estudos sobre o serviço de referência, muitos desafios estão presentes na experiência profissional que impossibilitam a efetivação desse serviço, tais como a falta de infraestrutura tecnológica, capacitação profissional inadequada, escassez de recursos humanos, dentre outros. Nesse contexto, investigar, com profundidade - tanto no plano teórico quanto no pragmático - o que pode ser oferecido pelo serviço de referência pode ser uma estratégia que estimule a construção de planos de ação e diretrizes para a elaboração de planejamento, implementação ou melhoria do serviço.

Do ponto de vista teórico, Almeida Júnior (2015) pontua que o serviço de referência precisa ampliar seus fundamentos com vistas a reforçar sua bagagem conceitual e

extrapolando sua característica empírica. Do ponto de vista empírico, Chaputula e Mutula (2018) defendem que é o momento de identificar boas práticas e disseminá-las entre as bibliotecas, sobretudo a partir dos dispositivos implementados com o uso das tecnologias móveis e interativas. Em ambos os estudos, é reforçada a importância do contato interpessoal presente no serviço oferecido pela biblioteca, o que enaltece o papel exercido pela mediação.

Assim como o serviço de referência, que teve suas origens no final do século XIX (GREEN, 1876), a mediação da informação nas bibliotecas também é um tema relevante e muito pode contribuir com as práticas realizadas pelos bibliotecários para melhor atendimento das necessidades da comunidade (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Pelas abordagens de pesquisa publicadas na literatura, entende-se a mediação como uma prática muito mais completa e abrangente, que pode se manifestar de modo implícito (sem contato direto com o usuário) ou explícito (com contato direto com o usuário, como acontece no serviço de referência).

Nesse contexto, entende-se que a característica de mediação presente no serviço de referência é do tipo explícita. No entanto, compreender outras formas de mediação implícitas, é importante para a melhoria dos serviços oferecidos (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014). Com esse pensamento, surge a problemática deste estudo, assim formulada: que contribuições o processo de mediação pode promover no serviço de referência em uma biblioteca? Considera-se que estudar essa temática é relevante, pois se espera levantar os elementos que tornam o serviço de

referência mais integrado e dinâmico, o que contribuirá para a qualificação e a promoção dos serviços de informação oferecidos pela biblioteca. Além disso, esses elementos poderão ser empregados como pontos constitutivos dos planos de ação para os serviços de referência e informação nas bibliotecas.

O presente texto tem o propósito de relacionar o serviço de referência com o processo de mediação, haja vista identificar contribuições desse processo a partir da diversidade de ações e iniciativas pertencentes ao conceito de mediação. Com isso, serão fornecidos indícios para a melhoria dos serviços que os bibliotecários podem realizar, sobretudo em tempos de uso intensivo de tecnologias digitais.

2 APONTAMENTOS TEÓRICOS: BREVES CONSIDERAÇÕES

O serviço de referência surgiu como um projeto de assistência a leitores, de modo a oferecer materiais condizentes com a realidade de cada leitor (GREEN, 1876). A concepção assistencial é estendida com o crescimento das bibliotecas e o envolvimento com pesquisa, o que possibilita o desenvolvimento de um serviço direcionado à instrução (SHERA, 1966), prevalecendo-se como essência, a interação entre dois agentes para busca de informação (GROGAN, 2001).

Além disso, com a diversificação dos recursos tecnológicos presentes nas bibliotecas, o contato face a face passa a ser estabelecido com auxílio de computadores e outros dispositivos. Essa ocorrência está associada ao nascimento de

um novo serviço de referência, denominado de serviço digital (ACCART, 2012; OTLET, 1989). Segundo Hervieux e Tummon (2018), o serviço de referência digital é a conversão de um único serviço, prestado de modo instantâneo, haja vista atender usuários locais e distantes. Para Anyim (2018), mesmo com o uso das tecnologias, a essência do serviço prevalece, pois a comunicação interpessoal é a principal característica do serviço, seja tradicional ou digital, cujo conhecimento, ideia ou mensagem são interpretadas e transmitidas entre bibliotecários e usuários.

Com a evolução das tecnologias e a diversificação de necessidades, perfis e realidades dos usuários, entende-se que a proposta mais adequada para os serviços da biblioteca é aquela que valoriza o contexto híbrido. A realidade híbrida utiliza serviços em diferentes formatos, com uso variado e simultâneo de recursos e que valoriza a aprendizagem colaborativa, ou seja, profissionais e usuários da biblioteca ensinam, aprendem e compartilham habilidades, o que enaltece a capacidade educativa dos serviços da biblioteca (ABREU, 2009; AGRASSO NETO; GONNERMAN; JOHNSON, 2016). Desse modo, o bibliotecário de referência assume papéis distintos, com o:

[...] desenvolvimento das capacidades motoras, afetivas, de relação interpessoal e de inserção social. [Com isso, busca-se] interiorizar comportamentos [que] significa assimilar conteúdos factuais e conceituais (conhecimentos), conteúdos procedimentais (habilidades) e conteúdos atitudinais (valores). Somente a partir desse trinômio – conhecimentos, habilidades e valores – é possível realizar a *educação de usuários* em sua

verdadeira aceção (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 7, grifo dos autores).

Isso reforça que o serviço de referência precisa ser dinâmico e integrado, composto por vários elementos constitutivos, como: o usuário do serviço, a interface (que representa o meio usado para interagir com os usuários, tais como e-mail, formulário web, chat, videoconferência, entre outros recursos), a informação, os recursos humanos e os eletrônicos (incluindo aqueles baseados em CD, em mídia impressa, eletrônico e digitalizado), bem como recursos de impressão (OYEWOLE; OLADEPO, 2017).

Essa diversidade de recursos possibilita, por conseguinte, o planejamento de um serviço integrado e constitui uma realidade em diversas partes do mundo. No contexto francês, por exemplo, o serviço de referência assume a função de disseminador de qualquer serviço oferecido pela biblioteca, com a presença do bibliotecário para mediar as atividades (ACCART, 2012). Na Itália, de acordo com Tammaro e Salarelli (2008), essa função é também assumida pelo serviço de referência, embora se sustente em três subdivisões, que são: oferta de fontes de informação, capacitação de usuários e práticas de orientação. O quadro 1 apresenta as definições de cada uma dessas funções atribuídas ao serviço de referência.

Quadro 1: As três funções principais do serviço de referência

Função	Definições
Oferta de fontes de informação	Serviço que oferece ao usuário a informação de que ele necessita ou a citação dos recursos onde pode encontrar a informação que procura, como resposta a demandas precisas.

Capacitação de usuários	Diz respeito à oferta de treinamentos, por meio de cursos que possibilitem ao usuário aprender a fazer pesquisa e usar os recursos digitais.
Práticas de orientação	Está associada à ação de auxílio guiado, ou seja, uma ajuda realizada de modo pró-ativo, para que o usuário identifique exatamente os recursos e os serviços de que ele precisa, por meio de listas ou serviços oferecidos no balcão de referência.

Fonte: Tammaro e Salarelli (2008, p. 271).

As três funções apresentadas no estudo de Tammaro e Salarelli (2008), em especial a capacitação e orientação, possibilitam a presença de dois agentes humanos, cujas tecnologias manifestam-se como facilitadoras ou auxiliadoras do processo de mediação, como pontuaram Hervieux e Tummon (2018). Ao apresentar o contexto do serviço de referência nas bibliotecas europeias, Accart (2012) associa esse serviço com a mediação, caracterizada como um processo de intervenção que demanda a ação do bibliotecário para promover os serviços da biblioteca.

Na visão de Zick (2000), a mediação é uma característica eminente do serviço de referência, em especial quando possibilita o contato entre pesquisadores e fontes de informação. Para concretização desse processo, são estabelecidas algumas ações realizadas pelos bibliotecários, a saber: assistência na seleção de bancos de dados e sites da internet; pesquisa e recuperação automatizadas de informações (com base nas consultas dos usuários); assistência na estruturação de consultas (por exemplo, correspondência dos termos dos usuários com vocabulários controlados, subtítulos e termos do tesouro, sugerindo conceitos/termos similares);

assistência na modificação da estratégia; e assistência na interpretação e classificação dos resultados da pesquisa.

Essa interação entre profissional e usuário na busca por informação constitui o núcleo-base do serviço de referência (GROGAN, 2001) e possibilita a manifestação da mediação explícita, ou seja, aquela cuja presença do usuário é inevitável seja ela ocorrendo de forma física ou virtual (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Todavia, há de se considerar que a mediação implícita possibilita, também, uma preocupação com a necessidade do usuário, pensando em sua satisfação, tal como ocorre nas práticas de organização e representação da informação. Portanto, “[...] a mediação da informação além de ser uma interferência, determina todo fazer do bibliotecário [...]” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 98).

Nesse contexto, entende-se que a mediação pode contribuir para a evolução do serviço de referência, ao ampliar/promover os serviços oferecidos pelas bibliotecas (ZICK, 2000; ACCART, 2012). Isso se deve, em grande parte, à amplitude do conceito de mediação, que deveria perpassar todo o fazer do bibliotecário, com ou sem a presença física do usuário. Embora a mediação explícita se intensifique no serviço de referência, por meio da interação usuário/profissional, “[...] é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 105).

A amplitude do conceito de mediação e seus fundamentos, portanto, servem para repensar a prática do serviço de referência, além de possibilitar a formação das bases

teóricas desse serviço (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Pensar essa relação é uma oportunidade de ampliar o uso da biblioteca e de seus recursos, com destaque ao papel desempenhado pelo profissional da informação, seja nas ações técnicas, de interação ou de comunicação (ANYIM, 2018).

A disponibilização de ambientes híbridos para oferta de serviços de referência é uma tendência da contemporaneidade, provocada pela fusão entre tecnologias digitais e necessidades diferentes das comunidades atendidas pela biblioteca, que se torna uma unidade multifuncional (AGRASSO NETO; ABREU, 2009). Em conjunto com as funções tradicionais, a função de mediação visa à construção e gestão de novos serviços de informação, o que implica a manifestação de outros conceitos e questões relacionadas à capacidade técnica, proficiência, didática, comunicação, dentre outros. Com todo efeito, “[...] a mediação é um dos componentes das noções de relação de serviço e de produção do serviço (*servuction*) que serão explicitadas” (ACCART, 2012, p. 15), cabendo às bibliotecas se adequarem a essa nova realidade.

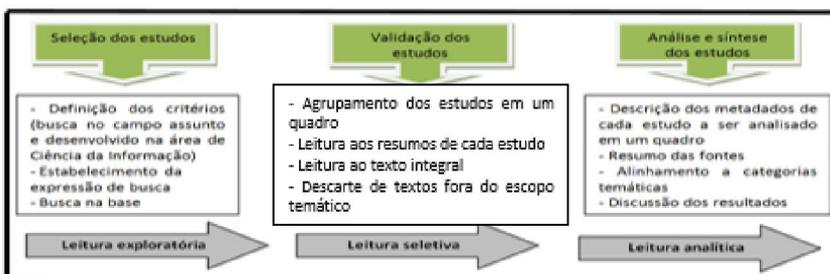
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ancorado no objetivo principal formalizado para esta investigação, o presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa pura, exploratória, qualitativa, com aplicação da revisão integrativa da literatura e análise de conteúdo como contributo para a construção dos resultados, conforme indicado por Marconi e Lakatos (2002), Bardin (2011), Creswell (2014) e Gil (2019). Importante destacar que, assim como esclareceu Ercole, Melo e Alcoforado (2014), acerca das revisões

integrativas, não há um rigor metodológico quando comparada à revisão sistemática, sobretudo no que tange à definição de critérios para seleção dos estudos e etapas sistemáticas para análise e aferição de resultados.

Assim, neste estudo, o assunto principal abordado é a identificação dos elementos implícitos e explícitos da mediação no serviço de referência, que é tratado de modo mais genérico, cujas fontes de pesquisa restringiram-se a teses e dissertações desenvolvidas pelos 29 Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação brasileiros. A busca por esses documentos foi realizada na base de dados da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), mediante a expressão de busca “serviço de referência em bibliotecas”, sem delimitação de período específico de publicação. A pesquisa foi desenvolvida em três etapas integradas, guiadas por diferentes procedimentos e mediadas pela leitura exploratória, seletiva e analítica, conforme recomendado por Gil (2010). A figura 1 ilustra o percurso adotado.

Figura 1: Desenho da metodologia adotada na pesquisa



Fonte: Elaborada pelos proponentes (2020).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a aplicação dos procedimentos técnicos da primeira etapa, foi recuperado um total de 19 estudos (14 dissertações e cinco teses). Esses estudos foram cotejados com as atividades da segunda etapa e sete estudos foram descartados, por não atenderem ao requisito de fazer referência ao processo de mediação. Portanto, a amostra final foi composta por 12 produções que compreenderam nove dissertações e três teses, desenvolvidas no âmbito dos Programas de Pós-Graduação com ênfase em Ciência da Informação, oriundo de cinco instituições como UFC, UFMG, USP, UFSC e UNESP, cujo assunto principal abordado foi o serviço de referência no âmbito das bibliotecas.

Mediante o agrupamento das principais características dos trabalhos da amostra, percebeu-se que a maioria teve como ambiente de coleta de dados as bibliotecas universitárias, cujos elementos constitutivos do serviço de referência, definições e histórico são explorados. Acredita-se que esse resultado se explica pelo envolvimento dessas bibliotecas com a atividade de pesquisa, como mencionado por Accart (2012). Além desse aspecto, ressalta-se que no Brasil, conforme apontado por Figueiredo (1992), o serviço de referência foi formalmente instituído nas bibliotecas universitárias. Entre os elementos constitutivos do serviço de referência, perceberam-se os seguintes: tecnologias (MORENO, 2005), acervo informacional (OLIVEIRA, 2014), o bibliotecário (LIMA, 2018) e cultura organizacional (FELÍCIO, 2014; ROSTIROLLA, 2006).

Considera-se que os elementos constitutivos podem influenciar a manifestação de diversos desafios impeditivos para

modernização do serviço de referência, sobretudo no que tange à falta de capacitação do bibliotecário de referência e à escassez de recursos necessários para ampliação do serviço, como discorrido por Almeida Júnior (2015). Nesse sentido, como relatado por Martins (2012), a modernização dos serviços depende muito do interesse e envolvimento dos bibliotecários e da participação e valorização por parte da organização, de modo que ela “[...] esteja aberta às mudanças tanto no ponto de vista profissional, como financeiro e organizacional, e que a gestão maior das instituições compreenda a importância de apoiar os bibliotecários nesse processo” (MARTINS, 2012, p. 28).

Com o intuito de identificar o que os estudos abordaram sobre a mediação da informação, no decorrer da leitura, as informações sobre esse conceito foram registradas em um quadro, considerando a descrição apresentada ao longo do estudo analisado. O quadro 2 apresenta as descrições retiradas das teses e dissertações, no que se refere à mediação.

Quadro 2: O que os estudos consideram sobre a mediação

Autores/ ano	MT	Sobre a mediação	Trechos descritos nos estudos
Moreno (2005)	D	1 - Potencializa os recursos digitais para interação com usuários	“[...] O agente de interface passará a ser o mediador na interação do usuário com o sistema, minimizando o problema de interação humano-computador com recursos informacionais em catálogos digitais [...]”
Rostirolla (2006)	D	2 - Amplia o conhecimento e manifesta-se nos programas educativos	“[...] A mediação realizada pelo bibliotecário aumenta as possibilidades do desenvolvimento e produção de novos conhecimentos pelos usuários [...]”. “[...] Programas educacionais visam: mediação no desenvolvimento de conhecimento e competência informacional [...]”. “[...] Através da mediação dos bibliotecários de referência, o usuário pode obter mais facilmente a informação que necessita para o desenvolvimento de suas pesquisas e para ampliar seus conhecimentos”
Silva (2006)	D	3 - Ela promove ações instrutivas	“[...] Este profissional deve orientar o processo de busca de informação do usuário. Este é o modelo de mediação no qual o bibliotecário cria situações que estimulam a busca da informação”. “[...] O usuário necessita muitas vezes de orientação para selecionar informações relevantes”. “Cabe ao bibliotecário, o desafio de criar novas formas de mediação,

			tanto na recuperação como na disseminação de informação [...]”
Soares (2009)	T	4 - Interage pessoas pela tecnologia	“[...] Necessidades de serviços com tecnologias sofisticadas e preparo da equipe que realiza a mediação [...]”. “[...] Atividade informatizada não elimina a intermediação humana, do bibliotecário [...]”
Melo (2012)	T	5 - Contribui com o ensino, pesquisa e extensão, na busca por novos conhecimentos e o bibliotecário precisa ser inovador	“[...] A biblioteca universitária assume o papel de mediação entre os estoques de informação e os usuários, abrindo ‘caminhos’ às mais diversas fontes informacionais [...]”. “[...] Logo, buscam atingir o ensino, a pesquisa e a extensão [...] e o bibliotecário assume uma postura pró-ativa, cria situações que estimulam o gerenciamento da busca e de uso de informação, o qual deverá gerar um novo conhecimento”
Pintro (2012)	D	6 - Manifesta-se, mesmo com uso de tecnologias	“[...] As máquinas não possuem a habilidade de mediação do bibliotecário para levar o usuário à informação [...]”. “[...] Não ocorre uma mediação sem que o usuário participe efetivamente, visto que ele não é apenas um receptor da informação, mas um produtor ou co-produtor do processo”
Felicio (2014)	D	7 - Manifesta-se nas ações educativas e o bibliotecário assume o papel educativo	“Mais que mediador, o trabalho do bibliotecário como agente educacional está direcionado à mediação do aprendizado”. “[...] O bibliotecário como mediador [...] pode atuar na educação dos usuários, isto é, ensinando-os a acessar, localizar, recuperar, avaliar e usar a informação”

Garcia (2014)	D	8 - Manifesta-se, mesmo com uso de tecnologias	“Mais recentemente, o uso de plataformas interativas para a intermediação da informação, reconhecidas como Web 2.0, também se tornou um importante recurso a ser utilizado pelas bibliotecas no serviço de referência virtual [...]”
Oliveira (2014)	D	9 - Permeia o fazer da competência informacional direcionado a bibliotecários e usuários	“[...] A dimensão técnica da Competência Informacional do bibliotecário de referência pauta-se nas habilidades para conduzir entrevistas e buscar a informação. Manifestam decisões constantemente: tanto para localizar a informação quanto para educar os usuários [...]”
Araújo (2015)	D	10 - É um processo abrangente e sistêmico que busca satisfazer necessidades e, assim, transformar a realidade social, sendo o bibliotecário agente mediador	“[...] O processo de mediação da informação é importante no intercâmbio bibliotecário com o usuário. Esse profissional desempenha o papel de agente mediador da informação [...]”. “[...] A mediação é uma atividade integrante do fazer do bibliotecário no desempenho das atividades do cotidiano [...]”. “[...] Ação de comunicar e informar, objetivando transferir a informação [...] contribuindo para o desenvolvimento social”
Lima (2018)	T	11- Ela é um processo sistêmico na busca de conhecimento	“[...] Através da mediação dos bibliotecários de referência, o usuário pode [...] ampliar seus conhecimentos [...]”. “[...] A mediação só efetivamente acontece com o envolvimento de todos os setores da biblioteca [...]”
Rodrigues (2018)	D	12 - Favorece a apropriação da informação	“O serviço de referência tem o poder de viabilizar a apropriação da informação pelo usuário por meio da mediação [...]”

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A respeito da mediação, os trabalhos analisados apontam que o conceito é muito mais amplo, não contemplando, apenas, o momento de interação entre usuário e profissional, mas envolvendo questões mais abrangentes e subjetivas, tais como o aumento do conhecimento para desenvolvimento social e as ações instrutivas, na maioria das vezes, pautadas em acolhimento, diálogo e cordialidade, como pontuado por Green (1876) e Grogan (2001).

Nesse sentido, a atividade do serviço de referência não se resume a uma intervenção puramente técnica, visto que é desenvolvida por e para humanos. No que tange ao serviço de referência, como atividade restrita de busca de informação, mesmo assim, a atitude humana precisa prevalecer, uma vez que esse trabalho é essencialmente humano, “[...] que atende uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender [...]” (GROGAN, 2001, p. 22).

Os estudos analisados reforçam o que é apresentado na literatura acerca do serviço de referência, considerando que ele possibilita a interação, o contato (físico ou remoto) entre bibliotecário e usuário/leitor. Essa interação é facilitada pelas tecnologias, sem, contudo, eliminar a presença humana. Sendo assim, a mediação manifesta-se no contexto tecnológico, não como substituição do agente humano, mas como estratégia de aumentar a interação e, por conseguinte, facilitar o acesso e o uso da informação pelos usuários (MORENO, 2005; ROSTIROLLA, 2006; SOARES, 2009).

A respeito da mediação tecnológica, Accart (2012) adverte que o momento é de ampliação das práticas profissionais, visto que as tecnologias diversificam as formas de comunicação na sociedade. No serviço de referência, mesmo com o uso de tecnologias avançadas e sem a presença física do usuário, a mediação humana continuará existindo e o serviço da biblioteca permanecerá em sua essência, assemelhando-se “[...] a uma forma de aconselhamento e acompanhamento adaptados a determinado interlocutor, ou seja, é personalizado” (ACCART, 2012, p. 16).

A educação de usuários ou papel educativo do serviço de referência é outro contributo da mediação e revelado nos estudos analisados (FELÍCIO, 2014; OLIVEIRA, 2014). Isso é de extrema importância, sobretudo no contexto universitário, cujos usuários estão em processo de construção de suas identidades profissionais; logo, mediar a informação por meio dos serviços da biblioteca é comprometer-se com a formação integral dos sujeitos, haja vista torná-los capazes de se inserirem e conviverem em um contexto cada dia mais competitivo e instável.

A respeito da educação de usuários, ela também assume um papel fundamental sendo beneficiada pela prática da mediação. Como apontado em alguns estudos desta revisão (ARAÚJO, 2015; OLIVEIRA, 2014; ROSTIROLLA, 2006), mediar informação transcende a satisfação imediata, visto que promove a formação de competências e habilidades, tanto para quem ensina quanto para quem aprende. Sendo assim, como mencionado por Tammaro e Salarelli (2008), no contexto da

sociedade informatizada, prevalece a cultura do aprendizado. Logo,

[...] a mudança cultural que hoje é necessária é, ao contrário, uma mentalidade ‘personacêntrica’ que parte das necessidades cotidianas dos usuários para construir a função de suporte da biblioteca na solução de problemas reais. Os bibliotecários deverão se transformar em agentes imprescindíveis na sociedade da aprendizagem. A inovação tecnológica, nesse esforço de mudança, poderá dar uma notável contribuição (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p. 277).

Com o intuito de identificar o que os estudos investigados abordaram sobre a mediação da informação, realizou-se a atividade de alinhamento das 12 produções acadêmicas com as categorias de análise definidas, *a priori*, conforme os apontamentos da literatura. Consideraram-se como categorias para alinhamento, as três funções principais de um serviço de referência apontadas por Tammaro e Salarelli (2008), a saber: oferta/busca de informação (processo de referência), capacitação e orientação. Para nortear esse alinhamento, novamente, um quadro foi utilizado, com menção aos autores dos trabalhos, ano de defesa e o alinhamento dos estudos com as categorias de análise, conforme exposto no quadro 3.

Quadro 3: Alinhamento dos estudos às categorias de análise

Autores/ ano	Título da pesquisa	Categoria alinhada
Moreno (2005)	Serviço referência digital: análise apoiada em agentes interface	- oferta de informação
Rostirolla (2006)	Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias:	- oferta de informação

	uma análise com foco no processo de referência	- capacitação
Silva (2006)	O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina	- oferta de informação
Soares (2009)	Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca da PUC-Rio	- oferta de informação
Melo (2012)	Avaliação da qualidade nos serviços de referência da Biblioteca Central da UECE: uma proposta de política de informação	- oferta de informação - orientação
Pintro (2012)	Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade	- oferta de informação - capacitação
Felício (2014)	Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários	- oferta de informação - capacitação
Garcia (2014)	O excedente cognitivo na biblioteca universitária: possibilidades de colaboração do leitor curador na gestão da metainformação do acervo	- oferta de informação - capacitação
Oliveira (2014)	A dimensão técnica da competência informacional: estudo com bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis, SC	- oferta de informação - capacitação
Araújo (2015)	Diálogo entre a seção de referência, os usuários e a adesão às tecnologias da informação e comunicação	- oferta de informação - capacitação - orientação
Lima (2018)	Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário	- oferta de informação - capacitação

Rodrigues (2018)	Análise da política de formação de acervo e serviços relacionados: estudo de caso da Biblioteca Francisco Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) - Campus São Paulo	- oferta de informação
------------------	--	------------------------

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As três funções atribuídas ao serviço de referência podem expressar algumas características do amplo conceito de mediação, de modo a desmistificar o trabalho unicamente técnico realizado no serviço de referência. A busca por informação constitui a função mais recorrente, pois foi alinhada a todos os estudos, confirmando que o processo de referência, de auxílio a usuários na busca por informação em um acervo, constitui a base do serviço, como mencionado por Almeida Júnior (2015).

Todavia, as demais funções, capacitação e instrução, que possuem uma intervenção mais humanizada e que visa, além da interferência, à apropriação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015), também aparecem nos estudos de Rostirolla (2006), Felício (2014), Oliveira (2014), Araújo (2015) e Lima (2018). Esse resultado confirma que o serviço de referência não pode ser analisado em sua concepção restrita, mas, sobretudo, manifesta-se como a promoção de todos os fazeres realizados pelos bibliotecários para acesso, uso e apropriação da informação, conforme indicado no estudo de Almeida Júnior e Santos Neto (2014).

A capacitação está inserida no âmbito dos estudos sobre competência informacional e diz respeito à ação de tornar o usuário autônomo em suas buscas. Mas, essa intervenção é ainda mais profunda, pois, além da autonomia, a biblioteca

precisa oferecer condições adequadas que possibilitem ao usuário utilizar a informação para o seu crescimento intelectual, o que demonstra ser essa uma tarefa muito complexa, pois envolve questões subjetivas e cognitivas. É nesse contexto que a mediação muito pode contribuir com a inovação do serviço de referência, devendo esse serviço revestir-se de uma bagagem mais adequada às realidades das comunidades, oferecendo o que elas precisam, de modo mais agradável e sensível às reais necessidades (HOCKEY, 2016).

Os estudos de Felício (2014), Oliveira (2014) e Lima (2018) estão alinhados à função educativa do serviço de referência, sendo essa uma função mencionada por Shera (1966) e reforçada por Grogan (2001). No contexto das tecnologias, essa função tende a se ampliar, haja vista as possibilidades de recursos educativos que podem ser oferecidos, com uso de tecnologias interativas e no contexto da aprendizagem colaborativa. Assim, os bibliotecários de referência, nas bibliotecas universitárias, fazem parcerias com professores, na garantia de que os usuários sejam capazes de encontrar, avaliar e usar a informação disponibilizada, estando ela em diferentes formatos, a escolha do estudante (ECKEL, 2007).

Destaca-se que pensar o serviço de referência sob o viés educativo não é meramente criar planos de capacitação, com agendas predefinidas, cujas aulas são conduzidas a partir de procedimentos tradicionais de ensino, com práticas meramente expositivas. Embora essa seja uma realidade descrita na maioria dos estudos analisados, entende-se que, em um contexto de competitividade, a educação de usuários precisa se manifestar

de forma colaborativa, cuja biblioteca assume um papel de laboratório constante de aprendizagem. Assim, a função de capacitação precisa ser colaborativa e a interferência do profissional precisa ser pró-ativa.

[...] O foco é capacitar o usuário para que ele recupere a informação desejada. Não só recuperar, mas saber selecionar os documentos de acordo com necessidades individuais. Assim, o bibliotecário deixa de ser passivo no processo, no sentido de esperar que o usuário vá à biblioteca, e passa a ser um profissional ativo, no intuito de trazer o usuário para a biblioteca, seja no espaço físico, seja no virtual (LIMA, 2018, p. 41).

Embora a literatura sobre serviço de referência e mediação apresente muitas abordagens direcionadas à educação de usuários, salienta-se que a parceria com os professores precisa ser reforçada, no contexto brasileiro, tanto no âmbito das bibliotecas escolares quanto das universitárias. Mesmo que existam iniciativas que mostram a aproximação entre bibliotecário e equipe pedagógica, os integrantes da biblioteca podem fazer muito mais, mostrando o potencial da unidade em prol da aprendizagem dos alunos, configurando-se como um laboratório de auxílio ao ensino universitário (GONNERMAN; JOHNSON, 2016).

A aproximação das bibliotecas com as salas de aula pode refletir as demandas do atual contexto da sociedade da informação e do potencial trazido pelas tecnologias digitais. Segundo Farooq *et al.* (2016), as bibliotecas precisam ser unidades componentes e essenciais das universidades. Além disso, apontam que os bibliotecários da era da informação são parceiros vitais na criação de um ambiente que permite aos

estudantes aprenderem por meio dos vastos recursos e múltiplos canais de comunicação. Os autores reforçam ainda que os professores não podem estimular o uso desses recursos, sem a parceria com os bibliotecários universitários, considerados como parceiros primários do corpo docente e dos estudantes do século XXI.

No que se refere à função de orientação, essa apareceu em apenas dois trabalhos (ARAÚJO, 2015; MELO, 2012), que foram conduzidos por estudos de avaliação de uso e de satisfação dos recursos e serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias. O instrumento de pesquisa analisado nesses estudos foi abrangente por envolver o bibliotecário no acompanhamento dos usuários em seus processos de pesquisa e de construção do conhecimento, evocando questões mais amplas relacionadas à apropriação da informação. Todavia, os serviços de orientação não são percebidos por alguns usuários, como também precisam ser melhorados, conforme apontado pelos sujeitos das pesquisas analisadas.

Essa realidade evidencia que o tradicional serviço oferecido no balcão de referência já não atende as tendências, necessidades e exigências da comunidade universitária. A experiência da Universidade Carnegie Mellon, localizada na cidade de Pittsburgh, no Estado da Pensilvânia, nos Estados Unidos, constata que os serviços se descentralizaram, cujos bibliotecários deixaram o balcão de referência, tornando-se mediadores ativos junto à instituição. Assim, eles fornecem consultas individuais para estudantes e professores, ensinam sessões de instrução bibliográfica, participam de atividades de

desenvolvimento de coleções e estão integralmente ligados aos departamentos acadêmicos (PETERS, 2015).

Diante da diversidade de elementos que compõem o processo de mediação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015) e sua contribuição para o serviço de referência (ACCART, 2012), foi esperada a localização de boas práticas ou atividades inovadoras/estratégicas realizadas na realidade empírica investigada nos estudos. O quadro 4 aponta algumas ações com detalhes sobre elas.

Quadro 4: Ações inovadoras e boas práticas no serviço de referência

Autores/anos	Ações inovadoras	Detalhes
Moreno (2005)	Construção de agentes de interface	Construção de um sistema que utiliza ação interdisciplinar entre a Ciência da Informação e a Ciência da Computação na otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais e na internet com a ação de um agente de interface como mediador
Garcia (2014)	Curadoria da informação junto ao acervo da biblioteca	Envolvimento da biblioteca com a formação de grupos de curadores, que são os próprios usuários, que filtram os conteúdos disponíveis na internet de acordo com seus interesses e os disponibilizam às suas comunidades em sites de redes sociais
Autores/anos	Boas práticas	Detalhes
Soares (2009) e Araújo (2015)	Serviço de referência digital	O serviço de referência digital promove maior interação com usuários, sendo utilizados os

Autores/anos	Ações inovadoras	Detalhes
		seguintes canais ou materiais: chat, blog, visita virtual, tutoria, DSI eletrônica, pergunte ao bibliotecário, dentre outros
Melo (2012) e Felício (2014)	Avaliação do serviço de referência	Pesquisa constante com os usuários para avaliar a usabilidade e níveis de satisfação
Melo (2012)	Políticas para os serviços informacionais	A partir de estratégias de avaliação e satisfação dos serviços oferecidos, propôs-se a construção de uma política para o serviço de referência

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Embora as ações indicadas no quadro acima representem um ponto de partida na busca por uma biblioteca condizente com as tendências atuais, elas não se configuram como o universo abrangente da mediação, que tem maior potencial para ser explorado. Experiências de bibliotecas internacionais servem como indicações de melhoria, como descentralização do balcão de referência (PETERS, 2015), uso de dispositivos móveis (CHAPUTULA; MUTULA, 2018) e redes sociais (BARO; EFE; OYENIRAN, 2014), dentre outras, embora algumas dessas iniciativas, como o uso de redes sociais, já venham sendo adotadas em algumas bibliotecas brasileiras. Essas iniciativas só têm a contribuir com o desenvolvimento da

biblioteca e o sucesso da implementação delas dependerá, a princípio, de ações de planejamento e de gestão¹.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, o conceito de mediação foi associado ao serviço de referência, com o propósito de investigar a diversidade de ações e iniciativas pertencentes ao conceito de mediação da informação e se elas estão sendo utilizadas no serviço de referência, considerando o resultado das pesquisas registrado em teses e dissertações do campo da Ciência da Informação. Também foram levantadas boas práticas ou ações inovadoras realizadas no serviço de referência em bibliotecas.

A análise de conteúdo dos estudos analisados revelou que, no serviço de referência, prevalece a mediação explícita, presente no momento da interação entre usuário e bibliotecário na busca por informação nos acervos. Esse resultado confirma os apontamentos da literatura até então publicada, revelando a essência do serviço de referência, essência essa considerada como muito limitada comparando-se a riqueza de práticas inerentes à mediação e a necessidade de se oferecer serviços inovadores na sociedade contemporânea.

¹ Ações de planejamento e gestão contemplam, principalmente, a elaboração de planos de gerenciamento, proposta essa contemplada em pesquisa de Doutorado, em fase de qualificação, junto ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais.

Embora a função do serviço de referência voltada à busca de informação (processo de referência) seja a mais recorrente, atividades de competência informacional e perfil do bibliotecário de referência também aparecem nos estudos, o que enaltece o papel educativo da referência. A função de orientação foi muito pouco explorada e acredita-se que isso se deve à complexidade a ela inerente, pois envolve questões subjetivas e complexas relativas à apropriação da informação, por conseguinte, produção de novos conhecimentos pelos usuários.

Nos estudos analisados, o conceito de mediação é explorado com a revelação de que essa prática é abrangente, está associada à produção de conhecimento e desenvolvimento individual, e as tecnologias não eliminam a presença dos mediadores humanos, manifestando-se, apenas, como facilitadoras do processo de interação. Mesmo com essa diversidade, a realidade empírica investigada nos estudos indica a manifestação de um serviço de referência pouco explorado, com um escopo muito limitado incapaz de representar ou aproveitar o potencial das práticas de mediação.

Por fim, quanto às iniciativas inovadoras realizadas no serviço de referência, constataram-se as seguintes: sistema inteligente como agente de interface e atividade de curadoria de informação para atender interesses de grupos específicos de usuários. Quanto às boas práticas, foram identificadas: uso de canais de interação como *chat*, DSI eletrônica, *blog*, dentre outros; análise da qualidade dos serviços por meio de avaliação; e elaboração de políticas específicas para conduzir o serviço de referência. Esses resultados evidenciam a necessidade de

estudos em outras fontes de informação, como anais de evento, livros, além da consulta à literatura internacional, a fim de levantar o estado da arte sobre o tema, localizando outras iniciativas que possam ser aplicadas pelas bibliotecas brasileiras.

REFERÊNCIAS

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

AGRASSO NETO, M.; ABREU, A. F. **Conhecimento científico**: subsídios para gestão de serviços de referência e informação. Florianópolis: UFSC, 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: inter-relações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716/pdf_25. Acesso em: 15 ago. 2020.

ANYIM, W. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. **Library Philosophy and Practice**, Lincoln, Nebraska, v. 17, n. 93, 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5041&context=libphilprac>. Acesso em: 10 ago. 2020.

ARAÚJO, M. S. **Diálogo entre a seção de referência, os usuários e a adesão às tecnologias da informação e**

comunicação. 2015. 92f. Dissertação (Mestrado em Estudos Interdisciplinares) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/18306>. Acesso em: 14 ago. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARO, E. E.; EFE, B.; OYENIRAN, G. Reference inquiries received through different channels: the challenges reference librarians face in university libraries in Nigeria. **Reference Services Review**, Washington, v. 42, n. 3, p. 514-529, 2014.

Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-09-2013-0049/full/html>. Acesso em: 08 ago. 2020.

CHAPUTULA, A. H.; MUTULA, S. eReadiness of public university libraries to use mobile phones in the provision of library and information services. **Library Hi Tech**, Hong Kong, v. 36, n. 2, 2018. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-10-2017-0204/full/html>. Acesso em: 10 jul. 2020.

CRESWELL, J. W. **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. 4. ed. Thousand Oaks: Sage, 2014.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. E. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, Biblioteca Universitária, 2000. p. 1-19. Disponível em:

https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t060.pdf. Acesso em: 14 ago. 2020.

ECKEL, E. Fostering Self-Regulated Learning at the Reference Desk. **ReferenceUser Services**, Athens, Georgia, v. 3, p. 16-20, 2007. Disponível em:

<https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/2803>.

Acesso em: 18 jul. 2020.

ERCOLE, F. F.; MELO, L. S.; ALCOFORADO, C. L. G. Revisão integrativa x revisão sistemática. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 1, p. 9-11, 2014. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/904>. Acesso em: 14 ago. 2020.

FAROOQ, M. U.; ULLAH, A.; IQBA, M.; HUSSAIN, A. Current and required competencies of university librarians in Pakistan. **Library Management**, Australia, v. 37, n. 8/9, p. 410-425, 2016. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-03-2016-0017/full/html>. Acesso em: 28 ago. 2020.

FELÍCIO, J. C. S. M. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. 223f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/129180>. Acesso em: 14 ago. 2020.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

GARCIA, P. B. **O excedente cognitivo na biblioteca universitária**: possibilidades de colaboração do leitor curador na gestão da metainformação do acervo. 2014. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/40088/29880>. Acesso em: 17 mar. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GONNERMAN, K.; JOHNSON, K. Peer reference assistants in a small liberal arts college: case study. **Reference Services Review**, Washington, v. 44, n. 3, p. 292-308, 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-11-2015-0048/full/html>. Acesso em: 14 mar. 2020.

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

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HERVIEUX, S.; TUMMON, N. Let's chat: the art of virtual reference instruction. **Reference Services Review**, Washington, v. 46, n. 4, p. 529-542, 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-07-2018-0060/full/html>. Acesso em: 14 ago. 2020.

HOCKEY, J. M. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, Australia, v. 37, n. 3, p. 125-135, 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-04-2016-0021/full/html>. Acesso em: 14 ago. 2020.

LIMA, G. M. C. **Serviço de referência**: práticas informacionais do bibliotecário. 2018. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-BB2HRV>. Acesso em: 10 ago. 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, C. Q. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **Biblos**, v. 26, n. 1, p. 9-30, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/2515>. Acesso em: 10 ago. 2020.

MELO, T. **Avaliação da qualidade nos serviços de referência da Biblioteca da UECE**. 2012. 123f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Planejamento e Políticas Públicas) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2012. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UECE-0_3a404474668066ca110d42cef26e3b52. Acesso em: 14 ago. 2020.

MORENO, P. S. **Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93710>. Acesso em: 17 ago. 2020.

OLIVEIRA, A. P. **A dimensão técnica da competência informacional: estudo com bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis, SC**. 2014. 205f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/129176/328108.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 ago. 2020.

OTLET, P. **Traité de documentation: le livre sur le livre**. Bruxelles: Éd. Mundaneum Palais Mondial, 1989.

OYEWOLE, O.; OLADEPO, T. J. Information Needs and Computer Self Efficacy as Factors Influencing Use of Electronic Reference Services by Undergraduates in a Nigerian University. **Library Philosophy and Practice**, Lincoln, v, 15, n. 19, 2017. Disponível em:

<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1519/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

PETERS, T. Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. **Performance Measurement and Metrics**, Oxford, v. 16, n. 1, p. 18-27, 2015. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PM-M-11-2014-0038/full/html>. Acesso em: 12 ago. 2020.

PINTRO, S. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: um estudo de competências e qualidade.

2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/27271/23598>. Acesso em: 14 ago. 2020.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2. ed. London, 1961.

RODRIGUES, R. L. **Análise da política de formação de acervo e serviços relacionados**: estudo de caso da Biblioteca Francisco Montojos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. 2018. 176f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em:

<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27163/tde-26122018-115807/pt-br.php>. Acesso em: 17 ago. 2020.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 175f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina,