

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

**ADRIANA SANTOS NASCIMENTO**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

**São Cristóvão/SE**

**2017**

**ADRIANA SANTOS NASCIMENTO**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para avaliação na atividade TCC II do curso de Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Profa Dra Martha Suzana Cabral Nunes

**São Cristóvão/SE**

**2017**

## FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELO AUTOR

N244s Nascimento, Adriana Santos  
O serviço de referência como espaço de mediação da  
informação em bibliotecas universitárias / Adriana Santos  
Nascimento. – São Cristóvão, 2017.  
68.f. : il.

Orientadora: Martha Suzana Cabral Nunes.  
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Biblioteconomia e  
Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de  
Ciências da Informação, 2017.

1. Serviço de referência. 2. Mediação de Informação. 3. Bibliotecário  
mediador. 4. Bibliotecas universitárias. I. Nunes, Martha Suzana Cabral,  
orient. II. Título.

CDU 027.7  
CDD 025.5

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO DA  
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

**ADRIANA SANTOS NASCIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para avaliação na atividade TCC II do curso de Biblioteconomia e Documentação.

**Nota: 8,5**

**Data de apresentação: 24/04/2017**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Profa Dra Martha Suzana Cabral Nunes  
(Orientadora)**

---

**Profa Dra Janaina Ferreira Fialho  
(Membro convidado – DCI/UFS)**

---

**Profa Dra Telma de Carvalho  
(Membro convidado – DCI/UFS)**

Dedico este trabalho a minha mãe Ana Lúcia e a minha avó  
Marcelina, sem elas eu jamais teria chegado até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer a Deus, em primeiro lugar, pela vida, por ter me dado força e coragem ao longo dessa caminhada.

Aos meus pais Ana e Joel, por todo amor e carinho que dedicaram a mim ao longo da vida, aos meus irmãos pelo incentivo e apoio, a todos os meus familiares que sempre me apoiaram e sempre estiveram na torcida.

À minha orientadora, Profa Martha Suzana Cabral, pela paciência e incentivo, o que tornou possível a conclusão deste trabalho, e às professoras Telma de Carvalho e Janaina Fialho, por terem aceitado fazer parte da banca e aos demais professores do curso, que foram muito importantes na minha vida acadêmica.

Agradeço aos meus amigos que me apoiaram desde o início do curso, em especial, a Ana Claudia. Ao meu amigo Tiago por ter me ajudado a superar os obstáculos.

Enfim, quero agradecer a todos que de alguma forma contribuíram para esse momento tão importante em minha vida.

## RESUMO

O presente estudo teve como finalidade analisar o serviço de referência prestado na biblioteca universitária das instituições Universidade Federal de Sergipe (UFS) e Universidade Tiradentes (UNIT), por meio da aplicação de um questionário aos profissionais da informação que atuam e desenvolvem suas atividades nessas duas unidades informacionais, a fim de observar quais ferramentas eles utilizam para mediar a informação com os usuários, objetivando também ressaltar a importância do bibliotecário como disseminador da informação e suas competências e habilidades desenvolvidas nesse processo de mediação informacional. Desse modo, este profissional deve se antecipar às necessidades dos usuários e não ficar somente esperando que eles venham até o seu ambiente de trabalho, tendo como ferramenta importante as tecnologias da informação e comunicação (TIC) e atuando em diferentes espaços nas unidades, assim como no serviço de referência, que deve ser adequado atendendo às demandas dos usuários e da comunidade em geral. Sendo assim, os bibliotecários devem dominar as tecnologias informacionais, o que acarreta no confronto com novas funções e papéis, mas também que leva a novas oportunidades e competências a serem desenvolvidas. Quando o usuário busca pelo serviço de referência procura também por orientação pelo modo como comportar-se em suas buscas, solucionar algum problema existente, categorizar uma informação importante da qual necessita e sanar uma dada carência de informação. Nesse sentido, é responsabilidade do bibliotecário ser o mediador desse serviço de referência, desenvolvendo seu papel na orientação dos seus usuários. Os bibliotecários precisam desenvolver diversas funções para que o seu trabalho como um todo seja reconhecido, para que os seus usuários encontrem suas informações desejadas e que eles satisfaçam suas necessidades informacionais. Os procedimentos metodológicos da pesquisa consistiram por meio de pesquisa bibliográfica e a aplicação de um questionário para analisar os recursos usados pelos bibliotecários na mediação da informação em suas unidades informacionais.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária. Bibliotecário. Mediação da informação. Serviço de referência.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the reference service provided at the University Library of the Universidade Federal de Sergipe (UFS) and the University Library of the Universidade Tiradentes (UNIT), through the application of a questionnaire to information professionals who work and Develop their activities in these two information units in order to observe what tools they use to mediate information in their users, also objecting to the importance of librarians as disseminators of information and their skills and abilities developed in this process of information mediation. Therefore, this professional must anticipate the needs of users and not just wait for them to come to their work environment, having as an important tool to information and communication technologies and acting in different spaces in the units, as well as in the service Reference, which must be adequate given the demands of users and the community in general. Thus, librarians must master information technology, which entails confronting new roles and roles, but also leads to new opportunities and skills to be developed. When the user searches for the referral service, he also looks for guidance on how to behave in his searches, solve an existing problem, categorize important information that he needs and heal a given lack of information. In this sense, it is the responsibility of the librarian to be the mediator of this reference service, developing its role in guiding its users. Librarians need to develop a variety of functions so that their work as a whole is recognized so that their users find their desired information and that they meet their informational needs. The methodological procedures of the research consisted of bibliographical research and the application of a questionnaire to analyze the resources used by the librarians in the mediation of the information in their informational units.

**Keywords:** Reference Service. Mediation of information. University Library.

## LISTA DE QUADROS

|                  |  |           |
|------------------|--|-----------|
| <b>QUADRO 1</b>  | <b>Cronologia da utilização do termo serviço de referência.....</b>                  | <b>14</b> |
| <b>QUADRO 2</b>  | <b>As cinco linhas de atuação do serviço de referência tradicional e do SRV.....</b> | <b>23</b> |
| <b>QUADRO 3</b>  | <b>Competências dos profissionais da informação no serviço de referência.....</b>    | <b>38</b> |
| <b>QUADRO 4</b>  | <b>Aquisição de conhecimento e práticas para o trabalho no SRI, UFS e UNIT.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>QUADRO 5</b>  | <b>Capacitação para o profissional da informação, UFS e UNIT.....</b>                | <b>52</b> |
| <b>QUADRO 6</b>  | <b>Ferramentas usadas no SRI, UFS e UNIT.....</b>                                    | <b>53</b> |
| <b>QUADRO 7</b>  | <b>Regulamentação no atendimento de usuários no SRI, UFS e UNIT.</b>                 | <b>55</b> |
| <b>QUADRO 8</b>  | <b>Importância do SRI para o profissional, UFS e UNIT.....</b>                       | <b>56</b> |
| <b>QUADRO 9</b>  | <b>Atividades do SR na unidade, UFS e UNIT.....</b>                                  | <b>56</b> |
| <b>QUADRO 10</b> | <b>Habilidades para desenvolver o SRI, UFS e UNIT.....</b>                           | <b>57</b> |
| <b>QUADRO 11</b> | <b>Mediação da informação no SRI, UFS e UNIT.....</b>                                | <b>58</b> |

## LISTA DE FIGURAS

|                 |   |           |
|-----------------|---|-----------|
| <b>FIGURA 1</b> | <b>Fluxos do processamento técnico e do SR.....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>FIGURA 2</b> | <b>Constituição da BICEN.....</b>   | <b>42</b> |
| <b>FIGURA 3</b> | <b>Bibliotecas vinculadas à BICEN.....</b>                                    | <b>43</b> |
| <b>FIGURA 4</b> | <b>Faixa etária e especialização dos bibliotecários do SRI, UFS e UNIT...</b> | <b>51</b> |

## SUMÁRIO

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>2</b>   | <b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA: histórico e evolução.....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>2.1</b> | <b>Constituição, atividades e o processo de referência.....</b>                        | <b>16</b> |
| <b>2.2</b> | <b>Serviço de referência em biblioteca universitária (BU) .....</b>                    | <b>20</b> |
| <b>2.3</b> | <b>O Serviço de Referência Virtual (SRV).....</b>                                      | <b>21</b> |
| <b>3</b>   | <b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....</b>   | <b>25</b> |
| <b>4</b>   | <b>O BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR E SUAS COMPETÊNCIAS.....</b>                               | <b>29</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Competências do bibliotecário proposta pelo currículo de Salzburgo.....</b>         | <b>32</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Outras competências atribuídas aos bibliotecários no Serviço de Referência.....</b> | <b>37</b> |
| <b>5</b>   | <b>METODOLOGIA.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Biblioteca Central da UFS (BICEN).....</b>  | <b>41</b> |
| <b>5.2</b> | <b>Biblioteca Central da Universidade Tiradentes (UNIT).....</b>                       | <b>47</b> |
| <b>6</b>   | <b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>6.1</b> | <b>O serviço de referência nas bibliotecas universitárias UFS e UNIT.....</b>          | <b>51</b> |
| <b>7</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>   | <b>60</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>62</b> |
|            | <b>APÊNDICE A.....</b>   | <b>66</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A informação é capaz de transformar, assegurando o desenvolvimento e a ascensão do indivíduo que a detém, e sua importância vai além do imaginável, quando agrega valor ou empodera aquele que a possui. O profissional de informação, ou mais especificamente o bibliotecário de referência, é o profissional capacitado a trabalhar com a informação em ambientes informacionais, e no contexto atual, aquele que concentra as competências necessárias para facilitar o acesso e a apropriação da informação por parte do usuário.

Sendo assim, este profissional deve se antecipar às necessidades dos usuários e não ficar somente esperando que eles venham até o seu ambiente de trabalho, tendo como ferramenta importante as tecnologias da informação e comunicação (TIC) e atuando em diferentes espaços nas unidades, assim como no serviço de referência, que deve ser adequado continuamente às demandas dos usuários e da comunidade em geral. Desse modo, os bibliotecários devem dominar as TIC, o que acarreta no confronto com novas funções e papéis, mas também que leva a novas oportunidades e competências a serem desenvolvidas.

Quando o usuário busca pelo serviço de referência procura também por orientação pelo modo como comportar-se em suas buscas, solucionar algum problema existente, categorizar uma informação importante da qual necessita e sanar uma dada carência de informação. Quando se refere a um atendimento de busca virtual, o usuário precisa de uma atenção mais acurada e uma orientação mais intensa no tocante ao uso dos serviços e ferramentas de busca, por exemplo, na procura por bases de dados *online*, *sites* de pesquisas, catálogos etc. Sendo assim, é responsabilidade do bibliotecário ser o mediador desse serviço de referência, desenvolvendo seu papel de suma importância na orientação dos seus usuários.

Os bibliotecários desenvolvem distintas funções para que o seu trabalho como um todo seja reconhecido, a fim de que seus usuários encontrem as informações almejadas e satisfaçam, parcial ou totalmente, suas necessidades informacionais. Nesse sentido, cada ação desempenhada pelo profissional de informação estende-se a uma parte que integra todo o processo biblioteconômico, o qual possui um objetivo principal: mediar a informação.

A mediação da informação está evidenciada em todas as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário, ocorrendo no serviço de referência, nas atividades culturais, na contação de histórias, no balcão de empréstimos de obras e, também no procedimento técnico, o qual se refere à catalogação e à classificação, na conservação e restauração, no desenvolvimento de coleções; além disso, nas atividades concretizadas na biblioteca digital com os seus suportes

de informação nos formatos eletrônico e digital. Com isso, esses serviços de mediação desenvolvidos são indubitavelmente necessários para a execução e a realização dos serviços finais de uma dada biblioteca universitária.

Como todas as bibliotecas sofrem transformações elas devem examinar os seus serviços para auxiliar na busca da solução dos problemas, como também alcançar os objetivos desejados pela unidade informacional. Com isso, fazer uma análise do serviço de referência pode ser de suma relevância para melhorar e consolidar o atendimento das necessidades de informação dos usuários. Para tanto, faz-se necessário observar quais são os recursos adotados pelos bibliotecários nos serviços de referência para promover a mediação da informação.

O serviço de referência de uma dada biblioteca universitária encarrega-se, principalmente, do trabalho de orientar o leitor/usuário na utilização da biblioteca, usufruindo a maior quantidade dos recursos que pode oferecer por meio de seu acervo, sendo assim, é um dos serviços mais relevantes que uma unidade informacional pode proporcionar. Todavia, uma boa parte dos usuários não o usa, seja pela falta de conhecimento, pela falta de oferta do serviço na biblioteca, ou até mesmo pela falta de capacitação adequada do bibliotecário encarregado desse setor. Dessa forma, o presente estudo pretende analisar os recursos utilizados pelos profissionais da informação no serviço de referência com a finalidade de proporcionar a mediação da informação para os usuários em unidades de informação universitárias.

Acredita-se que o presente estudo possa estimular e enfatizar o debate sobre o serviço de referência nas bibliotecas universitárias, como também as questões relativas à mediação e à disseminação da informação e às ações desempenhadas pelos bibliotecários para mediar a informação em suas unidades informacionais, e ressaltar o ponto de vista dos profissionais sobre a finalidade do serviço de referência e sua relevância em uma biblioteca universitária. Neste contexto é que surge o problema: qual é a percepção dos profissionais da informação sobre o serviço de referência nas Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe e da Universidade Tiradentes?

Portanto, o presente trabalho tem como finalidade fazer uma análise de como é desenvolvido o serviço de referência em bibliotecas universitárias, tendo como objetivo geral: analisar os recursos adotados pelos bibliotecários nos Serviços de Referência de bibliotecas universitárias para promover a mediação da informação, e os objetivos específicos consistem em: identificar os aspectos espaciais na localização do Serviço de Referência na Biblioteca Universitária que contribuem para o acesso à informação; compreender o serviço de

referência como instrumento disseminador da informação na Biblioteca Universitária; destacar o bibliotecário mediador e suas competências para atuar em Serviço de Referência.

O procedimento metodológico do presente estudo baseia-se em uma pesquisa de caráter descritivo, com uma abordagem qualitativa, a fim de observar o serviço de referência oferecido nas bibliotecas universitárias do estado de Sergipe. Inicialmente foram selecionadas as seguintes bibliotecas: Biblioteca Central (BICEN) da Universidade Federal de Sergipe (UFS), Biblioteca Universitária da Universidade Tiradentes (UNIT) e Biblioteca do Instituto Federal de Sergipe (IFS), tendo como finalidade analisar como é desenvolvido o serviço de referência pelos bibliotecários nessas unidades informacionais. Porém, durante a execução da pesquisa, a biblioteca do IFS foi excluída do estudo, como será explicitado na metodologia.

A pesquisa apresenta características de um estudo qualitativo. Segundo Gil (2002), a pesquisa qualitativa tem um direcionamento maleável, isto é, possibilita adotar procedimentos flexíveis e integrar nas análises as dimensões quantitativas e qualitativas do objeto estudado. Esse tipo de estudo privilegia os processos vivenciados pelas pessoas envolvidas, valorizando-se a perspectiva de cada uma e as experiências subjetivas vivenciadas por cada protagonista apresentado nessa pesquisa.

Foram utilizadas várias fontes de informação: fontes bibliográficas como livros de autores conceituados na área da Biblioteconomia, entre outros recursos como periódicos e revistas e teses que abordem sobre o assunto em questão, enfatizando o serviço de referência em bibliotecas universitárias.

A pesquisa se enquadra na linha Informação e Sociedade e foi desenvolvida no âmbito do Núcleo de Estudos em Mediação, Apropriação e Gestão da Informação e do Conhecimento (NEMAGI).

As seções seguintes apresentam o referencial teórico, a metodologia, os resultados e discussão, as considerações finais e referências adotadas neste trabalho.

## **2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA: histórico e evolução**

O serviço de referência configura o liame entre o texto ou documento que será lido e o leitor, sendo que, o que realmente tem relevância é a transmissão da informação, independentemente do seu suporte. Ele retrata sobre o serviço que faz a mediação entre o usuário e o acervo de uma dada biblioteca, tendo como base norteadora a 4ª Lei de Ranganathan, a qual diz sobre a necessidade de minimizar o tempo de quem está à procura de uma determinada informação. Não obstante, o serviço de referência pode se adaptar e integrar a todas as cinco leis de Ranganathan (2009).

Na primeira lei o autor retrata que os livros são destinados para serem utilizados e que isso reproduz um caminho para se alcançar um determinado fim. Sendo assim, o serviço de referência pode se valer desta lei, porque ajuda o usuário na obtenção da informação, fazendo com que este tenha uma resposta ao que necessita, através dos livros ou outros materiais que tenham como finalidade a consulta.

Já na segunda lei, Ranganathan (2009) menciona que “Todo leitor tem seu livro” e que é de suma importância que o profissional da informação tenha conhecimento do seu leitor e que o acervo seja condizente com as necessidades dos usuários. Desse modo, o bibliotecário de referência tem como papel principal assumir um posicionamento proativo e averiguar o perfil dos usuários que procuram pelos serviços prestados em sua biblioteca, identificando suas particularidades e desejos.

Por sua vez, a terceira lei implica no fato de que cada livro tem seu próprio leitor, está associada à identificação de um dado leitor específico a um determinado livro, por meio de vários métodos (RANGANATHAN, 2009). Nesse contexto, é função do setor de referência fazer a divulgação do acervo aos usuários, a fim de que o livro adequado possa chegar ao leitor certo, transmitindo, assim, a informação certa.

A quarta lei tem como objetivo economizar o tempo ao leitor (RANGANATHAN, 2009). Com isso, o serviço de referência desenvolve um papel relevante ao cumprir tal lei, visto que minimizar o tempo para o leitor ou usuário acarreta estabelecer estratégias e serviços específicos para que o tempo de resposta da solicitação do usuário seja o mínimo possível.

Por fim, a quinta lei destaca a biblioteca como um órgão em evolução, e como tal, passa por mudanças em sua estrutura e em seu acervo. Sendo assim, o serviço de referência precisa atuar tendo uma visão com foco no crescimento e em novos meios para oferecer informação aos usuários, com a ajuda da tecnologia, mantendo o seu aspecto físico, mas

incorporando um serviço virtual tendo como finalidade a melhoria no atendimento para seus usuários.

A origem do serviço de referência estava associada ao departamento de referência, onde o objetivo estava centrado em auxiliar os leitores quanto à utilização dos documentos existentes no acervo, facultando a pessoa que fosse pesquisar acesso a tudo que precisasse, para o melhor desenvolvimento da sua pesquisa.

Conforme Grogan (1995), o primeiro trabalho publicado que empregou o termo “serviço de referência” foi exposto em 1891, em uma conferência. Embora o termo tenha sido mencionado muito tempo antes de receber a sua nomenclatura, já existia no âmbito das unidades informacionais. Como se pode observar no caso das bibliotecas universitárias, o serviço passou a ser identificado nos anos trinta do século XX, partindo da conjuntura na qual se começou a formar coleções diferenciadas por temas específicos para servir melhor aos usuários.

Entretanto, fazendo um comparativo entre a história das bibliotecas e do serviço de referência, nota-se que o último adquiriu excelência mais atualmente, já que as bibliotecas têm sua origem em tempos mais longínquos, enquanto o serviço de referência somente é apresentado no final do século XIX, efetivamente. O estudioso Almeida Júnior (2003) apresenta uma cronologia para este serviço, representada no quadro 1:

**Quadro 1-** Cronologia da utilização do termo serviço de referência

| <b>Ano de publicação</b> | <b>Difusão do termo serviço de referência</b>   |
|--------------------------|---|
| 1876                     | Primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um ‘serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência).                              |
| 1883                     | Acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.   |
| 1891                     | Aparece, pela primeira vez, o termo ‘reference work’ (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a ideia que dele temos hoje. |

Fonte: Almeida Júnior (2003, p. 45).

Entre o final de 1960 e início de 1970, o serviço adquiriu uma grande proporção, passando, assim, a ser designado como serviço de referência. A partir daí, essa nova nomenclatura acarretou uma conceituação mais ampla, a qual Almeida Júnior (2003, p. 56) diz que “[...] torna claro o caráter de serviço fim da biblioteca, local onde ocorre a mediação entre a necessidade informacional dos usuários e a informação, mediação essa concretizada a

partir de todo um trabalho técnico desenvolvido por todos os setores da biblioteca”. Com isso, o serviço de referência tornou-se uma conexão importante entre a informação e o usuário.

Martins e Ribeiro (1972) descreveram em seus estudos o desenvolvimento da conceituação quanto ao serviço de referência pautado em vários autores. Alguns deles consideram o serviço como sendo uma parte da biblioteca que detém apenas livros para a consulta local, outros remetem à assistência fornecida ao usuário na utilização das fontes de informação encontradas na biblioteca e outros ainda defendem a ideia de que o serviço de referência é uma ajuda que o bibliotecário presta quando uma pessoa precisa dele em algum momento. De certo modo, foi este o processo de evolução do serviço de referência, visto que foi deixando de ser um setor com obras de referência e foi se transformando em uma atividade interpessoal e, às vezes, subjetiva, passando a interagir diretamente com o público.

O serviço de referência é definido por Grogan (1995, p. 22) como “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. Por sua vez, Macedo (1990) define o serviço de referência dividindo em duas concepções, uma no sentido mais amplo outra no sentido mais restrito:

Serviço de Referência, em sentido restrito: essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição. (MACEDO, 1990, p. 12)

Ainda consoante a Macedo (1990), a segunda concepção com o sentido mais amplo consiste em dois tipos diferentes: a) serviço de referência onde ocorre uma relação entre a informação e o usuário, mas tendo como sujeito principal o bibliotecário de referência, o qual tem com finalidade responder às questões levantadas pelo usuário, através de seus conhecimentos profissionais; b) serviço de referência e informação que apresenta a biblioteca como um todo, ou seja, implica todo o pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhorar a informação e otimizar a sua utilização, através de linhas de atividades. Com isso, refere-se a todo esforço empreendido pela biblioteca no momento final, ou seja, ela funcionando plenamente para o usuário.

Como se pode observar, as duas abordagens mantêm o pensamento da inter-relação entre o bibliotecário e o usuário: no sentido restrito ocorre por meio da procura pela

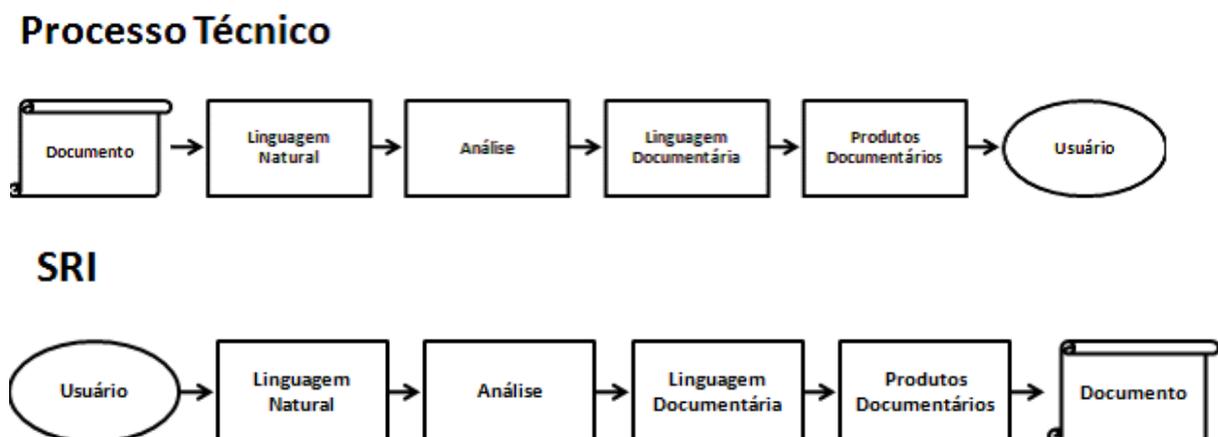
informação e o encaminhamento do usuário para se deslocar para outra instituição, caso não tenha sido encontrado o que se buscava. Por sua vez, o sentido mais amplo, tem o processo de referência como sendo o contato que permeia a relação entre o bibliotecário e o usuário. Ou seja, o serviço de referência é considerado como um conjunto de todos os esforços desenvolvidos pela biblioteca com o intuito de proporcionar e apresentar um funcionamento acesso pleno à informação para o público usuário.

## 2.1 Constituição, atividades e o processo de referência

As atividades desenvolvidas e prestadas pelo serviço de referência visam auxiliar os usuários na procura de informação ou em suas pesquisas, tendo como perspectiva que os usuários são parte constitutiva e a real razão de ser dos serviços de referência. Com isso, Guinchat e Menou (1994, p. 481) afirmam que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. Cada indivíduo que utiliza uma dada unidade de informação se comporta de modo diferente e, conseqüentemente, terá necessidades distintas, sendo assim, as linhas de atuação pertinentes a este serviço estão ligadas aos seus usuários. Para tanto, é imprescindível que os bibliotecários das unidades informacionais conheçam seu público, os usuários, a fim de que possam guiá-los e auxiliá-los nas suas demandas por informação.

Almeida Júnior (2003) aborda a trajetória inversa do caminho percorrido pelo serviço de referência, comparando com o caminho percorrido pelo processamento técnico, como mostra a figura 1:

**Figura 1** – Fluxos do processamento técnico e do serviço de referência



Fonte: Almeida Júnior (2003, p. 60).

Como se pode observar, o fluxo ocorrido no serviço de referência e informação (SRI) acontece do usuário para o documento, por outro lado, o percurso do processamento técnico começa no documento e se encerra no usuário, ou seja, inversamente. Segundo Almeida Júnior (2003, p. 59), o caminho trilhado pelos processos técnicos é, portanto, do documento para o usuário ou da informação em potencial para a satisfação de uma necessidade do usuário. “[...] o serviço de referência e informação percorre o trajeto inverso”. Quando um usuário apresenta uma questão, ele faz através da linguagem natural. O bibliotecário de referência deverá analisar a demanda do usuário, entendê-la e transformá-la dentro de parâmetros passíveis de recuperação, ou seja, a linguagem documentária, a linguagem artificial utilizada pela biblioteca. A partir dessa análise, fará uso dos produtos documentários, de estratégias de busca e de ferramentas de recuperação para levar o usuário até o documento que poderá satisfazer sua necessidade informacional.

Nesse contexto, fica evidente que o serviço de referência para alcançar um melhor funcionamento e qualidade no procedimento de busca da informação, necessita desenvolver em conjunto as atividades de rotina com as de caráter administrativo e as de gestão da informação. Para Macedo (1990) existem cinco linhas de ações específicas da atividade de serviço de referência que são comuns a todas as bibliotecas, são elas: serviço de referência propriamente dito, educação do usuário, alerta e disseminação da informação, comunicação visual/divulgação da biblioteca e administração/supervisão do setor de referência.

A primeira linha de atuação, o serviço de referência propriamente dito, tem como faculdade auxiliar a pesquisa para o consulente, realizando questões atinentes às investigações, podendo ser feita de modo presencial, por telefone ou por meio eletrônico. A segunda linha, educação do usuário, transpassa as explicações informais dos profissionais da informação no cotidiano, proporciona orientação adequada para utilizar a unidade de informação e todos os seus recursos para a realização de pesquisas bibliográficas, entre outras atividades. A terceira linha, alerta e disseminação da informação, consiste em manter o usuário atualizado em relação à ocorrência e disponibilidade de novos materiais no acervo. Por sua vez, a comunicação visual/divulgação da biblioteca, quarta linha de atuação, implica que a unidade de informação deve estar totalmente sinalizada, para que o público possa transitar pela mesma sabendo onde está localizado, além disso, a divulgação se aplica também aos seus serviços e setores, tendo como finalidade guiar melhor o usuário. Por fim, a quinta linha de atuação, administração/supervisão do setor de referência, é a linha que vai nortear todo o funcionamento desde o setor até o serviço de referência em si. É um componente

administrativo e gerenciador que visa a garantia de um serviço eficiente, almejando acertos e diminuindo os erros existentes (MACEDO, 1990).

Contemporaneamente, a qualidade do serviço está atrelada à rapidez, ou seja, a informação deve vir correta e precisa também ser rápida e eficiente. Dessa forma, Figueiredo (1996, p. 37), relata que “Na verdade, um Serviço de referência/ informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua necessidade informacional foi antecipada. A disseminação seletiva da informação é o primeiro passo nesta direção”. Essa assertiva revela uma evolução atualmente referente às linhas de atuação do serviço de referência.

Com isso, e com a finalidade de garantir um bom rendimento e qualidade nos serviços prestados, a avaliação em consonância a um planejamento bem elaborado são métodos de muita importância, visto que tanto as atividades oferecidas no serviço de referência, como os profissionais e até mesmo o próprio setor precisam de alguma avaliação.

Nesse sentido, Lancaster (1996, p. 8) indica alguns motivos para a realização de uma avaliação dos serviços oferecidos no serviço de referência em uma dada biblioteca universitária, tais como: a) instituir uma escala para evidenciar o nível de desempenho do serviço que se encontra funcionando em certo momento; b) fazer um comparativo entre o desempenho de variadas unidades de informação ou serviços; c) “justificar a sua existência” e d) identificar as causas de deficiências possíveis, falta de sucesso ou falta de eficiência dos serviços oferecidos, tendo como intuito ascender o nível de desempenho posteriormente.

Dessa maneira, a avaliação do serviço de referência necessita incorporar a análise de dados a qual representa o desempenho do serviço prestado pela unidade de informação, pois será esta medida de desempenho que servirá para comparar o que está sendo realizado (desempenho), com o que deveria ser feito (missão) e com o que se pretendia concretizar (metas). Com isso, tal processo de avaliação dos serviços oferecidos em uma unidade de informação faz com que seja possível perceber e diagnosticar as falhas que ocorrerem e, desse modo, elaborar algumas estratégias para corrigi-las e melhorá-las. Esse procedimento acarreta em si um provável modo de repensar em relação às práticas das atividades prestadas pelo serviço de referência e como elas se relacionam com o contexto atual e com os seus usuários e a comunidade que atende.

Em relação ao processo de referência, este é considerado por Grogan (1995) como sendo não linear, visto que agrega algumas etapas para responder aos problemas formulados pelos usuários. Essas etapas, de modo geral, necessitam de vários retornos para o problema inicial até se obter uma resposta conclusiva, com isso, mostra-se um processo constante de

retroalimentação. Para Grogan (1995, p. 50), há uma diferenciação entre os termos “serviço de referência” e “processo de referência”:

Enquanto a expressão ‘serviço de referência’ aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão ‘processo de referência’ passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência.

Como pode ser observado na citação acima, o processo de referência começa quando o usuário detecta um problema, fazendo com que o mesmo procure uma informação para solucionar tal questão ou preencher o espaço que necessita em seu conhecimento. É nesse momento que se dá a entrevista e a consulta de referência, cuja finalidade é dar permissão para o profissional de informação executar sua função e papel, tendo competência não só para fabricar a pergunta como também respondê-la. A partir disso, há uma separação do conjunto do processo de busca pela informação e, em consequência, do processo de referência em duas partes: a primeira consiste na análise realizada tanto pelo bibliotecário quanto pelo usuário sobre a natureza do problema existente e, por sua vez, a segunda é a localização da resposta propriamente dita.

Conforme Grogan (1995), o processo de referência é constituído por oito fases, são elas:

- problema: onde se dá início ao processo, momento em que o usuário apresenta um problema, sentindo a necessidade de um auxílio no serviço do bibliotecário ou da biblioteca;
- necessidade da informação: consiste na privação da informação sofrida pelo usuário, impedindo-o de prosseguir em sua pesquisa ou estudo, devendo ser considerado pelo profissional da informação;
- questão inicial: remete à procura de informações, quando um dado usuário elabora uma pergunta e a profere para o bibliotecário;
- questão negociada: dá-se a partir do momento em que o bibliotecário recebe a informação passada pelo usuário, todavia, ela precisa maiores esclarecimentos, para que profissional possa corresponder à necessidade da informação;
- estratégias de busca: começam, primeiramente, fazendo uma análise detalhada sobre o assunto da pesquisa, identificando seus conceitos e relações para poder realizar a busca. Em seguida, precisa ser feita uma averiguação das seções que

serão pesquisadas e a ordem que acontecerá para se ter conhecimento das fontes de informação disponíveis;

- processo de busca: a busca deve ser realizada de modo flexível para ter uma eficiência mais palpável;
- resposta: apresenta-se a resolução da busca da informação realizada, podendo ela ser bem sucedida ou não;
- solução: é a solução potencialmente do problema proposto, podendo ela somente ser objetiva e eficaz quando o usuário não tiver mais dúvidas em relação ao que foi questionado.

Dessa maneira, este processo com todas suas distintas fases mostra-se como uma ferramenta de muita utilidade na busca da informação e, a fim de que o consultante possa achar o que necessita, o profissional da informação precisa ser capacitado para indicar as fontes informacionais e de referência, orientando sobre o uso dos recursos de informação, oferecendo apoio na pesquisa e identificando as necessidades de informações do usuário para satisfazê-las.

## **2.2 Serviços de referência em Biblioteca Universitária (BU)**

Os serviços relacionados à informação nas bibliotecas são muito uniformes por causa do tipo de unidade informacional, segundo seus objetivos, sua estrutura administrativa, seu espaço físico e de acordo com o comportamento do seu usuário. O público que é atendido em uma biblioteca universitária não se restringe ao pesquisador, ao professor, e aos alunos dos cursos de graduação ou pós-graduação, ou seja, o público é qualquer indivíduo que precise da informação e de seus serviços. Dessa forma, esta distinção faz com que a biblioteca exerça também a sua responsabilidade social. Além disso, sendo a universidade uma grande e importante parceira dos pesquisadores, sua unidade informacional tem como principal desafio elaborar oportunidades para que eles possam adquirir e elevar ainda mais o conhecimento do modo mais eficiente possível.

Em uma dada biblioteca universitária, como uma instituição provedora de serviços, podem ser identificadas duas formas de serviços prestados: a primeira forma de nível básico como o empréstimo de obras do acervo e a segunda forma que soma o valor dado a elas, correspondendo aos serviços de disseminação seletiva da informação, levantamento da bibliografia, entre outros.

O setor destinado para a referência numa biblioteca é o local onde os usuários procuram por respostas aos seus questionamentos de informação. Com a finalidade de atender às necessidades e dar um bom retorno para os usuários, o setor de referência desempenha inúmeras atividades, tais como: auxílio à pesquisa, atendimento aos usuários, atualização e desenvolvimento de tutoriais, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos e promove treinamento, almejando tornar os usuários mais habilitados para realizarem suas pesquisas científicas e acadêmicas.

Dessa forma, os treinamentos que são ofertados para os usuários consistem em fazer com que eles tenham mais autonomia para buscarem e encontrarem a informação que precisam, tendo como intuito que eles façam uma utilização mais efetiva dos recursos oferecidos pela unidade informacional e, com isso, tornem-se aptos em relação aos procedimentos formais das pesquisas científicas.

Todavia, para Kuhlthau (1996 apud CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 179), a fim de que os usuários alcancem a competência em informação, é preciso que eles estejam “preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa”. Sendo assim, fica evidente o papel educacional do bibliotecário, o qual precisa executar sua competência em informação, tendo o domínio do conhecimento atinente à sua área de atuação, bem como também tendo noção das áreas do saber usadas pelos usuários.

### **2.3 O Serviço de Referência Virtual (SRV)**

O advento das tecnologias informacionais possibilitou que as bibliotecas incorporassem aos seus serviços um novo mecanismo para fazer com que os usuários ficassem mais próximos do seu cotidiano. Essas tecnologias proporcionam um atendimento virtual aos usuários instantânea e rapidamente, garantindo rapidez e conforto para quem procura por alguma informação ou serviço.

Conforme Grogan (1995), o aparecimento dos serviços *online* acabou reforçando o papel do bibliotecário de referência, visto que uma boa parte das buscas nesta nova ferramenta ainda é feita pelo profissional da informação. Provavelmente, esse fato acontece devido à dificuldade encontrada por alguns usuários na procura da informação, ressaltando a habilidade dos bibliotecários de utilizarem as fontes mais corretas, procurando em meios mais fiéis e dignos.

Em contrapartida, o Serviço de Referência (SR) ainda é muito associado com a concessão de serviços de modo pessoal e de certo modo até presencial. Todavia, Macieira e Paiva (2007, p. 2) destacam o fator humano existente no Serviço de Referência Virtual (SRV), tratando-se “de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta com o usuário”.

Com o avanço da tecnologia, o aparecimento da internet e devido à necessidade de informação do mundo moderno, aparece como opção, frente aos mecanismos tradicionais, o Serviço de Referência Virtual (SRV), o qual permite ao usuário fazer uma consulta a uma dada unidade de informação através de um bibliotecário e receber as respostas que atendam suas necessidades de informação de forma precisa e coerente. Consoante Ferreira (2004, p. 3), a “referência digital diz respeito a uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação e recursos colocados à disposição de alguém que procura informação em um ambiente em linha”.

Desse modo, o SRV é destinado a prestar auxílio aos usuários sem precisar estar pessoalmente presente, onde os consulentes podem apresentar questões de referência e solicitar ajuda aos profissionais da informação por meio do *email* ou outros meios, por exemplo, as redes sociais. Além disso, também é utilizada ferramenta *Ask A Services* (pergunte ao bibliotecário), onde os profissionais respondem às perguntas solicitadas por meio da internet.

Silva (2001) faz uma comparação da atuação do serviço de referência tradicional com o SRV, tendo como base as cinco linhas de atuação estabelecidas por Macedo (1990), como mostra o quadro 2.

**Quadro 2** - As cinco linhas de atuação do serviço de referência tradicional e do SRV

| <b>Linhas</b>   | <b>SR</b>   | <b>SRV</b>   |
|---|---|--|
| <b>Ação do serviço de referência</b>                      | Interação humana - usuário/bibliotecário face a face, respostas/perguntas de referência.  | Troca de mensagens (email, <i>chat</i> ), interação remota/virtual, sem barreiras de espaço e tempo.   |
| <b>Educação de usuário</b>                                | Capacitação formal dos usuários no uso dos sistemas de informação.<br>Técnicas de pesquisa e orientação bibliográfica.  | Agentes inteligentes ( <i>Knowboots</i> ), identificam fontes de informações compatíveis com as necessidades dos usuários. Tutoriais. Estratégias de busca eletrônica. |
| <b>Alerta e disseminação da informação</b>                | Produtos/serviços para atualização e divulgação de conhecimentos e informações - meio impresso/Quadros de avisos.   | Recursos tecnológicos de alerta e disseminação; formatos para distribuição eletrônica - produtos/serviços, artefatos digitais. Comutação, DSI eletrônicos.             |
| <b>Divulgação e comunicações (visuais e gráficas)</b>     | Quadros de aviso, plantas localizadoras; sinalização de espaços, representações gráficas, guias, folhetos divulgativos e instrucionais                            | Opções de ajuda nos <i>Websites</i> , informando e instruindo sobre serviços e produtos para uso, orientando desta forma a navegação dos usuários.                     |
| <b>Administração /supervisão do serviço de referência</b> | Planejamento interno e funcional para a prestação de informações aos usuários espaço de leitura, acervo, catálogo e postos de empréstimo. Gerenciamento do setor. | Organização e gestão de informações digitais.  |

Fonte: Silva (2001, p. 99).

Como se pode contemplar, mesmo que na atualidade as fontes informacionais deixem de ser encontradas somente em suportes físicos, passando também a serem vistas no meio eletrônico e/ou digital, vê-se que o trabalho de orientação ainda é necessário quanto ao uso desses novos meios de suporte da informação. Sendo assim, o quadro 2 demonstra que, mesmo com essa nova configuração do serviço informacional, o fator humano é algo que não pode ser deixado de lado num SRV.

Nesse sentido, futuramente, o serviço de referência e a informação *online* tenderão a incorporar gradativamente a utilização de recursos tecnológicos com a finalidade de realizar a disseminação de informações para as bases de dados computadorizadas, as quais estão fazendo com que as assinaturas de periódicos sejam canceladas, sendo substituídas por fontes

de dados *online*, sendo pagas de acordo com a frequência de uso, além de outros serviços como a oferta de disseminação selecionada da informação virtual (FIGUEIREDO, 1996).

Dessa maneira, o surgimento de unidades informacionais digitais, sem precisar se preocupar com o tempo e o espaço, fez com que houvesse também uma mudança na forma do atendimento aos usuários e nas atividades exercidas pelos profissionais da informação que realizam o intermédio entre o usuário e a informação. Segundo Ferreira (2004, p.2), “Fornecer um serviço de referência automatizado aos utilizadores da biblioteca e modernizar o serviço tradicional é um assunto complexo que os bibliotecários têm de enfrentar”.

Portanto, os bibliotecários devem ser competentes não só em ter domínio das técnicas bibliográficas, como também dos novos meios tecnológicos, a fim de que eles desenvolvam seus papéis de modo gratificante nesse novo modelo de atuação referencial. Dessa forma, a realização de um Serviço de Referência Virtual necessita tanto do conhecimento dos mecanismos de comunicação e tecnológicos, como capacidades pessoais de comunicação. Como afirmam Mota e Oliveira (2005, p. 99), “[...] não só um corpo de conhecimentos especializados, mas também conhecimentos e habilidades no uso de tecnologias para organizar, processar, recuperar e disseminar informações, independentemente do suporte no qual elas estejam registradas.”, fato que configura que as transformações relacionadas ao setor tecnológico precisam de novas habilidades e conhecimentos para poder mediar e disseminar a informação para os usuários da biblioteca.

### 3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação, à luz do modelo pós-custodial, sugere uma nova posição dos bibliotecários, a qual transpõe a simples execução de atividades técnicas e repetitivas, para abranger ações mais voltadas para compreender como se dá o processo de uso e apropriação da informação por parte dos usuários. Enquadra-se, assim, dentre os interesses da Ciência da Informação (CI) considerando seu sentido social e intersubjetivo, e de estreita conexão com a investigação dos fenômenos informacionais e a influência das TIC que interferem na construção e condução do processo de mediação como um todo.

Em outras palavras, o modelo da mediação pós-custodial preocupa-se com o acesso à informação e o contato por parte dos usuários também se relaciona com a internet e com redes participativas e colaborativas, estando presente nos fluxos e espaços informacionais; existe uma relação diversificada e cooperativa durante o processo da mediação, ou seja, este modelo preconiza e faz com que o usuário tenha disseminação e acesso direto e efetivo à informação. Por outro lado, o modelo custodial relaciona-se estritamente a guardar e preservar o patrimônio cultural “[...] uma concepção de mediação passiva e até ‘negativa’, porque contrária ao utilizador, uma vez que a prioridade estava na guarda do patrimônio cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 161).

Para Smit (2003), a mediação informacional é caracterizada como um ato comunicacional, a qual tem como finalidade transferir as informações com o intuito de atender as necessidades informacionais dos usuários. Além de a autora entender a mediação para essa natureza, ela também percebe a mesma como um meio de promover a utilização do acervo de uma dada biblioteca, descrevendo as atividades da mediação como sendo: os serviços prestados aos usuários, comunicação documental e a ação cultural.

O termo “mediação da informação” é tratado por Almeida Júnior (2008a, p. 46) como:

Mediação da Informação é toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Conforme pode ser observado neste conceito, a mediação informacional não é uma ação realizada passivamente, ela é uma ação de interferência, acompanhando a atividade

do profissional da informação, mesmo que inconsciente ou indiretamente, bem como também a mediação não pode ser neutra nem imparcial. Sendo assim, o bibliotecário, ao desenvolver ações mediadoras, deve desempenhar sua função de mediador pleno, e não ficar à espera que os usuários procurem a informação quando necessitarem.

Nessa perspectiva, a mediação da informação está estritamente relacionada às ações implícitas e explícitas as quais são destinadas para os usuários, sendo que ela é essencial em todas as atividades desempenhadas pelo bibliotecário. Desse modo, Almeida Júnior (2009, p. 93) diz que:

A mediação implícita ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação.

Como se pode ver, a mediação implícita ocorre nos locais em que os profissionais da informação atuam sem a presença efetiva do usuário para desenvolverem suas atividades, enquanto que a mediação explícita necessita da presença do usuário para ser realizada, mesmo que ele não esteja presente na unidade de informação fisicamente. Sendo assim, nota-se que a interferência do bibliotecário, explícita ou implícita, é necessária para a concretização de ambos os processos, o que evidencia a importância da mediação e sua precedência em relação à informação como objeto de investigação da Ciência da informação.

[...] mais do que a informação, o bibliotecário deve estar preocupado com a mediação dessa informação. Hoje, nossa reflexão aponta para a mediação – muito mais do que a informação – como o objeto principal da biblioteconomia e, portanto, do fazer do bibliotecário. Tendo a mediação como diretriz, como norte, como objeto, o bibliotecário pode alterar, pode transformar sua ação social, não a ideal, mas a real (ALMEIDA JÚNIOR, 2004, p. 86).

Dessa maneira, observa-se que o bibliotecário deve preocupar-se, mormente, com a mediação da informação, ou seja, em transmiti-la da melhor maneira possível, com clareza, segurança e sempre buscando solucionar as questões apontadas pelos usuários, e não somente se preocupar com a informação.

Além disso, sendo uma ação de interferência, a mediação deve despertar a atenção dos profissionais para que atuem de modo consciente a fim de evitar, ou minimizar, os

possíveis problemas que dela podem decorrer, tais como aqueles provenientes de ações de manipulação inseridas no processo de mediação. Com isso, o bibliotecário:

[...] não é imparcial e neutro e, assim, a mediação da informação sofre interferências. [...] a interferência não deve ser negada, mas, sim, explicitada, afirmada, tornada consciente para que, criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar/minimizar possíveis problemas que dela decorram (ALMEIDA JÚNIOR, 2008b, p. 5).

Dessa maneira, a interferência do fazer do profissional da informação é constante e indissociável, visto que está evidente no tratamento descritivo dos itens da informação, na escolha do esquema de classificação, na elaboração do cabeçalho de assunto, na especificação dos títulos que irão compor o acervo informacional e na organização da biblioteca, todavia, a interferência deve ser reduzida para não “[...] contaminar a ação de mediação e a resposta ao problema do usuário” (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014, p. 150).

Nesse contexto, é preciso que o bibliotecário esteja preparado para executar as suas funções e que ele seja também capaz de interpretar as abordagens que envolvem as diversas áreas do saber, para que consiga contribuir como um agente ativo da informação para o crescimento de habilidades e competências nos seus usuários.

Conhecer as necessidades dos usuários é fundamental para que possamos planejar, construir, gerir e avaliar serviços e produtos informacionais. A própria formação do bibliotecário deve salientar a necessidade de se conhecer as características do grupo de usuários que se pretende atender. De outra forma, o usuário que possui distintas opções de acesso à informação dará preferência àquela que for mais acessível ou com a qual mais se identifica, mesmo que essa não seja necessariamente a melhor (VALENTIM, 2010, p. 26).

Como se pode contemplar, os bibliotecários devem estar preparados para atuarem como mediadores da informação junto aos usuários, levando em consideração que a formação deva promover-lhes condições para desenvolver as competências tanto técnicas quanto intelectuais, culturais e cognitivas, as quais são relevantes para a disseminação da informação efetivamente, determinando deles que tenham conhecimento de como trabalhar com estoques da informação, bem como reconhecer na ferramenta que executam suas atividades o seu papel social.

Por conseguinte, observa-se que a atuação do profissional da informação como mediador é considerada de suma importância para que a informação seja disseminada. A função do bibliotecário ultrapassa a gestão da unidade de informação e a organização do

acervo documental, visto que abarca também a tarefa de mediar, de fomentar o interesse pela prática da leitura e de criar redes de conhecimento, desse modo, ele contribui para a formação intelectual e cognitiva dos seus usuários e de outros profissionais.

#### 4 O BIBLIOTECÁRIO MEDIADOR E SUAS COMPETÊNCIAS

O profissional da informação, além de atuar como um mediador entre o usuário e a informação, atua também como administrador do conhecimento e como transmissor da informação, desde quando é declarado como o sujeito que analisa conteúdos e proporciona a sua recuperação efetivamente (BARROS, 2003).

Atualmente, existem diferentes tecnologias de informação e comunicação (TIC) devido ao avanço tecnológico, sendo assim, o bibliotecário não pode ficar restrito somente às fontes de informação documental, devendo se adequar e se qualificar para atender às novas demandas surgidas pelas TIC. Nesse sentido, Barros (2003, p. 108) diz que “[...] o bibliotecário deve estar empenhado em estimular não só as possibilidades geradas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, mas também o uso mais efetivo dos materiais da unidade de informação [...]”. Dessa forma, o profissional da informação tem que possuir competência para utilizar as TIC que façam com que ele possa cumprir sua missão, proporcionar o desenvolvimento intelectual, cognitivo e a inclusão social dos usuários, e também estimular e facilitar a utilização da informação e o acesso da mesma para as pessoas que necessitam.

Sabe-se que a informação é de suma importância para o crescimento dos indivíduos em todas as circunstâncias de suas vidas, desse modo, percebe-se que é imprescindível a disseminação, a disponibilização e a circulação da informação tanto em espaços físicos quanto virtuais com a finalidade de que essa informação veiculada seja usada e acessada pelo homem.

Permitir a todos o acesso à informação é crucial para o desenvolvimento individual e coletivo do cidadão, e o caminho a ser percorrido para capacitar o cidadão ao uso crítico da informação é uma tarefa que as escolas, as universidades e todos os tipos de bibliotecas, públicas, universitárias e outras, devem assumir (TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p. 3).

Nessa perspectiva, observa-se que o bibliotecário precisa estar atento para os novos usuários, promovendo a qualificação deles conforme suas necessidades e proporcionando as informações solicitadas com o intuito de amenizar sua carência informacional, cumprindo, assim, sua função com responsabilidade social.

O profissional da informação, conforme o conhecimento que possui e as funções que exerce de recuperação, organização, representação e disseminação, está capacitado para

atuar e contribuir com a comunidade no espaço das bibliotecas, utilizando variados materiais e suportes de informação. Em relação ao papel desempenhado pelo bibliotecário contribuindo para desenvolvimento social e cultural dos sujeitos, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 10), dizem que:

[...] na busca por uma sociedade mais justa, com o fim das desigualdades sociais, cabe ao profissional da informação um papel de mediador da informação, onde ao mesmo tempo ele utiliza novas tecnologias alicerçadas ao desenvolvimento social, ou seja, ele desenvolve um papel fundamental para acabar com a exclusão e a falta de acesso à informação.

Com isso, fica evidente a necessidade do bibliotecário, como mediador da informação, utilizar todos os recursos que estejam ao seu alcance para contribuir no desenvolvimento cultural e social dos indivíduos da sua comunidade, executando atividades que favoreçam a inclusão dos mesmos.

Nesse contexto, Vygotsky (2000) identificou, entre o objeto e o sujeito e deste até o objeto, a existência de outra pessoa. Esse arcabouço humano resulta de um processo de crescimento extremamente enraizado nas ligações entre história individual e história social. Partindo da premissa apresentada pelo autor, o contato entre o sujeito e a nova informação só poderá ser concretizado por meio da mediação e da ação de um mediador. O mediador, nesse caso, detém um papel primordial no processo de desenvolvimento dos indivíduos, visto que ele estabelece a relação entre o sujeito e o objeto, ajudando o crescimento intrapessoal, bem como atuando na aproximação entre os sujeitos, fomentando as relações sociais.

Com isso, comprova-se a importância do mediador exercendo sua função profissional no processo de inclusão dos sujeitos, consentindo que eles possam usar proficientemente os recursos destinados para o acesso e o uso da informação. Mas, para tal empreendimento, faz-se necessário que o bibliotecário possua competências profissionais para desenvolver sua função de mediador informacional em sua plenitude.

Desde o período da sua formação profissional, o bibliotecário deve adquirir competências para exercer a profissão, devendo ser instruído para desenvolver a mediação da informação com os usuários. Dessa maneira, o emprego do termo “competência” passou a ser utilizado e compreendido como elemento determinante para a Ciência da Informação (CI).

A competência informacional volta-se para a formação do indivíduo, colocando-o no centro do processo de aprendizagem. Procura habilitá-lo a usar a informação, fazendo-o tomar conhecimento dos suportes em que a informação encontra-se disponível para poder localizá-la, selecioná-la e, por

fim, usá-la. Desse modo, possibilita-lhe conquistar a sua autonomia, orientando-o para o aprender a aprender (VALENTIM, 2010, p. 302).

Nesse sentido, a competência profissional implica um processo que é construído em conjunto com as instituições de ensino e com os professores, orientando aos sujeitos na sua formação e desenvolvimento como profissionais e mediadores da informação já que “é algo trabalhado continuamente, observando, interpretando, compartilhando, questionando, elaborando críticas, hipóteses e explicações” (CAVALCANTE, 2006, p. 57).

Em outras palavras, a competência do bibliotecário implica que ele desenvolva a coleta, o tratamento, a organização e a disseminação da informação, não só atendendo ao que seja útil para suprir as necessidades de informação dos usuários, como também proporcionando o crescimento de habilidades e a interação dos mesmos para utilizarem a informação de modo coerente e preciso, bem como que ele se desenvolva também pessoal e profissionalmente.

Para o bibliotecário atuar como mediador informacional se faz necessário que ele seja competente na transmissão da informação, visto que sua atuação deverá proporcionar benefícios para todas as pessoas envolvidas durante o processo de aprendizado, sobretudo para os usuários.

Nesse contexto, o desenvolvimento das competências do profissional da informação deve ocorrer durante toda sua formação profissional, no progresso de suas habilidades, conhecimentos, aptidões, comportamentos e atitudes sejam elas profissionais ou pessoais. Para Vitorino (2008, p. 6) “é na formação inicial e contínua do profissional da informação que a competência informacional pode tomar proporções nunca antes imaginadas”. Com isso, o profissional da informação tem uma formação que lhe faculta possuir capacitação atinente ao processo informacional, tendo como analisar as informações com um olhar mais crítico, entre outros aspectos. Para tanto, consoante Dudziak (2008, p. 50), a competência da informação “enquanto prática, precisa ser disseminada primariamente entre os profissionais da informação, de modo que, a partir daí, possa atingir as práticas sociais”.

No que tange às competências do bibliotecário como agente mediador da informação, a Associação de Faculdades e Bibliotecas de Pesquisa (ACRL), nos Estados Unidos, criou um modelo específico para bibliotecários em relação às capacidades que os mesmos devem obter para atuarem como profissionais instrutores e/ou coordenadores dos programas de competência informacional, cujo documento recebeu o título de “Padrões para instruções de bibliotecário e coordenadores”. O documento tem como finalidade auxiliar aos

profissionais da informação a desenvolver competências para serem ótimos coordenadores em programas de mediação da informação. (ACRL, 2007)

O modelo tem variados tipos de competências a fim de que os profissionais da informação possam atuar em todos os tipos de bibliotecas, até nas que fazem parte de universidades. São elas:

- habilidades administrativas;
- habilidades de análise avaliação;
- habilidades da estrutura curricular;
- habilidades de comunicação;
- habilidades de integração da competência informacional;
- habilidades de planejamentos de instrução;
- habilidades de planejamento;
- habilidades de liderança;
- habilidades de apresentação;
- habilidades de promoção;
- especialista no assunto;
- habilidades de ensino.

O modelo da ACRL mostra-se relevante para a formação dos bibliotecários porque destaca a importância da competência informacional para os profissionais da informação para atuarem na aplicação e desenvolvimento de programas de instrução da informação e, concomitantemente, para a mediação informacional dos usuários (ACRL, 2007).

#### **4.1 Competências do bibliotecário propostas pelo currículo de Salzburgo**

Atualmente, nos cursos de ensino superior, a discussão sobre a construção do currículo é essencial, pois permite fazer o liame entre a teoria e a prática, a qual é proposta observando o mercado de trabalho com suas transformações constantes, exigindo de cada profissional em formação competências técnicas e emocionais e habilidades para desenvolver as atividades. Com isso, o currículo é o mecanismo que guiará toda a formação do indivíduo. Dessa forma, qualquer profissional, para desempenhar suas atividades, necessita de elementos básicos e fundamentais, tais como: conhecimento; competência técnica e princípios

emocionais em relação ao relacionamento interpessoal, os quais são adquiridos ao longo do tempo e da experiência tanto pessoal quanto profissional.

Nesse contexto, Prado (2016) relata que 21 estudiosos da área de Biblioteconomia reuniram-se na cidade de Salzburgo, na Áustria, a fim de debater o tema “Bibliotecas e museus numa era de cultura da participação”. Desse encontro foi gerado um documento denominado currículo de Salzburgo, o qual estabeleceu algumas características fundamentais para identificar quais são as competências que os bibliotecários devem desenvolver para mediar a informação em um serviço de referência. São elas:

- reconhecer a importância das diversidades culturais, econômicas e sociais de nossas comunidades;
- aceitar o princípio de acesso democrático;
- reconhecer a necessidade de uma nova linguagem e vocabulário que descreva o seu trabalho, refletindo as novas realidades e expectativas para nossas instituições;
- criar parcerias inovadoras com as organizações comunitárias;
- aceitar novas obrigações e responsabilidades institucionais;
- colocar uma ênfase maior no valor e impacto que o público tem;
- entender a mutabilidade natural das coisas, das funções, permitindo cocriação de conteúdo;
- entender o quanto antes que a aprendizagem faz parte de nossa missão;
- apreciar as mudanças culturais organizacionais e praticar a cultura da participação em ambientes interno e externo;
- reconhecer que a tecnologia é uma ferramenta e que a participação autêntica das pessoas depende exclusivamente delas e não da tecnologia;
- abrir suas paredes, quebrar suas fronteiras e pensar no público exterior;
- atuar com paixão e criatividade como agentes de transformação permanente.

Ainda segundo Prado (2016), as competências destinadas aos profissionais da informação para a mediação informacional se dividem em: engajamento social transformador; tecnologia; gestão para a participação; gestão de ativos; habilidades culturais e conhecimento; aprendizagem e inovação.

O engajamento social transformador está relacionado ao fato de que todo bibliotecário deve ser sempre atencioso e ter pró-atividade para deixar seu local de trabalho

cada vez melhor para atender aos usuários, institucionalmente. A responsabilidade social está embutida, uma vez que o profissional deve entender que ele também possui responsabilidades sociais dentro de uma dada comunidade. Ou seja, suas ações e atividades informacionais devem ser realizadas criteriosamente, já que o bibliotecário pode influenciar direta ou indiretamente no modo como os indivíduos vão construir seus conhecimentos. Dessa forma:

Eles deveriam, em essência, preparar a comunidade para que também seja socialmente responsável, que os membros desta comunidade estejam juntos em torno de uma variável em comum, que é manter-se vivos, ir à escola, à faculdade, ao trabalho e qualquer outra atividade inerente à condição humana (PRADO, 2016, p. 135).

Mas, para tanto, o bibliotecário necessita fazer uma análise sobre o perfil dos usuários da sua comunidade porque as pessoas possuem necessidades e vontades distintas, sendo assim, é preciso ter um plano de ação para poder instruir melhor estes usuários.

Em relação à tecnologia, Prado (2016) diz que é fundamental que tanto as bibliotecas como os profissionais da informação se mantenham conectados na *Web*, a fim de observarem a evolução das redes sociais e levarem em consideração para desenvolverem suas ações com os usuários, utilizando as ferramentas tecnológicas que a internet disponibiliza. Contudo, é preciso observar como a comunidade usa esses meios tecnológicos e o seu grau de entendimento dos mesmos, para que possa usar da maneira mais adequada possível, sem haver conflitos comunicativos entre todos. Desse modo, o bibliotecário tem que contemplar qual será a melhor forma de se utilizar a tecnologia para poder atender os diversos tipos de usuários.

A terceira competência para os bibliotecários, proposta no currículo de Salzburgo, diz respeito à participação destes para a gestão bibliotecária, ou seja, está relacionada com as habilidades administrativas que eles devem possuir. Uma habilidade que está inserida nessa competência é que o bibliotecário deve compreender o funcionamento da sua unidade informacional de modo sustentável. Desse modo, ele deve entender as formas com as quais a biblioteca busca investimentos e financiamentos para manter sua estrutura física e de profissionais, inclusive na comunidade. Para tanto, o profissional da informação deve ter competências para elaborar projetos, planejar e estimar os custos que serão obtidos futuramente e como pode acompanhar e controlar todos os projetos desenvolvidos para o financiamento da unidade. Todavia, tendo sempre a ética para gerenciar a biblioteca com eficiência. (PRADO, 2016)

Outra habilidade importante nessa competência de gestão atribuída ao bibliotecário é que ele deve compartilhar e trocar experiências institucionais tanto com outros profissionais de outras unidades, como com sua comunidade. Dessa forma, é necessário que saiba criar oportunidades, que conheça os mecanismos e processos que deem capacidade e liberdade para que o processo de gestão seja construído em conjunto entre bibliotecário e comunidade, visto que diversas visões podem ser satisfatórias para o melhoramento da unidade informacional, mas não é uma coisa simplista de se realizar. Com isso, é preciso que se tenha engajamento entre as partes envolvidas, ou seja, colaboração. Isso mostra que o bibliotecário não pode ter uma visão única de seu papel ou função, isto é, ele não deve limitar-se às suas atividades cotidianas, mas sim atuar profissionalmente tendo um olhar mais amplo de suas atribuições para fazer com que a gestão da biblioteca se torne excelente e eficaz. (PRADO, 2016)

A quarta competência atribuída aos bibliotecários se refere à gestão de ativos. Essa competência implica saber selecionar os livros que farão parte do acervo da biblioteca, tendo como finalidade manter a preservação de algumas obras. Para Prado (2016, p. 140) isso pode ser feito “com equipamentos que diminuam riscos de ar, sejam blindados, sem luz”. Contudo, essa postura adotada pelo bibliotecário fará com que os usuários não tenham acesso às obras para leitura, o que faz com que esse trabalho de preservação possa vir a restringir o acesso a informação, uma vez que impede a finalidade da unidade informacional que é a apropriação da informação por parte do usuário. Todavia, observa-se que esta atribuição da quarta competência é muito importante ser realizada porque manter as obras conservadas faz com que elas tenham mais durabilidade como também fará com que posteriormente as mesmas possam ser usadas para alguma consulta ou pesquisa pelos usuários que delas venham necessitar.

Nesse sentido, o profissional da informação deve trabalhar tendo uma cosmovisão para entender quais são as obras que devem compor o acervo, quais são outras fontes ou equipamentos que podem melhor atender as necessidades da sua comunidade. Mas, para que a composição do acervo seja de qualidade e que atenda todas as necessidades, é preciso que ela seja realizada tanto pelo bibliotecário quanto pela sua comunidade, dialogicamente. Sendo assim, o profissional da informação deve desenvolver estratégias que divulguem, propaguem e instiguem a comunidade para utilizar o acervo que será construído, a fim de que as pessoas usem a biblioteca e vejam que o acervo foi criado para que elas possam atender suas necessidades informacionais.

A quinta competência “habilidades culturais” retrata que o bibliotecário precisa entender a cultura de sua comunidade e seu idioma, contemplando que a linguagem é pluralizada, ou seja, que a comunidade se utiliza de diferentes linguagens para se comunicar, dependendo da faixa etária, região, gênero, status socioeconômico, entre outros. Nesse contexto, este profissional da informação precisa possuir conhecimento intercultural, seja nacional ou internacional, para poder atuar profissionalmente com mais facilidade e agilidade. Por exemplo, sabendo criar serviços específicos e produtos para atender todas as múltiplas culturas, faz com que a unidade informacional se torne um lugar mais democrático, onde todos os tipos de usuários se sentirão à vontade em seu uso. (PRADO, 2016)

Outra habilidade primordial para esta competência é a linguagem empregada pelo bibliotecário, pois ele precisa adequar-se à linguagem usada em sua comunidade, e não somente utilizar a sua com termos técnicos e específicos, próprios da Biblioteconomia. Assim:

Quando se fala a respeito de competências culturais, muitas vezes não basta só afirmar que se utiliza a mesma linguagem ou os mesmos canais de comunicação. O bibliotecário precisa deixar o espaço da biblioteca e estar junto da sua comunidade, aprendendo também junto dela, observando, analisando, semelhante a um trabalho étnico de campo. Assim, torna-se mais fácil vislumbrar novas oportunidades conforme os anseios e as limitações do público envolvido (PRADO, 2016, p. 143).

Pode-se observar que o bibliotecário precisa abrir seu campo de visão e contemplar não só suas atividades e funções dentro da biblioteca como também fora dela, analisando como se expressa e se comunicam os usuários para, assim, poder traçar estratégias comunicativas e de uso da linguagem para estar em igualdade com os indivíduos, estabelecendo tanto a comunicação, como atendendo suas necessidades de informação.

Por fim, a sexta e última competência “conhecimento, aprendizagem e inovação” destaca que os bibliotecários precisam inovar o seu trabalho com o conhecimento que é transmitido para seus usuários, em vez de entenderem o conhecimento apenas como prestação de serviço, criação e compartilhamento. Quer dizer que eles devem ter a competência de desempenhar suas atividades com novas maneiras e práticas, tornando seu trabalho mais rápido e eficiente. O conhecimento por si só é dinâmico e cada dia está mutável. Dessa forma, tanto a biblioteca como o bibliotecário precisam acompanhar este fluxo constante, aspecto que faz com que os profissionais não permaneçam estáticos e que estejam evoluindo com as mudanças que decorrem. Por exemplo, o bibliotecário que não possui conhecimento sobre

uma nova forma de pesquisa sobre um dado tema não tem como informar adequadamente o usuário, sendo assim, ele precisa estar atento às essas inovações procurando aprender sobre elas, como é caso da busca pela informação pela internet. Sabe-se que atualmente existem diversas maneiras de se buscar a informação além da biblioteca tradicional, portanto, impõe-se ao bibliotecário que ele possua a competência fundamental de atuar de modo mais efetivo com a transformação pela busca da informação. (PRADO, 2016)

#### **4.2 Outras competências atribuídas aos bibliotecários no Serviço de Referência**

Como foi mencionado anteriormente, o Serviço de Referência tem como finalidade prestar serviços aos usuários auxiliando-os na busca pela informação de qualquer natureza. Desse modo, os profissionais que atuam nessa área devem ser capacitados para fornecer todas as informações necessárias e suprir as dúvidas existentes em seus usuários. Mas, para tanto, eles devem possuir algumas competências fundamentais para mediar a informação de forma mais eficiente e dinâmica. Com isso, tentar prever acontecimentos e antecipar soluções de problemas é o principal papel dos atores que desenvolvem atividades nos Serviço de Referência em bibliotecas, uma vez que tais ações colocam a biblioteca em evidência como um espaço cultural e educacional.

Em uma unidade informacional, as solicitações feitas pelos usuários podem apresentar duas questões: simples ou complexas. As questões simples estão relacionadas aos fatos, às definições, aos acontecimentos, entre outros, exigindo dos bibliotecários respostas que podem ser respondidas de forma simples e direta rapidamente, buscando no acervo existente no interior da biblioteca. Por sua vez, as questões complexas configuram dificuldade de recuperação, elas podem ou não ser atendidas com as fontes bibliográficas existentes no acervo ou podem ser usados outros recursos que estão dentro ou fora da unidade informacional. Essa resposta complexa requer do profissional competências para trabalhar com as técnicas de manuseio da informação e, sobretudo, conhecimento sobre o assunto que foi perguntado pelo usuário. (SILVA, 2014)

Nesse sentido, a competência do serviço de referência desenvolvida pelo profissional para atender essas questões, segundo Mangas (2007), gira em torno de quatro ações, são elas: acolher, informar, formar, orientar, conforme detalhado no Quadro 3:

**Quadro 3 – Competências dos profissionais da informação no Serviço de Referência**

| <b>ATRIBUIÇÕES</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
|--------------------|---|
| Acolher            | Receber com simpatia e profissionalismo os usuários. [...] O Serviço de Referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas. |
| Informar           | Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários.  |
| Formar             | Ensinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.  |
| Orientar           | Ajudar os usuários dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.                     |

Fonte: Mangas (2007).

Atualmente, para atender a essas demandas, as unidades de informação estão se utilizando de alguns serviços e ferramentas para auxiliar a recuperação das informações para os usuários. Dessa maneira, outra competência atribuída ao bibliotecário é investigar os desejos dos seus usuários e suas necessidades informacionais, recorrendo à consulta do acervo de sua unidade, ou, caso seja necessário, procurando outras ferramentas de busca para promover a informação.

Uma delas pode ser o serviço de referência virtual, visto que, com o advento das TIC, novos serviços passaram a ser disponibilizados como é o caso da informação virtual, onde as necessidades informacionais dos usuários são atendidas pela internet, sem precisar ter que se dirigir até a biblioteca, o que exige mais uma competência para os profissionais da informação, ou seja, de se atualizarem para atender as novas demandas. Entre os principais serviços desenvolvidos pela internet em uma biblioteca tem-se: a busca em sites de periódicos; redes sociais; coleções especiais digitalizadas; serviço de acesso à base de dados; portal de periódicos da CAPES; e o serviço de disseminação seletiva da informação (SILVA, 2014).

Essas ferramentas funcionam como estratégias para os bibliotecários poderem auxiliar ainda mais seus usuários na busca pela informação desejada. Mas, para tanto, faz-se necessário que o profissional esteja preparado e atualizado sobre os novos serviços, questão que exige competência, agilidade e pró-atividade para desempenhar.

Outra competência de suma importância que deve ser desenvolvida pelo bibliotecário consiste em promover a educação dos usuários na busca pela informação e a realização de atividades com o viés cultural. Dessa maneira, as bibliotecas devem desenvolver atividades voltadas para a educação e os estudos de usuários, tendo como intuito dispor as

competências informacionais necessárias a fim de que os usuários possam adquirir o maior grau possível de autonomia e liberdade na efetuação de suas pesquisas e no uso da biblioteca.

Nesse ponto de vista, a realização de um programa de educação do usuário como serviço de direcionamento e uso da informação deve ter como finalidade impulsionar um espaço de formação para o crescimento de competências e habilidades informacionais e tecnológicas nos consulentes. Pois, é por meio da educação do usuário que é possível conhecer suas necessidades de informação para poder realizar o mapeamento de suas competências. Nessa perspectiva, para Macedo (1991, apud SILVA, 2014), antes de criar qualquer programação para a educação de consulentes, é preciso primeiro ter sob controle quais são os grupos de usuários (reais ou potenciais), conhecendo suas necessidades e interesses informacionais para sua autoeducação e leitura e de recreação e atualização. Neste caso, cabe ao profissional da informação adquirir a competência necessária para entender as reais necessidades dos consulentes e saber como usar as ferramentas de informação para suprir todos os questionamentos colocados pelos usuários na busca da informação.

Atualmente, os serviços de informação recorrem à Web, usando-a como ferramenta de auxílio para estabelecimento de novos produtos de informação, o que facilita antecipar-se sobre as necessidades existentes nos consulentes. Sendo assim, a Web:

[...] representa uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela proporciona um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos serviços bibliotecários, acostumados a trabalhar num ambiente delimitado, com uma comunidade de usuários identificável, restrita e, até mesmo, conhecida pessoalmente. No novo ambiente, numa escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos, independentes de sua localização física (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006 apud SILVA, 2014, p. 36).

Nesse sentido, o bibliotecário deve possuir conhecimento específico sobre como proceder e usar as TIC para poder auxiliar efetivamente os usuários que necessitarem por informação, independentemente de sua natureza. Não obstante, a biblioteca deve oferecer esses novos serviços de informação pela internet para que o profissional do serviço de referência possa atuar nessa nova modalidade informacional.

Como se sabe, com o advento da tecnologia, uma grande parte da população e estudantes do ensino fundamental, médio e, mormente, superior passaram a buscar informação na internet consultando diversos tipos de sites para suprir suas necessidades informacionais, que, às vezes, podem transmitir informações inverídicas sobre um dado conteúdo pesquisado na rede. Com isso, as bibliotecas passaram também a incorporar em seus

serviços ferramentas tecnológicas para atender as necessidades informacionais de seus usuários, o que exige do profissional do serviço de referência competência para atuar nesses novos mecanismos tecnológicos informacionais e remediar a informação concreta em seus usuários, sem deixá-los desassistidos. Contudo, é preciso estudar e pesquisar bastante para compreender como funcionam essas novas ferramentas tecnológicas e, dessa forma, transmitir a informação pretendida pelos usuários.

Por fim, para Silva (2014), o bibliotecário também deve possuir competência em promover ações culturais em sua unidade de informação, como outra forma de dinamizar a mediação da informação em seus usuários, mas ele deve levar em consideração o público-alvo a que se destinam as ações culturais a serem desenvolvidas.

As ações culturais, quando forem elaboradas, devem estar focadas em despertar o gosto pela leitura; desenvolver oficinas de arte; eventos de recitais e musicais; exposições temáticas que podem ser presenciais ou virtuais; produção literária; discussão de filmes ou documentários; enfim, todo tipo de atividade que tenha como finalidade estimular o viés lúdico e crítico nos usuários que participarão das atividades.

Portanto, além das competências descritas, o bibliotecário deve interagir com o sujeito, seja coletiva ou individualmente, caracterizando, assim, uma condição fundamental para a realização do seu trabalho como mediador da informação, fazendo com que os usuários se apropriem da informação transmitida por ele.

## 5 METODOLOGIA

O procedimento metodológico deste trabalho baseia-se em uma pesquisa de caráter descritivo, com abordagem qualitativa, a fim de observar a mediação da informação desenvolvida no serviço de referência oferecido pelas bibliotecas universitárias de Sergipe. Segundo Gil (2002), a pesquisa qualitativa tem um direcionamento maleável, isto é, possibilita adotar procedimentos flexíveis e integrar nas análises as dimensões quantitativas e qualitativas do objeto estudado. Esse tipo de estudo privilegia os processos vivenciados pelas pessoas envolvidas, valorizando-se a perspectiva de cada uma e as experiências subjetivas vivenciadas por cada protagonista que será apresentado nessa pesquisa.

Foram utilizadas várias fontes de informação: fontes bibliográficas como livros de autores conceituados na área da Biblioteconomia, entre outros recursos como periódicos e revistas e teses que abordem sobre o assunto em questão, enfatizando o serviço de referência em bibliotecas universitárias.

A pesquisa foi realizada através da aplicação de questionário, com perguntas abertas e fechadas, junto aos profissionais da informação que atuam nas bibliotecas das principais instituições de ensino superior da cidade de Aracaju e São Cristóvão, são elas: Biblioteca Central (BICEN) da Universidade Federal de Sergipe (UFS) e Biblioteca Universitária da Universidade Tiradentes (UNIT). A Biblioteca do Instituto Federal de Sergipe (IFS) foi excluída da coleta de dados, visto ter informado não possuir serviço de referência. Foram realizadas três entrevistas: duas com os profissionais da informação da UFS porque na instituição atuam no serviço de referência da unidade dois bibliotecários e os dois aceitaram espontaneamente responder o questionário aplicado, e uma na UNIT.

Nos resultados apresentados a seguir os respondentes dos questionários serão identificados da seguinte forma: B1 e B2 os respondentes da UFS, e B3 da UNIT.

### 5.1 Biblioteca Central da UFS (BICEN)

A Biblioteca Central (BICEN) da Universidade Federal de Sergipe (UFS) está localizada na Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos, na cidade de São Cristóvão, Sergipe. Foi inaugurada no ano de 1980 juntamente com todos os demais prédios deste Campus Universitário, e a composição do seu acervo decorre da aglutinação das bibliotecas das Faculdades Isoladas que foram reunidas para formar a UFS, desde 1969.

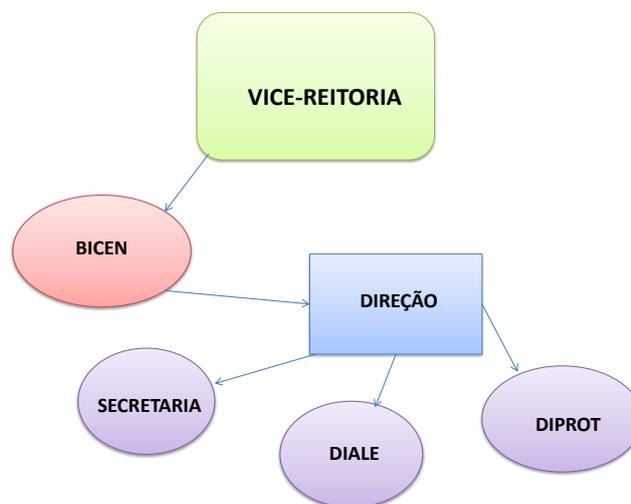
A partir da Resolução N.11 de 1979 do Conselho Universitário da UFS é criada a Biblioteca Central da UFS (BICEN), visando ao planejamento e incorporação das bibliotecas, além da coordenação com a sua instalação no Campus universitário em 1980. A BICEN foi criada devido à criação da universidade, que se instalou com diversos cursos superiores.

A BICEN possui uma área 5.198 m<sup>2</sup>, com dois pavimentos onde funcionam as atividades. A biblioteca central é subordinada à Vice-Reitoria da UFS, e para ela é atribuída a função de prestar serviços à comunidade interna e externa, congregando os 7 (sete) campus distribuídos pelo Estado de Sergipe. Ela está dividida em três setores principais e suas subunidades são distribuídas da seguinte maneira: **direção**, que é gerenciada por bibliotecário que desenvolve a função de coordenador geral; **divisão de auxílio ao leitor (DIALE)**, subunidade orientada por outro bibliotecário que coordena uma equipe composta por bibliotecários, servidores terceirizados, estagiários e bolsistas. Existem duas subunidades que abrangem ferramentas como: periódicos e a Biblioteca digital de teses e dissertações (BDTD) / repositório institucional – (RIUFS); e os setores criados há pouco tempo para facilitar o acesso dos usuários como acessibilidade e multimídia.

Por fim, tem-se também a **Divisão de Processamento Técnico (DIPROT)**, esta divisão é composta por 16 funcionários, sendo eles bibliotecários e dois bolsistas. No interior dessa subunidade estão vinculadas outras, como a subunidade de aquisição: obras raras/coleções de luxo/documentação sergipana; e a subunidade de Documentação oficial.

A Figura 2 ilustra a constituição da BICEN, contemplando as principais divisões e a subordinação superior da biblioteca, vinculada à vice-reitoria da UFS.

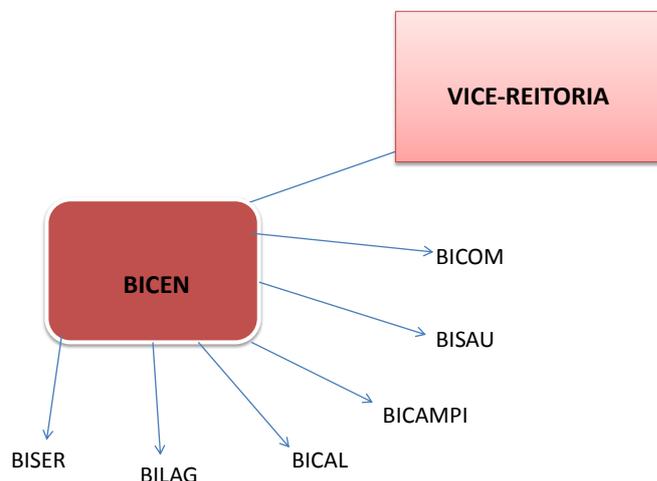
**Figura 2** – Constituição da BICEN



Os serviços de sistema informatizados foram introduzidos em 1995, com o Sistema de Automação de Biblioteca (SAB-II), sistema criado pela Universidade Federal de Santa Maria. No ano de 1999, a BICEN passou por nova adaptação no sistema com a instalação do programa BIBLIOTECH (Sistema de Gerenciamento de Biblioteca). Mas é em 2007 que a UFS passa ao Sistema Integrado de Bibliotecas PERGAMUM, com a resolução de 2014, criado pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), detentora dos direitos autorais e com abrangência nacional. Esse sistema é utilizado até hoje pela UFS<sup>1</sup>.

Em relação à estrutura física, a BICEN disponibiliza aos usuários salas e ambiente de estudos coletivos e individuais. Também há espaços de galeria, livraria e recepção, além dos acervos que contam com a disponibilização de um catálogo *online* para pesquisa. A BICEN coordena o Sistema de Bibliotecas (SIBIUFS) que é composto por mais 06 bibliotecas (FIGURA 2): Biblioteca Comunitária (BICOM), que está localizada no Colégio de Aplicação da UFS (CODAP/UFS); Biblioteca do Campus da Saúde (BISAU), conjugada ao Hospital Universitário (HU); Biblioteca do Campus de Itabaiana (BICAMPI); Biblioteca do Campus de Laranjeiras (BICAL); Biblioteca do Campus de Lagarto (BILAG) e a Biblioteca do Campus do Sertão (BISER).

**Figura 3** – Bibliotecas vinculadas à BICEN



**Fonte:** site da biblioteca da UFS<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/737>. Acesso em: 29 mar. 2017.

<sup>2</sup> Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/localizacao/localize-bicen-980.html>>. Acesso em: 29 mar. 2017.

Quanto aos materiais que compõem sua estrutura auxiliar, a BICEN conta com um quantitativo significativo de:

- Estantes para os livros;
- Mesas, cadeiras e computadores com acesso à internet para a realização de pesquisas;
- Cabines de estudo;
- Salões com mesas para estudo coletivo;
- Acervos de livros com variadas temáticas;
- Estantes para as multimídias, como (CD, DVD);
- Equipamentos para a acessibilidade como scanner, lupas, material de apoio para os estudantes deficientes;
- Balcão de atendimento.

Já em relação ao seu acervo, ele está dividido em:

- a) **acervo geral:** contém mais de 50.000 títulos, com aproximadamente um total de 200.000 exemplares. O serviço de empréstimo é realizado pelos funcionários do DIALE, permitindo cinco exemplares a estudantes, professores e técnicos da UFS. Já os prazos para devolução correspondem, respectivamente: estudantes de graduação: 10 dias; estudantes de pós-graduação: 20 dias; professores: 30 dias; técnicos administrativos e demais servidores: 10 dias. No caso da renovação, o sistema permite que o usuário renove por mais 10 dias por até oito vezes consecutivas;
- b) **acervo braille:** Este acervo é destinado aos usuários portadores de deficiência visual. No setor da Acessibilidade, os livros em formato Braille podem ser consultados apenas na unidade, ainda não foi permitido o empréstimo. O acervo dispõe de CDs (áudio-livro), scanner especial e computadores com programas próprios para deficientes visuais. Os tipos de materiais encontrados na acessibilidade, em sua maioria, são obras de literatura inglesa;
- c) **periódicos:** esta unidade possui em seu acervo materiais com mais de 2.500 coleções de revistas periódicas, cujo conteúdo está voltado para temáticas científicas e conhecimentos gerais. Seu acervo compreende publicações que só podem ser consultadas na BICEN, não havendo

possibilidade de empréstimos. Ainda em seu acervo, existem materiais jornalísticos do período de 1984 a 1997, sendo denominado de hemeroteca. Neste acervo, os estudantes e professores têm acesso às revistas técnico-científica, disponíveis nos acervos principais das bibliotecas brasileiras. Além disso, os usuários podem solicitar teses, anais de congressos, relatórios técnicos, porém devem seguir as regras do Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT);

- d) **Biblioteca Digital brasileira de Teses e Dissertações da UFS (BDTD/UFS)**: este acervo virtual é constituído por dissertações e teses defendidas nos programas de Pós-Graduação da Universidade Federal de Sergipe. Todo o material intelectual dos programas de pós-graduação da UFS pode ser acessado pelo portal: <<https://bdttd.ufs.br/>>. O portal é alimentado pelos CDs com os textos disponibilizados pelos programas. Cada CD recebe um número de chamada para fins de consulta, caso necessite. Outra proposta interessante é o Repositório Institucional da UFS (RIUFS), que tem por objetivo reunir e disseminar todo o material científico publicado pelos docentes e técnicos da UFS, podendo ser acessado pelo site: <<https://ri.ufs.br/>>;
- e) **documentação sergipana**: acervo constituído por livros de autores sergipanos e com temáticas sobre o Estado de Sergipe. Aqui estão disponíveis as produções intelectuais da UFS, como as monografias, dissertações e teses. Não é permitido o empréstimo, sendo realizada a consulta local e o acesso ao acervo é restrito;
- f) **documentação oficial**: neste pequeno acervo existe uma coleção formada por documentos do governo federal, estadual e municipal. Também podem ser encontrados materiais publicados em congressos. Não é permitido o empréstimo, sendo realizada a consulta local e o acesso ao acervo é restrito;
- g) **setor de obras raras**: esta unidade foi criada no ano de 2006. Este setor tornou-se importante pelas diferentes tipologias que abrigam sua coleção. Os materiais de seu acervo são constituídos de livros do acervo geral, em que realizam uma análise no material, identificando suas condições de manuseio e valor histórico-cultural. Os critérios para a seleção são: busca no acervo selecionado para descarte, a fim de encontrar obras anteriores

1930 ou livros impressos fora do Brasil até 1860, além, de verificar seu caráter raro. O acervo é de acesso restrito, possuindo um número de aproximadamente 400 exemplares, dos quais 300 passaram pelo processo de higienização e processamento técnico, podendo ser encontrados além dos livros, periódicos e documentação avulsa. Alguns títulos já foram disponibilizados para consulta no catálogo *on-line*. As obras compreendem livros com autógrafos de autores importantes, com dedicatórias feitas a punho, também existem as Edições de Luxo, cuja criação da coleção neste setor se deve ao fato de ter esses materiais um custo muito elevado e pela dificuldade em se obter outro exemplar. Neste caso, a maior parte das obras é de livros de artes, confeccionados com papeis caros, encadernação em couro ouro, pedras preciosas, edições limitadas. O acervo compreende aproximadamente 800 títulos. Não é permitido o empréstimo, sendo realizada a consulta local e o acesso ao acervo é restrito;

- h) **vídeos:** o acervo de vídeos é constituído DVDs de filmes com variadas temáticas: clássicos, atuais, documentários, educacionais e biografias. O empréstimo limita o usuário a levar um exemplar por até 24h, sua solicitação é feita no balcão de empréstimo, na entrada da BICEN.

Todos os acervos são disponibilizados para os usuários internos da comunidade acadêmica, como estudantes, professores e servidores (federais e terceirizados). Em relação aos serviços disponibilizados pela Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe, são eles:

- a) **empréstimo:** O empréstimo domiciliar é permitido aos estudantes, professores e técnicos administrativos da UFS que estejam ativos;
- b) **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFS):** base de dados que em que estão disponibilizadas as teses e dissertações produzidas na UFS;
- c) **acessibilidade:** serviço de impressão Braille para professores e alunos que possuam deficiência visual;
- d) **internet:** são disponibilizados serviços de internet no Setor de Periódicos, multimídia e de Referência, tanto por provedores de internet como pelo uso de *wi-fi*;

- e) **treinamento em base de dados:** os usuários podem agendar treinamentos em bases de dados, devendo agendar com antecedência, verificando disponibilidade de dados;
- f) **ficha catalográfica:** os usuários podem solicitar a ficha catalográfica ao DIPROT, sendo necessário o envio por e-mail de alguns dados. O serviço é disponível para alunos de mestrados, doutorado e professores que publicam na editora UFS;
- g) **nada consta:** são declarações que informam a inexistência de multas e penalidades contra o usuário com a biblioteca.

Por fim, o quadro de funcionários da BICEN é composto por uma equipe de bibliotecários, servidores da UFS, terceirizados, estagiários e bolsistas, que executam suas atividades nos diversos setores e nos turnos da manhã, tarde e noite. A biblioteca possui em cada unidade setorial um bibliotecário responsável, estando vinculado a outros setores e à direção.

## 5.2 Biblioteca Central da Universidade Tiradentes (UNIT)

A biblioteca central da Universidade Tiradentes está situada na sede principal da instituição de ensino, localizada na Av. Murilo Dantas, 300, no Bairro Farolândia-Aracaju/Se.

A biblioteca possui um Sistema Integrado de Bibliotecas do Grupo Tiradentes (SIB), órgão vinculado à Superintendência Acadêmica, que tem como finalidade oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão, sendo destinado ao corpo docente, discente, funcionários, ex-alunos e comunidade em geral. O Grupo Tiradentes possui 51 bibliotecas instaladas em suas unidades de ensino, Núcleos de pesquisas dos diversos campi, contendo bibliotecas nos campi de: Itabaiana; Estância; Propriá; Centro. Entre outras unidades de ensino da instituição em outros estados como em Alagoas e Recife. Além disso, os núcleos da modalidade de Ensino à Distância (EAD) também possuem cada uma sua própria biblioteca. Essas bibliotecas compõem o SIB.

O SIB gerencia o Banco de Dados Bibliográficos da Sociedade de Educação Tiradentes, que registra os acervos das 51 bibliotecas do sistema, além de sua produção científica e de teses/dissertações defendidas na UNIT, FITS e FACIPE. Através do Pergamum, é possível a consulta simultânea em todas as bibliotecas da Universidade, ou pelo

catálogo específico de cada biblioteca. Com isso, o usuário é capaz de ter acesso às informações sobre qualquer item do acervo, e ao texto completo quando está disponível<sup>3</sup>.

A partir do Magister, os usuários têm acesso à Biblioteca Virtual composta dos periódicos eletrônicos e livros eletrônicos (*e-books*) em texto completo. Para o acesso aos serviços das bibliotecas, é imprescindível que o usuário esteja de posse da sua carteira institucional (estudantil ou funcional) e com senha, a qual é de uso pessoal e intransferível. Para acesso ao acervo, o usuário deverá deixar os seus pertences no guarda volume como bolsas, pastas, sacolas, pochetes, mochilas ou assemelhados, que ficarão sob responsabilidade da recepção mediante entrega do cartão guarda-volumes, comprovante numerado do material guardado. A unidade informacional da UNIT tem como missão disponibilizar a informação em seus diferentes suportes, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus usuários.

A biblioteca dispõe de um conjunto de políticas com normas e diretrizes tendo como responsável o SIB para a aplicação de recursos orçamentários na aquisição de materiais bibliográficos e não bibliográficos. No Sistema Integrado de Bibliotecas, são definidas e aplicadas as políticas de pessoal técnico, treinamento e desenvolvimento profissional. Todavia, a política tem como objetivo gerar condições favoráveis para o desenvolvimento dos acervos informacionais, como suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão; incorporar novas tecnologias para a implementação ou reestruturação dos serviços de informação; definir critérios, regras e normas para a criação de novas Bibliotecas, Centros de Documentação, Centros Referenciais ou quaisquer outras unidades informacionais que tenham como finalidade a coleta, organização, processamento e disseminação de serviços de informação científica – tecnológica em qualquer meio de transmissão e definir políticas para programas prioritários na área de atuação do Sistema de Bibliotecas e Informação.

Dentre as políticas do SIB, destacam-se:

- a) **política de infraestrutura física:** A política de infraestrutura é propor, em conjunto com unidades competentes da Sociedade Educacional Tiradentes, a instalação física e/ou modernização das Bibliotecas ou outras unidades de informação, de acordo com as normas brasileiras de edificação de bibliotecas, bem como fornecer dados sobre mobiliário específico, objetivando a criação e ou remodelação dos espaços ocupados

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://portal.unit.br/biblioteca/apresentacao/>. Acesso em: 29 mar. 2017.

pelo Sistema de Bibliotecas. Para isso é adotada normas e padrões internacionais, quando da não existência de normas brasileiras;

- b) **política de atendimento ao usuário:** cria mecanismos de atendimento ao usuário através da consolidação de Serviço de Referência descentralizado, cobrindo áreas diversas do conhecimento; estimular o uso de recursos informacionais existentes no âmbito da instituição, facilitando o acesso dos usuários aos novos meios de comunicação em redes locais e remotas;
- c) **política de atualização de recursos humanos para a área da informação:** organiza, em conjunto com outras unidades da Instituição ou instituições externas de comprovada competência na área, cursos, palestras, seminários, objetivando treinamento ou reciclagem de conhecimentos dos recursos humanos do Sistema de Bibliotecas face às novas tendências do mercado de oferta de informação. Incentiva a participação dos recursos humanos do Sistema de Bibliotecas em eventos relativos à área informacional;
- d) **política de automação do sistema de bibliotecas:** moderniza a estrutura dos serviços informacionais, incorporando novas tecnologias de informação; implantar sistema de gerenciamento automatizado de bibliotecas visando à automação dos serviços de catalogação, circulação e empréstimo estatísticos e consulta através de acesso local e remoto, indexação de periódicos e entrega de documentos;
- e) **política de expansão e atualização do acervo:** a política de atualização do acervo do Sistema Integrado de Bibliotecas Tiradentes está alicerçada na verificação semestral da bibliografia constante dos Planos de Ensino e na avaliação da demanda por parte dos estudantes, visando atender satisfatoriamente a proposta pedagógica dos cursos. A Instituição disponibiliza verba para investimento ampliação e atualização do acervo, de acordo com o planejamento Pedagógico dos cursos de Graduação, Pós-graduação e Projetos de pesquisa.

Em relação à infraestrutura física da biblioteca da UNIT, ela oferece uma ampla área coletiva e salas especiais para estudos individuais ou em pequenos grupos: as cabines estão equipadas com TV, vídeo e Aparelho de DVD, proporcionando privacidade para o melhor rendimento do seu trabalho. Além disso, a Internet e a leitura de CD-Rom estão

disponíveis em 40 computadores. A mesma ocupa uma área de 7.391 m<sup>2</sup> dividida em três andares: Térreo: Recepção, Sala de Processos Técnicos, Acervo, Setor de Logística, Obras de Referência, Espaço do Professor, Gerência, Sala do Bibliotecário, Aquisição; primeiro andar: Periódicos, Monografias, Jornais, Salão de Leitura, Galeria, Área de Inverno, Lanchonete, Sala de Distribuição (Livros On-line); segundo andar: Setor de Multimeios, Sala de Pesquisa (NAPS), Miniauditório, uma Sala de Aula, Cabines para leitura individual, três Cabines para trabalhos em grupo, Salão de Leitura, Biblioteca Inclusiva, Instituto Tobias Barreto.

Para o estudo individual e coletivo, a unidade de informação disponibiliza instalações com mobília e equipamentos adequados para os estudos dos alunos. Tais como:

- a) mesas;
- b) cadeiras;
- c) cabines individuais para estudo;
- d) cabines individuais para tv e vídeo;
- e) cabines em grupo;
- f) carteiras escolares;
- g) bureaux.

Todos esses materiais disponibilizados pela biblioteca possuem uma quantidade considerável que atende todos os usuários nos três turnos: manhã, tarde e noite. Ainda também, a unidade dispõe de serviços básicos como empréstimo, devoluções e consulta ao acervo, sendo feitos diretamente pelo computador ou acessando o site da organização. Além disso, a unidade promove um serviço diferencial que é recepcionar os calouros no começo do ano letivo, promovendo a integração deles, apresentando seus serviços e normas por meio de um vídeo institucional, visita monitorada e treinamentos específicos.

Portanto, observa-se que as bibliotecas universitárias fizeram com que o acervo das mesmas se especializasse e acontecesse o remanejamento de sua estrutura para poder se adequar ao contexto cultural atual. Todavia, não há um modelo único capaz de servir a todas as bibliotecas, cada uma se qualifica de acordo as suas necessidades e demandas, pois devem também atender as necessidades das instituições a que pertencem. Não obstante, elas devem ter o compromisso com a modernidade, atendendo, de forma eficaz as necessidades de seus usuários. Para tanto, o uso de seus profissionais e de sua estrutura é muito importante. Deve-se, primeiramente, suprir as necessidades informacionais dos cursos oferecidos pela universidade e resguardar a produção intelectual, tornando-se fonte e difusão do conhecimento produzido.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

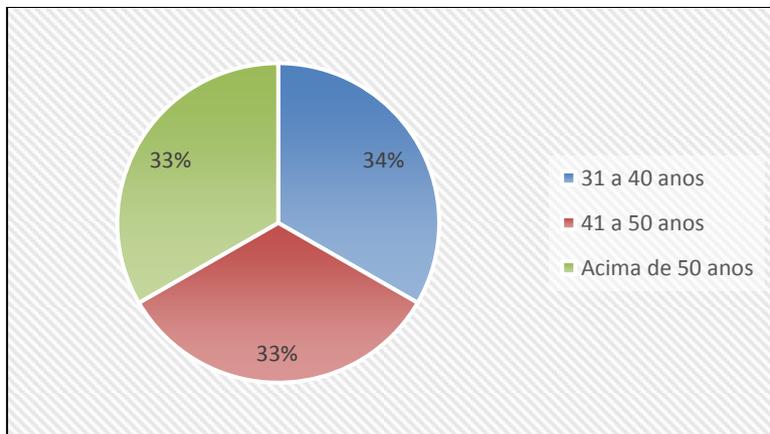
Os resultados apresentados a seguir foram produzidos a partir da coleta realizada na biblioteca central da UFS e na biblioteca da UNIT. Essa coleta busca atender ao objetivo dessa pesquisa, ou seja, analisar os recursos adotados pelos bibliotecários nos Serviços de Referência de bibliotecas universitárias para promover a mediação da informação.

### 6.1 O serviço de referência nas bibliotecas universitárias - UFS e UNIT

As bibliotecas universitárias possuem um papel fundamental na vida do cidadão, pois elas funcionam, segundo Santos (2012, p.1) “como gestora do conhecimento e disseminadora da informação”. Para que isso aconteça, elas desenvolvem serviços específicos que tratam diretamente dos elementos fundamentais de uma universidade: ensino, pesquisa e extensão.

A partir da coleta realizada, observa-se que os profissionais têm a seguinte faixa etária, conforme Figura 4:

**Figura 4** – Faixa etária dos bibliotecários do SRI, UFS e UNIT, 2017



Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Observa-se que nos serviços de referência pesquisados a faixa etária dos bibliotecários manteve-se equilibrada, considerando-se que cada um enquadrou-se numa faixa diferente. Sobre a formação acadêmica, todos demonstraram possuir, além da graduação, formação em nível de especialização, o que indica que não se restringiram apenas aos conhecimentos adquiridos durante a formação básica da graduação. Por sua vez, em relação aos conhecimentos e práticas adquiridos durante a formação que ajudaram e ajudam na atuação no serviço de referência, as respostas obtidas revelaram o seguinte (QUADRO 4):

**Quadro 4** – Aquisição de conhecimento e práticas para o trabalho no SRI, UFS e UNIT

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Ferramentas</b>  |
|-----------------------|---|
| B1                    | Por meio das disciplinas estudadas na sua graduação e com estágios desenvolvidos nas unidades de informação   |
| B2                    | Foram construídos através de conhecimentos básicos e teóricos, ainda também por meio de visitas em bibliotecas e estágios remunerados e da base curricular durante sua formação acadêmica |
| B3                    | Durante a sua formação acadêmica na graduação   |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Como é sabido, o conhecimento não deve ser adquirido somente pelo que é ensinado e transmitido durante a formação acadêmica, ou seja, o indivíduo não deve ficar restrito somente ao que é assimilado na academia, ele precisa buscar conhecimento fora dela, devendo, assim, agregar na aquisição do conhecimento seu contexto cultural. Nesse ponto de vista, Fleuri (2000, p. 80-81) afirma que:

[...] não será meramente a de configurar um referencial teórico para o repasse hierárquico e progressivo de informações [...] será a de prever e preparar recursos capazes de ativar a elaboração e circulação de informações entre sujeitos, a partir de seus respectivos contextos socioculturais, de modo que se auto-organizem em relação de reciprocidade entre si e com o próprio ambiente.

Para aprimorar sua prática profissional é fundamental aos bibliotecários ampliar os conhecimentos adquiridos durante a graduação buscando participar de capacitações e de cursos de formação continuada, a fim de poder acompanhar as inovações que envolvem o campo da Biblioteconomia e poderem atender às mudanças que se observam não só em relação aos suportes e meios tecnológicos, mas também às mudanças nos perfis e comportamentos dos próprios usuários.

Por isso, uma questão fundamental da pesquisa é sobre a existência de alguma capacitação nas unidades estudadas para os bibliotecários no uso das novas ferramentas tecnológicas no auxílio aos usuários no SRI (QUADRO 5):

**Quadro 5** - Capacitação para o profissional da informação, UFS e UNIT

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>  |
|-----------------------|---|
| B1                    | Sistema Pergamum oferece treinamento em todos os módulos  |
| B2                    | As capacitações, no geral, são dadas pelos gestores do sistema Pergamum e pelo setor pessoal da instituição |
| B3                    | Sim   |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Pelas respostas coletadas observa-se que os bibliotecários B1 e B2 participam de algum tipo de capacitação, porém não ficou claro se ela atende às necessidades específicas para o trabalho com o Serviço de Referência. Apesar da resposta positiva de B3, também não é possível afirmar que tipo de capacitação esse profissional recebeu e se atende à sua atividade diária.

Nesse contexto, é preciso ressaltar a importância para que todos os bibliotecários se qualifiquem após a sua formação acadêmica, ou seja, eles precisam se especializar constantemente para atender as demandas dos usuários, já que a cada momento novas teorias e pressupostos surgem devido aos avanços tecnológicos. Desse modo, cada bibliotecário precisa se qualificar melhor para poder desenvolver suas atividades com êxito. Como resalta Barros (2006, p. 123):

[...] o bibliotecário que não lê limita-se, castra-se conscientemente ou inconscientemente. Não avança e não promove conhecimento. Não se arma para os imprevistos do dia-a-dia, como que esquecendo que a biblioteca é um palco de incontáveis dúvidas, que a sua própria cultura pode ajudar a resolver.

Percebe-se ser necessário que o bibliotecário seja sempre um profissional ativo, pois somente assim ele poderá atender todas as necessidades de seus usuários, já que é fundamental que ele tenha uma formação contínua para desenvolver suas atividades no serviço de referência. Atualmente o serviço de referência não é mais exclusivamente ofertado de modo presencial, com o advento das TIC existem unidades de informação que também disponibilizam serviços virtuais, ou seja, pela internet.

Com isso, outra questão buscou saber a respeito do próprio serviço desenvolvido pelos profissionais em suas unidades, e foi constatado e dito pelos entrevistados que hoje suas unidades de trabalho desenvolvem os dois tipos de serviços para auxiliar os usuários, ou seja, as duas unidades informacionais analisadas dispõem do serviço de referência tanto de modo presencial quanto virtual, com o uso do sistema Pergamum, e-mail, twitter, entre outros, a fim de sanar todas as necessidades de seus consulentes, conforme mostra o quadro 6:

**Quadro 6 - Ferramentas usadas no SRI, UFS e UNIT**

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Ferramentas</b>  |
|-----------------------|---|
| B1                    | Sistema Pergamum, E-mail, Twitter                               |
| B2                    | Sistema Pergamum, Página oficial da biblioteca, Twitter, E-mail |
| B3                    | Bases de dados e Pergamum                                       |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Observou-se que as bibliotecas estudadas utilizam outras ferramentas que auxiliam no trabalho de serviço de referência como é caso de usarem o site oficial da própria biblioteca, bases de dados; e-mail; sistema Pergamum; e twitter. Nesse contexto, observa-se que os SRI exploram várias possibilidades com o uso das TIC, conforme destaca Le Coadic (2004, p. 4) quando diz que:

[...] a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

Nessa perspectiva, a informação deve ser transmitida atendendo à demanda do contexto em que está inserida. Sendo assim, no atual mundo tecnológico, as bibliotecas também devem acompanhar essa transformação e passar a prestar serviços pela internet para poder, desse modo, atender todas as necessidades dos usuários.

Nesse contexto, segundo a ALA (2010), os serviços prestados virtualmente pela biblioteca devem seguir os seguintes princípios:

- 3.1.1 A biblioteca deve definir a população de usuários e divulgar esta política no *website* e em outros ambientes onde os usuários possam ter acesso a essa informação.
- 3.1.2 As questões técnicas de autenticação do usuário ou de *login* do servidor deve ser tratado como eles se aplicam a diversos grupos dentro da população de usuários.
- 3.1.3 Se houver pessoas excluídas deste serviço pela política institucional, a aplicação deve ser uniforme.[...]
- 3.2.1 O nível de serviço a ser prestado deve ser definido especificado, para que a equipe e os usuários possam entender a missão do serviço. Nível de serviço inclui os tipos de perguntas que o serviço irá responder (talvez mais fácil de definir o que o serviço não irá responder), bem como a população de usuários que o serviço vai servir.
- 3.2.2 Diretrizes devem ser estabelecidos para determinar quais consultas estão fora dos parâmetros de serviço, e como responder a estes casos.
- 3.2.3 Antes de o serviço começar, deve ser decidido se a entrega do documento será incluído e se os usuários serão cobrados pela entrega dos documentos.
- 3.2.4 Parâmetros de prazos devem ser determinados e comunicados aos clientes e funcionários. Para referência virtual síncrona, o horário de disponibilidade deve ser indicado; para referência virtual assíncrona, à medida que as questões estiverem chegando estas serão respondidas.

3.2.5 *Link interno e externo ao serviço de referência virtual deve ser criados para chamar a atenção de usuários potenciais e para comunicar claramente a natureza do serviço. (Tradução nossa)*

Assim, observa-se que as unidades pesquisadas adotam boa parte desses princípios, como foi constatado no relato dos bibliotecários analisados, pois eles afirmaram que suas unidades dispõem de ferramentas tecnológicas para dar todo suporte aos seus usuários.

Em relação à existência de algum regulamento interno, política, código ou padrão de qualidade seguido pelo serviço de referência para o atendimento ao usuário, o primeiro disse que ainda está em construção, o segundo retratou que existe um regulamento interno criado pela própria biblioteca e que segue também algumas resoluções criadas pelo governo federal. Já o terceiro entrevistado respondeu que não tem um regulamento interno, caso que deve ser pensado pelo gestor da unidade de informação para a criação de um regulamento interno tendo como intuito melhorar a qualidade o serviço prestado, conforme apresenta no quadro 7.

**Quadro 7 - Regulamentação no atendimento de usuários no SRI, UFS e UNIT**

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>   |
|-----------------------|--|
| B1                    | Em construção no momento                                     |
| B2                    | Regulamento interno criado pela unidade e algumas resoluções |
| B3                    | Não  |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Outra questão importante levantada na pesquisa diz respeito à percepção dos bibliotecários sobre a importância das funções que desenvolvem no serviço de referência das unidades onde atuam. Constatou-se que todos os três entrevistados consideram suas funções importantes para a formação dos usuários e no uso dos instrumentos disponíveis para que eles próprios encontrem o que procuram. Ou seja, os bibliotecários procuram fazer com que os usuários tenham conhecimento de como se faz uma pesquisa e consulta com agilidade e eficiência na busca pela informação desejada, fazem com que eles tenham mais autonomia e não fiquem sempre dependentes dos profissionais informacionais.

Essa questão é ratificada pela seguinte, que questionou sobre a importância do serviço de referência em uma biblioteca universitária. Todos os bibliotecários classificaram como muito importante, uma vez que é este serviço que realiza a comunicação com a

finalidade de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários das duas referidas bibliotecas, como mostra o quadro 8:

**Quadro 8** - Importância do SRI para o profissional, UFS e UNIT

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>  |
|-----------------------|---|
| B1                    | Muito importante  |
| B2                    | Muito importante. Porque é o serviço que faz a comunicação com o intuito de satisfazer as necessidades de informação dos usuários da biblioteca |
| B3                    | Muito importante  |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Nesse sentido, a informação é conceituada por Barreto (2002, p. 49) como sendo “um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintoniza o homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro”. Em outras palavras, a informação é considerada como um elemento capaz de facultar o acesso sobre o que foi produzido, fazendo com que o usuário tenha possibilidade de interpretar a informação enquanto conhecimento registrado em suporte informacional, o que faz com que fique armazenado na memória e gere a construção de novos conhecimentos. Cabe, portanto, ao bibliotecário ser o mediador dessa informação e contribuir para a construção do conhecimento dos usuários.

Outro ponto de suma importância questionado na pesquisa está associado às atividades de referência que são realizadas nas unidades de informação. Dessa forma, dentre as ações desenvolvidas pelos profissionais das bibliotecas investigadas, encontram-se as listadas no quadro 9:

**Quadro 9** - Atividades do SRI na unidade, UFS e UNIT

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>  |
|-----------------------|---|
| B1                    | Capacitação de usuário; consultas bibliográficas; bases de dados; folhetos/quadros informativos |
| B2                    | Capacitação de usuários; assessoramento técnico; consultas bibliográficas; bases de dados       |
| B3                    | Capacitação de usuários; assessoramento técnico; consultas bibliográficas; bases de dados       |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Sendo assim, observou-se que todos os três bibliotecários praticamente desenvolvem as mesmas atividades em suas unidades informacionais, diferenciando somente o primeiro que pratica a atividade de organizar folhetos e quadros informativos, atribuição não desenvolvida pelos demais.

Os bibliotecários do serviço de referência devem estar conscientes de que seu comportamento influencia diretamente na interação para com os consulentes, sendo assim, eles devem desenvolver habilidades que favoreçam o êxito do processo de serviço de referência. Com isso, os atributos pessoais dos profissionais da informação são essenciais. “Isso implica não os dotes profissionais como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, [mas] uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes.” (GROGAN, 2001, p. 60).

Cada profissional, independentemente da sua área de atuação necessita e deve possuir habilidades mínimas para desempenhar seu papel com eficiência e qualidade. Nesse caso, Figueiredo (1992, p. 167) conceitua habilidades em duas circunstâncias: uma habilidade técnica e outra humana, que o bibliotecário deve ter para desenvolver atividades no serviço de referência:

A habilidade técnica é a capacidade dos bibliotecários de referência para fazer uso de conhecimento, métodos, técnicas e equipamentos necessários para recuperar a informação. A habilidade humana é a capacidade e julgamento necessários aos bibliotecários de referência para lidar com pessoas, inclusive com conhecimentos dos diferentes níveis intelectuais dos indivíduos.

Sendo assim, os profissionais foram questionados a respeito de quais habilidades consideram necessárias para desenvolver suas atividades no serviço de referência (QUADRO 10):

**Quadro 10 - Habilidades para desenvolver o SRI, UFS e UNIT**

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>   |
|-----------------------|--|
| B1                    | Habilidades administrativas; habilidades de análise e avaliação; habilidades de comunicação; habilidades de promoção; habilidades de apresentação; habilidades de ensino; habilidade de educação, senso crítico e empatia. |
| B2                    | Habilidades de análise e avaliação; habilidades de comunicação; habilidades de liderança; habilidades de promoção; habilidades de apresentação e habilidades de ensino.  |
| B3                    | Habilidades de análise e avaliação; habilidades de comunicação e habilidades de apresentação.  |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Tomando-se por base as habilidades descritas pela ACRL (2007), observou-se que cada um dos entrevistados estabeleceu critérios para a seleção das habilidades propostas pela

ACRL conforme consideram imprescindível para desempenhar suas atividades informacionais nas unidades de informação no serviço de referência para auxiliar os usuários, utilizando-se tanto de habilidades técnicas como habilidades humanas.

Porém, vê-se que as habilidades de análise e avaliação, de comunicação e de apresentação foram ponto comum entre os três entrevistados (QUADRO 10), considerando-se que na BICEN um maior conjunto de habilidades é percebido pelos profissionais como importantes para atuação no serviço de referência em relação ao profissional da UNIT, entre elas a empatia. Trata-se de uma habilidade importantíssima ao bibliotecário de qualquer serviço de referência a fim de compreender com precisão a necessidade dos usuários e de colocar-se em seu lugar para identificar o que o envolve e o contexto que o leva a buscar alguma informação.

A Associação Americana de Biblioteconomia (ALA, 2010) estabeleceu várias habilidades como sendo necessárias para que o profissional da informação desenvolva sua atividade com qualidade, como habilidades em: produzir e divulgar conhecimentos nos usuários; refletir de modo crítico sobre seu papel como profissional da informação; desenvolver ações que promovam a melhoria do desenvolvimento profissional tendo como intuito ampliar o conhecimento de forma geral; gerenciar serviços e sistemas de informação, entre outros.

O desenvolvimento dessas habilidades visa a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos profissionais da informação e faz com que o conhecimento alcance os usuários com eficiência. Com isso, espera-se que os profissionais analisados desenvolvam habilidades para poder atender todas as necessidades dos usuários.

Por fim, foi questionado aos entrevistados que trabalham no serviço de referência nas bibliotecas analisadas sobre o significado que cada um tem sobre a mediação da informação, como destacado no quadro 11:

**Quadro 11 - Mediação da informação no SRI, UFS e UNIT**

| <b>Bibliotecários</b> | <b>Respostas</b>   |
|-----------------------|--|
| B1                    | Uma ponte entre a informação e os usuários para se chegar ao conhecimento. Este processo é mediado pelo bibliotecário que procura analisar e interpretar as necessidades informacionais dos usuários, atendendo ou preenchendo suas lacunas. |
| B2                    | A mediação da informação é onde ocorre a interação entre o bibliotecário e o usuário no processo de aquisição da informação. Não devemos esperar que o usuário nos procure, mas podemos levar as informações gerais aos usuários.            |
| B3                    | Transformar para o entendimento do usuário e ajudá-lo a encontrar essas informações.   |

Fonte: dados obtidos na coleta, 2017.

Com isso, observou-se que cada bibliotecário entrevistado tem o seu próprio conceito sobre mediação de informação e que eles estão aptos em mediar a informação para seus usuários, pois demonstraram que podem atuar ativamente no processo mediador, considerando também o usuário como agente ativo nesse processo. Essa disseminação da informação e conhecimento é necessária para a formação profissional dos sujeitos e nesse sentido, a informação demonstra seu caráter social, tendo na comunicação seu veículo de transmissão.

Nesse contexto:

Há que se ficar bem claro, também, que na mediação existe ‘interferência’ do profissional que atua no espaço em que ela é deflagrada. A interferência contradiz o senso comum dos profissionais da área que defende uma impossível neutralidade no âmbito do fazer desses profissionais. Não só a interferência é salutar, como é, também imprescindível. Os limites entre a interferência e a manipulação, no entanto, são frágeis e passíveis de não serem percebidos (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 34).

Como se pode observar, a mediação da informação não pode ser realizada passivamente, ela tem que ser vista como uma ação de interferência, que acompanha todo o fazer do bibliotecário na mediação informacional, mesmo que seja indireta e inconscientemente, sendo assim, a mediação da informação não pode ser neutra nem pode ser imparcial.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude de todo o trabalho desenvolvido, uma dada biblioteca, seja ela de que tipo se apresenta, deve funcionar como liame entre todo universo da produção intelectual e as necessidades de informação de seus usuários. Com isso, sua existência deve ser centrada no usuário ao qual irá servir, sendo sua finalidade fundamental dentre todas as atividades as que ela desenvolve.

Nesse contexto, a Biblioteca Universitária possui relevância primordial para a comunidade a que atendem, visto que, seu principal objetivo é funcionar como base consistente para a geração de novos conhecimentos, seja pelos docentes ou discentes, a partir da circulação dos conhecimentos existentes, uma vez que a missão da universidade, que envolve o tripé ensino, pesquisa e extensão, só poderá ser alcançada total e eficazmente se tiver em sua estrutura uma biblioteca eficiente e estruturada consistentemente.

Sendo assim, diversos estudantes chegam até a biblioteca muito inseguros, sem terem o total domínio do assunto, e sequer têm certeza se irão encontrar o que de fato precisam, e nessa perspectiva, o bibliotecário de referência pode ajudá-lo quanto à utilização das ferramentas disponíveis e orientá-lo quanto ao melhor uso possível das mesmas. Dessa forma, sua atuação permite criar um ambiente mais acolhedor para que os usuários se sintam acolhidos e façam suas pesquisas, trabalhando com autonomia e utilizando variadas fontes de informação, criando habilidades que lhes serão úteis em futuras situações de pesquisa e aprendizagem.

Com isso, verificou-se nesta pesquisa que teve a finalidade de analisar como se dá a mediação da informação com os usuários da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Sergipe (UFS) e da Biblioteca Universitária da Universidade Tiradentes (UNIT), que os bibliotecários que atuam no serviço de referência dessas unidades informacionais buscam sempre melhor maneira para atender as necessidades informacionais dos usuários, utilizando diferentes ferramentas para auxiliar a busca da informação como o e-mail, sistema Pergamum, bases de dados e o twitter.

Foi observado, também, que os profissionais da informação realizaram cursos de especialização para possuírem mais habilidades e capacitação para prestar serviço nas unidades de informação. Além disso, o serviço de referência mostrou-se como muito importante para os bibliotecários nessas unidades citadas, e essa relevância acontece em virtude do serviço prestado dar capacidade ao usuário e o auxiliar e instrumentalizar na

procura pela informação, facultando conhecer e entender a comunidade em que o profissional da informação desenvolve suas atividades.

Foi retratado pelos bibliotecários pesquisados que a principal finalidade do serviço de referência em suas unidades é formar os usuários na utilização das ferramentas disponibilizadas para que eles mesmos encontrem as informações que desejam, bem como afirmaram que é preciso que os profissionais da informação possuam certas habilidades necessárias para mediar a informação com eficiência, agilidade e qualidade.

Portanto, observou-se que as bibliotecas universitárias analisadas usam tanto o modo presencial quanto o virtual para o serviço de referência, ou seja, usam as novas tecnologias como outras ferramentas para auxiliar o acesso à informação. Os profissionais pesquisador percebem, também, que é através da mediação da informação que acontece a real interação entre bibliotecário e usuários mesmo que seja feita virtualmente ou não.

Por meio do questionário realizado com os bibliotecários pôde-se observar as habilidades desenvolvidas por eles no serviço de referência e o entendimento de cada um sobre o tema estudado. Maior quantidade de habilidades foi reconhecida pelos bibliotecários da UFS que pelo respondente da UNIT. Isso pode denotar que é preciso que os próprios profissionais reconheçam a extensão da importância do seu papel na biblioteca universitária e a importância do desenvolvimento de habilidades e competências para a realização das ações no serviço de referência como um serviço crucial para que a biblioteca contribua com a universidade para atingir sua missão.

Um estudo sobre as competências profissionais especificamente voltadas para a ação de mediação em bibliotecas universitárias vem sendo desenvolvido no âmbito do NEMAGI, e seus resultados podem ampliar esse entendimento e contribuir para a difusão do conhecimento sobre as competências do bibliotecário mediador.

Por fim, recomenda-se que haja empenho dos gestores na elaboração de normas, políticas ou regulamento interno em suas unidades informacionais para auxiliar o bibliotecário de referência na realização de suas atividades diárias.

## REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Reference and services association: guidelines** for implementing and mainting virtual reference services, 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2017.
- ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Standards for proficiencies for instruction librarians and coordinators**. Chicago: ALA, 2007. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/profstandards.cfm>. Acesso em: 07 out. 2016.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- \_\_\_\_\_. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008a. Disponível em: <http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/2008.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2016.
- \_\_\_\_\_. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008b. p. 41-54.
- \_\_\_\_\_. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 15 ago. 2016.
- \_\_\_\_\_. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 70-86.
- BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: Unesp, 2003. 108 p.
- \_\_\_\_\_. O bibliotecário e o ato de ler. In: BARROS, M. H. T. C.; BORTOLIN, S.; SILVA, R. J. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006. p. 117-132.
- BARRETO, A. A. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002. p. 49-57.
- CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. **Competência informacional e formação do bibliotecário**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 10, n. 2, p. 178-193, 2005.
- CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006.

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência informacional no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

FERREIRA, M. I. G. M. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril, Portugal. **Anais...** Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. Disponível em: <http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>. Acesso em: 01 ago. 2016.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.

\_\_\_\_\_. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis 1992.

FLEURI, Reinaldo Matias. Multiculturalismo e interculturalismo nos processos educacionais. In: CANDAU, Vera Maria et al (Org.). **Ensinar e aprender: sujeitos, saberes e pesquisa**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000. p. 67-81.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

\_\_\_\_\_. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **The IFLA multicultural library manifesto**. The multicultural library - a gateway to a cultural diverse society. Disponível em <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>. Acesso em: 31 mar. de 2017.

GUINCHAT, C.; MENO, M. A seleção e a aquisição. In: \_\_\_\_\_. **Introdução geral ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. p. 83-91. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 08 ago. 2016.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 09-37, jan./dez., 1990.

MACIEIRA, J. G. B.; PAIVA, E. B. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, 2007. Disponível em: <HTTP://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158>. Acesso em: 12 ago. 2017.

MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. Mediações e mediadores no comportamento informacional: passado, presente e futuro. In: \_\_\_\_\_. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011. p.144-194.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr/jun. 2007.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MOTA, F. R. L.; OLIVEIRA, M. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene. **Ciência da Informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**, Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 97-110.

PRADO, J. M. K. O currículo de Salzburg para bibliotecários numa era de cultura da participação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 2, p. 131-147, jul./dez. 2016. Disponível em:

<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/3943>. Acesso em: 15 jan. de 2017.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SANTOS, M. B. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Gramado/RS, 2012, **Anais...** Gramado/RS, 2012. Disponível em:

<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2017.

SILVA, G. P. F. **Técnico em biblioteca: serviço de orientação e uso da informação**. 2014. Disponível em:

[https://sisacad.educacao.pe.gov.br/bibliotecavirtual/bibliotecavirtual/texto/CadernoBIBServiCodeOrienta\\_C\\_eoeUsodaInforma\\_C\\_eo.pdf](https://sisacad.educacao.pe.gov.br/bibliotecavirtual/bibliotecavirtual/texto/CadernoBIBServiCodeOrienta_C_eoeUsodaInforma_C_eo.pdf). Acesso em: 10 fev. 2017.

SILVA, J. F. M. **Internet-Biblioteca-Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP, UNICAMP E USP)**. 2001. 342f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: [www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../internetbu.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../internetbu.pdf). Acesso em: 01 ago. 2016.

SMIT, J. W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação.

**Informação & Informação**, Londrina, v. 8, n. 2, jun./dez. 2003. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713/1464>. Acesso em: 04 ago. 2016.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramaZero**, v. 3, n. 5, 2002.

VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VARELA, A. V.; BARBOSA; M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao>. Acesso em: 11 ago. 2016.

VITORINO, E. V. Competência informacional: princípios para a formação contínua de profissionais da informação em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: [www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf). Acesso em: 11 out. 2016.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

Esse questionário faz parte dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa "O SERVIÇO DE REFERÊNCIA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS", sob a responsabilidade da pesquisadora ADRIANA SANTOS NASCIMENTO, acadêmica do curso Biblioteconomia e Documentação pela *Universidade Federal de Sergipe*, a qual pretende analisar as habilidades e competências do bibliotecário de referência na sua unidade informacional.

Obrigada por sua contribuição a essa pesquisa!!

### Questionário

1) Gênero

feminino  masculino

2) Faixa etária

21 a 30 anos

31 a 40 anos

41 a 50 anos

acima de 50 anos

3) Nível de escolaridade

graduação

pós-graduação – Especialização

pós-graduação – Mestrado

pós-graduação – Doutorado

outros \_\_\_\_\_

4) O serviço de referência em sua unidade é:

presencial

virtual

ambos

5) Que ferramentas você utiliza como auxílio ao serviço de referência em sua unidade? Essas ferramentas são suficientes para o desempenho de suas atividades?

---



---



---

6) Quais conhecimentos/práticas você adquiriu na sua formação que lhe ajudam a atuar no serviço de referência?

---



---



---

7) Existe algum tipo de capacitação dos bibliotecários em sua unidade no uso dessas ferramentas? Se não, o que você sugere a nível de capacitação?

---



---



---

8) Existe algum regulamento interno, política, código ou padrão de qualidade seguido pelo serviço de referência para o atendimento ao usuário?

sim

não

Especifique: \_\_\_\_\_

9) Com relação a finalidade do serviço de referência de uma biblioteca universitária, como você considera sua função:

formar usuário no uso dos instrumentos disponíveis para que ele próprio encontre o que procura.

realizar a pesquisa e entregá-la completa ao usuário.

outros \_\_\_\_\_

10) Como você classifica a importância do serviço de referência em uma biblioteca universitária?

muito importante

importante

pouco importante

Por quê? \_\_\_\_\_

11) Sua unidade adotada critérios de seleção para indicar um bibliotecário ao trabalho com o serviço de referência?

Sim

Não

Se sim, quais? \_\_\_\_\_

12) Quais as atividades de referência são realizadas na sua Unidade de Informação?

capacitação de usuário

assessoramento técnico

consultas bibliográficas

bases de dados

folhetos/quadros informativos

outros \_\_\_\_\_

13) Quais habilidades você identifica como necessárias para desenvolver sua atividade no serviço de referência? Pode preencher mais de uma opção.

habilidades administrativas;

habilidades de análise e avaliação;

habilidades de comunicação;

habilidades de planejamento de instrução;

habilidades de liderança

habilidades de promoção

habilidades de apresentação

habilidades de ensino

outros \_\_\_\_\_

14) Para você, que trabalha num serviço de referência, o que significa a mediação da informação?

---

---

---