



# XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:  
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

## XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

### GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

#### MEDIAÇÃO, SERVIÇO DE REFERÊNCIA E AS LEIS DE RANGANATHAN: APROXIMAÇÕES

#### *MEDIATION, REFERENCE SERVICE AND THE LAWS OF RANGANATHAN: APPROACHES*

**Jorge Santa Anna** – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

**Célia da Consolação Dias** – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

**Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan** – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** A literatura apresenta uma vasta produção sobre o serviço de referência em bibliotecas, desenvolvida a partir de abordagens teóricas e empíricas. É um tema muito explorado, e a sua importância estimula a realização de novos estudos, sobretudo os que identifiquem os fundamentos desse serviço, de modo a reforçar a sua contribuição para a produção do conhecimento. O objetivo deste estudo é correlacionar o serviço de referência com o conceito de mediação da informação, basilar nas atividades biblioteconômicas, e com as Leis da Biblioteconomia, estabelecidas por Ranganathan. Para tanto, o estudo explora e descreve definições, contextualizando o serviço de referência como o elemento representativo do conceito de mediação e correlacionando-o com as leis ranganathanianas. O estudo caracteriza-se como descritivo e qualitativo, sustentado por uma investigação teórico-conceitual, conduzida pela análise de conteúdo. Os resultados revelam que o serviço de referência estabelece relações estreitas tanto com o conceito de mediação quanto com as Leis da Biblioteconomia, cujas características são: auxílio prestado nas buscas por informação, interação com o usuário, assistência pessoal, orientação, oferta de fontes de informação e capacitação de usuários. Conclui-se que o serviço de referência está embasado em princípios que o fortalecem, o que justifica o valor que tem assumido para as instituições, pois possibilita o acesso, o uso e a apropriação da informação para a produção do conhecimento pela sociedade.

**Palavras-Chave:** serviço de referência; mediação da informação; leis da biblioteconomia; acesso e uso da informação.

**Abstract:** The literature presents a vast production about the reference service in libraries, developed from theoretical and empirical approaches. It is a widely explored theme, and its importance encourages new studies, especially those that identify the foundations of this service in order to strengthen its contribution to the production of knowledge. The purpose of this study is to correlate the reference service with the concept of information mediation, which is fundamental to library activities, and with the Laws of Librarianship, established by Ranganathan. To this end, the study explores and describes definitions, contextualizing the reference service as the representative element of the concept of mediation and correlating it with the ranganathanian laws. The study is characterized as exploratory, descriptive and qualitative, supported by a theoretical-conceptual investigation, conducted by content analysis. The results reveal that the reference service establishes close relations both with the concept of mediation and with the Laws of Librarianship, whose characteristics are: help

provided in the search for information, interaction with the user, personal assistance, guidance, offer of information sources and training of users. It is concluded that the reference service is based on principles that strengthen it, which justifies the value it has assumed for institutions, as it enables the access, use and appropriation of information for the production of knowledge by society.

**Keywords:** reference service; information mediation; library science laws; access and use of information.

## 1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência (SR), considerado a essência de uma biblioteca, constitui um dos principais serviços oferecidos pelos bibliotecários com o objetivo de atender as necessidades de informação dos usuários, com o intuito de satisfazê-las (RANASINGHE, 2012). O propósito desse serviço representa o fundamento da biblioteca, que é economizar o tempo do usuário, mediante o fornecimento de informações precisas, confiáveis e com agilidade (BERA, 2019).

Inicialmente referenciado no ano de 1876, quando Samuel Green postulou a necessidade de prestar assistência aos leitores no recinto das bibliotecas, o SR foi se especializando, a ponto de se tornar um serviço altamente sofisticado (SCHERA, 1966). Assim, com o desenvolvimento científico e tecnológico, sobretudo a partir de meados do século XX, o SR passou a utilizar as diferentes tecnologias disponíveis, facilitando a interação entre usuário, profissional e o serviço prestado (KHAN *et al.*, 2017).

A importância do SR é confirmada a partir da sua adesão por diferentes modalidades de bibliotecas, cuja equipe de referência se torna o centro das atenções, no acolhimento, assistência e orientação aos usuários (HOCKEY, 2016). Além disso, a relevância do SR se justifica pela ampla literatura produzida sobre o tema, sobretudo textos amparados em uma concepção pragmática que evidencia o dia a dia das bibliotecas e demais instituições que lidam com a disseminação da informação (TYCKOSON, 2001).

Com uma vasta produção, o tema “serviço de referência em bibliotecas” pode ser explorado sob diferentes abordagens. Figueiredo (1992) menciona, ainda no final do século XX, que é preciso realizar estudos teóricos, que levantem os fundamentos desse serviço, de modo a ampliar a prática profissional, identificando as contribuições advindas das cinco Leis da Biblioteconomia, formuladas por Ranganathan, na década de 1930 (FIGUEIREDO, 1994). Já no século XXI, considera-se que nesses estudos pode-se correlacionar os conceitos de mediação da informação com o serviço de referência (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020).

No que tange à correlação do SR com a mediação, torna-se possível identificar “[...] a diversidade de ações e iniciativas pertencentes ao conceito de mediação da informação e se elas estão sendo utilizadas no serviço de referência [...]” (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020, p. 438). Quanto à correlação do SR com as Leis da Biblioteconomia, essa análise evidenciará “[...] a moldura conceitual para desenvolver diversos princípios normativos, cânones, técnicas, práticas etc., essenciais para a organização de bibliotecas e serviços, segundo linhas científicas [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 186).

Diante desta contextualização, o tema do presente estudo está delimitado no SR, cujo objetivo é correlacioná-lo com o conceito de mediação da informação e com as Leis da Biblioteconomia. Sob uma abordagem teórico-conceitual, o estudo apresentará as aproximações entre esses três temas, de modo a confirmar a importância de valorização do serviço de referência, sobretudo nas instituições de pesquisa, visto que ele contribui para o desenvolvimento do conhecimento.

O artigo está estruturado em seis seções temáticas, incluindo esta parte introdutória. Assim, a partir da introdução, são apresentados, na sequência, os fundamentos teórico-conceituais, a metodologia, os resultados e discussão, as considerações finais e a lista de referências.

## **2 BREVES FUNDAMENTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS**

Um conceito clássico para SR é o abordado por Grogan (2001), ao afirmar que ele manifesta-se pela assistência pessoal prestada a alguém na busca por informação, tendo em vista o atendimento a uma necessidade por informação. A relação firmada entre bibliotecário e usuário é uma característica do serviço, cabendo ao profissional: interagir com os usuários; tratá-los com respeito e cordialidade para adquirir confiança; encontrar livros pertinentes; e reconhecer que existem diferentes demandas e perfis de usuários (GREEN, 1876).

Por constituir-se como o processo de interação entre dois agentes para a busca de informação, o SR é caracterizado 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). Portanto, o SR é caracterizado como um processo de intervenção que demanda a ação do bibliotecário para promover o atendimento a necessidades específicas (ACCART, 2012).

Nesse contexto, o SR assume a função de disseminador de qualquer serviço oferecido pela biblioteca, com a presença do bibliotecário para intervir e mediar as atividades (ACCART, 2012). A partir do uso de diferentes tecnologias, torna-se possível estimular a formação e a aprendizagem dos usuários, desenvolvendo competências necessárias à seleção e ao uso da informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Com o fim de oportunizar o acesso do usuário à informação contida nos documentos, manifesta-se o papel de mediador do profissional. A mediação surge, portanto, nesse serviço, com o propósito de ampliar as estratégias de atendimento e de localização da informação (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020). A mediação da informação, nesse processo, representa um ato de intervenção que possibilitará a apropriação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Almeida Júnior (2015) destaca que a interferência, no processo de mediação, é a ação realizada pelo bibliotecário, ao passo que a apropriação constitui a finalidade do processo, cujo usuário irá reconhecer o potencial da informação adquirida para sanar suas necessidades. De modo similar, Almeida Júnior e Bortolin (2008) associaram a mediação da informação como uma ação de troca, permeada por diálogo, o que provocará novos olhares sobre a informação, gerando novas interpretações e usos, e, por conseguinte, estimulando a ampliação do conhecimento.

Nessa perspectiva, o sujeito se constitui não apenas do lastro biológico, mas também pelo aspecto cultural, histórico e que, portanto, é pela mediação dos instrumentos e principalmente dos signos, em especial da linguagem, que o homem interpreta o mundo e se forma, absorvendo de fora (social) para dentro (individual) num processo mediado por estímulos que contribuem para o seu desenvolvimento, **para construção do conhecimento** (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018, p. 82, grifo nosso).

A presença do usuário durante o processo de mediação caracteriza o que se denomina de mediação explícita, embora a mediação possa ocorrer também com a ausência do usuário. A mediação explícita aparece, sobremaneira, no SR em bibliotecas. Portanto, sabendo que nas atividades de mediação explícita existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário, na implícita/indireta “[...] 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, grifo nosso).

Nesse sentido, percebe-se que a mediação da informação estimula a comunicação entre os agentes envolvidos, ideia essa mencionada, também, por Ranganathan (1961). Para

esse autor, a interação é condição básica para concretização do SR, pois viabiliza o contato do usuário com as fontes de informação, mediante uma ação personalizada. Com efeito, a essência do SR é garantir que o acesso à informação será facilitado, para a construção do conhecimento pelo usuário, e esse processo pode ser aperfeiçoado com o uso de recursos digitais (PESSOA; CUNHA, 2007), como também a partir do levantamento dos princípios que regem o SR, como as Leis da Biblioteconomia, as quais se apresentam como “[...] bastante flexíveis para envolver diretrizes de novos padrões de crescimento e desenvolvimento da informação [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 189).

### 3 METODOLOGIA

A partir do objetivo estabelecido para este estudo, a metodologia assume características de pesquisa descritiva e qualitativa, sustentada por uma investigação teórico-conceitual. Os procedimentos técnicos adotados para coleta e análise de dados são os da análise de conteúdo. Isso porque são coletados dados de fontes publicadas na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sendo eles analisados com base em “[...] procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...]”, tendo em vista permitir “[...] a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 2011, p. 47).

A metodologia foi realizada em três fases, considerando a proposta da análise de conteúdo, quais sejam: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. O Quadro 1 apresenta o conceito para cada uma dessas fases e o que foi realizado ao longo da metodologia deste estudo.

**Quadro 1 – Fases da metodologia, conforme a análise de conteúdo.**

Fase	Conceito	Atividades realizadas
1) Pré-análise	Diz respeito à organização do material a ser analisado. Nesse momento, são definidas as estratégias para coleta de dados, o armazenamento dos dados e uma leitura flutuante (prévia) dos dados coletados.	- Busca em bases de dados e bibliotecas digitais de textos que versam sobre a temática; - Seleção dos materiais, considerando a diversidade de tipologias (artigos de revistas e livros); - Leitura inicial dos materiais.
2) Exploração do material	Compreende o processo de codificação do material analisado, mediante a sistematização dele e a devida leitura, além da distribuição do conteúdo em categorias de análise, haja vista identificar	- Resumo e fichamento dos textos selecionados; - Estabelecimento de categorias <i>a posteriori</i> , com base em material previamente escolhido; - Alinhamento do material selecionado às categorias de análise.

	aproximações e distanciamentos entre os dados analisados.	
3) Tratamento dos resultados	Compreende o processo de dar significado aos dados analisados, mediante a interpretação, inferência e proposição dos dados, considerando o objetivo da pesquisa, ou seja, se o significado atribuído atende ao objetivo proposto no estudo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparação entre as categorias;</li> <li>- Associação das categorias com cada um dos temas analisados (serviço de referência, mediação da informação e Leis da Biblioteconomia);</li> <li>- Identificação das aproximações possíveis entre os temas;</li> <li>- Discussão com diferentes estudos publicados na literatura.</li> </ul>

**Fonte: Adaptado de Bardin (2011).**

Conforme descrito no Quadro 1, salienta-se que, na pré-análise, os artigos foram identificados por meio da consulta à Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e os livros localizados no acervo da biblioteca universitária da Universidade Federal de Minas Gerais. Foram utilizadas as seguintes expressões de busca: “Serviço de Referência”, “Mediação da Informação”, “Leis de Ranganathan” e “Leis da Biblioteconomia”. Considerando o número elevado de textos recuperados, optou-se por selecionar os textos clássicos que abordam o SR, conforme apresentado nas respostas da base consultada.

Durante a exploração do material, mediante conhecimento prévio e com a leitura inicial dos trabalhos, foram estabelecidas as categorias de análise referentes ao objeto principal deste estudo, que é o SR. Neste estudo, foram criadas as seguintes categorias: Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação; Interação com usuário, respeito e cordialidade; Serviço de referência como assistência pessoal; Práticas de orientação; Oferta de fontes de informação e Capacitação de usuários. Essas categorias foram definidas a partir dos fundamentos oriundos de quatro textos clássicos sobre SR, a saber: o artigo de Green (1876) e os livros de: Accart (2012), Figueiredo (1994), Grogan (2001) e Tammaro e Salarelli (2008).

Com a formulação de seis categorias de análise, foi possível analisar os dados, correlacionando essas categorias com os conceitos e características da mediação da informação e com as cinco Leis da Biblioteconomia. Nesse processo, foram desenvolvidas as atividades das fases 2 e 3, possibilitando a geração de resultados, capazes de atender o objetivo do estudo, conforme apresentado na seção seguinte.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos procedimentos aplicados durante a exploração do material, mediante a leitura, o resumo e a análise às principais obras que versam sobre SR, foi possível agrupar o conteúdo dessas obras em seis categorias. O Quadro 2 apresenta essas categorias, uma breve descrição conceitual para cada uma delas e as fontes consultadas.

**Quadro 2 – Categorias de análise referentes aos conceitos e características do SR**

<b>Categoria de análise</b>	<b>Breve descrição conceitual</b>	<b>Autor/ano</b>
Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação	Serviço prestado ao usuário, considerando as transações de pesquisa e o trabalho de auxílio realizado para facilitar as buscas por informação, sobretudo no que tange à produção de conhecimento especializado.	Accart (2012) e Figueiredo (1994)
Interação com usuário, respeito e cordialidade	O bibliotecário vai ao encontro dos usuários, fornecendo atendimento especializado e humanizado.	Green (1876)
Serviço de referência como assistência pessoal	O serviço de referência se manifesta por meio da interação face a face entre profissional e usuário na busca por informação, tendo em vista sanar uma necessidade informacional.	Grogan (2001)
Práticas de orientação	Estão associadas 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.	Tamarro e Salarelli (2008)
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 oferecidos.	

**Fonte: Elaborado pelos autores (2021).**

Conforme apresentado no Quadro 2, nota-se que uma das características do SR é o auxílio prestado durante o processo de busca pela informação (ACCART, 2012; FIGUEIREDO, 1994). A mediação da informação, segundo Silva e Farias (2018, p. 109), é um processo encadeado e articulado que envolve tanto questões pedagógicas (mediação explícita), “[...] quanto questões técnicas (mediação implícita), considerando que ambas se complementam num *continuum* de ação de interferência indireta e/ou direta junto à comunidade de usuários, respectivamente”. O auxílio prestado constitui, no processo de mediação, uma ação de interferência (ALMEIDA JÚNIOR, 2015), cujo mediador irá intervir “[...] na forma de buscar e recuperar a informação, orientando e potencializando a obtenção da informação para a construção do conhecimento [...]” (FACHIN, 2013, p. 27).



O SR pode ser conceituado como um processo de interação com o usuário, permeado por respeito e cordialidade (GREEN, 1876). A mediação corresponde ao ato de interagir com o usuário ou leitor, sendo necessário estabelecer estratégias que garantam o respeito às descobertas, às preferências, ao ritmo da compreensão do usuário, sem que o mediador seja invasivo, ou que viole os interesses ou desejos do usuário (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Do mesmo modo, o SR, do ponto de vista da assistência pessoal (GROGAN, 2001) e da orientação (TAMMARO; SALARELLI, 2008) se relaciona à mediação, sobretudo na presença do usuário, quando se manifesta a mediação explícita (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). No contexto da mediação da informação, a assistência prestada pelo bibliotecário possibilitará a produção de novos conhecimentos, por meio de uma prática pedagógica, pois o “[...] bibliotecário deve acompanhar o pesquisador, dando assistência às suas buscas bibliográficas, bem como assessorando as estratégias para a publicação de seus resultados [...]” (PEREIRA; SILVA, 2019, p. 87), além de oferecer orientação “[...] de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades [...]” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 39).

Nesse contexto, constata-se que o SR se caracteriza pela oferta de fontes de informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Essa característica também é comum à mediação da informação, sobretudo a explícita. Portanto,

[...] a mediação da informação, quando realizada de maneira consciente, é um dos principais meios de fazer com que o usuário se aproprie de forma satisfatória de uma informação. O desenvolvimento dessa atividade deve ser contextualizado e socializado, para fazer sentido tanto aos bibliotecários como aos usuários. Realizando a mediação da informação, os bibliotecários criam melhores condições e ambientes de busca, recuperação, acesso e uso da informação. Assim, os usuários podem criar novos conhecimentos a partir de um conhecimento já existente (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETTO, 2014, p. 111).

Ao ofertar as fontes de informação, a biblioteca, por meio do SR, fornecerá a educação dos usuários, capacitando-os à busca e seleção da informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Ao mediar a informação, há intenção de desenvolver habilidades de pesquisa, tornando o usuário autônomo e, ao mesmo tempo, “[...] possibilitando a formação de sujeitos críticos e conscientes quanto ao seu papel na sociedade da informação” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 48).

Os principais conceitos e características do SR encontram correspondência com o processo de mediação, considerando a síntese das mensagens contidas no material



bibliográfico analisado neste estudo. Resultado similar a esse foi encontrado no estudo de Alves e Vidotti (2006, p. 7), ao constatarem as relações existentes, porém, o serviço é um ato concreto que possibilita uma ação mais ampla (a mediação), “[...] traduzindo na satisfação da necessidade informacional do usuário o resultado do serviço biblioteconômico”.

Após a constatação da correspondência entre SR e mediação, partiu-se para a comparação entre esse serviço e as Leis da Biblioteconomia, de modo a atender o objetivo deste estudo, em sua integridade. Para tanto, mediante a leitura e resumo das cinco Leis, formularam-se as principais descrições de cada uma delas, tendo em vista possibilitar uma melhor compreensão de cada uma, antes da comparação delas com o SR. O Quadro 3 expõe uma breve síntese de cada Lei.

**Quadro 3 – Síntese das cinco Leis da Biblioteconomia.**

<b>Leis da Biblioteconomia</b>	<b>Principais descrições</b>	<b>Citação</b>
Primeira Lei – Os livros são para usar:	Fornecer um fundamento básico para a estruturação das bibliotecas, reforçando a garantia do uso dos recursos oferecidos.	“[...] O que o 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 [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 9).
Segunda Lei – A cada leitor o seu livro:	Manifestou como o efeito da primeira Lei, cujo foco está 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).
Terceira Lei – A cada livro o seu leitor:	Possibilita um esforço para que um leitor apropriado seja encontrado para cada livro.	“[...] 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).
Quarta Lei – Poupe o tempo do leitor:	Está focada, com mais intensidade, nos usuários, envolvendo aspectos subjetivos inerentes a interesses e necessidades.	Ao lidar com a subjetividade, a quarta lei “[...] introduz o elemento tempo e concentra sua atenção inteiramente no aspecto temporal do problema” (RANGANATHAN, 2009, p. 211).
Quinta Lei – A biblioteca é um organismo em crescimento:	É mais abrangente e, como tal, envolve todas as demais leis, atribuindo à biblioteca uma característica gerencial e de desenvolvimento.	“[...] A quinta lei 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).

**Fonte: Dados da pesquisa (2021). Adaptado de Ranganathan (2009).**

Após a síntese ao conteúdo de cada Lei, partiu-se para o alinhamento delas com as seis categorias de análise, que apresentam os principais conceitos e características do SR. O Quadro 4 apresenta a correlação entre essas categorias e as cinco Leis.

Quadro 4 – Correlação entre serviço de referência e as Leis da Biblioteconomia.

Categoria de análise	Lei da Biblioteconomia	Correspondência encontrada
Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação	3. A cada livro o seu leitor	“[...] É imperativo que certos funcionários sejam preparados exclusivamente para <b>assistir o leitor no uso do catálogo e na escolha do livro</b> . 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, grifo nosso).
	4. Poupe o tempo do leitor	A biblioteca <b>“oferece respostas a consultas simples, que exijam um mínimo de trabalho de busca</b> e o uso de poucos livros de referência rápida, como anuários, cadastros e calendários comumente mantidos junto ao balcão de informações” (RANGANATHAN, 2009, p. 226, grifo nosso).
Interação com usuário, respeito e cordialidade	1. Os livros são para usar	“Assim que um leitor entrar na biblioteca, prevalecerá a regra segundo a qual qualquer que seja o trabalho em curso deverá ser imediatamente interrompido de modo que o leitor perceba que teve <b>boa acolhida e atenção</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p. 42, grifo nosso).
	4. Poupe o tempo do leitor	“Esse bibliotecário de referência <b>irá cumprimentá-lo [o usuário] com um sorriso e começará a falar-lhe na linguagem de seu assunto</b> . 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, grifo nosso).
Serviço de referência como assistência pessoal	2. A cada leitor o seu livro	“[...] 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 <b>cada um é um indivíduo</b> [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 67).
Práticas de orientação	4. Poupe o tempo do leitor	É provável 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 <b>recorrerá ao serviço de pesquisa bibliográfica do pessoal da referência</b> [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 225, grifo nosso).
Oferta de fontes de informação	5. A biblioteca é um organismo em crescimento	“[...] Os recursos normalmente escassos das faculdades destinados às bibliotecas podem ser mais bem investidos num <b>número suficiente de exemplares de livros didáticos e obras similares</b>

		<p><b>com demanda frequente”</b> (RANGANATHAN, 2009, p. 176, grifo nosso).</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 <b>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”</b> (RANGANATHAN, 2009, p. 242, grifo nosso).</p>
Capacitação de usuários	1. Os livros são para usar	<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 <b>instrução sobre seu uso</b> [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 27, grifo nosso).</p>

**Fonte: Dados da pesquisa (2021).**

Percebe-se a correlação entre o SR e as Leis da Biblioteconomia, visto que as características e conceitos desse serviço se relacionam, de algum modo, a uma dessas Leis. O auxílio realizado para facilitar as buscas por informação é uma característica do serviço que está em sintonia com a terceira e quarta Lei. Ranganathan (2009) salienta que os materiais serão utilizados e a busca será mais rápida e precisa quando houver um contato, uma interação entre usuário e bibliotecário. Infere-se, nesse contexto, que o contato face a face é uma interação direta, estabelecida entre profissionais e usuários, o que facilita aos profissionais observar os gostos e carências, ações e reações e simpatias e antipatias do público atendido. O efeito desse processo é garantir que cada livro adquira um leitor, com agilidade e prestatividade (RANGANATHAN, 2009). Figueiredo (1992, p. 187) também constatou resultados similares, afirmando que “[...] estas leis levam a práticas, tais como: acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência”.

Portanto, a partir do auxílio prestado consolida-se outra característica do serviço, que é a interação com o usuário, que deve acontecer com respeito e cordialidade, conforme sinalizado por Green (1876). Com isso, a primeira e a quarta leis são evidenciadas. Conforme proferido por Ranganathan (2009), os livros, para serem utilizados, não devem ser, tão somente, alocados às estantes, mas a biblioteca precisa oferecer estratégias de acolher, disponibilizar e divulgar o que é oferecido, auxiliando os usuários nas buscas, por conseguinte, fortalecendo a difusão do uso. Além disso, ao proferir que os livros são para usar, Ranganathan (2009) destaca a necessidade de garantir a autonomia do usuário (capacitação do usuário),

resultado que será alcançado com a oferta de uma equipe treinada para atendimento e capacitada a acolher e a ensinar.

O SR como assistência pessoal se correlaciona, mais intensamente, com a segunda lei. Percebe-se que a segunda Lei parte do fundamento de que todos são iguais no acesso ao conhecimento registrado nos livros e disponibilizado nas bibliotecas. Essa constatação evidencia a importância quanto à garantia de atendimento ou oferta de serviços, conforme as necessidades de cada usuário, eliminando-se qualquer tipo de discriminação ou atitude que impeça o acesso igualitário (RANGANATHAN, 2009). Esse resultado está em correspondência com o estudo de Targino (2010, p. 123), sobretudo quando enaltece que “[...] o perfil do elemento humano é responsável pelo encaminhamento dos serviços”, respeitando-se as diferenças culturais dos usuários.

Como prática de orientação, o SR viabiliza a economia de tempo do usuário. Ranganathan (2009) também sinaliza que o tempo será poupado e a orientação ocorrerá à medida que a biblioteca oferecer os balcões de atendimento, disponibilizados em local visível, na maioria das vezes, no espaço de entrada e acolhimento da biblioteca. Com esse balcão, manifesta-se o que o autor chama de serviço de referência rápida, cujas principais finalidades são: orientação e oferecimento de perguntas e respostas prontas. Tal serviço orienta os usuários em diferentes lugares da biblioteca e indica o encaminhamento à pessoa apropriada do SR, no caso de ser necessária uma ajuda mais demorada e exaustiva (RANGANATHAN, 2009). Portanto, evidencia-se, com esses argumentos, a correlação entre o SR e a quarta lei da Biblioteconomia, ou seja, mediante um serviço guiado, de acompanhamento e integrado, “[...] isso poupará o tempo do leitor consideravelmente, permitindo-lhe obter seus materiais de forma muito mais rápida” (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

A oferta de fontes de informação indica que a biblioteca está em desenvolvimento, cuja equipe tem papel fundamental nesse processo. A equipe atuando no atendimento ao usuário constitui o ponto principal abordado na quinta lei, no que tange ao SR. O autor destaca que essa lei serve de incentivo para que as autoridades responsáveis por bibliotecas se lembrem que a eficiência de uma biblioteca não pode ser mantida no nível adequado de qualidade, a menos que se providencie o necessário incremento do seu pessoal em todas as seções de atendimento ao usuário. Essa afirmação reforça o quanto o número de funcionários, a capacitação deles para executar atividades específicas e a distribuição das atividades, conforme o perfil de cada profissional, são fatores essenciais no SR, e, assim, precisam ser

considerados quando do seu planejamento (RANGANATHAN, 2009). A quinta lei, portanto, em correspondência com o SR, revela que “[...] a biblioteca deve estar preparada para se adaptar a novas condições, inclusive adaptação a desenvolvimentos sociais e tecnológicos [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 188).

Por fim, com a fundamentação apresentada a partir das Leis da Biblioteconomia, foi possível perceber que há correlação entre as cinco Leis e o SR. O discurso de Ranganathan (2009, p. 180) revela que “[...] a obrigação do pessoal da biblioteca não é simplesmente passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados [...]”. O papel dos gestores e da equipe da biblioteca vai muito além, tendo como uma de suas obrigações conhecer o leitor, conhecer os livros e colaborar, ativamente, para que cada usuário encontre o seu livro. “Essa fase do trabalho da biblioteca é conhecida como serviço de referência” (RANGANATHAN, 2009, p. 180), e está relacionada a todas as demais atividades realizadas na biblioteca, como também contempla todos os fundamentos concebidos pelas Leis da Biblioteconomia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados deste estudo, foram evidenciadas as correlações entre o conceito de mediação da informação, o SR e as Leis da Biblioteconomia. Quanto à mediação da informação, considera-se que ela permeia o fazer bibliotecário, expresso em todas as ações que ocorrem dentro da biblioteca, e que a sua correlação com o SR se refere à sua função de oportunizar a integração e a interação entre usuários, bibliotecários e fontes de informação. No que diz respeito às Leis da Biblioteconomia, a correlação é de que o SR constitui a própria essência da biblioteca, tendo em vista facilitar o acesso e apropriação da informação por seus públicos.

Conclui-se que o SR estabelece relações estreitas tanto com a mediação quanto com as Leis da Biblioteconomia, cujas características mais destacadas são: auxílio prestado nas buscas por informação, interação com o usuário, assistência pessoal, orientação, oferta de fontes de informação e capacitação de usuários, sendo essas características comuns a esses três temas. Pelas evidências, infere-se acerca da importância desse serviço na produção do conhecimento pela sociedade.

## AGRADECIMENTO

O primeiro autor agradece à CAPES o financiamento da pesquisa. A terceira coautora 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, 2012.

ALMEIDA, Larisse Macêdo de; FARIAS, Gabriela Belmont de. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (org.). **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019. p. 38-49.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação Oral da Informação e da Leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SILVA, Terezinha Elisabeth da (org.). **Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008. p. 67-85.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em:  
<https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, Salvador, v. 2, n. 2, jul. / dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611>

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

BERA, S. W. Digital reference services in technical College (institution) libraries. **Research Review International Journal of Multidisciplinary**, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 1821-1825, April 2019. Disponível em: <https://rrjournals.com/past-issue/digital-reference-services-in-technical-college-institution-libraries-an-overview/>

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em:  
<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430>

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

- GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, [S.l.], v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876. Disponível em: <http://pacificreference.pbworks.com/f/Personal+Relations+Between+Librarians+and+Readers.pdf>
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- HOCKEY, Julie Michelle. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, [S.l.], v. 37, n. 3, p. 125-135, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-04-2016-0021>
- KHAN, Asad *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians. **The Electronic Library**, [S.l.], v. 35, n. 6, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-05-2016-0112>
- PEREIRA, Naira Michelle Aves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Entre concepções e aplicações: a mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (org.). **Competência e Mediação da Informação**. São Paulo: Abecin, 2019. p. 70-94.
- PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas do serviço de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14877/1/ARTIGO\\_PerspectivasServicosReferencia.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14877/1/ARTIGO_PerspectivasServicosReferencia.pdf)
- RANASINGHE, Tharanga. **New trends of library reference services**. Colombo: Godage, 2012.
- RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.
- RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing, 1961.
- SANTA ANNA, Jorge; DIAS, Célia da Consolação; MACULAN, Benildes Coura Moreira Santos. Mediação e serviço de referência: uma revisão integrativa em teses e dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação. *In*: SANTOS NETO, João Arlindo; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco; BORTOLIN, Sueli. **Perspectivas em Mediação no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. p. 412-447.
- SHERA, Jesse. Foundations of a theory of reference service. Texas Library Association: reference, research and regionalism. *In*: CONFERENCE, 53., Austin. **[Anais]...** Austin: [s. n.], 1966.
- SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, fev. 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/122628/133890>



SILVA, Rovilson José da; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação: perspectivas conceituais em Educação e Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 71-84, abr./jun. 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/34636>

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 122-124, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1291/1469>

TYCKOSON, David. What Is the Best Model of Reference Service? **Library Trends**, Califórnia, v. 50, n. 2, p. 183-196, fall 2001. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/4817734.pdf>