

MEDIAÇÃO DE INFORMAÇÕES E COMPETÊNCIAS NO SETOR DE REFERÊNCIA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

*Maria Giovanna Guedes
Farias*

Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação e do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará. Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia.

E-mail:
mgiovannaguedes@gmail.com

Andreza Conceição da Silva

Bibliotecária pela Universidade Federal do Ceará

E-mail:
andrezaconceicao27@gmail.com

RESUMO

Apresenta os resultados de pesquisa realizada junto a bibliotecários que atuam no setor de referência de bibliotecas universitárias. Objetivou-se desenvolver competências em informação nesses profissionais por meio de uma ação formativa, a fim de proporcionar o estabelecimento de habilidades de mediador da informação em suas atividades laborais. Os pressupostos metodológicos utilizados foram: abordagem qualitativa, método pesquisa participante e técnica de observação não participante. Os dados foram coletados por meio de roteiros de entrevista, formulários de prospecção e diário de campo, e tratados pela técnica análise de conteúdo com estabelecimento de categorias. Os resultados demonstram que a formação ministrada para os participantes da pesquisa contribuiu para o repensar e o refletir sobre as ações, conhecimentos, habilidades e atitudes que envolvem as atividades do serviço de referência. Salienta-se que a troca de experiências entre os bibliotecários, oportunizada pela formação, e ainda, a exposição e discussão de conhecimentos teóricos da área e próprios do setor de referência, propiciaram um maior entendimento acerca das questões inerentes a este espaço, bem como o fortalecimento da práxis e da atuação do bibliotecário numa perspectiva de aprofundar sua relação com o usuário de modo a melhor atendê-lo. Conclui-se que é fundamental se ter profissionais providos de competências técnicas e comportamentais, que estimulem o usuário a retornar e a prosseguir na busca e na produção do conhecimento.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Setor de referência. Bibliotecário. Competências em informação.

MEDIATION OF INFORMATION AND COMPETENCES
IN THE REFERENCE SECTOR OF UNIVERSITY
LIBRARIES

ABSTRACT

It presents the results of research carried out with librarians who work in the reference sector of university libraries. The objective was to develop information skills in these professionals through a formative action, in order to provide the establishment of information mediator

skills in their work activities. The methodological assumptions used were: qualitative approach, participant research method and non participant observation technique. The data were collected through interview scripts, prospecting forms and field diary, and treated by the content analysis technique with category establishment. The results demonstrate that the training given to the research participants contributed to the rethinking and reflection on the actions, knowledge, skills and attitudes that involve the activities of the referral service. It is worth mentioning that the exchange of experiences among librarians, facilitated by the training, as well as the exposure and discussion of theoretical knowledge of the area and of the reference sector, provided a better understanding of the issues inherent to this area, as well as the strengthening of the praxis and the performance of the librarian in order to deepen their relationship with the user in order to better serve him. It is concluded that it is imperative to have professionals with technical and behavioral skills that stimulate the user to return and to continue in the search and production of knowledge.

Keywords: University libraries. Sector of reference. Librarian. Information literacy.

1 INTRODUÇÃO

A atuação da biblioteca universitária (BU) evidencia a democratização do conhecimento e busca atender à comunidade facilitando o acesso à informação no âmbito da tríade ensino, pesquisa e extensão. Todavia, não é suficiente apenas oportunizar o acesso, é preciso orientar os usuários para o uso correto da biblioteca e de seus serviços. A necessidade em informação caracterizada pela premência em conhecer, dar sentido às coisas e embasar as tomadas de decisões é o que conecta o usuário de uma biblioteca ao serviço de referência. Para satisfazer os usuários, os profissionais precisam estar capacitados com foco em desenvolver competências em informação (Coinfo), que os habilitem a excelência no desempenho do seu labor.

A competência em informação pode ser compreendida como a capacidade de identificar uma necessidade de informação, buscar, encontrar, avaliar e usar a informação em diferentes contextos para resolução de conflitos. Na literatura são evidenciados alguns aspectos tais como aprendizagem ao longo da vida, cidadania participativa, uso ético da

informação, o aprender a aprender, pensamento crítico, etc. Esses pontos relacionam-se a ideia de competência como a união entre o conhecimento, habilidades e atitudes.

Essas reflexões nos levaram a construir o objetivo central desta pesquisa, o qual concentrou-se em procurar suscitar o desenvolvimento de competências em informação em bibliotecários do setor de referência de duas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) por meio de uma ação formativa, a fim de proporcionar a esses profissionais o estabelecimento de habilidades de mediador da informação em suas atividades laborais. Para tal, foram desenvolvidas as seguintes etapas: desenvolvimento de ação de informação (capacitação) para subsidiar a expansão de competências em informação nos bibliotecários; aplicação desta ação para e com os bibliotecários, tendo como base quais as competências já foram previamente mapeadas e quais precisam ser desenvolvidas. Essa ação formativa foi realizada com base no estudo anterior que identificou algumas lacunas dos bibliotecários no trato com o usuário no balcão de referência, portanto, objetivava ampliar e até mesmo desenvolver competências relacionadas à mediação nos sujeitos da pesquisa. Ressaltamos que os resultados aqui apresentados provêm da terceira e última etapa de uma pesquisa realizada no âmbito do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (Pibic).

2 SETOR DE REFERÊNCIAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: MEDIANDO COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

O setor de referência é um ambiente, onde os bibliotecários devem atender ao usuário com uma postura proativa, orientando-o ao uso correto dos recursos que a biblioteca dispõe, motivando-o a tornar-se autônomo no processo de busca pela informação científica. Esse setor é compreendido como a assistência prestada pelo bibliotecário ao usuário em sua necessidade de informação. Conforme Ferreira (2004, p. 3) essa atividade consiste em um “[...] processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.” Os encargos desempenhados pelo bibliotecário tais como seleção, classificação, indexação e catalogação objetivam atender de maneira eficiente ao usuário em suas questões.

O bibliotecário de referência é o responsável por atender ao usuário em seu problema, buscando viabilizar o acesso à informação solicitada. Para isso, precisa

conhecer profundamente as fontes de informação com o objetivo de atender de forma personalizada cada usuário e oferecer-lhe um leque de possibilidades de respostas à questão, considerando não somente o material disponível na biblioteca, mas também os disponibilizados em outras plataformas e unidades de informação. Conforme Beumala et al. (1997), o bibliotecário de referência possui sólidas habilidades interpessoais, o que lhe permite transmitir ao usuário credibilidade e confiança, pois possui a capacidade de intuir o que cada usuário precisa ainda que as carências informacionais não tenham sido expressas de forma clara.

Todavia para se identificar as fontes que possam sanar uma necessidade de informação e aplicar as estratégias de busca e recuperação, é necessário, primeiramente, compreender e determinar o real problema de pesquisa, pois muitos usuários possuem apenas uma noção vaga do tópico que querem conhecer, isso leva o bibliotecário a uma negociação. Conforme Almeida Júnior (2003, p. 60) esse profissional “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”. Tal atividade significa na prática que o serviço de referência deve ter como foco oferecer a máxima satisfação ao usuário através da qualidade total de seus serviços, como explica Beumala et al., (1997).

Para alcançar a qualidade total, o bibliotecário precisa desenvolver competências em informação voltadas para suas atividades diárias, ao interagir com o seu meio social, produzir conhecimento, conhecer seus direitos e cumprir seus deveres, tomar decisões acertadas, aprender continuamente e utilizar as informações de modo inteligente para resolver problemas. Doyle (1994) apresenta um conjunto de atributos que caracterizam uma pessoa como competente em informação: reconhece que uma informação precisa e completa é a base para se efetuar uma decisão inteligente; reconhece a necessidade de informação; formula questões com base nas necessidades de informação; identifica fontes potenciais de informação; desenvolve estratégias de busca de informação bem sucedidas; acessa fontes de informação incluindo o uso de computadores e outras tecnologias; avalia a informação recuperada; organiza a informação para a aplicação prática; integra novas informações num corpo de conhecimentos já existente; e usa a informação de forma crítica para resolução de problemas.

Para chegar a atender tais atributos, o bibliotecário do setor de referência deve compreender que a mediação está envolvida em todas as suas atividades profissionais,

desde a seleção do material a ser adquirido, na escolha da classificação e do sistema a ser utilizado, na disposição do acervo até o momento do atendimento. Ele é o agente que medeia, facilita a aquisição da informação, não serve de “ponte” entre o suporte informacional e o mediado, mas atua como sujeito ativo percorrendo os caminhos com o usuário, a fim de apontar as melhores formas para se chegar ao conhecimento, mostrando-lhe inúmeras possibilidades, como ressalta Bicheri (2008, p. 93), ao afirmar que a “mediação envolve a ação de quem intercede, interfere por algo e por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas”, facilitando uma relação, sem agir pela pessoa ou impor algo.

Ao agir conforme os princípios da mediação, o bibliotecário pode orientar os sujeitos a serem partícipes ativos da sociedade, ao oportunizar a apropriação da informação fazendo com que estes ajam de forma consciente frente às questões sociais que se lhes manifestam. Segundo Nunes (2015, p. 15) “a mediação é um elemento fundamental no processo que pode levar alguém a aprender, a adquirir conhecimentos e a interagir de modo mais consciente em sua comunidade e na sociedade em que habita.” A apropriação da informação perpassa pela apreensão da informação. Após sua compreensão o usuário autônomo atinge um nível de clareza que lhe permite aceitar ou negar determinadas ideias, e incorporar aquelas que lhe dê significado. Isso o possibilita agir de modo ativo, crítico e consistente na sociedade. Assim, o mediador deve empenhar-se em criar estratégias que preparem os usuários para a apropriação da informação, promovendo ações como cursos, oficinas, debates, roda de conversa, cine-debate, etc. Na mediação da informação o bibliotecário assume seu papel profissional e social ao fazer a diferença nos serviços e produtos oferecidos. Seu fazer não pode ser apático visto que sua ação é capaz de provocar mudanças e transformações sociais. É por meio da mediação que esse profissional se conscientiza de quais competências em informação necessita para atuar junto ao usuário desempenhando de forma eficiente e eficaz seu trabalho.

3 APORTE METODOLÓGICO

Esta pesquisa foi conduzida em todas as suas fases pelos pressupostos metodológicos da abordagem qualitativa e teve como método a pesquisa participante, pois conforme Le Boterf (1984) auxilia os sujeitos da pesquisa envolvidos a identificar por si mesmos os seus problemas e realizar uma análise crítica, buscando soluções

adequadas. Por isso, a seleção dos problemas a serem estudados não surgiram apenas da decisão dos pesquisadores, mas sim dos bibliotecários participantes.

A investigação ocorreu com auxílio da observação não participante visando acompanhar a realidade no campo de pesquisa e da capacitação, fazendo uso do diário de campo. Os dados foram coletados por meio de questionário, formulários de prospecção e roteiros de entrevista produzidos com base nas categorias previamente estabelecidas na primeira fase da pesquisa, as quais figuram na análise e discussão dos resultados. Após a capacitação, os dados também foram coletados com o intuito de analisar as competências desenvolvidas pelos bibliotecários, e foram analisados conforme os pressupostos da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2006). Ou seja, dados foram coletados antes e após a capacitação nas três fases da pesquisa. Nesta comunicação constam apenas os dados coletados na terceira fase da pesquisa, os quais são provenientes da coleta pós capacitação. Os sujeitos da pesquisa e seu perfil constam abaixo e as bibliotecas objeto de estudo desta pesquisa são consideradas uma de grande porte com cinco bibliotecários exclusivos do setor de referência e outra de pequeno porte que atuam em todos os setores da biblioteca. O objetivo era a princípio observar se haveria discrepâncias/diferenças em relação a esses dois perfis de bibliotecários, mas durante a coleta de dados observamos que os problemas e características de atuação no setor de referência são vivenciados por ambas as realidades das duas bibliotecas.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na primeira fase desta investigação atuamos dentro do campo de pesquisa, visando descobrir quais as competências em informação os bibliotecários do setor de referência das duas bibliotecas universitárias (Quadro 1) possuíam e quais necessitavam ser potencializadas, a fim de atender plenamente as necessidades informacionais dos usuários. A realização da análise nesta fase foi pautada por categorias estabelecidas, levando-se em consideração lacunas de Coinfo identificadas em indicadores assinalados com as respostas “nunca, raramente e às vezes”, em vez de “frequentemente e sempre”. Essas respostas nos mostraram quais indicadores dentro de cada categoria necessitariam ser trabalhados, os quais figuram na análise da terceira fase desta pesquisa.

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Sexo	Tempo de trabalho na UFC	Grau de instrução	Ano de graduação
E1	30 anos	Masculino	Oito anos	Doutorado em andamento	2008
E2	55 anos	Feminino	30 anos (16 anos no setor de referência)	Mestrado	1985
E3	25 anos	Feminino	3 meses	Especialização	2012
E4	26 anos	Masculino	2 anos	Graduado	2012
E5	32 anos	Feminino	4 anos (dois meses no setor de referência)	Mestrado	2006
E6	31 anos	Feminino	2 anos	Especialização	2009
E7	53 anos	Feminino	23 anos	Mestrado	1991

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Como verificado a idade dos bibliotecários varia de 22 a 55 anos, sendo que a maior parte dos bibliotecários tem entre 25 e 32 anos. Além disso, observamos que todos os entrevistados possuem pós-graduação, seja em nível *latu sensu* ou *stricto sensu*, sendo que três já são mestres e um está cursando doutorado, o que demonstra a preocupação com a educação continuada destes profissionais que têm contato direto com o usuário oferecendo produtos e serviços de informação. Visualizamos ainda que a maioria dos entrevistados trabalha há mais de dois anos na atual instituição, sendo que um há 30 anos e outro há 23 anos, o que demonstra que há um quadro de bibliotecários experientes nas bibliotecas pesquisadas. (FARIAS; SOARES, 2016). Esse quadro provém da primeira fase da pesquisa realizada há dois anos.

A partir deste mapeamento foram planejadas ações para subsidiar o aprimoramento e desenvolvimento de Coinfo nos sujeitos da pesquisa, em virtude de compreendermos que tais habilidades são imprescindíveis para o eficiente desempenho de sua função como mediador da informação junto aos usuários. Deste modo, a segunda fase da pesquisa teve como foco a produção de uma ação formativa. Para isso, elaboramos um plano de curso que dispunha de justificativa, ementa, objetivos, competências a serem

ampliadas, metodologia de ensino e método avaliativo, além de instrumentos de coleta de dados durante e após a realização desta ação, a qual tinha a finalidade de impulsionar os sujeitos da pesquisa a refletirem acerca do que vivenciam no dia a dia no ambiente de trabalho, e quais as competências que utilizam e quais poderiam ser desenvolvidas para melhor atender ao usuário. Trabalhamos as etapas do processo de referência e seus desdobramentos na realidade cotidiana dos bibliotecários.

A terceira fase da pesquisa, a qual está em foco aqui, buscou oportunizar a ampliação e o desenvolvimento de Coinfo nos bibliotecários de referência por meio da ação formativa com o propósito de viabilizar o aprimoramento das habilidades de mediador da informação, visando promover reflexões sobre a qualidade dos serviços ofertados. A capacitação ocorreu no dia nove de outubro de 2017 na Biblioteca Central do Campus do Pici (BCCP) da Universidade Federal do Ceará, foi ministrada pela pesquisadora responsável pelo projeto e pela bolsista Pibic e teve duração de quatro horas. Essa ação foi pautada no método expositivo dialógico, o qual proporcionou a interação entre os participantes por meio de intervenções/atividades que os instigavam a partilhar suas experiências no setor de referência.

Para analisar os dados coletados após esta ação, utilizamos as mesmas categorias da primeira fase da pesquisa, que objetiva garantir a uniformidade e padronização do que se está investigando e evita a desestruturação da lógica do estudo. As categorias de análise são: necessidades informacionais do usuário; atitude em relação às demandas informacionais específicas; recursos informacionais e critérios utilizados durante a pesquisa; e pesquisa bibliográfica para seleção de informações. Na análise buscamos cotejar os dados da primeira fase, onde foram identificadas as lacunas de Coinfo e os da terceira fase, a fim de verificar se houve o aprimoramento e o desenvolvimento dessas competências.

A categoria **necessidade informacional do usuário** - (Quadro 2) objetivou mapear como o bibliotecário dialoga com o usuário para determinar a real necessidade de informação, procurando selecionar e explorar diversas fontes de informação em suporte tradicional e digital, identificando termos que possam descrever a informação necessitada e localizando fontes solicitadas e outras que contemplem a informação desejada. (FARIAS; COSTA, 2017).

Quadro 2 - Necessidade Informacional do Usuário

Necessidade informacional do usuário	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Seleciona e explora diversas fontes de informação em suporte impresso e digital	-	-	-	2 (28,6%)	5 (71,4%)
Identifica termos que possam descrever a informação necessitada	-	-	-	2 (28,6%)	5 (71,4%)
Localiza fontes solicitadas e outras que contemplem a informação desejada	-	-	-	2 (28,6%)	5 (71,4%)

Fonte: Quadro adaptado de Santos (2015), dados da pesquisa (2018).

Os dados demonstram certa evolução em relação à primeira fase da pesquisa, visto que no indicador *seleciona e explora diversas fontes de informação em suporte impresso e digital*, um bibliotecário havia assinalado na primeira fase da pesquisa a opção “às vezes”. Após a formação 100% dos respondentes afirmaram selecionar e explorar frequentemente e sempre essas fontes. Ao recorrer somente a determinados suportes de informação a exemplo de livros impressos para sanar a questão do usuário, existe a possibilidade de se estar limitando o acesso a outras fontes de informação, tais como periódicos científicos e anais de eventos que podem contribuir para solucionar um problema informacional. Percebemos que os bibliotecários manifestaram conhecimento da importância em favorecer o acesso a todo e qualquer recurso informacional, considerando-se a credibilidade da fonte. De fato, segundo Talavera Ibarra (2000), o serviço de referência e, conseqüentemente, o bibliotecário de referência é responsável por conectar o usuário às fontes de informação.

No indicador *identifica termos que possam descrever a informação necessitada* todos os sujeitos da pesquisa afirmaram que, frequentemente e sempre, procuram identificar termos que descrevem a informação necessitada, diferente do que aconteceu na primeira fase da pesquisa e antes da ação formativa, onde 28,57% ressaltaram que realizavam essa ação apenas às vezes. O bibliotecário de referência precisa entender as demandas informacionais de seus usuários, a fim de encontrar termos que possam descrever o tópico da busca, para tanto é essencial o diálogo, pois comumente o consulente não consegue expressar com exatidão a informação que deseja, necessitando o bibliotecário atue como mediador por meio da entrevista de referência expondo a real necessidade de informação. Para Gomes (2014), a relação dialógica é uma ação

compartilhada onde entram em cena dois agentes, bibliotecário e usuário, em busca de um entendimento comum sobre uma questão, essa comunicação precisa gerar um ambiente favorável para o intercâmbio de ideias.

Em relação ao indicador *localizar fontes solicitadas pelos usuários e outras que contemplem a informação desejada*, 100% dos bibliotecários declararam que, frequentemente e sempre realizam este procedimento, contrariamente à primeira fase da pesquisa em que um respondente afirmou que raramente localizava fontes solicitadas e outras que contemplem a informação desejada. Podemos inferir que os bibliotecários de referência compreendem que estão agindo como mediadores, portanto, buscam apresentar um leque de possibilidades de recursos informacionais aos usuários para fazê-los ter contato com outros materiais que também possam vir ao encontro de suas necessidades. Como afirma Bicheri (2008), a mediação implica em apontar vários caminhos, opções e escolhas sugerindo algo sem agir por outrem ou lhe impor alguma coisa. Beumala *et al.* (1997), também menciona que o bibliotecário de referência deve indicar mais de uma resposta à questão do consulente, tendo em vista as diferentes plataformas e fontes de pesquisa disponíveis.

Na categoria **atitude em relação às demandas informacionais específicas** - (Quadro 3) observamos como o bibliotecário se posiciona em relação às demandas de informações provenientes de grupos de usuários com interesses específicos. Se há iniciativas e atitudes deste profissional, a exemplo de analisar a questão de pesquisa inicial do grupo, a fim de verificar a possibilidade de inserção de dados à pergunta ou até mesmo descartar informações que o profissional considera como irrelevantes. (FARIAS; COSTA, 2017).

Quadro 3 - Atitude em relação a demandas informacionais específicas

Atitude em relação a pesquisas para atender uma demanda de um grupo de usuários	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Analisa a questão de pesquisa inicial do grupo, a fim de verificar a possibilidade de inserção de dados à pergunta	-	-	1 (14,3%)	1 (14,3%)	5 (71,4%)
Descarta informações que considera irrelevantes	1 (14,3%)	-	1 (14,3%)	5 (71,4%)	-
Procura sugerir informações adicionais resultantes de pesquisas	-	-	1 (14,3%)	2 (28,6%)	4 (57,1%)

Fonte: Quadro adaptado de Santos (2015), dados da pesquisa (2018).

A maioria dos sujeitos da pesquisa, que correspondem a 85,7%, declarou *analisar a questão de pesquisa inicial do grupo, a fim de verificar a possibilidade de inserção de dados à pergunta*. Todavia, um pesquisado assumiu realizar esta atividade às vezes. Tal resultado é semelhante ao da primeira fase, o que difere é a mudança de perspectiva em relação à opção sempre. Antes da formação, 14,1% dos entrevistados assinalaram essa alternativa, após a capacitação esse número subiu para 71,4%. Compreendemos que o ideal seria que todos sempre analisassem a questão inicial do grupo, visto que este, segundo Grogan (1995), é o primeiro contato do usuário com o bibliotecário onde ele toma conhecimento da necessidade informacional que motiva a investigação. Inferimos que houve o aumento da compreensão de que, embora o consulente não formule claramente seu problema de pesquisa é tarefa do bibliotecário analisar as questões propostas, buscando acrescentar palavras que complementam o entendimento da demanda de informação, facilitando assim, o processo de referência. Almeida Júnior (2003) declara que o usuário ao apresentar uma questão o faz em linguagem natural, compete ao bibliotecário entendê-la e traduzi-la para a linguagem documentária.

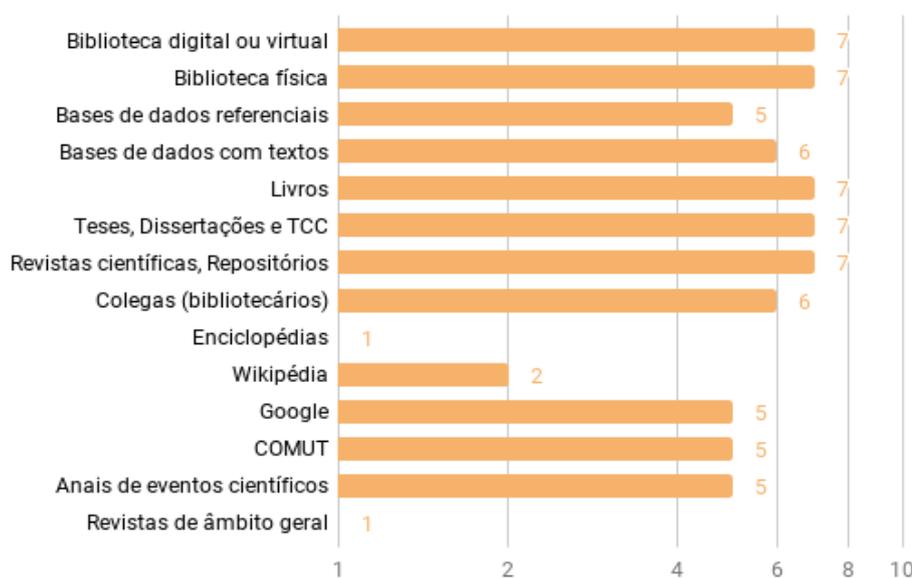
No que concerne ao *descarte de informações consideradas irrelevantes*, 71,4% dos pesquisados afirmaram realizar esse procedimento frequentemente, enquanto que os outros 28,6% declararam que 'nunca' e 'às vezes' descartam essas informações. Em comparação à primeira fase da pesquisa, percebemos uma mudança, visto que a maioria 71,4% declarou que raramente e às vezes descartavam informações consideradas sem relevância. Com efeito, os bibliotecários de referência lidam com diferentes perfis de usuários. No processo de entrevista, por mais que esse profissional seja perito em fazer indagações, a fim de obter respostas pertinentes, pode ocorrer de serem fornecidas informações que não trazem contribuições para a investigação, portanto cabe ao bibliotecário excluí-las. Ortega y Gasset (1967), revelam que a missão do bibliotecário deveria ser de um filtro que descarta informações desnecessárias fornecendo ao usuário somente aquelas úteis. Entendemos que isso também deveria ocorrer no momento da entrevista, filtrando as respostas.

No último indicador da categoria *sugerir informações adicionais resultantes de pesquisa* 85,7% dos respondentes manifestaram que 'frequentemente' e 'sempre' fazem essa sugestão, enquanto 14,3% somente 'às vezes'. Na primeira fase da pesquisa, 28,5% sinalizaram a opção 'às vezes'. Observamos que mesmo após a ação formativa ainda há um bibliotecário que não compreende a relevância de sua atuação como mediador da

informação no setor de referência, na ação de indicar mais informações do que as requeridas. De acordo com Timbó (2002), de fato o bibliotecário deve agir de modo democrático disponibilizando mais de uma opção de resposta, deixando que caiba ao usuário o poder de decisão quanto aquela mais pertinente para sua necessidade.

A categoria **recursos informacionais e critérios utilizados durante a pesquisa** (Gráfico 1 e 2) estabelece quais recursos e critérios de pesquisa são comumente utilizados durante a pesquisa e para orientar o usuário.

Gráfico 1 - Recursos informacionais e critérios utilizados durante a pesquisa



Fonte: Quadro adaptado de Santos (2015), dados da pesquisa (2018).

Os dados coletados indicaram que a maioria dos entrevistados utiliza as seguintes fontes de informação durante a pesquisa: biblioteca digital ou virtual, biblioteca física, bases de dados referenciais e com textos completos, livros, dissertações, teses, trabalhos de conclusão de cursos, revistas científicas, repositórios institucionais, consultam colegas, Google, anais de eventos científicos e Comut. Na terceira fase da pesquisa, dois dos bibliotecários pesquisados assinalaram a Wikipédia como fonte de informação utilizada durante a pesquisa e/ou para orientar o usuário. Enquanto que na primeira fase da pesquisa, quatro respondentes declararam que faziam uso desse recurso informacional no cotidiano.

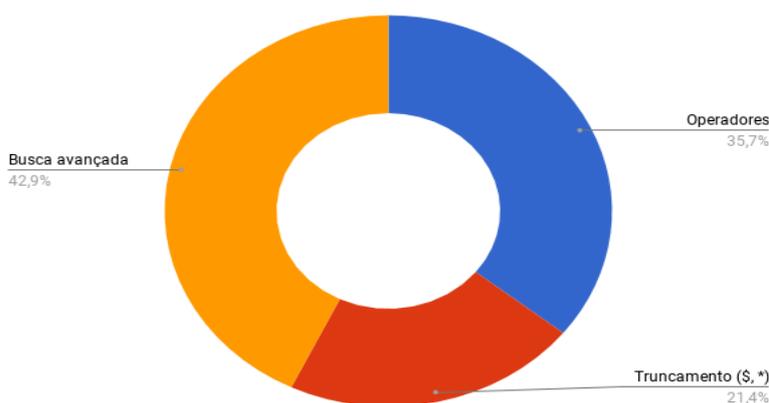
A maioria das fontes escolhidas tem caráter formal, isto revela que os bibliotecários de referência estão esclarecidos quanto à credibilidade destes recursos, pois, no caso das revistas científicas, as mesmas são revisadas por pares e ainda

demandam informações atualizadas e pertinentes. O que difere o resultado obtido nesta etapa em relação à primeira fase é o percentual de pesquisados que fazem uso da Wikipédia e do Comut. No que concerne à adoção da Wikipédia houve um decréscimo, em contrapartida mais pessoas passaram a adotar o Comut.

Para realização de pesquisas, o bibliotecário precisa conhecer profundamente as diversas fontes de informação, suas particularidades e aplicações, tendo em vista que seu objetivo é oferecer um serviço de qualidade. O importante na prática da mediação é indicar uma diversidade de fontes de informações que na visão do bibliotecário melhor satisfará a necessidade informacional do usuário a partir da entrevista de referência. No processo de solução do problema, conforme Grogan (1995), o bibliotecário e o consultante devem avaliar juntos o produto da pesquisa com a finalidade de concluírem que o problema posto foi solucionado. Nesta ocasião, o bibliotecário consegue obter o *feedback* de sua ação e saber se as fontes indicadas foram apropriadas.

Em relação aos critérios de busca mais utilizados (Gráfico 2) durante uma pesquisa o mais citado foi a busca avançada para recuperar a informação com 42,9%, seguido por operadores booleanos (35,7%) e truncamento (21,4%). Nenhum dos pesquisados afirmaram que utilizavam os operadores de proximidade.

Gráfico 2 - Recursos informacionais e critérios utilizados durante a pesquisa



Fonte: Quadro adaptado de Santos (2015). Dados da pesquisa (2018).

Uma explicação para a massiva utilização da busca avançada é a diversidade de formas de pesquisa. A adoção dos operadores booleanos pode ser decorrente do fato de possibilitarem a formação de expressões de busca mais complexas e detalhadas, combinando termos e operadores pode-se obter uma busca mais específica ou

abrangente. Conforme Zaninelli e Catarino (2004, p. 49) “[...] o uso de operadores booleanos é fundamental no momento da pesquisa, uma vez que são eles que definem o tipo de relacionamento entre os termos a serem pesquisados.” O truncamento, por outro lado, permite buscar e recuperar com base em partes de uma palavra usando prefixos ou sufixos. E os operadores de proximidade permitem que duas ou mais palavras que não estão próximas sejam buscadas como uma expressão ou unidade singular.

A categoria **pesquisa bibliográfica para seleção de informações** (Quadro 4) objetiva verificar como o bibliotecário utiliza o recurso de pesquisa bibliográfica para atender a uma demanda informacional do usuário. Se ele sempre retoma a pergunta da pesquisa original procurando determinar se são necessárias informações adicionais ou até mesmo a reformulação da pergunta, ou ainda se ele revisa os resultados iniciais da pesquisa e em busca de compreender todas as informações levantadas. (FARIAS; COSTA, 2017).

Quadro 4 - Pesquisa bibliográfica para seleção de informações

Pesquisa bibliográfica para atender a uma demanda informacional	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Revisa as perguntas da pesquisa original para determinar se são necessárias informações adicionais ou reformulações	-	-	1 (14,3%)	3 (42,9%)	3 (42,9%)
Analisa os resultados iniciais da pesquisa	-	-	2 (28,6%)	2 (28,6%)	3 (42,9%)
Procura compreender todas as informações levantadas	-	-	-	4 (57,1%)	3 (42,9%)

Fonte: Quadro adaptado de Santos (2015). Dados da pesquisa (2018).

No primeiro indicador desta categoria, *revisa as perguntas da pesquisa original para determinar se são necessárias informações adicionais ou reformulações*, obteve-se a porcentagem de 14,3% de respondentes na opção às vezes. Quando comparado tal resultado com o da primeira fase percebemos um ligeiro progresso, uma vez que as respostas nesta mesma alternativa apontavam que 28,57% dos entrevistados marcaram esta opção. O ideal seria que todos os pesquisados praticassem essa ação frequentemente e sempre, todavia não deixa de ser um indício de aprimoramento desta competência. Ao revisar as perguntas da pesquisa original o bibliotecário de referência busca reparar

possíveis falhas que, porventura, possam estar obstruindo o caminho, impossibilitando encontrar a solução para o problema informacional.

Em relação à *análise dos resultados iniciais da pesquisa* 28,6% dos sujeitos investigados revelaram que praticam essa ação somente às vezes. Observa-se que na fase precedente 28,6% afirmaram que ‘raramente’ e ‘às vezes’ realizavam esse procedimento. Embora dois pesquisados tenham declarado após ação formativa que ‘às vezes’ analisam os resultados iniciais da pesquisa, nenhum deles assinalou a opção raramente, o que pode ser considerar algo positivo. O ato de analisar os resultados iniciais da pesquisa permite oferecer ao usuário apenas informações que possam vir a satisfazer suas reais necessidades informacionais, com isso o bibliotecário mostra-se diligente em atender de modo efetivo o consulente.

No último indicador da categoria *procura compreender todas as informações levantadas* 100% dos respondentes declararam que, frequentemente e sempre, tomam essa atitude. Na primeira fase da pesquisa 58,56% dos entrevistados responderam que, raramente e às vezes, executavam esta ação. Inferimos que o bibliotecário ao procurar entender todas as informações levantadas na busca, inicia um processo de autoaprendizagem sobre aquela temática, onde estaria mais apto a assimilar os questionamentos do usuário e responder de forma mais breve numa ocasião futura. Beumala *et al.* (1997) asseveram que algumas estratégias de busca apresentam resultados pertinentes que podem não servir para a demanda presente, mas que são capazes de responder uma necessidade futura. Essas respostas podem ser sugeridas a outros usuários numa nova oportunidade.

A partir dos dados obtidos, verificamos que a capacitação foi produtiva no sentido de recordar e atualizar os bibliotecários sobre temas que têm relação direta com o serviço de referência e que são determinantes para um eficiente atendimento ao usuário, tais como: mediação da informação, competência em informação e processo de referência. A adoção do método expositivo dialógico possibilitou, como esperado, a troca de conhecimentos e experiências entre os participantes. Deste modo, os bibliotecários foram instigados a refletir acerca do que vivenciam no ambiente de trabalho e nas competências envolvidas em sua atuação.

A capacitação se configura numa ação de educação continuada. A importância de se promover esse tipo de ação decorre da necessidade de oportunizar o aprimoramento e desenvolvimento de competências que são exigidas pelas constantes mudanças no

ambiente do trabalho. Prosdócimo e Ohira (1999, p. 114) afirmam que “A educação continuada desenvolve o indivíduo para fazer melhor aquilo que ele já faz, enfocando o ‘como fazer’, preparando-o para atuar na realidade do momento e para o futuro.” Destarte, essa ação formativa foi capaz de proporcionar o aprimoramento das competências elencadas, inculcando nos bibliotecários novos conhecimentos, habilidade e atitudes que refletirão positivamente no atendimento ao usuário numa perspectiva de atender com eficácia suas necessidades informacionais.

Após a análise das categorias acima, analisadas com dados provenientes de questionário respondido pelos sujeitos da pesquisa, apresentamos a análise e discussão de dados coletados durante entrevista realizada após a ação formativa com os bibliotecários, visando compreender como as discussões desta ação refletiriam nas atividades desenvolvidas no dia a dia destes profissionais.

Inicialmente, indagamos aos participantes sobre qual o entendimento acerca da mediação da informação levando em consideração o conhecimento prévio e prático a respeito do assunto e as novas informações debatidas durante a formação sobre esse tema. No Quadro 5 apresentamos algumas respostas:

Quadro 5 - Mediação no Serviço de Referência

Mediação no Serviço de Referência		
E2 - Percebo a mediação da informação em meu fazer como bibliotecário de referência em todas as minhas atividades, tanto na situação tradicional, com a chegada do usuário na biblioteca, onde buscamos facilitar seu acesso e, muitas vezes, descobrir junto com ele sua necessidade informacional; como no processo técnico, onde essas informações serão alocadas de modo padronizado. [...]	E6 - Quando consigo mostrar o usuário o caminho onde ele consegue obter a informação.	E7 - Percebo diariamente quando tenho que "guiar" o usuário por caminhos por ele desconhecidos.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A partir das respostas, analisamos que os participantes compreendem a ação de mediar à informação não apenas relacionada ao atendimento direto ao usuário no balcão de referência, mas também, como salienta E2, no trabalho de processamento técnico, onde os bibliotecários precisam colocar-se no lugar do consulente e buscar pensar como eles, a fim de tratar e organizar as informações de maneira lógica, para que possam ser recuperadas com rapidez e precisão. Do mesmo modo, E6 assimila que mediar à informação significa indicar direções e, por essa vertente, E7 compreende que mediar

consiste em guiar os usuários por caminhos desconhecidos nos quais as informações necessárias podem ser encontradas. Neste sentido, o bibliotecário de referência não propõe ao usuário uma posição passiva, de mero receptor de informações, mas de autor da busca e de responsável por selecionar as informações requeridas com base no processo de apropriação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

No questionamento subsequente (Quadro 6), investigamos como a mobilização das competências em informação auxiliava ou poderia auxiliar na execução das atividades do processo de referência, uma vez que reunir e dinamizar os diferentes saberes e habilidades é essencial para se obter sucesso nas tarefas empreendidas.

Quadro 6 - Competência em Informação no Serviço de Referência

Competência em Informação no Serviço de Referência		
E2 - A competência em informação nos ajuda muito nas situações diárias com o usuário no sentido de que, sem o conhecimento não poderemos prosseguir, concluir o processo de mediação da informação, assim como as habilidades, que são desenvolvidas todos os dias, mas sem a atitude nada acontece, pois tudo faz parte de um conjunto baseado no que já temos e em um processo de construção dessa competência.	E3 - A competência em informação auxilia no desenvolvimento do processo de solução da demanda do usuário, pois é um processo complexo e envolve de forma direta os elementos formadores do conceito de competências, que são o conhecimento, habilidade e atitude, pois de nada adianta ter boa vontade (atitude) se você não dispõe de conhecimentos e habilidades e assim sucessivamente.	E5 - No entendimento das questões levantadas pelos usuários e na tradução das respostas para eles.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Esses discursos evidenciam uma noção de competência em informação fundamentada em três elementos que se complementam: conhecimentos, habilidades e atitudes, como destacado nas falas de E2 e E3. Este último compreende que cada uma dessas bases é necessária no processo de atendimento e resolução da demanda do usuário. Por seu turno, E5 percebe que a competência em informação facilita a compreensão da necessidade de informação do usuário e ainda auxilia no processo de retornar as respostas recuperadas para os mesmos. Para o bibliotecário responder a uma necessidade de informação requer a mobilização de conhecimentos sobre o processo de organização das informações, estruturação de uma produção científica, conhecimento das fontes de informação confiáveis e etc. Mobilização das habilidades de busca, estratégias de recuperação da informação, domínio na utilização de equipamentos eletrônicos e na

operação de sistemas específicos entre outros. E ainda a mobilização de algumas atitudes comportamentais tais como pró-atividade, comprometimento em atender a demanda do usuário, comunicação efetiva, liderança, etc.

Na terceira pergunta da entrevista (Quadro 7) objetivamos conhecer como os bibliotecários compreendiam as relações estabelecidas entre a Coinfo e a mediação da informação na prática do setor de referência. No quadro abaixo são apresentadas algumas respostas:

Quadro 7 - Relacionamento entre Coinfo e Mediação da Informação no Serviço de Referência

Relacionamento entre Coinfo e Mediação da Informação		
<p>E1 - Na mediação implícita e na explícita... As duas práticas ou processos se nutrem. Eu posso ser uma excelente indexadora, mas se eu não dialogar com o usuário para o qual indexo documentos, será uma prática puramente técnica. O inverso também é verdadeiro: posso ser bom na referência, mas preciso desse conhecimento para ajudar na indexação.</p>	<p>E3 - Os dois aspectos se complementam. A competência em informação influencia no "jogo de cintura" para a resolução da demanda, para que você consiga utilizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes a favor da necessidade do usuário. Já a mediação da informação vai "dizer" a forma como este processo vai acontecer, pois é importante que o mediador tenha a necessidade do usuário em primeiro lugar, desta forma, utilizando-se da empatia para que a satisfação do usuário seja a maior possível.</p>	<p>E4 - Acredito que uma precisa da outra para se tornarem efetivas. O CHA é tão importante quanto à mediação, pois não basta ter Conhecimento, Habilidade e Atitude se você não tem empatia e não busca conhecer seu usuário [...].</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os bibliotecários assimilam que a Coinfo e a mediação da informação estão intrinsecamente relacionadas no processo de referência. E1 acredita que os dois elementos se nutrem, assim, exemplifica a necessidade do bibliotecário dominar ambos os aspectos em prol de um atendimento eficaz ao usuário. Na percepção de E3, a competência corresponde aos conhecimentos, habilidades e atitudes a serem utilizados para se chegar à resolução de um problema levantado pelo consulente e, a mediação é vista como a postura do profissional frente a essa demanda por informação, que exige a qualidade da empatia para que ocorra uma eficaz interação informação-bibliotecário-usuário. E4 também evidencia a importância da empatia, como uma característica da mediação, para o bom atendimento ao usuário, salientando a interligação necessária desta com a Coinfo.

Os discursos evidenciam que a efetividade no atendimento a demanda do usuário depende dessa combinação, pois a competência em informação auxilia na execução das atividades de identificar uma necessidade de informação, localizar, acessar e avaliar as informações recuperadas, enquanto que a mediação da informação é importante na perspectiva do saber dialogar para determinar a real necessidade de informação do usuário, saber ouvir, demonstrar interesse em prestar assistência, atender de maneira cortês, etc. Sobre o relacionamento entre a competência em informação e a mediação, Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014) inferem que ambas são ações de interferência que oportunizam o acesso e uso da informação de maneira crítica e reflexiva.

Os participantes foram questionados ainda acerca das maiores facilidade e dificuldades na prática do serviço de referência. As respostas foram unânimes, o contato direto com o usuário é um fator facilitador e ao mesmo tempo complicador. As respostas apresentadas no Quadro 8 evidenciam esse paradoxo.

Quadro 8 - Facilidades e dificuldades no Serviço de Referência

Facilidades e dificuldades no Serviço de Referência		
E2 - Como gostamos de ter o contato pessoal [com os usuários] consideramos isto uma facilidade, no entanto, torna-se difícil quando precisamos exercer a paciência, a atenção, a empatia com alguém que no momento está agressivo ou mesmo indiferente. No entanto, este é o maior ganho, pois desenvolvemos nossas competências nesses momentos, onde compreendemos o outro antes de nós mesmos.	E3 - Facilidades: contato direto com o solicitante (usuário), uso de multiformas para fazer-se entender e também compreender a real necessidade do usuário. Dificuldade: exposição a situações desagradáveis (variações de humor dos usuários).	E4 - Como dificuldades, eu diria que por se tratarem de pessoas diversas (a universidade) a adaptação a diferentes modos, humores e situações incomodam (pois somos pessoas também). Ao mesmo tempo, todas as facilidades e felicidades do setor advém justamente dessa diversidade. Me sinto mais vivo como pessoa e profissional. [...]

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Todos os sujeitos da pesquisa destacaram o fato de que trabalhar diretamente no atendimento ao usuário é algo enriquecedor. De acordo com E1, é satisfatório manter esse contato pessoal com a comunidade acadêmica, visto que mesmo nos momentos embaraçosos com os consulentes, sempre há novos aprendizados e a oportunidade de desenvolver competências. Além disso, E4 menciona a diversidade de público como uma razão de contentamento, que é capaz de revigorar-lhe como pessoa e profissional. Consideram que lidar com o usuário e sua demanda informacional é também algo

complexo, no sentido de, como explicam E2 e E3, estar exposto a situações que refletem certo desrespeito no relacionamento interpessoal entre bibliotecário-usuário por parte deste último.

A mediação da informação no serviço de referência acontece de forma explícita, o usuário apresenta a sua necessidade informacional ao bibliotecário e este assume, claramente, a função de intercessor, isto é, de intermediador entre o problema informacional e os recursos de informação que são capazes de resolver essa demanda. De acordo com Timbó (2002), "Para atender de forma precisa e prática no setor de referência, o bibliotecário precisa ter o equilíbrio das emoções, pois a cada entrevista de referência ele irá se deparar com usuários e emoções diferentes, variando de timidez até agressividade [...]." Da mesma maneira como as questões expressas pelos consulentes são distintas, assim também são suas atitudes. Portanto, é exigido do bibliotecário uma capacidade de adequação a cada situação e comportamento manifestados, isso requer mais que competências técnicas e informacionais, demanda competências comportamentais e emocionais.

Por fim, os participantes foram indagados se a ação formativa empreendida por esta pesquisa modificaria a forma como eles se posicionariam a partir daquele momento frente aos novos conhecimentos agregados. No quadro 9 abaixo tem-se alguns discursos:

Quadro 9 - Após a ação formativa o que muda?

Após ação formativa o que muda?		
E2 - É sempre bom rever aquilo de que de certo modo já sabemos, mas apesar de saber, precisamos renovar nossas forças. Ouvir os depoimentos dos colegas e a explanação da pesquisa nos dá uma segurança de onde podemos ir e também nos esclarece que novos caminhos podem ser estudados e a certeza de que sempre precisamos refletir para melhorar.	E3 - O conteúdo abordado foi bastante pertinente e tem relação direta com o trabalho realizado no setor de referência. Vai influenciar bastante nossa forma de atender e facilitará a resolução das necessidades dos usuários.	E7 - É sempre bom rever conceitos. A capacitação trouxe para a "superfície da memória" algumas informações que já haviam sido postas de lado.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os pesquisados evidenciaram que a formação foi muito proveitosa, pois permitiu, segundo E2 e E7, rever noções e conhecimentos apreendidos durante a graduação e que já estavam esquecidos. A participação de todos os pesquisados nas dinâmicas empreendidas propiciou o diálogo e a troca de experiências, sobre essa questão. E2 afirma

que ouvir as declarações de seus colegas e ainda conhecer melhor os fundamentos da pesquisa desenvolvida, garante certa confiança de onde ainda se pode chegar em relação ao processo de aprendizagem. Já E3 enfatiza que a ação formativa influenciará diretamente no atendimento ao usuário, proporcionando facilidade para solucionar as necessidades dos usuários.

Essa análise nos leva a pensar que com o tempo, a prática de uma atividade profissional pode tornar-se automática devido a diversos fatores, que não permitem a reflexão sobre os processos e resultados das tarefas desenvolvidas diariamente. Isso pode ocasionar certa estagnação em relação à capacidade de aprimoramento de competências, uma vez que assumir uma postura crítica diante de seu fazer auxilia na regulação e na detecção de pontos de melhorias. Destarte, a relevância de processos avaliativos e autoavaliativos para e com os bibliotecários, bem como o estímulo constante à educação continuada e ao estabelecimento de relações dialógicas entre os setores de unidades de informação, a fim de obter excelência nos serviços prestados fidelizando usuários reais e conquistando potenciais usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação realizada nesta pesquisa propôs e alcançou o objetivo de contribuir para o repensar e o refletir sobre as ações, e sobre os conhecimentos, habilidades e atitudes que envolvem as atividades do serviço de referência. Salientamos que a troca de experiências entre os participantes oportunizada pela formação e ainda, a exposição e discussão de conhecimentos teóricos da área e próprios do setor de referência, propiciaram um maior entendimento acerca das questões inerentes a este espaço e também o fortalecimento da práxis e da atuação do bibliotecário numa perspectiva de aprofundar sua relação com o usuário de modo a melhor atendê-los.

Compreendemos que o serviço de referência cumpre a significativa tarefa de mediar o conhecimento. Por meio da intervenção do bibliotecário, o usuário terá mais possibilidades de usufruir de recursos informacionais disponíveis em ambientes de informação, bem como desenvolver habilidades para a busca, acesso e apropriação da informação. Todavia, para que a mediação ocorra é preciso desenvolver e aperfeiçoar as competências continuamente, de outro modo podem-se manifestar algumas lacunas que influenciam negativamente na qualidade dos serviços.

Concluimos indicando a produção de mais pesquisas sobre o setor de referência de unidades de informação, pois é nesse setor que o usuário tem contato com todo o trabalho produzido pelos bibliotecários em forma de produtos e serviços, é onde as necessidades e desejos de quem procura uma biblioteca serão explicitadas, interpretadas e atendidas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, 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: 19 out. 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995/pdf/21>. Acesso em: 17 abr. 2018.

BEUMALA, Angel *et al.* Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. **Revista Española de Documentación Científica**, España, v. 20, n. 1, 1997. Disponível em: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/62>. Acesso em: 21 fev. 2018.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. Mediação da informação na biblioteca escolar. In: _____. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93713>. Acesso em: 31 ago. 2016.

DOYLE, Christina S. **Information literacy in information society: a concept for the information age**. Syracuse: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 1994.

FARIAS, M. G. G.; SOARES, J. S. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline** (João Pessoa), v. 12, p. 57-72, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/31556>. Acesso em: 02 de nov. 2018.

FARIAS, M. G. G.; COSTA, D. A. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação** (UFSC), v. 22, p. 1-14, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n50p1>. Acesso em: 03 de nov. 2018.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech/high toch: 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: 09 nov. 2016.

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

LE BOTERF, Guy. Pesquisa participante: propostas e reflexões metodológicas. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984. p. 51-81.

NUNES, Martha Suzana Cabral. Introdução. In: _____. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 2015. 219 f. Tese (doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/18642>. Acesso em: 20 set. 2016.

ORTEGA Y GASSET, José. **Misión del bibliotecario**. 2. ed. Madrid: Revista de Occidente, 1967. 83 p.

PROSDÓCIMO, Zulma Pures Alves; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Educação continuada do bibliotecário: revisão de literatura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 4, n. 4, 1999. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/338>. Acesso em: 16 abr. 2018.

SANTOS, Jaires Oliveira. **Competência em informação dos egressos do curso de Biblioteconomia**: uma análise na região Nordeste do Brasil. 142 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2015.

TALAVERA IBARRA, Ana María. El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. **Biblios**: revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Lima, n. 3, 2000. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16100301>. Acesso em: 08 nov. 2016.

TIMBÓ, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do Cogeime**, São Paulo, n. 21, dez./2002, p. 83-89. Disponível em: <http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2017.

ZANINELLI, Thais Batista; CATARINO, Maria Elisabete. Recuperação de informação no banco de dados da EMBRAPA SOJA: estudo do AINFO. **Informação & Informação**, Londrina, v. 9, n. 1/2, jan./dez. 2004, p. 48-66. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1726>. Acesso em: 18 jan. 2017.

*Agradecimentos ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (Pibic) da Universidade Federal do Ceará e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Recebido em: 04 de novembro de 2018 Aceito em: 11 de fevereiro de 2019
