




# ELEMENTOS QUE FUNDAMENTAM O SERVIÇO DE REFERÊNCIA A PARTIR DAS LEIS DA BIBLIOTECONOMIA

## *ELEMENTS THAT FOUND THE REFERENCE SERVICE FROM THE LAWS OF LIBRARY*

Jorge Santa Anna   
Universidade Federal de Minas Gerais.

Célia da Consolação Dias   
Universidade Federal de Minas Gerais.

Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan   
Universidade Federal de Minas Gerais

---

### RESUMO

O Serviço de Referência constitui um dos fatores que mais contribui para o desenvolvimento das bibliotecas, sobretudo por estimular o acesso à informação. Mesmo com essa contribuição, a origem desse serviço é bastante remota, pois antecede a formulação dos princípios que fundamentam a Biblioteconomia Moderna. Portanto, questionam-se as correlações entre o Serviço de Referência e as Leis da Biblioteconomia, com o objetivo de identificar o que as leis mencionam sobre esse serviço. Mediante aplicação de pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo, os resultados revelaram aproximações entre os dois temas, cujos aspectos fundamentais do serviço são: a interação; o treinamento; a promoção do uso; o atendimento, equipe treinada e infraestrutura; e a integração. Pelas inferências, conclui-se que o Serviço de Referência e as leis são indissociáveis e se complementam mediante uma relação teórico-prática, ou seja, o serviço manifesta-se como o espelho das leis, ao oportunizar a execução do que elas mencionam.

**Palavras-Chave:** Serviço de Referência. Fundamentos do Serviço de Referência. Leis da Biblioteconomia. Acesso à informação.

---

### ABSTRACT

The Reference Service is one of the factors that most contributes to the development of libraries, especially for stimulating access to information. Even with this contribution, the origin of this service is quite remote, as it predates the formulation of the principles that underlie Modern Librarianship. Therefore, the correlations between the Reference Service and the Laws of Librarianship are questioned, in order to identify what the laws mention about this service. Through the application of bibliographic research and content analysis, the results revealed similarities between the two themes, whose fundamental aspects of the service are: interaction; the training; the promotion of use; the service, trained staff and infrastructure; and integration. From the inferences, it is concluded that the Reference Service and the laws are inseparable and complement each other through a theoretical-practical relationship, that is, the service manifests itself as a mirror of the laws, by providing opportunities for the execution of what they mention.

**Keywords:** Reference Service. Basics of the Referral Service. Laws of Library Science. Access to information.

## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Referência (SR) constitui um dos mais importantes serviços oferecidos pelas bibliotecas, sobretudo por ampliar a interação do público-alvo com as fontes de informação e por garantir a consolidação da biblioteca enquanto espaço de construção e troca de conhecimentos (SANTOS; SILVA, 2021). Pela importância desse serviço, os gestores das bibliotecas realizam altos investimentos, tanto na formação de equipes especializadas, quanto na alocação de recursos financeiros e humanos, de modo que o potencial do SR seja cada vez mais explorado, em especial, pela contribuição que exerce no desenvolvimento de pesquisas (LI; CHEN; GUO, 2020).

A princípio, o SR foi definido como uma técnica que garante o contato entre dois agentes (usuários e bibliotecários) para facilitação do acesso à informação (RANGANATHAN, 1961). Ao longo do tempo, o serviço se tornou mais especializado e com uma função educativa, ou seja, o usuário precisa ser instruído pelo bibliotecário (SHERA, 1966). O fundamento ou essência do serviço é a interação que promove, se tornando muito mais que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional, visto que ele “[...] atende uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender” (GROGAN, 2001, p. 22).

Com o uso dos recursos digitais, e com a oferta dos serviços na internet, o SR se diversificou, tornando-se cada vez mais dinâmico, cujo bibliotecário pode realizar atividades variadas, tais como: auxílio na busca por informação, gerenciamento de dados, promoção do acesso aberto, dentre muitas outras (JOHNSON, 2018). A partir dessa variedade de recursos, a comunicação interpessoal é facilitada, e pode ser realizada de modo presencial ou digital, cujo conhecimento, ideia ou mensagem são interpretadas e transmitidas entre bibliotecários e usuários (ANYIM, 2018).

Mesmo com essas contribuições e com o seu desenvolvimento ao longo do tempo, muitas dificuldades permeiam o cotidiano do trabalho dos bibliotecários que atuam no SR, tais como: falta de pessoal, equipe não treinada, dificuldades em executar o trabalho colaborativo (LI; CHEN; GUO, 2020), escassez de normas de procedimentos, dentre outras (SILVA; LIMA, 2018). Com esses desafios, percebe-se a importância do desenvolvimento de pesquisas sobre o SR, visto que, “[...] ao melhorarmos os processos e estruturas dessa atividade, investimos na parte da biblioteca que é diretamente responsável pela construção da imagem e de uma boa relação da instituição com os usuários” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 2).

Embora o SR forneça insumos apropriados para a realização de estudos científicos, sobretudo os de natureza empírica, como recomendado por Santos e Silva (2021), presume-se que seja muito útil, também, desenvolver estudos de abordagem teórica, ou seja, estudos que abordem os fundamentos do serviço, sobremaneira, quando apoiados em princípios que regem o fazer biblioteconômico, como salientado por Figueiredo (1992). Assim, ao conhecer os princípios, a essência, a origem e a constituição das coisas, torna-se mais fácil para o pesquisador intervir sobre elas, pois está atuando no campo do intelecto e da sabedoria que se sustenta no ato de questionar e conhecer os fundamentos (ARISTÓTELES, 2002).

Na Biblioteconomia, boa parte das bases teóricas que sustenta a área e o fazer profissional advém dos postulados formulados pelo indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, em meados do século XX (FIGUEIREDO, 1992; LUCAS; CORRÊA; EGGERT-STEINDEL, 2016). Esse autor é considerado um clássico para a área, ou seja, “[...] serve de modelo por possuir um valor universalmente reconhecido. Como clássico deve ser lido, compreendido, relido, refletido, debatido, criticado, mas em primeiro lugar, deve ser lido” (SABBAG; CASTRO FILHO, 2016, p. 21).

Ranganathan, ao formular as cinco Leis da Biblioteconomia, que representam os princípios básicos de funcionamento das bibliotecas, “[...] chama a atenção de governantes, bibliotecários e população em geral para as potencialidades da biblioteca como instituição social [...]” (TARGINO, 2010, p. 122). Ao resgatar esses princípios, é possível que sejam garantidas melhorias para os serviços prestados, assumindo-se “[...] um compromisso profissional na busca de uma Biblioteconomia mais científica e comprometida com a sociedade: a indiana, do século passado, e a mundial, deste e de séculos vindouros” (LUCAS; CORRÊA; EGGERT-STEINDEL, 2016, p. 19).

Portanto, delimita-se como tema a ser analisado neste estudo, o SR e as cinco Leis da Biblioteconomia, cujas questões que ancoram a análise são: 1 - qual a essência de cada lei elaborada por Ranganathan? 2 - Como o SR é abordado nas cinco leis? 3 - Quais os elementos que fundamentam o SR, em relação ao enunciado nas leis? Com efeito, objetiva-se identificar os elementos fundamentais para constituição do SR a partir das Leis da Biblioteconomia. Para tanto, depois desta introdução, o artigo se organiza do seguinte modo: apresenta os fundamentos históricos do SR e descreve os procedimentos metodológicos, a partir da essência de cada princípio biblioteconômico, expondo os elementos fundamentais para constituição de um SR à luz desses princípios.

## 2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA: GÊNESE E DESENVOLVIMENTO

O SR foi mencionado pela primeira vez em artigo apresentado na Conferência da *American Library Association* (ALA), no ano de 1876, quando o bibliotecário Samuel Sweet Green relatou um projeto de assistência aos leitores, realizado em uma biblioteca pública (GROGAN, 2001). Esse acontecimento é considerado a gênese do serviço e representou um marco na história das bibliotecas, devido à proposta do acesso à informação, visto que, nos séculos anteriores, a atividade bibliotecária estava focada na preservação e catalogação dos documentos (SIQUEIRA, 2010). Após a invenção da tipografia (meados do século XV), o uso do papel foi se popularizando, e, assim, as bibliotecas foram gradativamente se transformando e atingindo a sua atual natureza pública, com o acesso se abrindo a eruditos e leigos, além do clero, marcado pelo que Martins (1998) denominou de laicização, democratização, especialização e socialização.

Segundo Khan *et al.* (2017), o SR, embora com uma trajetória relativamente nova, pouco mais de um século, tem apresentado avanços significativos, a ponto de ser objeto de estudo de órgãos internacionais, com destaque os grupos de estudo da ALA. A pesquisa dos autores, ao discorrer a historicidade do SR, evidenciou que ele tem contribuído para o crescimento e fortalecimento das bibliotecas, com uso de diferentes recursos tecnológicos ao longo do tempo, o que tem promovido novos modos de interação entre bibliotecários e recursos informacionais. A Figura 1 apresenta uma linha resumida do tempo para o SR.

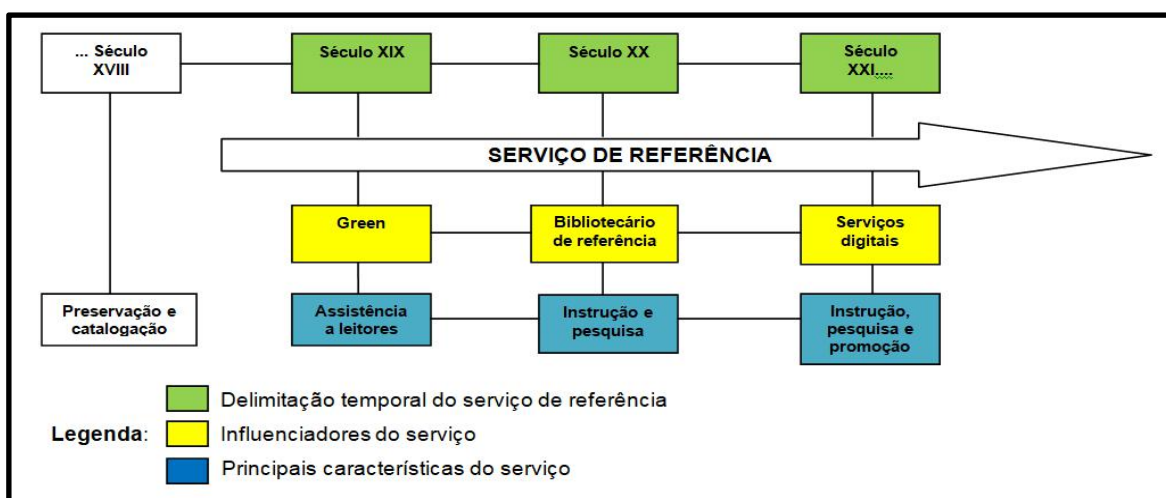


Figura 1. Linha do tempo para o Serviço de Referência

Fonte: Adaptada de Khan *et al.* (2017).

Analisando a Figura 1, infere-se que o projeto implementado por Green tinha como principal objetivo oferecer um atendimento pontual aos usuários (naquela época denominados de leitores) que chegavam à biblioteca (GREEN, 1876). Esse atendimento teria que ser

conduzido por respeito e cordialidade, na recepção da biblioteca, tendo em vista “[...] dar a conhecer os desejos dos leitores sem timidez ou reserva [...]” (GREEN, 1876, p. 74, tradução nossa). A princípio, tratava-se, portanto, de um serviço de assistência e acolhimento (GREEN, 1876), mas as modificações despertaram o nascimento de um SR centrado na pesquisa, com foco no bibliotecário de referência, cujos usuários vão ao seu encontro no recinto da biblioteca (HÓQUEI, 2016). Por sua vez, os serviços digitais, sobremaneira os disponibilizados na internet, fortalecem a pesquisa e a instrução, enaltecendo a promoção da biblioteca que, em vez de esperar pelos usuários, vai ao encontro deles, em qualquer momento e local (KHAN *et al.*, 2017).

O que fundamentava o serviço proposto por Green (1876) era muito mais que o acolhimento na recepção, mas a estratégia de encorajar o leitor na busca por informação que sanasse as suas necessidades, fundamento esse reforçado por Grogan (2001) no início do século XXI. Nas palavras de Green (1876, p. 74, grifo nosso, tradução nossa): “uma **recepção calorosa** por um amigo simpaticante e o reconhecimento de alguém que vai ouvir as perguntas, mesmo que ele possa considerá-las sem importância, **torna mais fácil para essas pessoas fazerem perguntas** e colocá-las imediatamente na biblioteca”.

O serviço proposto por Green (1876) foi importante para o contexto aplicado (Biblioteca de Worcester, nos Estados Unidos), porém, o desenvolvimento do SR foi conduzido com morosidade, nas décadas seguintes (GROGAN, 2001). No início do século XX, o termo “serviço de referência” vai se consolidando na realidade empírica de muitas bibliotecas, com a designação de um bibliotecário específico para realizar o atendimento, denominado por Melvil Dewey de “bibliotecário de referência” (SIQUEIRA, 2010). Assim, após a propagação dos resultados alcançados com a Conferência da ALA, o serviço vai se fortalecendo, com a sua implementação em diversos tipos de biblioteca, concretizada com a criação do balcão de referência e a determinação de equipe própria para a prestação do serviço (HÓQUEI, 2016).

Em meados do século XX, a discussão se fortaleceu, com vários estudos publicados, sobretudo os estudos de Ranganathan (GROGAN, 2001), que defendia a existência de uma biblioteca aberta, dinâmica e focada nas necessidades dos usuários. Isso quer dizer que, “[...] nas mãos do bibliotecário de referência, a biblioteca deve ser como um caleidoscópio [e] continua mudando suas facetas, a fim de conquistar leitores idôneos para cada uma de suas facetas [...]” (RANGANATHAN, 1961, p. 56, tradução nossa).

A realidade sociopolítica do século XX trouxe mudanças significativas que influenciaram a abertura das bibliotecas e o seu valor social para a produção do conhecimento (TARGINO, 2010). Nesse contexto, Ranganathan definiu o SR não como uma técnica voltada à

receptividade, mas um processo que visa estabelecer contato entre usuários e a informação, de modo pessoal. Na visão do autor, todos os esforços precisam ser empreendidos na garantia da satisfação do usuário, ou seja, deseja-se que os documentos sejam precisos, úteis e ofertados no momento certo e sem qualquer perda de tempo para o usuário.

Para obter esse entendimento, deve haver uma comunhão íntima entre o bibliotecário e o leitor. Desde o primeiro momento em que o leitor pede ajuda até o último momento em que consegue todos os seus documentos, o bibliotecário terá que **administrar pessoalmente as necessidades do leitor**. Portanto, o serviço de referência é um serviço essencialmente pessoal (RANGANATHAN, 1961, p. 53, grifo nosso, tradução nossa).

Shera (1966) corrobora essa ideia ao destacar que a busca pela satisfação do usuário torna-se o foco do SR e só será alcançada quanto mais especializado for o serviço. Segundo o autor, o conhecimento dos assuntos dos documentos pela equipe da biblioteca contribui para garantir uma orientação mais satisfatória, com chances de fornecer documentos relevantes e relacionados à necessidade do usuário. Esse fato decorre do entendimento da importância de ampliar o diálogo com o usuário, o que confere uma função educativa do SR (SHERA, 1966), e esse processo demanda etapas consecutivas, estabelecidas em uma relação que congrega o usuário, a informação e o sistema de informação (FIGUEIREDO, 1994; GROGAN, 2001).

Nesse contexto, o SR passa a exercer uma função educativa e de estímulo à pesquisa (SHERA, 1966), sobretudo com o crescimento das bibliotecas especializadas e universitárias (ACCART, 2012). Além de recepcionar os usuários, o SR orienta o uso dos recursos informacionais, com fornecimento de instrução guiada, que auxilia desde a formulação de um questionamento, perpassando pelas estratégias de busca, até a recuperação e avaliação dos itens encontrados (GROGAN, 2001). O percurso instrutivo de conduzir o usuário nas buscas é denominado de processo de referência e exige o envolvimento de equipe de referência especializada, como discorrido por Figueiredo (1994) e Grogan (2001), já que há cada vez mais complexidade no conhecimento produzido pela sociedade.

Nascia assim a arte do serviço de referência como um dom profissional do bibliotecário. Então, como agora, apenas uma razão o justificava: os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência. Esta 'maximização de recursos' constitui o princípio que se encontra no cerne do próprio conceito de biblioteca, que é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem [...] (GROGAN, 2001, p. 7-8).

As bases conceituais e históricas do SR, em especial a sua contribuição para a pesquisa, foram fundamentais por mediar as informações sobre as abordagens contemporâneas apoiadas pelas tecnologias e centradas no usuário, assim como para o trabalho da biblioteca, que passou a ser centrado na disseminação do conhecimento,

influenciando o nascimento da Biblioteconomia Moderna (DENG, 2014). Portanto, segundo a autora, o estudo dos fundamentos do SR fornece respostas sobre como as bibliotecas se tornaram indispensáveis para o aprimoramento da educação e da democracia, sobretudo na passagem para o século XXI.

Com os processos de automatização das bibliotecas e com o aperfeiçoamento dos recursos digitais, o século XXI inicia-se com a ampliação do serviço, a princípio, ofertado nas bases de dados em CD ROM e, posteriormente, disponibilizados na internet (KHAN *et al.*, 2017). O resultado desse processo é o nascimento do serviço digital, ou seja, “[...] um serviço de comunicação on-line e interativa, baseada em texto ou outros recursos, por meio do qual é possível fornecer o serviço [...] a usuários distantes usando um conjunto de tecnologias modernas de comunicação [...]” (ISLAM *et al.*, 2021, p. 63, tradução nossa). O efeito desse serviço, segundo os autores, é ampliar a capacidade de interação e aproximar os usuários da biblioteca, com mais rapidez e a qualquer momento.

No decorrer do século XXI, a tendência é que as bibliotecas reconheçam o potencial do SR, que efetivamente passa a ser caracterizado como o promotor dos demais serviços oferecidos, como já preconizado por Figueiredo (1994). De modo paralelo, “[...] a necessidade de treinamento e de outros programas de desenvolvimento profissional, que são sugeridos para permitir que esses bibliotecários implementem e utilizem totalmente o serviço [...]” (KHAN *et al.*, 2017, p. 1239, tradução nossa) se torna uma exigência.

Além disso, nas primeiras décadas do século XXI, é emergente uma maior valorização do SR, o qual pode ser implementado a partir de um modelo que viabilize “[...] eficiência de pessoal e fluxo de trabalho, permitindo que o serviço seja entregue de forma sustentável [...]”, ocorrência essa que “[...] aumentará a visibilidade e acessibilidade da biblioteca nos ambientes físicos e virtuais e posicionará o reconhecimento da unidade como inovadora na prestação de serviços” (HÓQUEI, 2016, p. 125, tradução nossa). Isso será possível mediante o conhecimento acerca dos fundamentos históricos e conceituais do serviço, a influência das tecnologias digitais e o que pode ser investido para aprimoramento constante do SR (KHAN *et al.*, 2017).

### 3. METODOLOGIA

Com base nos questionamentos que sustentam esta investigação, o método caracteriza-se como descritivo e qualitativo. Isso porque, para identificar o que as Leis da Biblioteconomia mencionam sobre o SR, os dados coletados e analisados foram oriundos da literatura, sem

quantificação, a partir da obra clássica de Ranganathan sobre os princípios biblioteconômicos. Nesse processo, elucidaram-se as evidências advindas dos relacionamentos e das comparações entre o conteúdo descrito nas leis analisadas.

Tecnicamente, os procedimentos recorreram à pesquisa bibliográfica e à análise de conteúdo, o que evidenciou um estudo de ordem intelectual, ou seja, o foco está no levantamento de insumos teóricos que possibilitem reflexões capazes de repensar a aplicabilidade do SR no contexto atual das bibliotecas. Ambos os processos técnicos adotados utilizam a obra clássica de Ranganathan sobre os princípios da Biblioteconomia, obra publicada no formato de livro, no ano de 1931, intitulada “The five laws of library science”, e que foi traduzida para o português no ano de 2009, com o título “As cinco leis da Biblioteconomia”. Ressalta-se que a obra original foi consultada somente nos casos de dúvidas referentes a divergências nos processos de tradução.

A princípio, a obra analisada foi resumida de modo amplo, com identificação e síntese de cada Lei da Biblioteconomia. Em seguida, com foco em cada princípio, foram extraídas informações capazes de apresentar possíveis respostas a um questionamento, seguindo um roteiro previamente determinado (instrumento), conforme exposto no Quadro 1.

Quadro 1. Instrumento de coleta de dados a partir dos processos técnicos de pesquisa

<b>Questionamento</b>	<b>Procedimento técnico</b>	<b>Tema analisado</b>
Qual a essência de cada lei de Ranganathan?	Pesquisa bibliográfica	Leis da Biblioteconomia
Como o SR é abordado nas cinco leis?	Análise de conteúdo	Serviço de Referência
Quais os elementos que fundamentam o SR, em relação ao enunciado nas leis?	Análise de conteúdo	Serviço de Referência

Fonte: Elaboração própria (2021).

A pesquisa bibliográfica permitiu a síntese do conteúdo contido na obra por meio de leituras exploratórias, sendo possível levantar uma ampla gama de conhecimento sobre o assunto, como mencionado por Gil (2010). Além de recorrer à síntese dos conteúdos, procedeu-se à etapa da categorização dos elementos encontrados. Isso quer dizer que os resultados foram gerados pela interpretação do conteúdo das mensagens e o alinhamento delas em categorias temáticas, com o fim de “[...] descobrir os ‘núcleos de sentido’ que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido [...]” (BARDIN, 2011, p. 105). No caso da análise neste estudo, as categorias foram estabelecidas *a posteriori* (após a síntese do material) e o tema analisado foi o objeto deste estudo, ou seja, o SR.



Importante destacar que em cada procedimento de pesquisa um resultado parcial foi sendo constituído para geração dos resultados finais. Portanto, este estudo foi realizado em três etapas (pesquisa bibliográfica, síntese e categorização), conforme ilustra a Figura 2.

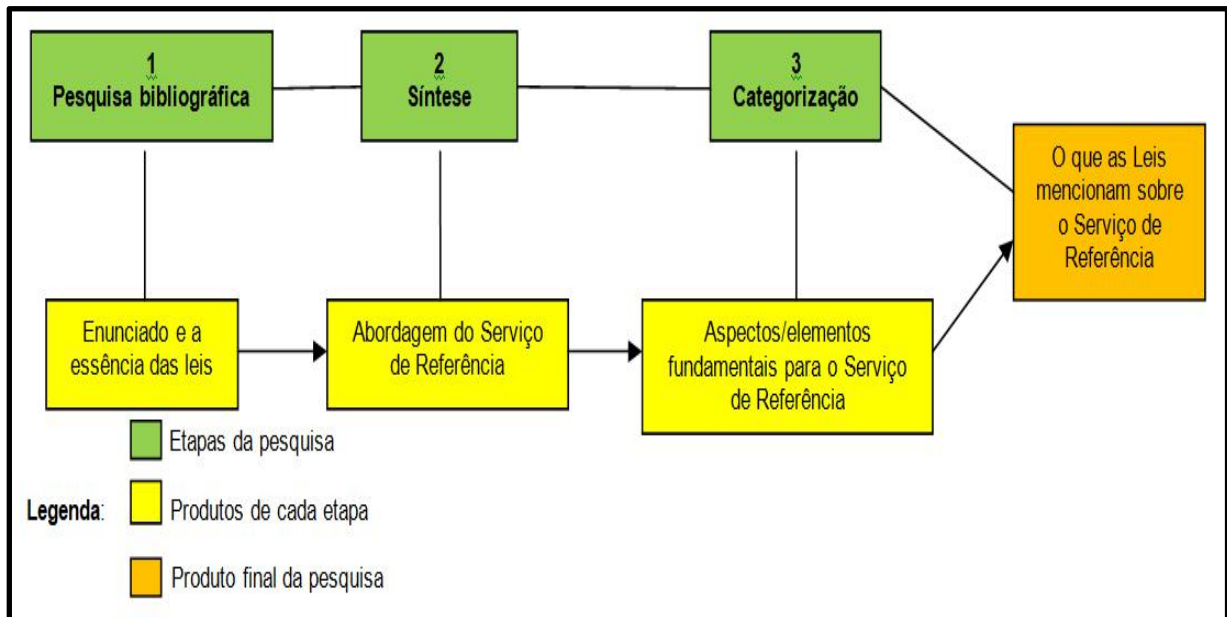


Figura 2. Desenho esquemático e resumido da metodologia

Fonte: Dados do estudo (2021).

Pela Figura 2, nota-se que as etapas são consecutivas, cujo resultado da primeira etapa foi utilizado como insumo da segunda etapa que, por sua vez, serviu de insumo para a terceira etapa.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O livro que discorre sobre as Leis da Biblioteconomia está organizado em oito capítulos, sendo sete deles dedicados à descrição das cinco leis. No capítulo introdutório, Ranganathan descreve o contexto de constituição das leis, destacando que elas são resultado de muitas reflexões e experiências quando o autor atuou na organização de bibliotecas. Nesse capítulo, o autor faz uma menção ao método científico, com indicação do valor assumido pelos princípios que sustentam uma área. Na visão do autor, as atividades realizadas em uma biblioteca, naquela época (década de 1930), não estavam interligadas, o que dificultava realizar o planejamento da biblioteca e considerá-la como uma organização.

Essa falta de conexão entre as práticas bibliotecárias, segundo o autor, era decorrente da ausência de princípios, por conseguinte, essas práticas constituíam meras técnicas de um fazer, um ofício; logo, faltava à área da Biblioteconomia o embasamento em princípios científicos capazes de assegurar a cientificidade das práticas profissionais

(RANGANATHAN, 2009). No decorrer do trabalho realizado nas bibliotecas que estava organizando, o autor se indagava: “[...] quais são os princípios normativos a que aludem as tendências que se observam nas práticas bibliotecárias e aludem às tendências futuras que atualmente ainda não são muito visíveis? [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 2). Esse posicionamento questionador do autor permite inferir que ele estabeleceu as leis para serem consideradas princípios orientadores da prática bibliotecária e, como tal, seria possível dar um aspecto científico à área, formular uma teoria, padronizar as atividades e alinhá-las, de modo que a biblioteca seja analisada sob um contexto holístico, ou seja, é uma organização. Essa constatação fica mais evidente quando se analisam os enunciados e a essência de cada lei, conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2. Enunciado e essência de cada Lei da Biblioteconomia

Enunciado	Essência	Citação correspondente
<b>1ª Lei:</b> Os livros são para usar	Oportunizar a abertura da biblioteca e incentivar o seu uso	O efeito desse princípio promove mudanças significativas no modo de organização e funcionamento das bibliotecas, considerando algumas reformulações, como: número de obras oferecidas, número de atendentes, acesso livre às estantes, localização física da biblioteca, horário de funcionamento, dentre outras (RANGANATHAN, 2009).
<b>2ª Lei:</b> A cada leitor seu livro	Foco no usuário e suas necessidades	“[...] Se o grito revolucionário da primeira era os livros são para usar, o da segunda é os livros são para todos. Se a abordagem da primeira se fazia pelo lado dos livros, a da segunda se faz pelo lado dos usuários de livro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 50).
<b>3ª Lei:</b> A cada livro seu leitor	Tratamento adequado do acervo e livre acesso aos livros	“[...] Não se passa um único dia sem que algum leitor exclame com uma agradável surpresa: ‘eu não sabia que vocês tinham este livro!’” (RANGANATHAN, 2009, p. 190). “[...] A maioria dos leitores não conhece seus requisitos e que seus interesses tomam uma forma definida somente depois que veem e manuseiam uma coleção de livros bem organizada [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 193).
<b>4ª Lei:</b> Poupe o tempo do leitor	Tratamento adequado do acervo, livre acesso aos livros e equipe treinada para instruir	O fator tempo deve ser analisado de modo abrangente, considerando o médio e longo prazo, de modo que medidas possam ser implementadas para eliminar as perdas provenientes com o aumento do tempo demandado nas buscas por informação. Imagine-se um tempo perdido de meia hora para atendimento a um acervo fechado. Esse tempo, quando somado a um prazo maior, de um ano, por exemplo, evidenciará o quanto os usuários e a instituição perderam, em longo prazo (RANGANATHAN, 2009).
<b>5ª Lei:</b> A biblioteca é um organismo em crescimento	Mudanças, adaptações, planejamento e gestão	“[...] A quinta retrata as características essenciais e perenes da biblioteca como instituição, o que exige a necessidade de uma constante adaptação de perspectiva ao lidarmos com ela [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 241). “[...] A quinta lei enuncia o princípio fundamental que deve presidir ao planejamento e organização das bibliotecas. Enquanto as quatro primeiras leis incorporam preceitos que são quase óbvios, a quinta lei talvez não seja tão evidente por si mesma” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

Fonte: Dados do estudo (2021).

Pelo que consta no Quadro 2, nota-se que Ranganathan (2009), ao formular as cinco leis, no ano de 1931, menciona o livro como principal recurso informacional oferecido pelas bibliotecas. No entanto, a partir do desenvolvimento tecnológico das décadas seguintes, os recursos informacionais passaram a ser oferecidos em diversos formatos, cujo foco está na informação contida no recurso, independente de seu suporte ou formato. Portanto, as citações analisadas neste estudo direcionam-se a quaisquer recursos informacionais que contenham informação, não se limitando apenas ao livro.

O Quadro 2 indica também que o enunciado das leis pode não ser suficiente para compreender os fundamentos que as sustentam. Análise mais criteriosa e contextualizada de cada enunciado possibilita identificar o potencial e abrangência de cada lei e a reformulação que promovem nas práticas bibliotecárias, cuja biblioteca se torna um organismo integrado por diversas atividades e elementos. De fato, as cinco leis, ao serem interpretadas, evidenciam a constituição de uma biblioteca aberta, democrática e acolhedora. Nessa perspectiva, as práticas bibliotecárias exigem uma formação profissional, como destacado por Ranganathan (2009), ao afirmar que no passado

não havia necessidade de dar treinamento especial ao bibliotecário 'guardião de livros'. A partir do momento em que os livros são para usar entrou no lugar de os livros existem para serem preservados, a biblioteconomia recebeu vários encargos que exigiam formação profissional bem planejada, com tanto estudo e técnica como o que se exige de qualquer outra profissão superior, seja medicina, engenharia ou direito [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 34-35).

A análise profunda ao enunciado e à essência de cada lei e a confrontação entre elas permitem constatar que as leis não se apresentam como triviais, mas se caracterizam como princípios que fomentam uma teoria para a Biblioteconomia, de modo a reforçar a cientificidade da área (RANGANATHAN, 2009). O resumo das essências de cada lei permite revelar, além da cientificidade da Biblioteconomia, que o fazer profissional do bibliotecário se fundamenta nas seguintes práticas: tratamento, uso e acesso à informação, valorização do usuário e gestão.

Com o término da pesquisa bibliográfica, partiu-se para a etapa da síntese, tendo em vista analisar a abordagem do SR em cada uma das leis. Nesse caso, as análises centraram-se nas definições e aplicações do SR a partir das leis. Após a atividade de leitura e resumo das leis, a abordagem do SR foi delimitada, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3. Abordagem do Serviço de Referência a partir de cada lei analisada

Enunciado	Abordagens do Serviço de Referência	Citação correspondente
<p><b>1ª Lei:</b> Os livros são para usar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência como um serviço de entrega</li> <li>- Serviço de Referência promove o acesso e o uso</li> <li>- Serviço de Referência é um contato pessoal que promove a interação entre bibliotecário e usuários</li> <li>- Serviço de Referência garante a divulgação (marketing)</li> </ul>	<p>“[...] O que preocupa o bibliotecário não são os livros que são retirados da biblioteca. O que o deixa perplexo e o deprime são os volumes que ficam em casa. Ele [o bibliotecário] também atravessará constantemente o pátio atrás de seus Agassiz [usuários]. Mas, irá até eles não para pegar de volta os livros que estão usando, mas para entregar as novas aquisições que precisam ser-lhes apresentadas o mais rápido possível (RANGANATHAN, 2009, p. 9).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência depende de uma equipe treinada</li> <li>- Serviço de Referência promove a instrução do usuário</li> </ul>	<p>“[...] A instalação da biblioteca jamais estará pronta enquanto não tiver entre seus funcionários homens e mulheres, cujo único encargo será não o cuidado de livros, não a catalogação de livros, mas ministrar instrução sobre seu uso [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 27).</p>
<p><b>2ª Lei:</b> A cada leitor seu livro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência garante a divulgação (marketing)</li> </ul>	<p>“[...] Divulgar ao máximo a ideia da biblioteca em toda a região. Convém pedir aos jornais do município que anunciem os recursos oferecidos pela biblioteca municipal, da forma que for mais destacada e tão frequente quanto possível. Folhetos atraentes devem ser amplamente distribuídos de tantas formas quanto possível. Cartazes de ótima qualidade, com cores atraentes e texto cativante, devem ser distribuídos em profusão [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 76).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência requer o treinamento da equipe</li> </ul>	<p>“O fato é que, quando a obrigação da biblioteca era preservar os livros, não havia necessidade de dar treinamento especial ao bibliotecário ‘guardião de livros’ [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 34-35).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência amplia os modos de comunicação</li> </ul>	<p>“[...] Novos mercados devem ser encontrados de tempos em tempos. Surgem formas de comunicação com as quais nem mesmo se sonhava, e que devem ser conhecidas [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 193).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço de Referência se consolida por meio do pessoal que garantirá a assistência</li> </ul>	<p>“[...] O quadro de pessoal deve evoluir conforme o projeto se desenvolva. Mas, desde o início, deve haver pelo menos um assistente competente que cuide do trabalho rotineiro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 193).</p>

<b>3ª Lei:</b> A cada livro seu leitor	- Serviço de Referência depende de um ambiente atrativo	"A 'novidade' no arranjo das estantes é outro meio frequentemente adotado para atrair a atenção dos usuários para livros que precisam de ajuda para encontrar seus leitores. Uma redistribuição ocasional do conteúdo das estantes ajuda a estabelecer novos contatos entre as pessoas e os livros" (RANGANATHAN, 2009, p. 193).
	- Serviço de Referência promove o acesso e uso à informação	
	- Serviço de Referência como promotor do produto por meio da equipe	"[...] O requisito da terceira lei desafia e transcende a máquina. Será sempre preciso contar com seres humanos que atuem como 'agentes promotores do produto' para os livros [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 197).
	- Serviço de Referência é constituído por estudos de usuários	"[...] O pessoal da referência precisa conhecer sua comunidade, e sua maneira de pensar, sua índole e interesses dominantes lhe são conhecidos [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 198).
<b>4ª Lei:</b> Poupe o tempo do leitor	- Serviço de Referência promove a instrução e autonomia do usuário, sem excluir o atendimento personalizado, se precisar	"[...] A fim de poupar o tempo do leitor, é esperado que o usuário, [...] por meio de algum aprendizado pessoal, se familiarize com o uso correto desses instrumentos. Mesmo após esse aprendizado, a maioria dos leitores recorrerá ao serviço de pesquisa bibliográfica do pessoal da referência [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 225).
	- Serviço de Referência requer uma equipe treinada e especializada em qualquer modalidade de biblioteca	"[...] Portanto, a quarta lei também se unirá às três primeiras leis, insistindo na necessidade de um quadro de pessoal de referência adequado em todas as bibliotecas" (RANGANATHAN, 2009, p. 225-226).
	- Serviço de Referência requer uma infraestrutura adequada, com destaque o balcão de referência	"[...] Serviço de Referência rápida fornece: orientação aos leitores, instrução a novos usuários e respostas a consultas rápidas [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 226).
	- Serviço de Referência se manifesta como o contato pessoal conduzido por cordialidade	"[...] Esse bibliotecário de referência irá cumprimentá-lo [o usuário] com um sorriso e começará a falar-lhe na linguagem de seu assunto. Sentindo-se à vontade, o leitor explicará, da forma mais clara possível, quais são suas dúvidas e o que está procurando [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

<p><b>5ª Lei:</b> A biblioteca é um organismo em crescimento</p>	<p>- Serviço de Referência congrega usuários, livros e equipe de referência</p>	<p>"[...] Deve-se ter plena consciência de que um acervo de livros sem leitores não tem mais direito de ser chamada de biblioteca do que um grupo de leitores sem livros, e que a mera justaposição de livros e leitores sem o pessoal, que sabe promover o contato entre o leitor certo e o livro certo, no tempo certo e do modo certo, tampouco constitui uma biblioteca" (RANGANATHAN, 2009, p. 242).</p>
	<p>- Serviço de Referência precisa considerar o crescimento contínuo da biblioteca</p>	<p>"[...] A organização da biblioteca não deve, de forma míope, deixar-se influenciar pelo tamanho atual, mas planejar sua configuração de modo a facilitar a sintonia com o crescimento dela" (RANGANATHAN, 2009, p. 242).</p>
	<p>- Serviço de Referência requer serviços cooperativos</p> <p>- Serviço de Referência, quando planejado, poupa recursos para a organização</p>	<p>"[...] É preciso formar serviços cooperativos e comissões [...] com membros das áreas acadêmicas e administrativas, caso se queira poupar adequadamente os recursos da universidade e evitar uma duplicação perdulária [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 176).</p>
	<p>- Serviço de Referência tem como função: conhecer os usuários e os livros e colaborar para o acesso</p> <p>- Serviço de Referência está integrado às demais atividades da biblioteca</p>	<p>"[...] A obrigação do pessoal da biblioteca não é simplesmente passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados [...], tendo como uma de suas obrigações conhecer o leitor, conhecer os livros e colaborar, ativamente, para que cada um encontre o seu livro. Essa fase do trabalho da biblioteca é conhecida como serviço de referência e está relacionada a todas as demais atividades realizadas na biblioteca, como também contempla todos os fundamentos concebidos pelas leis da Biblioteconomia" (RANGANATHAN, 2009, p. 180).</p>

Fonte: Dados do estudo (2021).

A primeira lei aborda dois agentes importantes na constituição do SR, o usuário e o bibliotecário. Esses dois agentes são beneficiados pelo serviço quando é oportunizado o

contato, de modo personalizado (RANGANATHAN, 1961; SHERA, 1966). Portanto, infere-se que o contato promove, sobretudo em tempos de tecnologias digitais, a interação entre os agentes para facilitação do acesso ao conhecimento, sendo essa interação um dos fundamentos do SR, visto que ela oportuniza a garantia de que os livros (objetos; documentos) e o conhecimento são para serem utilizados, como reforçado por Ranganathan (2009) na formulação da primeira lei. Esta interação possibilita ao bibliotecário conhecer melhor o seu público, oferecendo a ele produtos e serviços adequados a eles.

A segunda lei evidencia os resultados alcançados por meio do SR, tais como: o fortalecimento da comunicação, a divulgação e a assistência. Essas condições são necessárias para que cada leitor, como indivíduo, adquira o documento que lhe é específico, de modo a sanar uma necessidade de informação, que é peculiar a cada pessoa (GROGAN, 2001), ou até mesmo um perfil específico. Com essa mentalidade, bibliotecários que atuam no SR serão instigados a reconhecer que “[...] os livros que divulgo devem ser diferentes, não porque esta pessoa seja homem e a outra seja mulher, mas devem ser diferentes apenas com base no fato de que cada um é um indivíduo [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 67), ou que cada perfil é uma unidade. Nesse processo, evidencia-se a necessidade de fornecer o treinamento, tanto para usuários quanto para a equipe do SR, o que elucida o papel pedagógico que permeia o serviço, visto que a segunda lei se fundamenta no princípio do acesso universal à educação e ao conhecimento (RANGANATHAN, 2009). Nas bibliotecas universitárias, por exemplo, o SR deve fazer interlocução com os conteúdos de formação dos discentes atendidos no SR, assim como nas demandas do currículo da instituição de ensino.

A terceira lei traz evidências de que o SR se fundamenta em condições básicas a serem oferecidas e conhecidas, no intuito de oportunizar o uso dos recursos informacionais, ou seja, o serviço visa à promoção do uso, como já salientado por Figueiredo (1994). Isso quer dizer, segundo Ranganathan (2009), que a equipe que atua na referência não deve focar somente na oferta de material para os usuários. É preciso integrar o SR aos outros setores e recursos (tecnológicos, financeiros e humanos) existentes na organização, de modo a trabalhar a estrutura ambiental e tecnológica que melhore a visibilidade do acervo (RANGANATHAN, 2009). Ademais, o autor destaca que cada livro terá o seu leitor quando o SR dialogar com os processos de tratamento de documentos, tendo em vista adotar estratégias que estreitem o caminho do usuário até o encontro do livro que precisa (RANGANATHAN, 2009).

A quarta lei também aborda aspectos relacionados ao SR ao assumir uma função básica que é promover a instrução e autonomia do usuário por meio de atendimento personalizado e conduzido por cordialidade e acolhimento. Para que essa função seja alcançada, pode-se ancorar-se no princípio de que o tempo do leitor precisa ser poupado e, para isso, o SR passa

a ter dois preceitos básicos: equipe treinada e infraestrutura adequada, consolidadas por meio da oferta do balcão de referência (RANGANATHAN, 2009), assim como outros serviços e produtos. Portanto, esses elementos representam a condição *sine qua non* para efetivação do SR, independente de qual contexto ele seja aplicado, podendo ser, segundo Ranganathan (2009), em bibliotecas públicas, especializadas, escolares, itinerantes, dentre outras.

Em tempos de tecnologias digitais, com auxílio da internet, percebe-se que a quarta lei se relaciona aos atuais serviços de descoberta, que possibilitam reunir em uma base única os metadados das fontes de informação indexadas, e esse serviço otimiza o tempo do leitor (ARAÚJO; FRAGA, 2016). Por meio dos serviços de descoberta, “[...] o usuário não precisa mais entrar em diferentes fontes de informação para buscar um único tema ou a produção de um autor, basta fazer a busca e recuperar o resultado em uma única interface” (ARAÚJO; FRAGA, 2016, p. 182).

Por fim, no que tange à síntese do conteúdo da quinta lei em correlação com o SR, as inferências revelam que, assim como a biblioteca é um organismo em crescimento, o SR também o é, com adaptações que vão tornando-o mais sofisticado e adaptado à realidade dos usuários, como principiou, também, Shera (1966). O planejamento e o gerenciamento das atividades e dos recursos levarão a uma melhoria contínua, cujos usuários e os recursos informacionais serão mais conhecidos e o SR poderá aumentar a capacidade de uso da informação (FIGUEIREDO, 1994). Como serviço em crescimento, o SR demandará um processo de gerenciamento, considerando o contexto onde está inserido, ou seja, a biblioteca é analisada de modo holístico, com integração entre os setores de trabalho, haja vista garantir a sintonia entre recursos (humanos, financeiros e tecnológicos), serviços e setores, o que viabiliza um crescimento organizado (RANGANATHAN, 2009).

A partir da síntese de cada lei e a identificação do que elas abordam sobre o SR, foi possível agrupar esse conteúdo em grandes categorias temáticas, consideradas como os elementos fundamentais para constituição de um SR. O Quadro 4 expõe os elementos vinculados a cada lei, considerando a correspondência delas com o SR.



Quadro 4. Elementos fundamentais para constituição do Serviço de Referência

Enunciado	Categorias sintetizadas (elementos que fundamentam o serviço)	Citação correspondente
1ª Lei: Os livros são para usar	- Interação entre bibliotecários e usuários	"[...] A biblioteca moderna esforça-se ao máximo para estabelecer contatos pessoais e sociais, funcionando como um centro intelectual da localidade (RANGANATHAN, 2009, p. 207).
2ª Lei: A cada leitor seu livro	- Treinamento do usuário e da equipe	"[...] As bibliotecas são os responsáveis pela recomendação de padrões de equipamentos e métodos de trabalho, pelo fornecimento de orientação bibliográfica e pela organização do treinamento profissional de bibliotecários [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 123).
3ª Lei: A cada livro seu leitor	- Promoção do uso	"É imperativo que certos funcionários sejam preparados exclusivamente para assistir o leitor no uso do catálogo e na escolha do livro. Sua ocupação deve ser falar dos livros para os leitores e conquistá-los, por assim dizer, para os livros. A existência desse pessoal — o 'pessoal de referência' como é chamado — representa um dos mecanismos eficientes empregados pelas bibliotecas modernas para cumprir o que determina a terceira lei" (RANGANATHAN, 2009, p. 197).
4ª Lei: Poupe o tempo do leitor	- Atendimento personalizado, equipe treinada e infraestrutura adequada	"[...] É necessário acompanhar um leitor desde quando ele entra na biblioteca até o momento em que sai, examinando criticamente cada processo pelo qual ele passa, prestando atenção na economia de tempo que pode ser obtida em cada etapa [...]" (RANGANATHAN, 2009, p. 211).
5ª Lei: A biblioteca é um organismo em crescimento	- Integração	"[...] A quinta lei chama nossa atenção para o fato de a biblioteca, como instituição, possuir todos os atributos de um organismo em crescimento. Um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas" (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

Fonte: Dados do estudo (2021).

A leitura do Quadro 4 revela que as cinco categorias que representam os elementos fundamentais do SR, do ponto de vista das Leis da Biblioteconomia, são complementares e indissociáveis, ou seja, estão vinculadas em uma relação de causa e efeito. Isso quer dizer que a integração, o treinamento, o atendimento personalizado, equipe treinada e infraestrutura

adequada representam as causas que oportunizam o efeito da promoção do uso e a integração. Infere-se, portanto, que, por meio da primeira lei (livros para usar), segunda (cada leitor o seu livro) e da quarta (tempo do leitor), alcança-se a terceira (cada livro seu leitor) e a quinta lei (biblioteca como organismo em crescimento), tendo em vista a garantia do acesso à informação pelo usuário, conforme necessidades específicas.

Esses cinco elementos essenciais do SR são bastante abordados em estudos empíricos publicados na literatura. A interação entre bibliotecário e usuários corresponde ao contato personalizado, mediado por tecnologias ou face a face, cuja comunicação interpessoal desempenha o papel de facilitar a formulação da necessidade do usuário (SIQUEIRA, 2010). A comunicação face a face e o relacionamento com o usuário representam as duas mais importantes estratégias para promover a interação no SR e os obstáculos mais frequentes envolvem “[...] a incapacidade de enquadrar as perguntas corretamente, a falta de habilidades de escuta adequada, estereótipos e dificuldade do bibliotecário explicitar suas ideias [...]” (ANYIM, 2018, p. 1, tradução nossa).

O treinamento do usuário e da equipe é um dos fundamentos do SR, tendo sido abordado no projeto pioneiro para o serviço, conforme proposta de acolhimento aos leitores, implementada por Green (1876). Mesmo sendo de fundamental importância, muitas bibliotecas não têm realizado o treinamento com frequência ou de modo satisfatório, sobretudo por não haver essa exigência registrada em políticas para o SR (SILVA; LIMA, 2018). De qualquer modo, os achados do estudo de Li, Chen e Guo (2020) revelaram que o treinamento da equipe e do usuário, nas últimas décadas, tem focado no uso dos recursos tecnológicos, sobremaneira quando do uso do sistema de informação para busca e recuperação da informação.

O atendimento personalizado, equipe treinada e infraestrutura adequada constituem o tripé básico que garantirá o acesso à informação, cujos serviços oferecidos dependem da equipe de profissionais, dos equipamentos e materiais, software ou sistemas de gestão automatizados, dentre outros elementos (RIZZI, 2016). Resultado semelhante foi alcançado com a pesquisa de Johnson (2018), ao reforçar que o SR fornece visibilidade do trabalho da biblioteca e aumenta a sintonia entre a unidade e o seu público, desde que haja equipe preparada e estrutura física e tecnológica disponível, cuja função do bibliotecário de referência contribuirá “[...] para a tomada de decisões da comunidade, esclarecendo ativamente as escolhas e fornecendo informações confiáveis e relevantes [...]” (JOHNSON, 2018, p. 29).

A promoção do uso e a integração constituem os resultados alcançados quando o SR é planejado e executado de modo satisfatório. O estudo de Santos e Silva (2021) aproxima-se

dessa constatação ao concluir que a promoção do uso direciona-se às coleções de referência e a todas as fontes de informação disponíveis, e o SR, a partir dessa promoção, antecipa tendências futuras, “[...] com forte potencial para inovação no tocante a produtos e serviços bibliotecários” (SANTOS; SILVA, 2021, p. 4). Como efeito da promoção do uso, evidencia-se a necessidade de constante planejamento e execução do serviço, de modo que ele possa acompanhar as novidades que surgem, o que exige a sua integração com as demais atividades realizadas pela biblioteca (LI; CHEN; GUO, 2020). A integração oportuniza o fortalecimento das ações e está relacionada ao crescimento equilibrado e racional, cujas atividades, processos de trabalho e a equipe de profissionais estarão sintonizados (RIZZI, 2016), de modo a poupar tempo e recursos, por conseguinte, facilita o gerenciamento dos serviços, sobretudo por fornecer uma visão holística da biblioteca e do seu contexto.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresenta as correlações entre o SR e as Leis da Biblioteconomia, cujos resultados revelaram aproximações efetivas entre os dois domínios. Como aspectos ou elementos que fundamentam o SR, conforme elucidado nas leis, foram identificados os seguintes: a interação entre bibliotecário e usuários; o treinamento do usuário e da equipe; a promoção do uso; o atendimento personalizado, equipe treinada e infraestrutura adequada; e a integração. Pelas inferências, o SR e as leis são indissociáveis e se complementam mediante uma relação teórico-prática, ou seja, o serviço manifesta-se como o espelho das leis, executando o que está nelas descrito, trazendo para as leis elementos contemporâneos obtidos pela prática.

Confirmou-se que os aspectos identificados representam a essência ou fundamento do serviço, visto que, nas primeiras décadas do século XXI, continuam presentes no cotidiano das bibliotecas e constituem temas de estudos científicos - conforme relatos da literatura publicada no Brasil (FIGUEIREDO, 1992; SIQUEIRA, 2010; SILVA; LIMA, 2018), e no exterior (HÓQUEI, 2016; KHAN *et al.*, 2017; JOHNSON, 2018) - mesmo decorridos mais de um século da origem do SR.

O SR teve origem há 55 anos, antes da formulação das leis, mas considera-se que é a partir das leis que o serviço se fortaleceu, sustentadas por princípios que garantem a sua cientificidade. Tais evidências científicas são capazes de confirmar que a essência de cada tema fomenta o paradigma do acesso à informação e garante o desenvolvimento da biblioteca, o que exige planejamento, gestão, visão holística e inovação.

Como contribuição, este estudo traz uma aproximação entre o SR e as leis da Biblioteconomia, análises que podem servir de insumo para novas abordagens de investigação no campo da Ciência da Informação. De qualquer modo, a natureza teórica, sem possibilidades de testes ou aplicações, e a quantidade reduzida de estudos publicados e que foram analisados representam as limitações deste estudo. Logo, ampliar a amostra de estudos analisados, mediante a aplicação de uma revisão sistemática que forneça o estado da arte sobre o tema, como também a aplicação de uma entrevista sobre os aspectos identificados junto aos gestores de bibliotecas são algumas sugestões para estudos futuros.

## AGRADECIMENTO

O primeiro autor agradece à CAPES o financiamento da pesquisa. A terceira autora agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) o apoio à pesquisa no Processo 303650/2019-2.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília (DF): Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ANYIM, Wo. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 17, n. 93, jan./dez. 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1793/>. Acesso em: 21 jun. 2021.

ARISTÓTELES, Yoçî. **Metafísica**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

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

DENG, Liya. The Evolution of Library Reference Services: From General to Special, 1876–1920s. **Libri**, [S. l.], v. 64, n. 3, p. 254-262, mar. 2014. Disponível em: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/libri-2014-0019/html>. Acesso em: 23 jun. 2021.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1994.

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

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, [S. l.], v. 1, n. 2-3, p. 74-81, jan./jun. 1876.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HÓQUEI, Julie Michelle. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, [S. l.], v. 37, n. 3, p. 125-135, mar. 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-04-2016-0021/full/html>. Acesso em: 23 jun. 2021.

ISLAM, Nazmul *et al.* Compatibility Analysis of Virtual Reference Services in ABCD Software-Based Website. *In: CHIGWADA, Josiline Phiri; NWAOHIRI, Ngozi Maria (Ed.). Examining the impact of industry 4.0 on academic libraries.* Bingley: Emerald Publishing Limited, 2021. p. 63-76.

JOHNSON, Anna Marie. Connections, Conversations, and Visibility: How the Work of Academic Reference and Liaison Librarians Is Evolving. **Reference & User Services Quarterly**, [S. l.], v. 58, n. 2, p. 91-102, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6929/9382>. Acesso em: 21 jun. 2021.

KHAN, Asad *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians in Pakistan. **The Electronic Library**, [S. l.], v. 35, n. 6, p. 1225-1246, jun. 2017. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-05-2016-0112>. Acesso em: 22 jun. 2021.

LI, Hong; CHEN, Icon Zhenying; GUO, Quanzhen. The Evolution and Approaches of Information Analysis Service of University Libraries in China. **Science & Technology Libraries**, [S. l.], v. 10, p. 1-14, jan./dez. 2020. Disponível em: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0194262X.2020.1830921?casa\\_token=x81SgAHYgtYAAAAA%3AU1JxuYc3GYcT38fF2uWN0oLRnPwcUf72cRlBq8AqocyqeyuD9QcpyAkRKVHAMVvos\\_jSbD41Tt1HlrE&journalCode=wstl20](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0194262X.2020.1830921?casa_token=x81SgAHYgtYAAAAA%3AU1JxuYc3GYcT38fF2uWN0oLRnPwcUf72cRlBq8AqocyqeyuD9QcpyAkRKVHAMVvos_jSbD41Tt1HlrE&journalCode=wstl20). Acesso em: 24 jun. 2021.

LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela. Apropriações de Ranganathan na Biblioteconomia e Ciência da Informação na Índia: um cenário. *In: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela (Org.). As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios.* São Paulo: FEBAB, 2016. p. 6-20.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca.** São Paulo: Ática, 1998.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia.** Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference service.** 2. ed. London: [S. n.], 1961.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **The five laws of library science.** New Delhi: Ess Ess Publication, 1931.

RIZZI, Iuri Rocio Franco. As cinco leis da Biblioteconomia no Brasil. *In: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela (Org.). As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios.* São Paulo: FEBAB, 2016. p. 30-42.

SABBAG, Deise Maria Antonio; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Um clássico sólido para um mundo líquido. *In: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela (Org.). As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios.* São Paulo: FEBAB, 2016. p. 21-29.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O Serviço de Referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-27, jan./dez. 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1483/1238>. Acesso em: 20 jun. 2021.

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

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA, Marcia Heloisa Tavares de Figueiredo. Uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da universidade federal fluminense. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas**, [S. l.], n. especial, p. 86-98, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69067>. Acesso em: 21 jun. 2021.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238>. Acesso em: 22 jun. 2021.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 122-124, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/Tb8frLSnBcpVYVnWZcGSNVJ/?lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2021.

