



## MODELO CONCEITUAL PARA SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

**Ana Roberta Sousa Mota**

Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade do Porto, Portugal. Bibliotecária da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: [anarobertamota@gmail.com](mailto:anarobertamota@gmail.com)

**Maria Manuel Borges**

Doutora em Letras pela Universidade Coimbra, Portugal. Professora da Universidade de Coimbra, Portugal.

E-mail: [mmborges@gmail.com](mailto:mmborges@gmail.com)

### Resumo

O objetivo deste artigo é apresentar um modelo conceitual para serviços de referência digital de bibliotecas universitárias. Quanto à metodologia, trata-se de um estudo exploratório de caráter misto com abordagem qualitativa e quantitativa. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica na literatura nacional e mundial da área de serviços de referência em bibliotecas. No processo de coleta de dados, foi elaborado um questionário on-line e aplicado com gestores de serviços de referência de 40 bibliotecas universitárias brasileiras. As informações foram recolhidas nos 40 *websites* das bibliotecas investigadas. O resultado se materializa com a apresentação do modelo conceitual para serviços de referência digital que apresenta as etapas transcorridas durante o processo de referência em meio digital, seja de forma autônoma pelo autoatendimento ou nas formas síncrona ou assíncrona com a interação do bibliotecário mediando o processo de referência para atender à necessidade informacional do usuário. Por consequência, de maneira ilativa o modelo proposto poderá conduzir os bibliotecários, enquanto mediadores da informação, em direção à orientação do usuário para o atendimento de sua necessidade informacional. A tecnologia é a grande aliada dos bibliotecários de referência em meio digital, não importando a ferramenta ou plataforma utilizada. Os ambientes por onde os usuários transitam deverão ser escolhidos para interação e atendimento às necessidades informacionais, sem deixar de lado a segurança da informação e respeito às normas e diretrizes das instituições que o serviço de referência está vinculado.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária; Serviço de referência digital; Mediação da informação.

### CONCEPTUAL MODEL FOR DIGITAL REFERENCE SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES

#### Abstract

*The purpose of this paper is to present a conceptual model for the university library digital reference services. Regarding methodology, this is a mixed exploratory study with a qualitative and quantitative approach. To achieve that, a bibliographic research was performed both in the national and world literature in the area of reference services in libraries. In the data collection process, an online questionnaire was designed and applied with reference service managers from 40 Brazilian university libraries. The information was gathered from the 40 websites of the investigated libraries. The result is materialized with the presentation of the conceptual model for digital reference services, which presents the steps taken during the digital reference process digitally, either autonomously by self-service or in synchronous or asynchronous way with librarian interaction mediating the reference process to fulfill the user's informational need. Consequently, the proposed model in an illicit way will be able to lead librarians while information mediators toward user orientation for the attendance of his informational need. Technology is the great partner of reference librarians in digital media, no matter which tool or platform is used. The environments through which users transit should be chosen for interaction and*

*attendance to informational needs without neglecting information security and respect for the norms and guidelines of the institutions to which the reference service is linked to.*

**Keywords:** *University library; Digital reference service; Information mediation.*

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias estão presentes nas mudanças ocorridas nas universidades e no desempenho do seu papel, enquanto provedoras de serviços, disponibilizando e dando acesso à informação. Muitos produtos de informação estão sendo criados em forma digital ou serão digitalizados, permitindo que os aplicativos se interconectem com mais facilidade. É um facto que as tecnologias digitais coexistem com o analógico e com outras formas de tecnologias da informação que ainda estão sendo inventadas. Estas mudanças levam-nos a um tipo de convergência digital, integrando mídias que convergem para um único ambiente. Dispositivos móveis, televisão, rádio e outros canais de comunicação são programados para interagir e transmitir a informação em um único canal.

Por esta razão, essas bibliotecas tornaram-se mais dependentes do uso de computadores para a entrega de muitos de seus serviços e suas relações com serviços de computação nessas instituições ficaram mais próximas. Esse estreitamento nas relações entre biblioteca e computação tem incorporado ganhos na aprendizagem, pois agrega o emprego de programas computacionais que leva o usuário a fazer uso de planilhas, banco de dados e inúmeros outros aplicativos que auxiliam a encontrar e utilizar as fontes necessárias para o desenvolvimento de pesquisas científicas.

Desse modo, a relevância das informações para o desenvolvimento social e organizacional é notória por toda sua ênfase na sociedade contemporânea. A utilização adequada de informações que circulam nas instituições configura-se em um contexto, representando uma vantagem competitiva e desenvolvimento estratégico. Inovações tecnológicas e diversas possibilidades de comunicação têm contribuído para a interação entre ambientes, indivíduos e informações, permitindo maior coesão e alcance de resultados desejados.

A biblioteca universitária, com o impacto das novas tecnologias, quebrou o paradigma do modelo tradicional. Sua participação na *web* foi adequada às necessidades de seus usuários, enfrentando obstáculos e desafios que se transformaram em possibilidades. O grande desafio para as bibliotecas universitárias está em saber transitar em espaços híbridos, que contemplam documentos em formatos impressos e digitais, bem como, tornar acessível a informação em meio híbrido com a adaptação de produtos e serviços ao uso de tecnologias, de forma presencial ou não presencial, em tempo real, ou não real.

Sobre a hibridiz Damian, Silva e Santos Neto (2022) consideram que ela está presente em diferentes tipologias de bibliotecas, tais como: pública, escolar, universitária, especializada, comunitária, popular etc. Para os autores, sua denominação e reconhecimento como biblioteca híbrida não estará apenas no modo como a instituição adquire, trata, organiza, gerencia, dissemina e medeia os suportes informacionais (disponíveis no espaço físico ou não), mas também em outros elementos fundamentais, como: a cultura organizacional que deve ser alinhada à visão híbrida da biblioteca; a gestão que precisa ser compartilhada e conduzida de modo holístico, levando em consideração o todo da biblioteca; os serviços e produtos precisam atender aos aspectos sociais da comunidade a que atende; as normas que regem a instituição necessitam se adequar a padrões internacionais, de modo a promover maiores possibilidades de acesso à informação; e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) precisam ser utilizadas como ferramentas estratégicas para se atender aos objetivos organizacionais.

Os Serviços de Referência (SR) em bibliotecas, são mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos factos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício. O trabalho de referência é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional é uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundas arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender (GROGAN, 1995).

O objetivo deste artigo é apresentar um modelo conceitual para serviços de referência digital de bibliotecas universitárias.

O modelo baseou-se na literatura científica, nas informações advindas dos *websites* das bibliotecas universitárias brasileiras e em consulta realizada, por meio de questionário online, com bibliotecários universitários brasileiros de Serviços de Referência Digital (SRD).

Importa ressaltar que a visão do processo de gestão empreendida neste estudo corrobora com o que defende Feitoza (2022, p. 95) ao afirmar que o processo de gestão

ocorre nas organizações e em múltiplos contextos gerenciais ocorre pelo processo informacional que é fruto das relações e interações entre os sujeitos, com compartilhamento do conhecimento entre eles, a partir de ambientes com cultura favorável.

Por isso, advogamos em consonância ao exposto por Santos, Rosa, Jesus, Amaral e Freitas (2022) ao referir que as práticas de gestão da informação e do conhecimento podem ser consideradas como ações indiretas que integram o processo de mediação com vistas à apropriação da informação por parte dos usuários. Em razão disso, em convergência com os autores, compreendemos que a mediação da informação fundamenta as atividades de gestão das bibliotecas, uma vez que os fluxos e o ambiente organizacional devem buscar estratégias para suprir as necessidades informacionais desses usuários

Por conseguinte, os gestores de ambientes de informação precisam reconhecer a informação e o conhecimento como estratégicos para potencializar a qualidade dos serviços prestados. Dessa maneira, a informação deve ser entendida não apenas na perspectiva de busca dos usuários desses ambientes, mas como elemento produzido compartilhado em toda organização relevante para tomada de decisão (SANTOS, ROSA, JESUS, AMARAL, FREITAS, 2022). Em um sentido amplo, é preciso entender a biblioteca, especialmente o serviço de referência, como ambiente de mediação da informação que possibilita o acesso e a produção do conhecimento, da mesma forma que precisam da informação para o crescimento e a efetividade de suas ações.

## 2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL

O serviço de referência digital é definido por Janes, Carter e Memmott (1999) como um mecanismo através do qual as pessoas podem submeter as suas perguntas e tê-las respondidas por um funcionário da biblioteca através de alguns meios eletrônicos (correio eletrônico, *chat*, formulários *web* etc.).

No mesmo ano, Cunha (1999), deslumbrou que no futuro do serviço de referência eletrônica existirá um programa de computador, denominado “agente inteligente”, que terá como objetivo executar funções como: extrair palavras-chave da expressão de busca elaborada pelo usuário remoto, adicionará sinônimos, organizará o resultado em uma estrutura hierárquica e enviará o resultado preliminar para o usuário. Esse poderá fazer alterações e adicionar novos parâmetros, por exemplo, o período coberto e o tipo de documento. Dentro dessa perspectiva,

As atividades de educação do usuário, tradicionalmente executadas pelo serviço de referência, deverão ter mudanças, mas os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet (CUNHA, 1999, p.83).

No início do século XXI, Garcez e Rados (2002, p. 47), afirmam que as bibliotecas devem adotar, para satisfazer a demanda dos usuários, uma nova postura, onde, para competir no mercado:

Devem flexibilizar suas operações de serviços e, com isto, ampliar sua faixa de mercado, ou seja, elas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário (eficácia), uma vez que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas. Elas terão de se adaptar aos novos tempos para ir ao encontro das necessidades dos novos usuários deste final de século, e para isso as bibliotecas híbridas têm seu papel inovador nessa fase transacional.

A vertente tecnológica, a qual modifica os serviços de referência, é descrita por Johnson (2004), em estudo em duas bibliotecas universitárias do Atlântico Sul, onde os usuários foram indagados através do bate-papo (*chat*). No artigo o autor afirmar que,

Web-based library reference services have emerged as vital alternatives to the traditional face-to-face (FtF) or telephone reference encounter. Synchronous, (chat reference or Ask a Librarian services) and asynchronous (email) virtual reference services (VRS) have grown in number and become common features of both public and academic library home pages (Johnson, 2004, p. 245).

Nesse sentido, vale notar a contribuição de Merlo-Vega (2009) ao afirmar que “los servicios de referencia digital se basan en tecnologías, tanto para la comunicación con los usuarios, como para la resolución de las consulta” e que “entre las tecnologías utilizada destacan: correo electrónico, chat, formularios web, mensajería instantánea, redes sociales, entornos virtuales, mensajería móvil, etc” (MERLO-VEGA, 2009, p. 593). Ao autor toca,

En un sentido amplio, se debe entender la referencia digital como el servicio de consulta que proporcionan los centros de información en internet. En su sentido más estricto, se debe limitar este servicio a la posibilidad que ofrecen bibliotecas y centros de información para que se les planteen consultas de información concreta o asesoramiento documental, empleando medios telemáticos para la comunicación y para la transferencia de información. [...] Los servicios de referencia digital son la materialización de cómo las bibliotecas y las unidades de información se están integrando en la sociedad de la información, en el mundo digital” (MERLO-VEGA, 2009b, p. 582-583).

Carrie Moran (2010, p. 2) aborda a referência digital como,

Any service provided to users that can be accessed remotely. This definition encompasses email and chat reference, library websites, and Web 2.0 technologies. Digital reference services are used in academic libraries for

traditional reference work, library instruction, and the provision of internet resources for end-user searching.

Mesquita (2011), ao destacar o serviço de referência como mister ao auxílio do usuário em suas necessidades informacionais e, neste momento, atribui ao profissional da informação a tarefa de orientar quanto ao uso do acervo e dos recursos disponíveis nas bibliotecas do ensino superior. Em paralelo às funções tradicionais, o profissional da informação, deverá exercer a função de mediação visando os novos serviços de informação. Para tanto, implica a aquisição de competências e saberes que complementem a capacidade técnica, proficiência, didática, comunicação etc.

Densamente citado nas pesquisas que discorrem os serviços de referência no Brasil, o estudioso francês, Accart (2012), aponta para os serviços de referência presenciais, desenvolvidos em várias direções: a partir da intensificação da profissionalização do atendimento, onde os responsáveis e tomadores de decisão devem ter muito cuidado ao selecionar e contratar uma equipe qualificada, insistindo nas competências sociais dos profissionais; privilegiando a entrevista de referência, que deve obedecer regras e não deve ser negligenciada, além de quando necessário, essas devem ser reforçadas; e combinando a referência presencial com a virtual, haja vista que o futuro do serviço presencial parece estar nessa combinação com a tecnologia para ampliar o campo da referência tradicional, com intuito de alcançar o maior público e fazer com que o público conheça mais sobre as bibliotecas e serviços de informação nas redes de informação.

Na presença de tal contexto, Accart (2012, p.5), reconhece que a

Sociedade da informação apoia-se numa infinidade de comunidades que possuem seus próprios interesses, o que constitui toda sua riqueza. A associação da televisão com o computador e do telefone celular com a internet representa uma etapa marcante na complexa evolução das mídias.

A partir dessa associação da televisão com o computador e o telefone celular surge o Serviço de Referência Digital (SRD), como o meio de comunicação e disponibilização de informações para o usuário, onde, através dele, as dúvidas dos usuários deverão ser sanadas, procurando manter a personalização do serviço com o mesmo grau de proximidade que este serviço exige, mesmo que emulado por via remota.

Diante do contexto apresentado após a introdução de TIC em serviços de referência por meio das plataformas digitais, é importante salientar que a história dos serviços de referência digitais é recente, com os “primeiros serviços implantados no final da década de 1990, nos Estados Unidos e na Escandinávia” (ACCART, 2012, p. 164).

O serviço de referência digital, sob o prisma de Accart (2012, p. 181)

Oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.

Segundo Lima e Araújo (2020, p. 4) o Serviço de Referência “é uma assistência efetiva àquele que necessita de informação”. Assim sendo, percebe-se que ele deve possuir dinamicidade - no tocante a fontes de informação, espaços de realização, ferramentas adotadas etc. - para ser capaz de ir além do explicitamente solicitado pelas pessoas que o procuram e contribuir para consolidação da biblioteca enquanto espaço de construção e troca de conhecimentos (SANTOS, SILVA, 2021).

*American Library Association*<sup>1</sup> (ALA), define referência como “Reference is providing assistance by using expertise in response to an information need” (ALA, 2021, p.1) e afirma que:

- Reference is in response to a current information need. The interaction is initiated by an individual or group of people working together. This includes a library worker recognizing an apparent information need and seeking to assist with it. Reference work aims to ensure that library users can find the resources they need when they want them.
- Although reference and instruction are part of a continuum and reference assistance could include instruction, reference is not considered formal instruction. Formal instruction is teaching based on anticipated needs and is initiated by an instructor.
- Reference help is not workshops or other programming designed by library staff in anticipation of an information need.

A *Reference and Information Services*, seção subordinada à divisão *Library Services* da *International Federation of Library Associations and Institutions*<sup>2</sup> (IFLA) tem como objetivo abordar os aspectos do trabalho de referência, em todos os tipos de biblioteca, em todas as regiões do mundo. Hodiernamente, seus interesses estão voltados ao ambiente eletrônico e às mudanças ocorridas nas obras de referência, além do futuro papel deste serviço e sua qualidade. Seu foco de investigação está voltado para:

User-centered reference services; Organization, education and staffing of reference services; Ethics and the provision of high quality service; The impact of social media and mobile technologies on reference and information services; Reference collections in a digital world; Changing business models from publishers for provision of reference information; Marketing/Visibility of library reference services; and Providing a forum for information on the nature of reference work<sup>3</sup> in different parts of the world (IFLA, 2022, p. 1).

Duas organizações internacionais (ALA e IFLA), nortearam o desenvolvimento de padrões e recomendações aos serviços de referência investigados neste artigo. Vale salientar que os bibliotecários, deverão conhecer as novas tecnologias, transformando o instrumento da referência tradicional para uma referência digital visando maior abrangência e competitividade das bibliotecas no mercado informacional. Por esta razão, Lopes e Silva (2006, p. 1) ressaltam com o avanço e a incorporação das TIC, especificamente da *internet*, nas atividades das unidades de informação ocorreu um deslocamento de objetivos dessas instituições, pois passaram a visualizar a sua atuação e o fluxo de suas atividades através de um novo paradigma, o paradigma de acesso à informação, centrado no acesso à informação, em substituição ao paradigma do acervo centrado na posse da informação.

---

<sup>1</sup> *The American Library Association (ALA) is the oldest and largest library association in the world, providing association information, news, events, and advocacy resources for members, librarians, and library users. Founded on October 6, 1876 during the Centennial Exposition in Philadelphia, the mission of ALA is to provide leadership for the development, promotion, and improvement of library and information services and the profession of librarianship in order to enhance learning and ensure access to information for all* (<http://www.ala.org/aboutala/>).

<sup>2</sup> *Is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. It is the global voice of the library and information profession* (<http://www.ifla.org/about>).

Inevitavelmente, a biblioteca universitária e as TIC andam juntas para satisfazer a necessidade do usuário e, os bibliotecários acadêmicos devem estar cientes das pesquisas em humanidades digitais, pois eles são parceiros naturais, principalmente, devido às suas experiências com os repositórios digitais. O ensino a distância e principalmente a experiência em busca, acesso e uso de informações trouxeram uma nova realidade aos serviços de referência, principalmente com o atendimento em meio digital e utilização de tecnologias que utilizam inteligência artificial para interagir com o usuário desse serviço.

Diante dessa realidade hodierna, os recortes trazidos, a partir das leituras realizadas, levam à compreensão de que o serviço de referência, responsável pela mediação entre a informação e o usuário, tem sofrido, como outros, transformações decorrentes do surgimento da *web* e das novas TIC em geral. Seus serviços foram modificados para atender ao público não apenas de forma presencial, como também ao público geograficamente distante, através de atendimento remoto. É, assim, em virtude do uso das TIC e consequente disponibilização de informação e de serviços em meio digital que os bibliotecários têm procurado atender às necessidades dos usuários, o que requer um perfil diferenciado do tradicional mais exigente do ponto de vista da literacia digital.

Contudo, percebe-se que os SR evoluíram e modificaram-se a partir da introdução das TIC no meio acadêmico. Desde seu surgimento, no final do século XIX, até os dias atuais, ocorreram grandes mudanças, principalmente quando nos referimos ao acesso à enorme gama de dados e informações disponíveis. A sociedade da informação tem acessado informações com variados formatos e extensões através das plataformas digitais móveis e não móveis. O conceito inicial dos serviços de referência se mantém - atender à necessidade informacional do usuário - porém, o lugar onde estão ocorrendo as interações, e, as habilidades exigidas ao profissional da informação se modificaram, demandando maior diálogo com áreas tecnológicas e de estudos de comportamento para utilização de sistemas informacionais.

### **3 DESENHO DE MODELO CONCEITUAL PARA SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Pensar em um modelo para os serviços de referência em meio digital para bibliotecas universitárias requer grande responsabilidade. A elaboração de um modelo possui várias funções. Dentre as indicadas, Martins e Theóphilo (2007) frisam como as mais relevantes: permitir que fenômenos “complexos sejam visualizados e compreendidos” e permitir “explicar como acontecem estes fenômenos”. Os autores ressaltam, ainda, que para se construir um modelo “não há um padrão a ser seguido”, porém são necessárias “habilidades analíticas, minuciosas”, “pensamento convergente” entendendo-se o mesmo como um “trabalho engenhoso com categorias que auxiliam explicações, particularmente, análise-síntese e indução-dedução” (MARTINS; THEÓPHILO, 2007, p. 30).

No cenário da ciência da informação, focando nos estudos voltados à fenômenos info-comunicacionais, Silva (2010, p.19) sensibiliza-se admitindo que,

Toda a problemática, relacionada com a info-comunicação mediada tecnologicamente (por computador e na infosfera) e “nativa” da interdisciplina Ciências da Informação e Comunicação pode oferecer casos e situações que ligeiramente invertem a “ordem” natural, iniciada na teoria de onde procede o modelo e que desemboca ou não no protótipo.

Nas bibliotecas universitárias,

Os últimos anos exigiram e continuam exigindo profundas mudanças na atuação das Bibliotecas, diante das tecnologias disponíveis, da evolução dos meios de comunicação, das exigências e demanda da comunidade científica. A informação necessita estar disponível em tempo real, simultaneamente para todos interessados, em ambiente de trabalho. A Biblioteca precisa acompanhar o desenvolvimento de outros setores da Universidade para que esta se torne competitiva no meio científico (FUJITA, 2005, p. 109).

Por isso, o profissional da informação deve prever as mudanças nos canais de distribuição de informação e estar preparado para novos canais de distribuição da informação. A partir dessa percepção, modifica-se a forma e o meio de mediar, adequando-se e desenvolvendo modelos eficazes para atender às novas realidades (VALENTIM, 2000).

Nesse contexto de mudanças, revela-se a necessidade de mapear modelos, práticas e políticas existentes na literatura científica sobre serviços de referência. Janes, Carter e Memmott (1999), Diamond e Pease (2001), McClennen & Memmott (2001), Moreno (2005), Kovacs (2007), Manso-Rodríguez (2008), González-Fernández-Villavicencio et al (2009), Merlo-Vega (2009), Moreno e Santos (2009), Arndt (2010), Oliva (2010), Weimer (2010), Bopp e Smith (2011), Luo (2011), Bishop (2012), Bhattacharya e Roy (2013), Nakano (2014), Yang e Dalal (2015), Pinto (2017), Huvi (2017), Santos, Silva, Moreira, Ribeiro e Santos (2020), Abubakar (2021), Anna e Srirahayu (2022), Santos, Rosa, Jesus, Amaral e Freitas (2022), Soares (2022), Santa Anna (2023) descrevem modelos, práticas e políticas de serviço de referência disponível em meio digital síncrono ou assíncrono. Vale ressaltar, que os estudos citados se inserem em variados contextos, realizados com grupos localizados em diversos países e continentes.

O modelo, apresentado posteriormente, está alicerçado em três vertentes: literatura científica e diretrizes mundiais, questionário aplicado com 40 bibliotecários de 40 bibliotecas universitárias brasileiras e *websites* de 40 bibliotecas universitárias brasileiras, conforme demonstrado na Figura 1. Importa esclarecer que os dados do questionário e dos *websites* estão disponíveis em tese de doutorado defendida por Mota (2017) na Universidade do Porto, em 2017. Neste artigo apresentamos o modelo conceitual concebido com adaptações e reflexões empreendidas ao longo dos anos, passados após a defesa da tese.

Figura 1- Informações recolhidas para geração de modelo



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

O desenho do modelo conceitual ocorre devido à dificuldade de encontrar na literatura um modelo que retrate os serviços de referência em bibliotecas universitárias. Portanto, importa esclarecer que características manifestadas no decorrer dessa investigação indicam que os usuários de serviços de referência em bibliotecas universitárias buscam



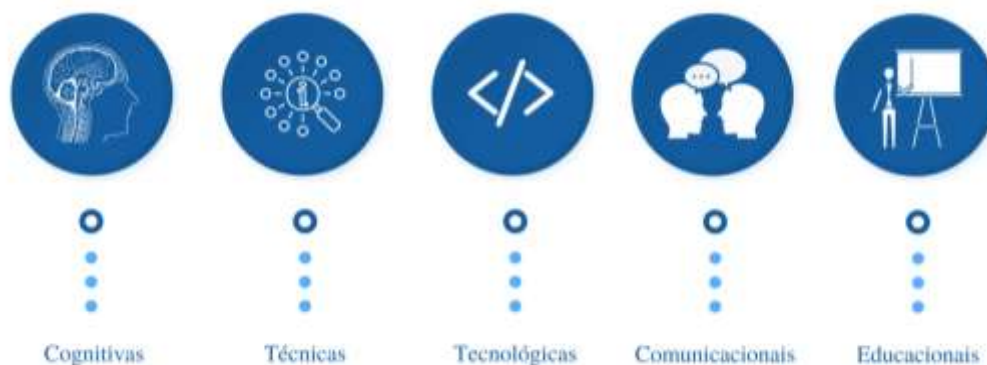
informações em meio híbrido, por isso, o modelo aborda informações disponíveis em suportes físico e digital, sabendo-se que o ambiente digital é mais propício para cooperação e partilha de recursos informacionais e o objetivo primordial dos serviços de referência é o atendimento à necessidade informacional do usuário.

Partiu-se da premissa que havendo uma necessidade informacional explicitada pelo usuário, o processo de mediação entre usuário, bibliotecário e recursos informacionais disponíveis leve ao atendimento da necessidade informacional do usuário.

Na premissa para realização de desenho do modelo de SRD, a mediação encontra-se como ponto central para atender uma necessidade informacional. Assim, estrutura-se o modelo com foco na mediação da informação.

Para que se atenda à necessidade informacional hodiernamente, o usuário encontra dois caminhos: um de forma independente, tornando-se autossuficiente, conseguido por meio de treinamentos para uso dos recursos informacionais disponíveis e outro com auxílio do bibliotecário de referência que o conduzirá à obtenção da informação desejada. Para isto, torna-se necessário que o bibliotecário desenvolva múltiplas habilidades (Figura 2), requeridas durante o processo de referência.

Figura 2 - Habilidades requeridas aos bibliotecários de referência



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Sobre as habilidades, as **cognitivas** referem-se à capacidade do ser humano para processar as informações adquiridas e gerar conhecimento, isto é,

Por lo que es fundamental el aprendizaje de estrategias de observación y análisis de la realidad circundante, así como el empleo adecuado de documentación e información del entorno, con el fin de explicar y comprender el ámbito de actuación en general (ARTIGAS; TOBÓN, 2006, p. 24).

Já as **técnicas**, referem-se ao talento na utilização e criação de métodos e técnicas para buscar, localizar e acessar informações. As **comunicacionais** relacionam-se a linguagem, escrita e oralidade clara, fluida, sem jargões, de forma receptiva e cortês. As **tecnológicas** dizem respeito ao uso de tecnologias para localizar e recuperar a informações em meios digitais e as **educacionais** competem ao ensino do usuário na utilização de fontes e recursos informacionais, tornando-os autossuficientes na busca e no acesso à informação desejada.

Santin (2020, p. 27) afirma que

O bibliotecário de referência tem um papel ativo, um papel educador. Ele ensina e orienta no nível individual no atendimento de referência, atua em

programas de educação de usuários e alfabetização informacional e apoia o ensino. É um agente de alfabetização informacional no contexto escolar, acadêmico e de outras instituições ou na comunidade. É o profissional mais habilitado a promover cursos, capacitações e programas de alfabetização informacional, e o mais habilitado a capacitar o usuário para o uso de bases de dados e outras ferramentas e recursos de informação. Ele conhece a comunidade, as necessidades de informação dos usuários, os recursos de informação do contexto e áreas de atuação, em acesso livre ou proprietário. A atuação ocorre e forma integrada com outros educadores e especialistas, mas é competência e responsabilidade do bibliotecário de referência a capacitação para o uso crítico e efetivo da informação.

A IFLA, por intermédio da Seção de Habilidades em Informação (*InfoLit*), desenvolveu um conjunto de diretrizes sobre o Desenvolvimento de Habilidades em Informação (DHI), com o propósito de proporcionar uma estrutura prática para os profissionais da informação que sentem a necessidade ou estão interessados em iniciar um programa de desenvolvimento de habilidades em informação. Lau (2008) reforça que as diretrizes ajudarão aos profissionais da informação que trabalham em programas educativos de educação fundamental e educação superior em seus esforços para atender aos requisitos de habilidades em informação na atualidade. Inclusive, para o autor, a maioria dos conceitos, princípios e procedimentos apresentados pode ser aplicada em qualquer tipo de biblioteca, com pequena adequação.

Para Lau (2008, p. 4),

As habilidades em informação são fatores chave na aprendizagem ao longo da vida e o primeiro passo na consecução das metas educacionais de qualquer aprendiz. O desenvolvimento da competência em informação deve ter um lugar durante toda a vida dos cidadãos e, especialmente, em seu período de educação, momento em que os bibliotecários, como parte da comunidade de aprendizagem e como especialistas na gestão da informação, devem ou deveriam assumir o papel principal no ensino das habilidades em informação.

O autor ainda elenca alguns conceitos relacionados às habilidades em informação: fluidez informativa – capacidade ou domínio da competência em informação; educação (ou formação) de usuários – método geral para ensinar aos usuários o acesso à informação; instrução de bibliotecas – enfoque na atenção em habilidades bibliotecárias; orientação em bibliotecas – capacitação de usuários na busca e recuperação da informação; competência em informação – combinação de perícias e metas das habilidades em informação; habilidades de informação – enfoque na atenção às atitudes informacionais; desenvolvimento de habilidades informacionais - o processo de facilitar as habilidades de informação (LAU, 2008).

As habilidades mencionadas dizem respeito ao desenvolvimento das competências necessárias ao bibliotecário, adquiridas ao longo da vida, contribuindo ao atendimento da necessidade informacional do usuário. A prática incorporada às competências amplia as fontes e agiliza o processo de referência para atender à demanda informacional. O desenvolvimento de habilidades e o aprendizado ao longo da vida dos bibliotecários de referência estão intrinsecamente ligados ao modelo que se apresenta.

Lima e Araújo (2020, p. 21) se baseiam no que indica a fenomenologia quando afirmam que o bibliotecário influencia o processo de referência e o processo também é influenciado por ele. Os autores afirmam que “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”.

Outro fator relevante é a questão sobre o acesso à informação apresentado por Buckland (1991) ao partir do pressuposto que toda a prestação e utilização de serviços de informação baseados em recuperação se relaciona com o acesso à informação e, por isto, passamos a categorizar, de cima para baixo, os diferentes aspectos do acesso. Para isto o autor elenca seis tipos de barreiras que devem ser removidas para que o acesso à informação seja efetivo:

1. *Identification*: identificar adequadamente a fonte;
2. *Availability*: ser capaz de verificar uma fonte ou cópia;
3. *Price to the user*: denotar o que o usuário potencial deveria gastar para usar o serviço;
4. *Cost to the provider*: indicar o que deve ser gasto pelos provedores de serviço;
5. *Cognitive access*: perícia do investigador em compreender o acesso à fonte, seja através da explicação (interpretação de fonte adicional) ou da educação (consulta a um dicionário);
6. *Acceptability*: Relutância em aceitar fonte como credível e dificuldade em aceitar a fonte devido a crenças ou dissonância cognitiva.

Para além disso, no delinear do modelo, influências descritas por Figueiredo (1992) e Grogan (1995) como fases e passos para o processo de referência tradicional, descritas nos Quadros 1 e 2 serviram de inspiração na elaboração das etapas, porque entende-se que os SRD devem atender aos mesmos padrões dos serviços de referência tradicionais.

Para Figueiredo (1992) o processo de referência passa por 6 (seis) fases com características específicas, conforme vê-se no Quadro 1.

**Quadro 1** - Fases do processo de referência Figueiredo (1992)

<b>FASE</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Seleção da mensagem	Etapa inicial do processo de referência, refere-se ao procedimento realizado pelo bibliotecário após receber a questão do usuário. O bibliotecário poderá delegar as questões que não tem conhecimento para quem o tenha.
Negociação da questão	Momento de se comunicar com o usuário para definir que informação o usuário deseja para esclarecer a questão e definir a quantidade, nível e material que responderá à questão.
Desenvolvimento da estratégia de busca	Ação realizada com base nos conhecimentos técnicos e habilidades desenvolvidas pelos bibliotecários para definir quais recursos e fontes informacionais serão utilizadas.
Busca	Busca pela informação como base na estratégia de busca delineada com vistas a dar resposta à questão do usuário.
Seleção da resposta	Escolhe-se a resposta baseada no que foi identificado na interação com o usuário no momento da seleção da mensagem. Caso surja alguma dúvida o bibliotecário deverá renegociar a questão.
Renegociação	Realiza-se quando há consenso na resposta a ser dada. Esta fase poderá ocorrer a qualquer momento do processo de referência, desde que precise interagir com o usuário para satisfazer sua NI.

Fonte: Adaptado de Figueiredo (1992, p. 62-91)

Enquanto Grogan (1995) aponta 8 (oito) passos e suas características no processo de referência, conforme vê-se no Quadro 2.

Quadro 2- Passos do processo de referência Grogan (1995)

PASSOS	CARACTERÍSTICAS
O problema	Dá início ao processo de referência A fonte do problema pode ser externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou situacional do indivíduo, um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgido da mente da pessoa.
A necessidade de informação	A NI do usuário talvez seja vaga e imprecisa, provavelmente não estará formatada nem expressa. Para se descobrir o que o usuário deseja há várias maneiras: observação, ensaio e erro, experimento, perguntar a alguém, procurar sozinho.
A questão inicial	Formular perguntas ao usuário e dar uma forma intelectual mais nítida, descrevendo-a com palavras, e formulando-a como questão.
A questão negociada	Quando a questão inicial formulada pelo usuário exige maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à NI subjacente.
A estratégias de busca	Decisão dos recursos e fontes informacionais a serem acessados e planejamento dos caminhos possíveis para acessá-los.
O processo de busca	Bibliotecário poderá consultar o usuário a qualquer momento para esclarecimento de dúvidas e direcionamento na busca pela informação. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento das buscas.
A resposta	Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma “resposta”, porém isto não constitui o fim do processo. O que o bibliotecário revela nesta etapa é simplesmente o resultado da busca. Que poderá ser frutífera ou infrutífera.
A solução	Uma resposta é somente uma solução potencial. Em alguns casos, quando há dúvida, é necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha a solução completa.

Fonte: Adaptado de Grogan (1995)

Juntamente às averiguações recolhidas com os bibliotecários e às visitas aos *websites*, as etapas descritas por Figueiredo (1992) e Grogan (1995) e as barreiras de acesso à informação descritas por Buckland (1991) contribuem para desenhar e descrever o modelo conceitual de SRD em biblioteca universitária.

A utilização do SRD se inicia por meio do **usuário**, detentor de uma **Necessidade Informacional** (NI) e, por isto, recorre aos SRD. Neste momento, o usuário poderá encontrar a informação que necessita de forma autônoma, sem precisar da orientação de um bibliotecário. Esta etapa é denominada, na Figura 3, **autoatendimento**, ele poderá encontrar a informação que necessita por meio de listas de perguntas frequentes, tutoriais, ou ir, autonomamente, aos recursos e fontes informacionais e encontrar o que necessita. Porém, importa ressaltar que durante esta interação homem/máquina ele poderá sofrer com as barreiras de acesso à informação descritas por Buckland (1991), conforme demonstrado na Figura 3.

Figura 3 – Processo de autoatendimento



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

Nas Figuras 4 e 5, apresentadas como opções de atendimento no modelo de SRD em biblioteca universitária síncrono e assíncrono, respectivamente, o elemento denominado de **mensagem** dá início ao processo de referência em SRD, esse elemento refere-se ao recebimento da solicitação do usuário via plataforma digital, englobando o que Figueiredo (1992) chamou de seleção da mensagem e Grogan (1995) de o problema, a necessidade de informação e a questão inicial.

A **busca** refere-se ao processo de busca utilizando-se da tradução<sup>4</sup> da linguagem natural para a linguagem técnica da biblioteconomia valendo-se de métodos, técnicas, sistemas de representação da informação, além de quando necessário, o contacto com o usuário para nortear o caminho a ser percorrido. O termo eleito, aglomera características elencadas por Figueiredo (1992) como negociação, desenvolvimento da estratégia de busca e busca e ao que Grogan (1995) referiu como a questão negociada, a estratégia de busca e o processo de busca. Grogan (1995, p. 136) aponta alguns dons necessários para as buscas em linha, entre eles: “capacidade de raciocínio abstrato; capacidade de solucionar problemas; mente analítica; mente lógica; aptidões conceituais; aptidões verbais elevadas; capacidade de elaborar estratégias de busca, etc.”

A **triagem concerne à escolha** do material a ser disponibilizado ao usuário. O vocábulo escolhido concatena a etapa denominada seleção de resposta de Figueiredo (1992), que relata: no momento da escolha da resposta o bibliotecário é desafiado a

Pôr para trabalhar o seu processo de raciocínio na comparação e análise da informação, na tomada de decisões, e na conclusão sobre a utilidade dos materiais encontrados ou não. [...] Um dos fatores que tornam esta fase uma das intelectualmente mais difíceis, é a decisão que tem que ser tomada concernente à relevância e pertinência do material fornecido, ou a seleção final da resposta de acordo com a necessidade exata do usuário.

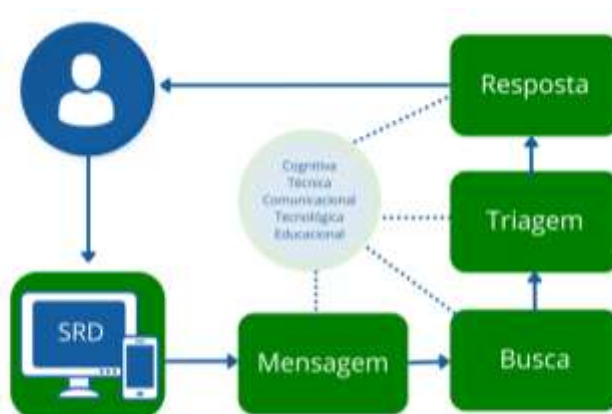
A **resposta** vincula-se ao atingimento da necessidade informacional do usuário. Grogan (1995) evidencia que a resposta é uma solução quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à adequação para atendimento da NI do usuário. Desta forma, é necessária a elucidação do problema para que a solução seja completa. Por isso, o

<sup>4</sup> Envolve a conversão da análise conceitual de um documento num determinado conjunto de termos (LANCASTER, 2004, p.18).

bibliotecário e o usuário devem aprovar o resultado da pesquisa de comum acordo. Caso não haja acordo, o processo de referência terá que ser reiniciado. Neste sentido, Figueiredo (1992) apresenta a fase da renegociação para melhor direcionar suas buscas e consequente atendimento da NI do usuário. No modelo apresentado (Figura 6) esta fase está relacionada ao termo: questionamento e poderá ser utilizado a qualquer momento, desde que o bibliotecário reconheça a necessidade em esclarecer algo que o direcione ao atendimento da NI do usuário.

Na Figura 4, especificamente, o atendimento dar-se-á de forma síncrona por aplicações que realizam a mediação da informação em tempo real. Podendo ser com uso de troca de mensagens escritas, vídeo ou áudio. Neste momento, o usuário, detentor de uma necessidade informacional, recorre ao SRD **síncrono** e envia uma mensagem solicitando a informação ou dado do qual necessita. Ao receber a mensagem são requeridas aos bibliotecários habilidades cognitivas, técnicas, comunicacionais, tecnológicas e educacionais para realização da busca, triagem e consequente resposta ao usuário.

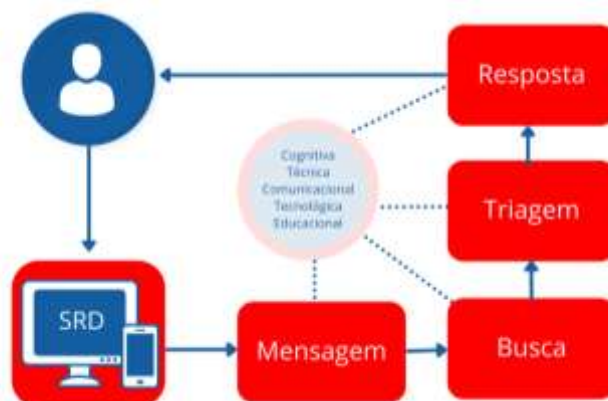
**Figura 4** – Serviço de Referência Digital Síncrono



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

A Figura 5 revela o SRD de forma assíncrona, ocorrida em meio digital, mas sem a sincronicidade do tempo real. Este atendimento pode ser de forma rápida, mas nem sempre de forma imediata, como nos SRD síncronos. Exemplos deste tipo de atendimento são os e-mails, os formulários eletrônicos, as redes sociais e inúmeras aplicações utilizadas em bibliotecas para se comunicar com o usuário. Durante este processo são requeridas as habilidades reunidas ao longo da vida pelo bibliotecário: cognitivas, técnicas, comunicacionais, tecnológicas e educacionais.

Figura 5 – Serviço de Referência Digital Assíncrono



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

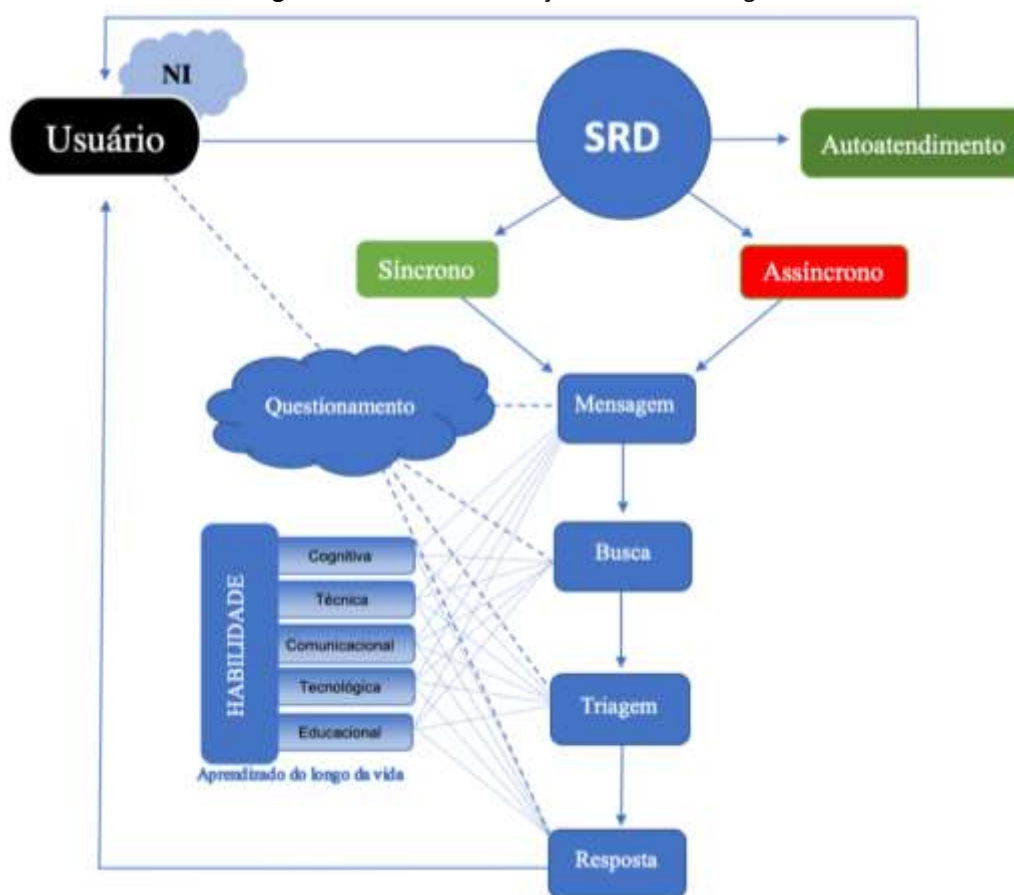
Os elementos desenhados como retângulos arredondados vermelhos (mensagem, busca, triagem e resposta) referem-se ao processo de referência que ocorre a partir do recebimento da mensagem pelo bibliotecário para posterior realização da busca e triagem para dar a resposta com vistas ao atendimento da necessidade de informação explicitada na mensagem inicial. Particularmente, nesta fase, havendo necessidade de obter mais informações para melhor direcionar a busca pela informação o bibliotecário poderá realizar questionamentos junto aos usuários, esta etapa refere-se à entrevista de referência.

#### 4 MODELO CONCEITUAL PARA SERVIÇO DE REFERÊNCIA DIGITAL

O modelo conceitual para Serviços de Referência Digital em bibliotecas universitárias é mostrado na Figura 6 e contempla todo processo de referência em meio digital, seja de forma autônoma, pelo autoatendimento ou de forma síncrona ou assíncrona, com a interação do bibliotecário mediando o processo de referência para atender à necessidade informacional do usuário. Ele foi desenhado com intuito de visualizarmos o processo de referência, as etapas que devem ser transcorridas e as habilidades requeridas ao bibliotecário de referência.

O processo, inicia por uma necessidade informacional do usuário e este recorre aos SRD, que engloba o recebimento da mensagem e a utilização de questionamentos (entrevista de referência) quando necessário, para identificação da NI do usuário e posterior andamento para que se inicie o processo de busca. Outro fator importante, relacionado aos questionamentos, é que este pode ser necessário no decorrer do processo de referência diante dos demais elementos. O bibliotecário poderá recorrer ao usuário para melhor direcionar sua busca, triagem ou resposta a ser entregue ao usuário.

Figura 6 – Modelo de serviço de referência digital



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

As habilidades, representadas à esquerda, separadamente, direcionadas por linhas pontilhadas, podem ser requeridas em todas as etapas do processo de referência. O desenvolvimento dessas habilidades requer cognição, técnica, comunicação, tecnologia e educação e estas são aprendidas ao longo da vida. Por esta razão estão inseridas no modelo de SRD apresentado. Não há como pensar em SRD sem mencioná-las. Assim, em cada etapa do processo de referência exigem-se habilidades dos bibliotecários de forma isolada ou em conjunto.

No recebimento da mensagem e contacto com usuário, na fase de busca, para a triagem e no fornecimento da resposta ao usuário, instauram-se todas as habilidades (cognitiva, técnica, comunicacional, tecnológica e educacional). Caso não seja solucionada a questão inicial, volta-se ao usuário para realizar novos questionamentos e colecionar novos indícios que levem o bibliotecário a encontrar o desejado, até que haja o atendimento da necessidade informacional do usuário.

O modelo demonstra que o usuário poderá, de forma autônoma recorrer ao **autoatendimento** com a utilização de tutoriais, manuais, guias, *chatbots* e inteligência artificial para gerar respostas automáticas e simular a interação com a biblioteca, além de toda informação disponível no *website* da Biblioteca e nas plataformas digitais utilizadas para divulgação e promoção de seus serviços e produtos da *web*, bem como nos canais de comunicação.

Outra forma demonstrada no modelo refere-se ao **atendimento de forma síncrona**, ocorrido em tempo real, com uso de ferramentas de interação on-line, fazendo uso de



mensagens de texto, áudios ou vídeos. Por último, elencamos o **atendimento de forma assíncrona**, que não ocorre em tempo real e pode ser exemplificado pelo envio de e-mails, formulários eletrônicos com envio de mensagens de texto, áudio ou vídeo para os canais de comunicação do usuário com a biblioteca.

Diante de tais formas de interação do usuário com a biblioteca, o autoatendimento independe da interação com o bibliotecário e está disponível 24 horas por dia, durante todos os dias do ano, por meio das plataformas digitais. Nessa modalidade o usuário poderá se “servir” de informações e sozinho encontrar o que precisa para atendimento da sua necessidade. O atendimento síncrono depende da interação com o bibliotecário em tempo real e por isso poderá ter limite no horário de atendimento, conforme a disponibilidade de profissionais atuantes no serviço de referência da biblioteca, assim como poderá ter problemas técnicos durante a interação, como a falta de energia ou de internet. O atendimento assíncrono não trará a resposta imediata, mas será realizado pelo bibliotecário e esse poderá trazer um arcabouço maior de informações à questão inicial do usuário, pois terá mais tempo para processar a necessidade de informação do usuário e buscar as respostas que se deseja, porém, como a interação não é em tempo real, os questionamentos para compreender a questão inicial poderá tornar a resposta demorada.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apresentação de um modelo para serviços de referência digital (SRD) no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras (BUB) é fruto de estudo realizado com gestores de serviços de referência de 40 bibliotecas universitárias brasileiras e abriga as percepções da teoria com a prática do processo de mediação da informação em ambientes de SRD em BUB.

O modelo de SRD para BUB foi desenhado, abrangendo elementos relativos ao perfil profissional do bibliotecário de referência atuante nesses serviços, sua competência informacional, o processo de mediação dos recursos informacionais, fontes, usuários desses serviços, as TIC e compartilhamento de informações. O modelo proposto esteve ancorado em três vertentes: literatura e diretrizes mundiais para serviços de referência, percepção do bibliotecário de referência acerca da mediação da informação nesses serviços em BUB e na coleta de dados acerca desse serviço nos websites dessas bibliotecas.

Para realização de desenho do modelo de SRD em BUB, partiu-se da premissa da mediação como ponto central ao atingimento da necessidade informacional. Assim, estruturou-se o modelo com foco na mediação da informação. Os elementos e fluxo de etapas descritos e demonstrados em forma de figura revelam o processo de referência desde a explicitação da necessidade informacional do usuário até o atendimento dela. As habilidades múltiplas e o aprendizado ao longo da vida são essenciais ao sucesso desse atendimento, por isso mereceram destaque e englobam o modelo apresentado.

Por consequência, de maneira ilativa o modelo proposto poderá conduzir os bibliotecários, enquanto mediadores da informação, em direção a orientação do usuário para o atendimento de sua necessidade informacional em meio digital. Ressalvam-se as habilidades requeridas e o meio digital no qual o modelo se insere, mas não se pode deixar de perceber que o processo tradicional de referência serve de guia para o processo de referência em meio digital. As práticas são similares e a exigência das habilidades do bibliotecário relacionadas à tecnologia é o que o diferencia dos serviços tradicionais, disponibilizados, apenas de forma física e presencial. A tecnologia é a grande aliada dos bibliotecários de referência em meio digital não importando a ferramenta ou plataforma utilizada. Importa destacar que os ambientes por onde os usuários transitam deverão ser escolhidos para interação e atendimento às necessidades informacionais, sem deixar de lado a segurança da informação e respeito às normas e diretrizes das instituições que o serviço de referência está vinculado.

A limitação do estudo refere-se à necessidade de validação do modelo para sanar possíveis interferências nas etapas e nos fluxos do processo de referência em meio digital, por isso, pretende-se realizar estudos com efeito à validação do modelo apresentado com bibliotecários de referência em bibliotecas universitária.

Pretende-se também, identificar as principais barreiras para disponibilização desse tipo de serviço em bibliotecas, bem como compreender as competências e o desenvolvimento das habilidades de aprendizado ao longo da vida para os bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias. Outro prisma de interesse para pesquisas futuras refere-se às tendências em uso de tecnologias alternativas, inteligência artificial e aplicações móveis para o atendimento à necessidade informacional do usuário. O conhecimento das plataformas digitais utilizadas nos serviços de referência digital e quais delas os usuários consideram como mais acessáveis revela-se como outra questão de investigação a ser respondida em trabalhos futuros.

## REFERÊNCIAS

ABUBAKAR, M. K. Implementation and use of virtual reference services in academic libraries during and after the COVID-19 pandemic: a necessity for developing countries. **Library Philosophy & Practice**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 01-18, jan./jun. 2021. Disponível em: <<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4951/>>. Acesso em: 27 mar. 2023.

ANNA, N. E. V.; SRIRAHAYU, D. P. Evaluation of virtual reference and information services at University Libraries in Indonesia. **Library Philosophy and Practice** (e-journal), jan. 2022. Disponível em: <<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3583>>. Acesso em: 28 fev. 2023.

ACCART, J.-P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALA. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). **Definitions of reference**. 2021. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>. Acesso em 21 jul. 2022.

ARNDT, T. S. Reference service without the desk. **Reference Services Review**, v. 38, n. 1, p. 71–80, 2010.

ARTIGAS, M. T.; TOBÓN, S. T. (EDS.). **El diseño del plan docente en información y documentación acorde con el espacio europeo de educación superior: un enfoque por competencias**. Madrid: Universidade Complutense de Madrid, 2006.

BHATTACHARYA, U.; ROY, A. Digital reference service for the people with special needs: What, why and. IFLA WLIC. **Anais...**Singapore: 2013. Disponível em: <<http://library.ifla.org/id/eprint/130/1/152-bhattacharya-en.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2020.

BISHOP, B. W. Analysis of reference transactions to inform library applications (apps). **Library & Information Science Research**, v. 34, n. 4, p. 265–270, out. 2012.

BOPP, R. E.; SMITH, L. C. (EDS.). **Reference and information services: an introduction**. 4. ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011.

BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. Seminário Nacional de Bibliotecas

Universitárias, 16., **Anais [...]** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/27145>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

BUCKLAND, M. Access to information. In: BUCKLAND, M. Information and information. Westport, CT: Hardback, 1991. Disponível em: <<https://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/access.html>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

CUNHA, M. B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**. V. 28, n. 3, 1999. Disponível em: <<http://scielo.br/j/ci/a/Wb33LWZdjFTqxTrRhpDbwcp>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

DAMIAN, I. P. M.; SILVA, R. C.; SANTOS NETO, J. A. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas . **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021007, 2022. DOI: 10.20396/rdbci.v19i00.8664478. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8664478>>. Acesso em: 6 abr. 2023.

DIAMOND, W.; PEASE, B. Digital reference: a case study of question types in an academic library. **Reference Services Review**, v. 29, n. 3, p. 210–219, 2001.

FEITOZA, R. A. B. Gestão do conhecimento na Ciência da Informação no Brasil: estruturas cognitiva e social no seu processo de institucionalização científica. 2022. 313f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa da Pós-graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/24934>>. Acesso em: 06 abr. 2023.

FIGUEIREDO, N. M. DE. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 15, n. 2, p. 97–112, 2005.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, v. 31, n.1, 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ci/a/XDXFmWQpBQTctdHhmDLzydH/?lang=pt>>. Acesso em: 18 maio 2016.

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. *et al.* Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. **El Profesional de la Informacion**, v. 18, n. 6, p. 633–641, 2009. Disponível em: <<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/57688/Referencia%20virtual%20US.pdf?sequence=4&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 jan 2016.

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

HUVI, João Evangelista. **Serviços de referência em bibliotecas do ensino superior em Angola: estado atual**. 2017. 127f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação). Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2017. Disponível em:

<[https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/32083/1/ulfl242505\\_tm.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/32083/1/ulfl242505_tm.pdf)>. Acesso em: 09 fev. 2023.

IFLA. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Reference and Information Services Section**. 2022. Disponível em: <<http://www.ifla.org/reference-and-information-services>>. Acesso em: 21 jul. 2022.

JANES, J.; CARTER, D.; MEMMOTT, P. Digital reference services in academic libraries. **Reference & Users Services Quarterly**, v. 39, n. 2, 1999.

JOHNSON, C. M. Online chat reference: survey results from affiliates of two universities. **RUSQ**, v. 43, n. 3, p. 237–247, 2004.

KOVACS, D. K. **The virtual reference handbook**: interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments. London: Facet Publishing, 2007.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Veracruz, México: IFLA, 2008.

LIMA, G. M. C.; ARAÚJO, C. A. A. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-23, 2020. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>>. Acesso em: 04 abr. 2023.

LOPES, M. I.; SILVA, E. L. As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14. **Anais [...]** Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=87>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

LUO, L. Text reference service: delivery, characteristics, and best practices. **Reference Services Review**, v. 39, n. 3, p. 482–496, 2011.

MANSO-RODRÍGUEZ, R. A. Referencia virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. **Ciencias de la Información**, v. 39, n. 2, p. 59–68, 2008.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

McCLENNEN, M.; MEMMOTT, P. Roles in digital reference. **Information Technology and Libraries**, v. 20, n. 3, p. 143–148, 2001.

MERLO-VEGA, J.-A. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. **El Profesional de la Informacion**, v. 18, n. 6, p. 589–600, 1 nov. 2009a.

MERLO-VEGA, J.-A. Servicios de referencia para una sociedad digital. **El Profesional de la Informacion**, v. 18, n. 6, p. 581–588, 1 nov. 2009b.

MERLO-VEGA, J. A. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. **El profesional de la información**, v. 18, n. 6, p. 589–599, 2009c.

MESQUITA, A. G. Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal. In: Encontro Ibérico EDICIC, 5., 2011. **Anais [...]** Badajoz: [s.n], p. 410-421. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/23082/1/Servi%C3%A7os%20de%20refer%C3%Aancia%2C%20do%20tradicional%20ao%20digital%20nas%20bibliotecas%20dos%20institutos%20polit%C3%A9cnicos.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2018.

MOTA, A. R. S. A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras: estudo de avaliação e proposta de modelo para serviços de referência digital. 2017. 288f. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) – Universidade do Porto, Portugal, 2017. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/108659/2/228881.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2021.

MORAN, C. The utility of digital reference services in academic libraries: an annotated bibliography. INFO522: Information Access and Resources. Drexel University, USA, 2010. Disponível em: <<http://www.pages.drexel.edu/~cem325/docs/ab.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2020.

MORENO, P. DA S. **Serviço de referência digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. 2005. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/174310>>. Acesso em: 08 nov. 2020.

MORENO, P. DA S.; SANTOS, P. L. V. A. DA C. Proposta de um modelo do serviço de referência digital para otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais. **Informação & Informação**, p. 1–17, 2009.

NAKANO, N. **Serviço de referência virtual via chat**: uma análise comparativa em bibliotecas universitárias norte-americanas e brasileiras. [s.l.] Universidade Estadual Paulista, 2014.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Ana Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcante Gonçalves. Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 10. p. 241-279. Disponível: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000060/0000603c.pdf>>. Acesso em: 07 abr. 2018.

SANTA ANNA, J. O Serviço de Referência nas bibliotecas brasileiras após a pandemia da Covid-19: mais digital e mais educativo. **Ciência da Informação Express**, [S. l.], v. 4, p. 1–6, 2023. Disponível em: <<http://cienciainformacaoexpress.ufla.br/index.php/revista/article/view/77>>. Acesso em: 6 abr. 2023.

SANTIN, D. M. Bibliotecário de referência. In: SILVA, F. C. C. (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecário**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 15-47. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/217098/001120976.pdf?sequen>>. Acesso em: 02 dez. 2022.

SANTOS, I. L.; SILVA, J. L. C. O serviço de referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 17, p. 1–27, 2021. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1483>>.

Acesso em: 7 abr. 2023.

SANTOS, L. S.; SILVA, L. R. A. da; MOREIRA, M. de F. de J.; RIBEIRO, R. M. R.; SANTOS, T. S. O sistema de bibliotecas da UEFS e a ressignificação do serviço de referência / The UEFS library system and the reframing of the reference service. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 15959–15965, 2020. DOI: 10.34117/bjdv6n3-462. Disponível em: <<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/8245>>. Acesso em: 6 apr. 2023.

SANTOS, R. R.; ROSA, L. R.; JESUS, I. P.; AMARAL, L. A. F. O; FREITAS, L. S. Gestão da informação e gestão do conhecimento segundo o viés da mediação da informação: atividades realizadas na biblioteca e no arquivo universitários. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 253–268, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/45639>>. Acesso em: 6 abr. 2023.

SILVA, A. M. Modelos e modelizações em ciência da informação: o modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. **Prisma.com**, v. 13, p. 1–56, 2010.

SOARES, P. G. **Diretrizes para elaboração de uma política para o serviço de referência**: uma proposta para bibliotecas universitárias. 2022. 133 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Ciência da Informação**, p. 16–28, 2000.

WEIMER, K. Text messaging the reference desk: using upside wireless' sms-to-email to extend reference service. **The Reference Librarian**, v. 51, n. 2, p. 108–123, 2 abr. 2010.

YANG, S. Q.; DALAL, H. A. Delivering virtual reference services on the web: an investigation into the current practice by academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 1, p. 68–86, nov. 2015.

---

Recebido em/Received: 20/02/2022 | Aprovado em/Approved: 18/03/2023

---