

Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário

Reference services: information practices of the librarian

Gracirlei Maria de Carvalho Lima

Bibliotecária-documentalista na Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

gracirleimaria@eng.ufmg.br

Carlos Alberto Ávila Araújo

Professor Adjunto da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

casalavila@yahoo.com.br

RESUMO

O artigo apresenta um estudo sobre o serviço de referência no qual o objetivo é compreender como o processo de referência acontece na prática profissional e, em particular, identificar quais são os fatores que influenciam na prática do bibliotecário dentro do referido processo. Buscou-se estudar o processo de Referência sob a perspectiva fenomenológica. Para tanto, optou-se por uma pesquisa qualitativa, na qual foi realizada uma entrevista semiestruturada em profundidade com oito bibliotecários de bibliotecas públicas, escolares, universitárias e especializadas, que atuam no setor de referência. Observou-se o cotidiano dos participantes no próprio local de trabalho. Os resultados apontaram que o Processo de Referência, em sua prática, sofre influência de diversos fatores como – ambiente da biblioteca, experiências profissionais dos bibliotecários, historicidade biográfica de usuários – que, juntos, constroem o que se chama de Processo de Referência. Dessa forma, o mesmo mostra-se como uma realidade interpretada dos indivíduos que subjetivamente criam sentido para suas ações, sendo uma realidade socialmente construída, que sofre influência da bagagem de conhecimento e da situação biográfica de vida dos indivíduos envolvidos no processo e, principalmente, do contexto de trabalho, pois é no contexto que as ações ganham sentido.

Palavras-chave: Serviço de referência. Práticas informacionais. Processo de Referência. Bibliotecário de referência.

ABSTRACT

The article presents a study about the reference service in which the process fits the consultation process, and in particular the consultation processes that influence the practice of the librarian in the Reference Process. The reference process is sought from a phenomenological perspective. This is a qualitative research, using in-depth semantics with librarians from public, private, university and specialized libraries, who work in the reference sector, and with a daily observation of the participants in the place of job. The indicators indicate which is the Reference Process, in practice the influence of the quality of the library, such as the professional variables of librarians, those who have a historicity of life, a baggage of knowledge and who together build a Reference Process. Thus, the reference process shows itself as a reality interpreted in order to promote the meaning of its actions, being a reality socially, because it is not context that actions make sense.

Keywords: Reference service. Informational practices. Reference process. Reference librarian.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é motivado pelo questionamento a respeito do profissional bibliotecário em relação à sua prática profissional no setor de referência. Para Shiyali Ranganathan (1961, p. 53) o Serviço de Referência “[...] é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal”. É um onde ocorre a interação sincrônica do bibliotecário com os usuários da biblioteca. A biblioteca deve garantir o acesso destes últimos, uma vez que, de acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 347), “a difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal”.

Com o advento da internet, novas demandas surgiram, portanto as bibliotecas devem acompanhá-las e estar prontas para atendê-las. As novas tecnologias trouxeram também novos desafios; as fontes se expandiram e a informação não é mais somente impressa. Houve aumento da produção bibliográfica e os meios de comunicação estão, cada vez mais, aproximando o usuário remoto da informação de que necessita. As atividades desenvolvidas no setor em questão podem incluir desde o mais tradicional Serviço de Referência até as atividades consideradas mais modernas, como por exemplo, as buscas *on-line*, podendo haver diferenças entre as bibliotecas e os serviços prestados por elas. De maneira a atender essas mudanças, a biblioteca deve estar presente e o setor de referência deve contar com novos recursos e ferramentas, de forma a otimizar a prestação de serviços. Assim, o setor de referência é

[...] o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa (ALMEIDA JUNIOR, 2013 p. 15).

É importante estudar o Serviço de Referência e a prática do profissional nesse setor, uma vez que os serviços desenvolvidos pelos bibliotecários é que permitem que as informações fluam de forma eficaz, possibilitando o acesso a qualquer tipo de documento que o usuário precise. O Serviço de Referência deve ser prestado de forma eficiente, concebido como uma orientação que privilegia os usuários (ACCART, 2012). Para isso, o bibliotecário do setor de referência deve ter habilidades técnicas e competências pessoais, além de dever se atualizar constantemente, de forma a atender o que o seu exercício profissional exige. As atividades desenvolvidas pela biblioteca são importantes para a disseminação da informação no que se refere à educação do usuário para que utilize

corretamente os recursos informacionais, o que possibilita o desenvolvimento deles nos contextos escolar, acadêmico e profissional.

O Serviço de Referência enfrenta o desafio da democratização no uso das novas tecnologias, pois a informação parece esta mais acessível. Com um único clique tem-se acesso a uma grande diversidade de informações, e isso pode ser considerado um desafio, mas também pode ser uma grande oportunidade para as bibliotecas que devem contribuir para melhorar a sua comunidade e facilitar o acesso e a construção do conhecimento (LANKES, 2016).

A respeito da pertinência e da importância do Serviço de Referência para sua comunidade no que diz respeito à geração de conhecimento, este artigo tem como objetivo fazer compreender como o Processo de Referência acontece na prática do profissional.

2 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência atua no setor correspondente, o qual é “responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material; disseminação e circulação do material informacional” (RAMOS, 2004, p. 44). Segundo Macedo (1990, p.12),

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário 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.

É junto ao bibliotecário de referência que o usuário requisita ajuda para suas necessidades informacionais e busca auxílio para alcançar a informação que deseja e, sob essa perspectiva, ocorre o processo de busca da informação.

Com a Internet e com os novos recursos tecnológicos utilizados no setor em questão, o conceito de referência ampliou-se, não mais ficando restrito ao espaço físico da biblioteca, onde nem é necessária a presença do usuário. Com Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o usuário pode acessar os serviços da biblioteca fora da mesma, em qualquer lugar e isso fez aumentar a eficácia das várias funções do Serviço de Referência.

Esse contexto, com as novas tecnologias ao alcance das bibliotecas, representa um avanço na disseminação e no uso do conhecimento. Uma das inovações é a criação do

serviço de referência virtual. O uso dessa tecnologia é considerado um aspecto atraente para o bibliotecário de referência e para o usuário, pois ambos podem ter acesso aos serviços oferecidos pela biblioteca de qualquer lugar. As referidas tecnologias são consideradas de grande importância na disseminação e na recuperação da informação, contudo, conforme Grogan (2001), o elemento humano é tão importante quanto a própria tecnologia.

O serviço de referência é mais que um expediente para a comodidade do usuário (GROGAN, 2001) – é uma assistência efetiva àquele que necessita de informação. Por isso, o bibliotecário deve garantir a fluidez da informação no atendimento de forma que o material do acervo e suas bases sejam utilizados de forma a proporcionar benefícios aos usuários, pois a finalidade do serviço de referência é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes e os usuários que necessitam delas. Sem o bibliotecário de referência realizando o seu dever, de aproximar as fontes dos usuários, esse fluxo não existirá ou se dará de forma ineficiente (GROGAN, 2001).

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O Serviço de Referência destaca-se pelo atendimento pessoal pelo bibliotecário. De acordo com Margaret Hutchins (1973),

o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Macedo (1990, p. 12) criou um conceito de Serviço de Referência baseado nas diretrizes da *American Library Association* (ALA) em dois grupos. Ambos evidenciam as mudanças ocorridas na área da biblioteconomia: um em sentido restrito e outro em sentido amplo. No conceito restrito, o Serviço de Referência tem foco no atendimento ao usuário, característica inicial, principalmente em bibliotecas públicas e escolares. Já no conceito amplo, ele passou a estender o sentido do termo “atendimento” para a ideia de relacionamento biblioteca/usuário.

Almeida Júnior (2013) complementa o conceito em estudo para Serviço de Referência e Informação (SRI). Nesse contexto, a biblioteca deixa de ser um espaço que

apenas armazena documentos, para se tornar um local de disseminação de informação, onde ocorre a mediação entre as necessidades dos usuários e a informação. Esse processo só acontece efetivamente com o envolvimento de todos os setores da biblioteca. Para Macedo (1990, p.13) o serviço em questão apresenta cinco linhas de atuação comuns em todas as bibliotecas: 1) o trabalho feito no setor, propriamente dito; 2) a educação do usuário; 3) o alerta e a disseminação da informação; 4) a comunicação visual/divulgação da biblioteca, e 5) a administração/supervisão do setor de referência. Observou-se que todas as cinco linhas estão voltadas para o atendimento ao usuário, visando a garantir o melhor serviço, que deve acontecer de forma rápida e eficaz.

A “Educação do usuário” vai além das atividades cotidianas do bibliotecário é o planejamento das ações oferecidas ao usuário, de forma a propiciar orientação no uso dos recursos oferecidos pela biblioteca. Para Almeida Júnior (2003, p. 63), por atuar diretamente com o público, “cabe à biblioteca criar mecanismos para conhecer melhor aqueles que fazem o uso da biblioteca [...] criar serviços que atendam às necessidades do público que deve atender”. Para isso, há o Serviço de Referência Educativo (SRE), com ações que devem incorporar o.

conceito da competência em informação em suas práticas e contribuir ativamente para facilitar o desenvolvimento ou a melhoria das habilidades, conhecimentos e atitudes de seus usuários em relação à informação, tornando-os aprendizes ao longo da vida (FELÍCIO, 2014).

Os serviços de referência, nesse novo contexto de uso de tecnologias aplicadas aos mesmos, ampliaram o leque de ofertas que podem ser feitas aos usuários. O SRI, com seu papel fundamental dentro das bibliotecas tradicionais, agora tem uma interação maior com o ambiente *on-line* – essa modalidade de serviço passa a se chamar Serviço de Referência Virtual (SRV). De acordo com Pessoa e Cunha (2007) “com a utilização da internet, as bibliotecas passaram a oferecer serviços de referência digital, prestando um melhor atendimento tanto aos usuários presenciais, como aos usuários remotos”.

3.1 PROCESSO DE REFERÊNCIA TRADICIONAL

Na literatura, há diferenciação entre os conceitos de “Serviço de Referência” e “Processo de Referência”. O Processo de Referência Tradicional inicia-se quando o usuário procura o auxílio do bibliotecário de referência e lhe apresenta um problema

informacional. De acordo com Grogan (2001), o Processo de Referência vai além da assistência efetivamente prestada ao usuário que tem um problema informacional – representa a totalidade. À atividade que envolve o consulente, e durante a qual se executa o Serviço de Referência, o autor reúne duas fases: as ações que o bibliotecário executa para localizar as respostas às questões que são demandas e a etapa considerada crucial no processo, que é quando o usuário e o bibliotecário analisam juntos a natureza do problema apresentado. Porém, o processo normal é constituído de oito etapas, quais seja o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução.

De acordo com Figueiredo (1991), o Serviço de Referência pode se diferenciar de acordo com o tipo de biblioteca e de seus usuários, mas o processo de demandas informacionais desses últimos possivelmente permanece o mesmo, seja para um aluno de biblioteca escolar ou para um cientista; nesse caso, o processo a ser realizado é análogo. A autora afirma ainda, que o Processo de Referência é dividido em seis etapas: seleção da mensagem; negociação; seleção da resposta; renegociação; desenvolvimento das estratégias de busca; busca da informação. Ali, o usuário e o bibliotecário estão envolvidos, juntos, em quatro fases: na seleção da mensagem, na negociação, na seleção da resposta e na renegociação. As fases de desenvolvimento das estratégias de busca da informação são realizadas somente pelo bibliotecário.

3.2 PROCESSO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

O Processo de Referência tradicional é marcado pelo modo como o bibliotecário e o usuário interagem, pela relação face a face e pelas etapas do processo de busca e de respostas para uma questão de referência. Com relação ao usuário remoto, que não está presente fisicamente na biblioteca, é importante que o bibliotecário saiba conduzi-lo ao uso adequado dos recursos informacionais. De acordo com Rostirolla (2006), o Processo de Referência Virtual (PRV) caracteriza-se pela interação *on-line* do usuário com o bibliotecário em todas as etapas do processo, onde se faz uso de recursos tecnológicos como *chats*, teleconferências e outros, que possibilitam a interação em tempo real, que se dá na elaboração de perguntas e nas respostas dadas pela referência. Outro recurso que faz parte desse processo é o *e-mail*, considerado pela autora o mais utilizado, embora o

tempo de respostas pela parte dos bibliotecários possa variar de uma biblioteca para outra.

De acordo com Pinto (2017, p. 245), a principal diferença entre o Processo de Referência tradicional e o virtual está no espaço digital *on-line*, que possibilita novas “formas de comunicação, mais interativas e colaborativas, além do tempo/espaço entre usuários/bibliotecários, facilitadas por recursos de informação digitais e ferramentas tecnológicas de comunicação síncronas e assíncronas”. Para o Rostirolla (2006, grifo nosso) o PRV envolve 5 etapas: **Problema ou questão de referência**: identificação das necessidades de informação do usuário virtual através da questão inicial recebida por *e-mail*; **Negociação da questão**: reformulação da questão inicial enviado pelo usuário, se necessário; **Estratégia de busca**: elaboração do roteiro com a seleção das fontes de informação que serão pesquisadas, seleção de palavras-chave ou expressões de busca; a própria busca em si (recuperação da informação); **Resposta**: Preparação da resposta; transmissão e comunicação dos resultados obtidos (referências e/ou links de acesso pertinentes); **Avaliação**: confirmação e *feedback* do usuário sobre resposta enviada por *e-mail*.

3.3 PROCESSO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO

De acordo com Pinto (2012), o bibliotecário de referência passou a ter novas funções no momento em que se incorporou o uso das tecnologias no seu setor, e passou a ser, também, um educador no uso dos recursos informacionais *on-line*, desenvolvendo treinamentos, cursos e palestras em ambiente digital.

O Processo de Referência Educativo (PRE) caracteriza-se pela orientação e pela capacitação de um ou mais usuários para o acesso e para o uso de fontes de informação sobre determinada área ou tema de interesse. Geralmente, o PRE ocorre de modo presencial através de cursos e treinamentos em laboratórios. Contudo, o PRE pode ser oferecido à distância, utilizando-se de tecnologias como vídeo ou teleconferência (ROSTIROLLA, 2006, p. 43, grifo nosso). Para a mesma autora o PRE envolve 4 etapas: **Problema**: identificação das necessidades de informação do(s) usuário(s) através de entrevista prévia. **Roteiro**: seleção das fontes a serem acessadas e demonstradas (acesso local ou remoto); seleção de palavras-chave pertinentes ao tema ou área de interesse do(s) usuário(s). **Ensino/Aprendizagem**: ensino sobre acesso e uso das fontes e recursos

de informação de interesse do(s) usuário(s). **Feedback**: momento em que bibliotecário e usuário(s) avaliam o ensino-aprendizagem (ROSTIROLLA, 2006, p. 44).

No PRE, o foco é capacitar o usuário para que ele recupere a informação desejada não somente para encontrar, mas também para saber selecionar os documentos de acordo com necessidades individuais. Assim, o bibliotecário deixa de ser passivo no processo, no sentido de esperar que o usuário vá à biblioteca e passa a ser um profissional ativo, em que busca atrair o usuário, seja para o espaço físico ou virtual. A biblioteca, então, é percebida como centro de aprendizagem (FELÍCIO, 2014).

4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NA ATIVIDADE PROFISSIONAL

De acordo com Savolainen (2007), as práticas informacionais são um conceito guarda-chuva, pois englobam diversos discursos como os conceitos relacionados à busca, ao uso e ao compartilhamento da informação. Para Isah (2009), pesquisas em práticas informacionais são influenciadas por questões culturais e pelo contexto no qual as elas ocorrem. O foco é deslocado das ações, das motivações e das habilidades individuais para as práticas coletivas situadas em contexto. Práticas que abordam a vida cotidiana, em um contexto onde há diversos elementos que foram desconsiderados em pesquisas sobre comportamento, como o social e o cultural (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

Para Araújo (2007), o conceito de prática informacional advém da Etnometodologia, onde os indivíduos constroem suas próprias definições sobre o que é informação e suas necessidades nesse âmbito. O processo de busca e de uso da informação deve ser visto de uma perspectiva integrativa, de forma que se permita construir um significado para essas práticas. O cotidiano, as experiências e o meio onde convivem os indivíduos envolvidos influenciam no processo, mas tudo isso acontece dentro de um contexto social, onde realmente essas práticas são interpretadas, elaboradas e construídas. Para os autores Talja e Hansen (2005), as práticas informacionais estão ligadas às sociais, estando também inseridas no ambiente de trabalho, que é o foco deste estudo. Por essa razão, pesquisaremos as ações dos bibliotecários de referência como práticas. Consideramos, portanto, o entendimento de práticas informacionais como ações sociais, portanto, serão estudadas como tais.

Outro recurso de pesquisas orientada à prática é o interesse nas ações encorpadas, mediadas por artefatos que nos cercam (SUNDIN, 2008). Pesquisar as práticas

informacionais dos usuários em seu contexto, com participação ativa em comunidades, quais Sirihal Duarte, Araújo e Paula (2017, p. 120) chamam de cognição situada, que são estudos que partilham “dos preceitos da abordagem social dos estudos de usuários a partir do momento que busca analisar o sujeito na ótica de sua experiência cotidiana de perceber e agir em determinado contexto”. Por isso, buscou-se pesquisar ações cotidianas dos bibliotecários incorporadas ao domínio do trabalho.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo qualitativo configura-se como uma investigação descritiva e de compreensão, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz (1979). A referida amostra foi composta por oito bibliotecários de referência que trabalham em quatro tipos diferentes de bibliotecas, de maneira a viabilizar a identificação dos fatores que influenciam a atuação do profissional e as suas práticas em diferentes situações. A escolha das tipologias categorias das instituições seguiu a perspectiva de Almeida Júnior (2004), que organiza como divisão clássica para os tipos de bibliotecas, a escolar, a pública, a universitária e a especializada.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP)¹ os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade com observação do local de trabalho, o que possibilitou registrar os acontecimentos em tempo real e retratar o contexto de um dado evento. O roteiro de questões das entrevistas foi construído de modo a contemplar os seguintes temas: a) o cotidiano no trabalho; b) o setor de referência; c) o usuário; d) o profissional. Na análise dos dados não houve distinção quanto aos dois métodos de coleta (entrevista e observação), pois o objetivo é que um método complemente o outro.

A partir do referencial teórico e de outras leituras pertinentes, bem como a partir da análise das anotações sobre as observações e as transições das entrevistas, buscou-se criar categorias de análise que fossem expressivas para o estudo proposto. Algumas foram emergindo do próprio roteiro de entrevista e sendo elaboradas de acordo com o referencial teórico.

¹ Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP-UFMG. Número de registro de CAAE: 87133518.2.0000.5149. Número do Parecer: 2.692.427. Aprovado em: 05 de Junho de 2018

6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção se destina à descrição e à discussão dos resultados encontrados. No quadro 1, apresentam-se algumas características dos participantes da pesquisa. As questões sobre o profissional e sua formação acadêmica visam a coletar dados que possibilitem situar biograficamente cada bibliotecário (SCHUTZ, 1979).

Quadro 1 – Características dos participantes

Participantes	Biblioteca	Gênero	Curso de Graduação	Conclusão da graduação	Tempo de experiência profissional	Educação continuada/ Acadêmica
B1	Pública 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2000	15	Especialização; Doutorado em andamento; Outra Graduação em andamento;
B2	Especializada 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2010	8	Especialização.
B3	Universitária 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1996	20	Duas Especializações;
B4	Escolar 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1998	18	-----
B5	Especializada 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2005	12	Outra Graduação.
B6	Escolar 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2009	5	Mestrado; Doutorado em andamento;
B7	Pública 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	4	Especialização
B8	Universitária 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	13	Especialização; Mestrado em andamento.

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

A seguir, apresenta-se a análise das categorias que foram criadas de forma livre, que foram emergindo da análise dos dados, das observações feitas em concordância com o referencial teórico.

A partir das experiências profissionais dos participantes, extraímos questões sobre o ambiente das bibliotecas, suas trajetórias, suas práticas cotidianas, suas percepções acerca do usuário e, principalmente, sobre as suas ações no Serviço de Referência, para chegar ao entendimento de como o Processo de Referência acontece na prática.

Quanto ao ambiente das bibliotecas, observou-se que todas têm uma boa localização, o que facilita o acesso do usuário. O setor de referência também é acessível; a maioria fica próximo à entrada principal, assim como o balcão de empréstimo. Nas bibliotecas em que o setor fica mais afastado, observou-se que as questões de referência que chegam ficam, muitas vezes, sob a responsabilidade dos funcionários do balcão de

empréstimo para respondê-las e dar os encaminhamentos necessários. Os espaços para o usuário são agradáveis; em algumas bibliotecas, há salas de estudo em grupo e espaços de estudo individuais; em outras, falta infraestrutura, há problemas nas instalações elétricas e há falta de tomadas, embora sejam ambientes com boa iluminação; algumas disponibilizam ar-condicionado ou ventiladores. Em duas bibliotecas verificou-se que os mobiliários não são muito confortáveis para o usuário que passa horas estudando, além de não serem adequados para o público infantil.

A biblioteca tem a missão de atender bem aos usuários e de garantir um espaço agradável para eles e para as pessoas que nela trabalham. De acordo com Figueiredo (1992), o clima da biblioteca, propiciado por iluminação, ventilação e arranjo físico, influencia o comportamento do usuário. Esses fatores devem ser levados em consideração pelos serviços de referência das bibliotecas no planejamento de suas ações.

Sobre esse tópico, questionou-se às participantes sobre a visão delas a respeito do ambiente e do espaço da biblioteca. A maioria considerou que o ambiente é agradável para usuário e funcionários. Contudo, em algumas falas, os participantes assinalaram alguns pontos negativos que gostariam que fossem reparados como, por exemplo, os problemas na infraestrutura dos prédios. Alguns problemas foram apontados, como a questão da acústica do prédio, que facilita a propagação dos ruídos produzidos no interior da biblioteca, principalmente na área de circulação. Algumas bibliotecas estão em prédios adaptados, aproveitando estruturas já existentes e, em função dessas adaptações, verificou-se uma série de problemas, como infiltrações, danos nas instalações elétricas, falta de espaço adequado para os acervos, etc. Em outras, observou-se que os espaços foram planejados para a biblioteca e que há investimentos por parte das instituições em mobiliários, em recursos tecnológicos e em ambientes climatizados para os usuários e para os funcionários.

Dessa forma, conforme verificado na observação, a infraestrutura das bibliotecas, para algumas unidades não é um problema, pois as instituições investem nesse quesito; em outras, a falta de recursos afeta os serviços e os ambientes de estudo, os mobiliários inadequados, a falta de computadores para pesquisas e até mesmo problemas nas instalações prediais que colocam em risco a segurança dos usuários e dos funcionários que ali trabalham.

Para compreender o Serviço de Referência por meio das falas dos participantes e das observações realizadas foi necessário fazer uma análise da situação biográfica de cada

um, uma vez que, de acordo com Schutz (1979), o mundo da vida cotidiana é vivenciado em suas formas culturais e históricas, mas cada pessoa se relaciona com esse mundo de forma particular e única, que é definida a partir de sua situação biográfica acervo de conhecimentos disponíveis e acessíveis. Para Del Ben (2001), é ela que determina a conduta do indivíduo no mundo, sendo sua principal característica o estoque de conhecimento à mão, que é sempre incompleto e aberto a novas formulações. Ao fazer a análise das experiências profissionais dos estágios das experiências vividas pelos participantes considerou-se tanto as características que foram observadas no local de trabalho, quanto as de cunho pessoal que foram informadas nas entrevistas, cheias de significados e com poder de influenciar as práticas informacionais no cotidiano de cada participante.

As participantes informaram que se consideram atualizadas e que estão sempre buscando se qualificar. Seis delas têm pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado). Duas não investiram em pós-graduação por não sentirem necessidade para executarem seus trabalhos, mas disseram que no dia a dia estão sempre buscando se capacitar. O que se observou é que muitas das formas de capacitação citadas são oferecidas pelas próprias instituições em que elas trabalham. As bibliotecárias disseram ainda que participam de treinamentos, de cursos e de eventos que, em muitos casos, não têm relação direta com a biblioteca. Algumas mencionaram sentir falta de capacitações voltadas para questões práticas da biblioteca.

Na prática cotidiana do bibliotecário de referência, a graduação mostrou pouca influência. Apesar de o curso de biblioteconomia da ECI/UFMG, onde todas as participantes se graduaram, ter oferecido disciplinas voltadas ao Serviço de Referência, as participantes mostraram que se guiam mais pelas experiências e pela prática diária. A maioria se lembrou de poucas disciplinas cursadas ao longo da graduação relacionadas ao Serviço de Referência. Os estágios mostraram assumir um papel de destaque na formação profissional, tendo sido apontado como base das articulações das competências profissionais e pessoais. Todas as participantes se consideram satisfeitas com a profissão de bibliotecária, com seu ambiente de trabalho e, principalmente com sua atuação no Setor Referência.

A trajetória profissional mostrou ter forte relação com o Processo de Referência. As experiências profissionais, os estágios, a busca por qualificação e a capacitação é que dão suporte para as ações nos PRT, PRE e PRV.

Sobre a prática na vida cotidiana, buscou-se fazer uma análise de como é o dia a dia do bibliotecário de referência com foco nas ações, nas interações e nas buscas de informações para resolução de problemas. O processo de busca é diário e isso tem significados diferentes no contexto de cada uma das participantes. Para Berger e Luckmann (1996, p. 77), “toda atividade humana está sujeita ao hábito”, que surge com a repetição e que se incorpora à vida das pessoas, passando a ser percebido como natural e que se integra à rotina.

As atividades de rotina do setor de referência, verificadas tanto nas falas como por meio da observação mais em questões relacionadas à circulação de materiais. Geralmente são problemas com empréstimo, solicitação e envio de materiais a outras bibliotecas ou unidades, auxílio a consulta ao catálogo, problemas com a senha para acesso à área do aluno. Há atendimento à comunidade via telefone e presencial com informações utilitárias sobre os serviços da biblioteca ou da instituição à qual a biblioteca está vinculada. Todas trabalham com referência, mas quatro delas compartilham o atendimento com as atividades do processamento técnico.

Em quatro bibliotecas há um setor de referência, mas observou-se que não ter um bibliotecário específico para essa função, ou um setor para tal, não significa, necessariamente, um atendimento menos eficiente. No caso observado na Biblioteca Especializada 2 e na Biblioteca Escolar 2, todos os serviços são pensados visando ao usuário, como a aquisição de novas obras de indicações dos usuários, o interesse dos profissionais para se informarem sobre o que os professores estão ensinado em sala de aula e a busca de novas aquisições para o acervo ou de editoras parceiras para conseguir doações.

As atividades do cotidiano das bibliotecárias participantes também são marcadas pela busca, pelo uso e pelo compartilhamento de informações. Cada ação é influenciada pelo contexto, sendo esta uma característica básica do conceito de práticas informacionais. O compartilhamento se dá pela interação com outros profissionais; cada participante constrói significados e conhecimentos dentro de suas próprias realidades. Esse recurso é utilizado como uma maneira de elas se manterem informadas, uma vez que muitas não participam de grandes eventos da área, mas estão sempre compartilhando informações com colegas de trabalho e com bibliotecários de outras instituições, além de profissionais de outras áreas, como, por exemplo, pedagogos, professores, arquivistas, etc. O compartilhamento e a busca de informações são obtidos por diferentes fontes, como o

Facebook, grupos de *Whatsapp*, listas de discussões, *e-mail*, dentre outras, onde são discutidos problemas relacionados às atividades diárias do setor de referência e a questões rotineiras da instituição. Assim, para realizar um atendimento de excelência, o profissional deve sempre buscar pela educação formal e continuada, tanto para que tenha domínio sobre as ferramentas que o auxiliam na otimização do seu trabalho, quanto para atualização do conhecimento que diz respeito ao conteúdo de suas atividades.

No cotidiano, há diversos problemas enfrentados pelas bibliotecárias participantes, os quais consideram como desafios. A questão financeira é um deles, seja pela dificuldade de gastar o recurso devido às burocracias da instituição, seja pela falta dele. Outro problema são os adolescentes que já nasceram na era digital com uso de recursos tecnológicos e com isso vem outro desafio apontado que são TICs e desafio de se atualizar para melhor atender os usuários. Esses problemas podem ser vencidos através da busca de informações, pelo aprendizado, pela capacitação e ainda por meio de parcerias com a comunidade e com outros setores da instituição. Apesar não terem planos de ação formalizados, todas as bibliotecas participantes mostraram ter habilidades e estratégias para as adversidades que surgem no dia a dia. O setor de referência se mostrou muito dinâmico – cada atendimento é único, então, cada bibliotecário, com seu estoque de conhecimento e de experiência, realiza o Processo de Referência de uma maneira diferente. Para a análise referente ao usuário, foi necessário saber qual é a percepção dos bibliotecários participantes sobre os usuários de suas bibliotecas. De acordo com Almeida Junior (2013), o Serviço de Referência é considerado o serviço-fim, onde se dá, efetivamente, a interação entre o que o usuário deseja e necessita e a informação que o atende, o responde e o satisfaz. Dessa forma, somente com o conhecimento pertinente aos seus usuários a biblioteca poderá prestar um serviço de qualidade. Assim, a partir das falas das participantes e buscou verificar qual é a visão delas sobre seus usuários e como se dá a interação deles com biblioteca. Todas as participantes foram muito enfáticas ao dizerem que conhecem os usuários que atendem. Todo o conhecimento advém da prática, dos anos de atuação no setor de referência ou no atendimento geral, e não de uma forma sistemática de avaliação, como a realização de estudos de usuários para que se conheça quem são, quais serviços eles usam ou se estão satisfeitos – tudo isso é percebido no cotidiano e de maneira informal. Todas foram unânimes em demonstrar a importância de se realizar estudos de usuários para avaliação dos serviços da biblioteca, mas todos os

retornos de satisfação ou não por parte dos usuários são manifestações pessoais, por *e-mails* e redes sociais, etc.

Esses *feedbacks* “informais” não são considerados pela teoria com uma forma de avaliação válida por não haver um rigor científico e por não terem embasamento teórico, mas no cotidiano eles têm sentido, dentro de um contexto onde não há a prática de se fazer estudo de usuário, como orienta a literatura. Quando se analisa a prática do profissional deve-se investigar qual é o sentido dado ao fenômeno vivido pelo indivíduo. Segundo Rocha (2013, p. 21), “observar a prática profissional no tocante às abordagens dos usuários da informação pode enriquecer o conhecimento da trajetória e do sentido do crescimento dos estudos de usuários da informação”. Em outras palavras, qual sentido os profissionais enxergam sobre “conhecer” seus usuários.

No que se refere ao uso da biblioteca, as participantes citaram os empréstimos domiciliares, os empréstimos entre bibliotecas, as renovações e as reservas. Esses serviços podem ser verificados por meio de estatísticas dos sistemas de gerenciamento dos acervos e também pelas observações diárias das atividades. Todas as participantes citaram o uso do espaço, seja, para estudo, seja para os projetos que as bibliotecas realizam com a comunidade ou em parceria com as mesmas. Como, por exemplo, o projeto “Tertúlia Literária”, que reúne leitores periodicamente para falar de suas experiências com textos literários e que tem como objetivo o despertar do gosto pela leitura em um espaço de compartilhamento; o “Café Inteligente”, que possui o lema “Por uma geração de pensadores”, onde os participantes debatem temas relacionados a questões políticas e sociais – E os encontros são mediados por convidados – os participantes possuem um espaço aberto para contribuir com o debate e ao final apresentar uma possível solução para os problemas discutidos; o “Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência”, que busca construir um espaço de trocas e de aprendizagem entre mulheres negras através da escrita literária. Quando as bibliotecas procuram por novos caminhos e abrem as portas para sua comunidade, elas estão comprimindo a sua missão. Para Lankes (2016, p. 58), “a missão de biblioteca é melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em uma comunidade” e que “bibliotecas ruins somente criam um acervo. Boas bibliotecas criam serviços [...]. Grandes bibliotecas constroem comunidades”.

Dessa forma, as participantes mostram que conhecem seus usuários pela vivência diária, levando em consideração os anos de experiência no setor de referência e que há

necessidade de realizarem estudos de usuários. Na prática, observou-se que elas os conhecem, pois coletam informações nas conversas presenciais, pelo *e-mail* e pelas redes sociais. Essas comunicações são consideradas, pelas participantes, o suficiente para planejar as ações da biblioteca.

Assim, deve-se buscar formas de agregar aos estudos de usuários o conhecimento tácito do dia a dia que faça sentido dentro de contexto de cada uma das bibliotecas, de forma a tornar o estudo de usuário mais efetivo nas. De acordo com Wilson (2000), o problema é que os profissionais se sentem desapontados em fazer estudos de usuários, pois geralmente eles não conseguem encontrar, nos resultados, soluções para seus problemas. Os estudos de usuários e as pesquisas qualitativas sociais acabam apontando que não há aplicação de métodos para os estudos em questão. De acordo com RUSA (2008b), as técnicas e métodos de avaliação dependem das necessidades sentidas e dos serviços que a biblioteca disponibiliza. O autor defende o planejamento e a realização de avaliações regulares de necessidades de informações dos usuários – para isso, deve-se usar métodos formais e informais de avaliação.

Nesta pesquisa, buscou-se compreender como o Processo de Referência acontece na prática do profissional para conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no planejamento e na execução de atividades no Serviço de Referência. Notou-se que a percepção do bibliotecário a respeito das experiências no setor de referência é muito singular, pois cada um tem seus próprios entendimentos sobre suas ações, que são influenciadas por diversos fatores, como motivações, contexto, historicidade, etc. As participantes vêem o setor de referência como norteador para todos outros dentro da biblioteca, que devem funcionar juntos de forma harmônica.

Quanto aos serviços prestados pelas bibliotecas, as participantes nomearam uma série deles. Algumas informações foram complementadas com dados disponíveis nos *sites*, pois verificou-se que alguns dos serviços sabidamente existentes não foram mencionados pelas participantes. Sete delas consideraram como básicos os serviços que são relacionados à circulação de matérias como empréstimo, reserva, renovação e consulta ao catálogo *on-line*. Apenas uma delas considerou somente o empréstimo como básico; pelo fato de não possuir catálogo *on-line*, os serviços são oferecidos presencialmente. O serviço de malote é oferecido em três bibliotecas para atender à demanda de empréstimo, que consiste no envio de material bibliográfico entre *campi* ou unidades por meio de solicitações dos usuários. Serviços voltados à capacitação e ao

treinamento de usuário, como instruções sobre o acesso à base de dados e sobre normalização de trabalhos técnico-científicos, foram citados por duas participantes, mostrando-se um serviço que predomina nas bibliotecas universitárias. As escolares oferecem apenas orientação à pesquisa. Seis bibliotecas oferecem e disponibilizam seus espaços para atividades culturais. Essas ações trazem a comunidade para dentro da biblioteca e contam com temáticas diversas de interesse local, como palestras, exposições, contação de histórias, clube do livro, projetos da comunidade, dentre outros.

O Processo de Referência, na visão das participantes, é muito prático; elas consideram mais a experiência do vivido do que propriamente os conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação, embora a literatura estabeleça alguns passos a serem seguidos no Processo de Referência – Grogan (1995); Figueiredo (1992); Rostirolla (2006). De acordo com uma das participantes, o Processo de Referência acontece em seu cotidiano de maneira natural, sem a preocupação de seguir o que a literatura recomenda. Assim, é importante destacar que, mais considerável do que seguir o que a literatura aponta é entender que as etapas existem e saber identificá-las para melhor atender a demanda do usuário.

No PRT, caracterizam pela interação face a face do bibliotecário com o usuário; nota-se que esse ainda é o processo mais presente nas bibliotecas. Ao longo das entrevistas, as participantes foram narrando casos de atendimentos realizados e, pela técnica de incidente crítico, também foi possível analisar casos em que ocorreu o Processo de Referência. Na maioria dos relatos essas situações aconteceram em conformidade com o processo tradicional, ou seja, com a presença do usuário na biblioteca.

Em um dos relatos, percebemos que ainda há a fase em que o bibliotecário analisa junto com o usuário a natureza do seu problema. Mas, algumas etapas que antecedem a chegada à biblioteca, como o problema e a necessidade de informação (GROGAN, 1995), nem sempre são internalizadas pelos usuários. Assim, foi possível identificar os seis passos estabelecidos por Figueiredo (1992) como os mais viáveis para análise dos dados, tanto percebidos nas falas dos bibliotecários quanto os que mais que aproximam da prática, uma vez que a interação se dá no momento em que o usuário procura pela biblioteca.

Apesar de não serem sempre seguidas como etapas lineares, ou na sequência dada, em alguns casos foi possível verificar no Processo de Referência as fases de seleção da mensagem, de negociação, de desenvolvimento da estratégia de busca; esta juntamente

com a seleção da resposta e a renegociação, ocorre quando o usuário não está satisfeito com o retorno que recebeu.

No PRT, observou-se que o tempo de interação com usuário é muito curto mesmo em questões em que se exige um tempo para compreensão da estratégia de busca para localização do material solicitado. Porém, foram observados dois pontos considerados relevantes: primeiro, a *expertise* do bibliotecário em conhecer bem o acervo; segundo, a falta de paciência dos usuários, principalmente nas bibliotecas escolares e universitárias, que não aguardam o tempo de que o bibliotecário necessita para entender o que eles realmente querem, exigindo receber rapidamente as respostas e as resoluções dos problemas que os levaram à biblioteca.

Já o SRE, visa a desenvolver competências que incluem saber reconhecer a necessidade da informação, localizá-la eficientemente, avaliá-la criticamente, usá-la e comunicá-la de maneira eficaz, ser aprendiz independente e aprender ao longo da vida (FELÍCIO, 2014). Para Cavalcante e Bonalumi (2014, p. 96), o bibliotecário, por meio de ações voltadas à educação do usuário, pode exercer o seu papel educativo no “desenvolvimento de habilidades voltadas ao melhor aproveitamento das informações e por consequência contribuir à aprendizagem dos usuários da biblioteca escolar, por meio da educação de usuários”.

Os treinamentos foram citados como ações do setor de referência, mas não foi mencionado como é o planejamento das etapas em que eles ocorrem. De acordo com Rostiolla (2006), são elas: **Problema**: identificação das necessidades de informação do usuário; **Roteiro**: seleção das fontes a serem acessadas e demonstradas e área de interesse de um ou mais usuários; **Ensino-Aprendizagem**: ensino sobre acesso e uso das fontes e dos recursos de informação de interesse um ou mais usuários e **Feedback**: momento em que bibliotecário e usuário(s) avaliam o ensino-aprendizagem. Nas entrevistas, nenhuma participante mencionou trabalhar com PRE – todas as ações de ensino-aprendizagem citadas referentes à educação de usuário foram consideradas como parte dos Serviços que a biblioteca oferece.

O PRE envolve a função de educador do bibliotecário e, de acordo com Rostiolla (2006), o mesmo pode ser realizado tanto individualmente quanto em grupo, mas exige do bibliotecário a realização de várias etapas que constituem um Processo de Referência. O PRE caracteriza-se pela orientação e pela capacitação do usuário na utilização das fontes de informação ou área de interesse, e também pode ser oferecidos à distância. As ações

citadas foram de treinamentos no uso de base de dados e curso de elaboração de trabalhos científicos, que são demandas dos alunos.

O PRE é uma forma de integrar a biblioteca no processo de ensino/aprendizagem, ensinando ao usuário as formas de uso dos recursos e dos serviços da biblioteca. Entretanto, na prática, verificou-se que os serviços voltados a esse fim, quando a biblioteca os oferece, são considerados como rotina, ou seja, não exigem o planejamento das ações e poucas ações são desenvolvidas.

O PRV, na prática, é como prolongamento dos serviços de referência presencial, como aponta Accart (2012). Os serviços de Referência Virtual são, muitas vezes, acompanhados por interações telefônicas, que funcionam como recursos complementares à disposição do SRV. Os canais de comunicação usados com mais frequência na referência virtual incluem o *chat*, que permite trocas de mensagens via *Web*, videoconferências, *e-mail* e redes sociais. Outra ferramenta que está surgindo é o *Google*, com *chat*, com chamadas de voz e vídeo via *e-mail* e com avaliações de espaços/instituições. Há diversas fontes bibliográficas e documentos que auxiliam na implementação de um SRV e que apontam vantagens e desvantagens dessas ferramentas. A saber, RUSA (2008a, 2008b), IFLA (2008), Pessoa e Cunha (2007), Accat (2012) e Mota (2016).

Quanto ao uso das referidas ferramentas na Referência Virtual, as participantes mostraram que utilizam alguns desses recursos tecnológicos em conjunto com o modelo tradicional de referência e citaram o uso de ferramentas como telefone, correio eletrônico e redes sociais. A Biblioteca Especializada 1, faz o atendimento presencial e virtual ao público interno e externo, sendo a única instituição onde há o SRV implementado e onde foi possível verificar o PRV acontecendo na prática, além das etapas estabelecidas por Pinto (2017) para o PRV assíncrono (Problema ou questão de referência, negociação da questão, estratégias de busca e resposta)

O telefone, como dito anteriormente, é usado mais frequentemente para questões referentes à circulação de materiais e para fornecer informações sobre os serviços. O *e-mail* pouco é usado pelo usuário para solucionar questões de referência. Na Biblioteca Especializada 1 o telefone é um recurso de comunicação frequente na Referência, tanto no atendimento às demandas, quanto para complementar as informações que chegam via sistemas eletrônicos, quando necessário. Para as respostas de questões demandadas à biblioteca, ela segue orientações do documento intitulado “Guia de Atendimento ao

Usuário”, estabelecido para toda a instituição com instruções quanto a respostas via *e-mail* e prazo de retorno para as demanda internas e externas.

Nas demais bibliotecas, quando o PRV é realizado, mais uma vez se observa que, assim como o PRE, o PRV também não é visto como um processo que exige o planejamento de todas suas etapas, sendo, portanto, considerado uma ação rotineira. As ferramentas mais usadas são o correio eletrônico e o telefone, mas não são formalmente determinados como um serviço virtual. Apenas em uma das bibliotecas, Especializada 1, o SRV é visto como um processo e há planejamento para o serviço.

Dessa forma, observou-se que o planejamento das atividades para o setor de referência ainda é teoria não aplicada à prática. As bibliotecas não exercem a função de planejar não por considerarem que ela não tem importância, mas sim por acharem que tudo já está sob controle. Onde se tem uma política de atendimento que é própria da instituição, mesmo que geral, com o caso da Biblioteca Especializada 1, já se nota pontos positivos nas ações da biblioteca, como a padronização e a excelência do atendimento realizado por todos os setores. Assim, conclui-se que o planejamento é de grande importância para que as bibliotecas consigam atingir bons níveis de atendimento e, assim, possam melhorar os serviços oferecidos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se, nesta pesquisa, compreender como o Processo de Referência acontece na prática profissional e considera-se que os objetivos propostos foram alcançados de modo satisfatório. Com respaldo teórico da fenomenologia de Edmund Husserl, foi possível alcançar os objetivos pelo fato de o método considerar a experiência de vida dos indivíduos e dar atenção ao contexto das situações vividas por eles; isso facilitou analisar as práticas informacionais dos bibliotecários na realização dos seus trabalhos.

Constatou-se que as práticas informacionais dos bibliotecários de referências são pautadas, principalmente, pelos aspectos contextuais de onde cada profissional está inserido. Igualmente, percebeu-se que Processo de Referência sofre influência de fatores diversos, pois ao se considerar o bibliotecário como um ser social, verifica-se que essas duas personas se confundem; é um indivíduo que tem um passado, com historicidade biográfica, que dialoga com outros profissionais, o que influencia suas ações na prática profissional diária. As atividades no setor de referência estão pautadas no processo de

interação que envolve o bibliotecário, o usuário e a biblioteca. De acordo com o que indica a fenomenologia, o bibliotecário influencia o Processo de Referência e também é influenciado do por ele. Todo o processo sofre intervenção do ser social que o conduz, da bagagem que carrega, das experiências de vida, do seu próprio perfil, o que é sempre um processo em construção.

Contudo, conforme se verificou na pesquisa, muitas vezes não é somente a tipologia da biblioteca que influencia os serviços/produtos e as ações da referência, mas também o contexto em que está inserida cada instituição, por isso ir a campo e pesquisar diferentes tipos de biblioteca foi enriquecedor, porque foi possível verificar a prática do bibliotecário de referência em diferentes contextos. De acordo com Araújo (2013, *on-line*), é preciso situar a postura de cada profissional dentro do quadro de sua experiência cotidiana, “pois é no contexto que as ações ganham sentido”.

REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução de Antônio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312p.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013.
- ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: CABRAL, Ana Maria Rezende; REIS, Alcenir Soares dos (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007, p.81-100.
- BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 13. ed. Petrópolis, (RJ): Vozes, 1996. 247 p.
- CAVALCANTE, Luciane de F. B. ; BONALUMI, Mayra C. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 3, p. 93, 2014.
- DEL BEN, Luciana Marta. **Concepções e ações de educação musical escolar: três estudos de caso**. 2001. Tese (Doutorado em Música) – Instituto de Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.
- FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992.

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

GUINCHAT, Claire; MENOUE, M. J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: 1973, 294 p.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION. **IFLA digital reference guidelines**. 2008, *on-line*. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2018

ISAH, Esther Ebole. **Physicians' information practices: a case study of a medical team at a Teaching Hospital**. 2009. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2009.

LANKES, R. David. **The atlas of new librarianship**. Cambridge, Mass.: MIT Press, c2011. xv, 408 p.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, n.1, v.23, p. 9-37, jan./dez, 1990.

MOTA, Ana Sofia S M. **O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento**. Braga: Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia, 2009. Dissertação de Mestrado.

PESSOA, P. C.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidade na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2017. cap. 10, p. 353, p. 242- 279.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade**. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

RAMOS, José Alimateia de Aquino. **As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas**. 241 f. 2004. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2nd. London: [s.n.], 1961. 432 p.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas. **Usuário da informação um velho desconhecido: usuários da informação em diferentes profissões da informação**. 2013. 364 f. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação.

ROCHA, Janicy Aparecida P.; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, n. 1, v.23, jan.- abr./2017, p. 36-61.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

RUSA - REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Definitions of Reference**. Chicago: ALA/RUSA, 2008a, *On-line*. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 15 jul. 2017.

RUSA - REFERENCE AND USER SERVICE ASSOCIATION. **Professional competencies for reference and user services librarians**. Chicago: ALA/RUSA, 2008b, Online Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. Acesso em: 31 jul. 2018.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SCHUTZ, Alfred; WAGNER, Helmut R. **Fenomenologia e relações sociais**: textos escolhidos de Alfred Schutz ; organização e introdução de Helmut R. Wagner; tradução de Ângela Melin. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. 319 p.

SIRIHAL DUARTE, A. B ; ARAÚJO, C. A. Á. ; PAULA, C.P. A Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, v. 2, p. 111-135, 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650/31077>. Acesso em: 12 jun. 2018.

SUNDIN, Olof. **Information practices in professional life**. Keynote at the Annual Symposium at Research Center for Knowledge Community, University of Tsukuba, Japan, 09, fev. 2008.

TALJA, Sanna; HANSEN, Preben. Information Sharing. In: SPINK, Amanda; COLE, Charles (ed.). **New Directions in Human Information Behavior**. Berlin: Springer, 2005. p. 113–134.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, s. p., apr. 2000.

Recebido em: 16 de novembro de 2019
Aprovado em: 21 de janeiro de 2020
Publicado em: 10 de fevereiro de 2020