

XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO FACILITADORA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

***MEDIATION OF INFORMATION AS FACILITATOR OF THE REFERENCE SERVICE IN UNIVERSITY
LIBRARIES***

Jorge Santa Anna – Universidade Federal de Minas Gerais
Célia da Consolação Dias – Universidade Federal de Minas Gerais
Benildes Coura Maculan – Universidade Federal de Minas Gerais

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Apresenta-se resultado de pesquisa cujo objetivo se concentrou em identificar de que a literatura da Ciência da Informação discute a mediação da informação como facilitadora do serviço de referência das bibliotecas universitárias, considerando o período de 2008 a 2018. A metodologia contemplou uma pesquisa descritiva, de abordagem mista, e revisão de literatura realizada nas Bases LISA, ISTA e LISTA, com uso das palavras “*Reference Service*” e “*University Libraries*”, selecionando como materiais de análise, apenas, artigos publicados em periódicos. A partir da investigação realizada nos 33 artigos selecionados, concluiu-se que a mediação facilita ou contribui com a prática do serviço de referência, tanto no âmbito presencial quanto digital, possibilitando a expansão desse serviço. Por meio da mediação, é possível aproximar profissionais de usuários, e, dessa forma, garantir o uso dos acervos, por conseguinte, condicionar a adequação da biblioteca, conforme necessidades demandadas. Assim, infere-se que a mediação é, ao mesmo tempo, ação e reação, cujos elementos principais desse processo são os profissionais, usuários e a informação, sendo as tecnologias instrumentos que promovem a interação entre eles.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias; Mediação da Informação; Interferência e Apropriação; Serviço de Referência.

Abstract: We present research results whose objective was to identify that the Information Science literature discusses the information mediation as a facilitator of the university libraries reference service, considering the period from 2008 to 2018. The methodology included a descriptive research, mixed approach, and literature review conducted in the LISA, ISTA and LISTA databases, using the words “*Reference Service*” and “*University Libraries*”, selecting as articles of analysis only articles published in journals. From the research carried out in the 33 selected articles, it was concluded that the mediation facilitates or contributes to the practice of the referral service, both in person and digital, enabling the expansion of this service. Through mediation, it is possible to bring professionals closer to users, and thus ensure the use of the collections, thus conditioning the adequacy of the library, as demanded. Thus, it is inferred that mediation is, at the same time, action and reaction, whose main elements of this process are professionals, users and information, being technologies instruments that promote interaction between them.

Keywords: University Libraries; Information mediation; Interference and Appropriation; Referral Service.

1 INTRODUÇÃO

As unidades de informação, representadas, principalmente, pelas bibliotecas, arquivos e museus, vêm passando por transformações, sobretudo a partir do uso das tecnologias digitais e com a disponibilização de produtos e serviços diferenciados, oferecidos no ambiente web. A oferta de serviços a usuários remotos constitui uma das principais preocupações, haja vista o aumento do número de pessoas que buscam acessar as fontes de informação disponibilizadas em acervos digitais. Além de satisfazer as necessidades dos usuários, a oferta de serviços digitais tem se concretizado graças ao aperfeiçoamento tecnológico, que potencializou a diversificação das formas de representação, busca, recuperação e uso da informação.

Assim, a aplicação das atividades de organização e disseminação da informação se ampliou, não se limitando, apenas, à formação de acervos impressos ou à consulta presencial, realizadas no recinto das unidades de informação. A construção de bibliotecas digitais é um fenômeno no século XXI, mas não pode ser considerada como o fim em si mesma, haja vista a necessidade de gestão do ambiente digital e das suas variáveis como direito de autor, o auto-arquivamento, os metadados de descrição, entre outras, e os limites do ser humano, especificamente quanto às dificuldades que podem se manifestar quando da interação homem-máquina.

É provável que as tecnologias digitais tenham a capacidade de representar a informação em múltiplos formatos e possibilitar o seu armazenamento e transferência também por mídias diversas. Essa capacidade tem sido objeto de análise nos estudos desenvolvidos pela Ciência da Informação: segundo Le Coadic (2004), por exemplo, as tecnologias aproximam usuários dos acervos, dinamizando o fluxo informacional; para Campos e Campos (2005), o potencial das bibliotecas digitais está, sobremaneira, na representação e na gestão de conteúdos informacionais, o que garante uma recuperação e uso mais efetivos.

No entanto, não basta apenas aproveitar as potencialidades das tecnologias, sem, contudo, identificar necessidades e possibilitar uma maior interação e uso por parte da comunidade que navega nas plataformas digitais. Os estudos centrados no usuário também têm tido especial atenção na área da Ciência da Informação: Saracevic (1996, 2009) alertou acerca da preocupação social ao oferecer a informação nos ambientes digitais, além de evidenciar a importância dos estudos de capacitação humana para uso de sistemas

informatizados, dos vocabulários controlados e a melhoria na construção de estratégias de busca que representam a necessidade de informação de cada usuário.

Assim como Saracevic (1996, 2009), Hjørland (2008) também destacou as estratégias de organização e sistematização do conhecimento nos ambientes digitais, enfatizando que esses ambientes e seus recursos precisam ser estruturados, conforme metas e valores dos usuários aos quais os sistemas de recuperação da informação se destinam. O autor acrescenta o valor da prática da interação e da mediação, o que, segundo Gorman (2001), constitui um processo que vai muito além da técnica, envolvendo a interação entre humanos com auxílio das máquinas.

A interação humana, para Gorman (2001), é considerada a estratégia mais adequada para a satisfação de necessidades e melhor aproveitamento de produtos e serviços oferecidos em bibliotecas. Mesmo que tecnologias se aperfeiçoem, a cada momento, observa-se que a prática do serviço de referência oferece muitos benefícios, pois, além de facilitar o acesso aos estoques de informação, desenvolve no usuário valores humanos, como: respeito, confiança, amor à aprendizagem, dentre outros.

O serviço de referência, considerado como um atendimento face a face (GROGAN, 1995) ou como interação personalizada (ACCART, 2012), ou ainda como assistência humana prestada com cordialidade (GREEN, 1876), muito pode contribuir para o desenvolvimento das bibliotecas digitais, especificamente por ampliar as possibilidades de acesso, uso, interação e satisfação, com destaque para o contexto das bibliotecas universitárias. A essência e as características desse serviço o tornam uma das maiores manifestações do processo de mediação, como discorrido nos estudos de Almeida Júnior (2015) e Bortolin e Santos Neto (2015).

A mediação, entendida como ato de intervenção por parte de um profissional, haja vista facilitar a busca por informações específicas, está incorporada ao serviço de referência, e, portanto, precisa ser investigada, de modo a contribuir para a melhoria desses serviços, sobretudo quando oferecidos nos ambientes digitais.

A visão equivocada do desaparecimento do serviço de referência com o surgimento das bibliotecas digitais é tratada por Accart (2012, p. 15, grifo nosso), em seu estudo e para quem, a interação e orientação humano-máquina-humano nesse ambiente representa um caminho promissor para as profissões da informação, e corresponde, também “[...] à etapa

atual de desenvolvimento da sociedade, com a oferta de **produtos e serviços cada vez mais personalizado**”.

Considerando as etapas de interação presentes no serviço de referência e existentes em um contato face a face, tais como: manifestação da questão, negociação, dentre outras (GROGAN, 1995), entende-se que esse processo é conduzido, exclusivamente, pelo profissional de referência, cujas habilidades possibilitam a transferência da informação armazenada nos acervos para acesso e utilização pelos usuários. O serviço de referência, tal como qualquer prática de mediação, corresponde, assim, à ação de imposição e interação entre humanos, haja vista possibilitar melhor aproveitamento por parte dos usuários dos recursos de informação que são oferecidos nas unidades de informação, como destacado por Almeida Júnior (2015).

Gorman (2001) refuta as especulações acerca do desaparecimento da referência e, assim como Accart (2012), também menciona o aparecimento da referência digital, destacando a melhoria dos serviços e produtos de informação quando humanos e tecnologias caminham juntos em prol dos mesmos objetivos, tendo em vista tornar a unidade de informação cada vez mais acessível e utilizável.

Em face das controvérsias e diferentes reflexões relativas ao serviço de referência, com destaque ao papel desempenhado pela mediação, sobretudo nas bibliotecas digitais de universidades, algumas questões são trazidas à baila: como a prática da mediação tem sido abordada nas pesquisas sobre serviços de referência? O tema tem tido impacto ao longo dos anos? Os estudos são desenvolvidos de forma colaborativa e veiculados em quais periódicos?

Considerando o valor atribuído ao ser humano, quando do uso de sistemas informatizados e a importância do atendimento personalizado oferecido, este artigo constitui um recorte de uma pesquisa de Doutorado, cujo objetivo foi o de identificar como a literatura da Ciência da Informação discute a mediação da informação como facilitadora do serviço de referência das bibliotecas universitárias, tendo como recorte temporal o período de 2008 a 2018.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos adotados na condução deste estudo possibilitam caracterizá-lo como uma pesquisa do tipo descritiva, considerando a natureza do objetivo

proposto. Essa modalidade de pesquisa é formada por um conjunto de procedimentos que visam apresentar informações detalhadas sobre as características de um objeto, processo ou fenômeno (GIL, 2010). Para esta investigação, o objeto investigado para fins de identificação de suas características foi a prática da mediação realizada nos serviços de referência de bibliotecas universitárias.

No âmbito deste estudo, a mediação da informação é conceituada na perspectiva da interferência e da apropriação da informação, com vistas a sanar uma necessidade informacional, conforme defendido por Almeida Júnior (2015). A ação de mediar pode ser realizada junto aos acervos físicos e digitais de bibliotecas acadêmicas, mediante a oferta de serviços voltados para o atendimento dos que procuram por informação. Em acervos digitais, tal ação se manifesta com o uso das tecnologias digitais, as quais reforçam a interação entre os que buscam informação e os profissionais que organizam e disponibilizam essa informação para uso.

Este estudo se caracteriza como descritivo e bibliográfico, a partir de uma revisão sistemática de literatura, definida como “[...] uma forma de pesquisa que utiliza como fonte de dados a literatura sobre determinado tema [...]” (SAMPAIO; MANCINI, 2007, p. 78). Ao adotar esse procedimento, o estudo possibilita “[...] resumir as evidências relacionadas a uma estratégia de intervenção específica, mediante a aplicação de métodos explícitos e sistematizados de busca, apreciação crítica e síntese da informação selecionada [...]” (SAMPAIO; MANCINI, 2007, p. 78).

No intuito de facilitar a condução da revisão, foram implementadas as seguintes etapas, em conformidade com o modelo proposto por Sampaio e Mancini (2007): 1 – definição da pergunta de pesquisa; 2 – estabelecimento do protocolo; 3 – revisão e seleção dos estudos; 4 – apresentação dos resultados contidos nos estudos revisados.

Quanto à definição da pergunta requerida na etapa 1, formalizou-se a seguinte: que ações de mediação da informação podem ser identificadas no serviço de referência realizado nos acervos das bibliotecas universitárias, com base nas transformações tecnológicas dos últimos 11 anos? Por sua vez, no estabelecimento do protocolo da revisão, foram considerados os seguintes critérios delimitadores:

- busca realizada em três bases de dados internacionais da Ciência da Informação (LISA, ISTA e LISTA);
- apenas artigos com texto completo;

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

- publicados no idioma inglês;
- publicados entre os anos de 2008 a 2018;
- periódico como fonte de informação;
- artigo como tipo de documento;
- artigo com acesso livre ao texto completo;
- exclusão de itens repetidos.

No que se refere às etapas 3 e 4, as ações se concretizaram por meio da prática da leitura, haja vista possibilitar a seleção dos trabalhos relacionados ao tema da investigação. Com essa intenção, recorreu-se aos tipos de leitura propostos por Gil (2010), cuja revisão é realizada em quatro principais etapas de leitura, a saber: leitura exploratória, seletiva, analítica e interpretativa.

No intuito de iniciar as ações práticas da etapa 3, recorreu-se ao catálogo de busca das três bases de dados mencionadas, com os descritores “*University Libraries*” e “*Reference Service*”, ambos digitados entre aspas e combinados com o indicador booleano “and”. O quadro 1 apresenta os dados brutos obtidos a partir dessa aplicação.

Quadro 1: Resultados da busca, sem aplicação dos critérios de inclusão/exclusão

Base de dados	Trabalhos recuperados	Total geral
LISA	658	1015 trabalhos
ISTA	195	
LISTA	162	

Fonte: Dados da pesquisa (2019, p. 6).

A partir do quantitativo de trabalhos recuperados, foi realizada análise superficial dos trabalhos (leitura exploratória), constatando a diversidade do universo obtido, tal como diferentes fontes de informação (periódicos, livros, entre outros), diversos tipos de documentos (artigos, patentes, relatórios, entre outros), data de publicação distanciada, dentre outros. Assim, fez-se necessário aplicar o protocolo de revisão, no intuito de viabilizar a seleção da amostra de pesquisa (etapa 2 da revisão).

Para tanto, foram realizadas as atividades de leitura seletiva, sendo ela dividida em duas subetapas: a primeira realizada com o uso dos filtros disponibilizados pelas próprias bases, e a segunda mediante a análise do conteúdo dos resumos dos artigos, para fins de identificar se eles se relacionavam ao tema deste estudo. O quadro 2 apresenta os resultados da primeira subetapa.

Quadro 2: Resultados da busca, com aplicação dos critérios de inclusão/exclusão

Base de dados	Trabalhos recuperados	Trabalhos selecionados com aplicação dos critérios	Total geral
---------------	-----------------------	--	-------------

LISA	658	156	209 trabalhos
ISTA	195	31	
LISTA	162	22	

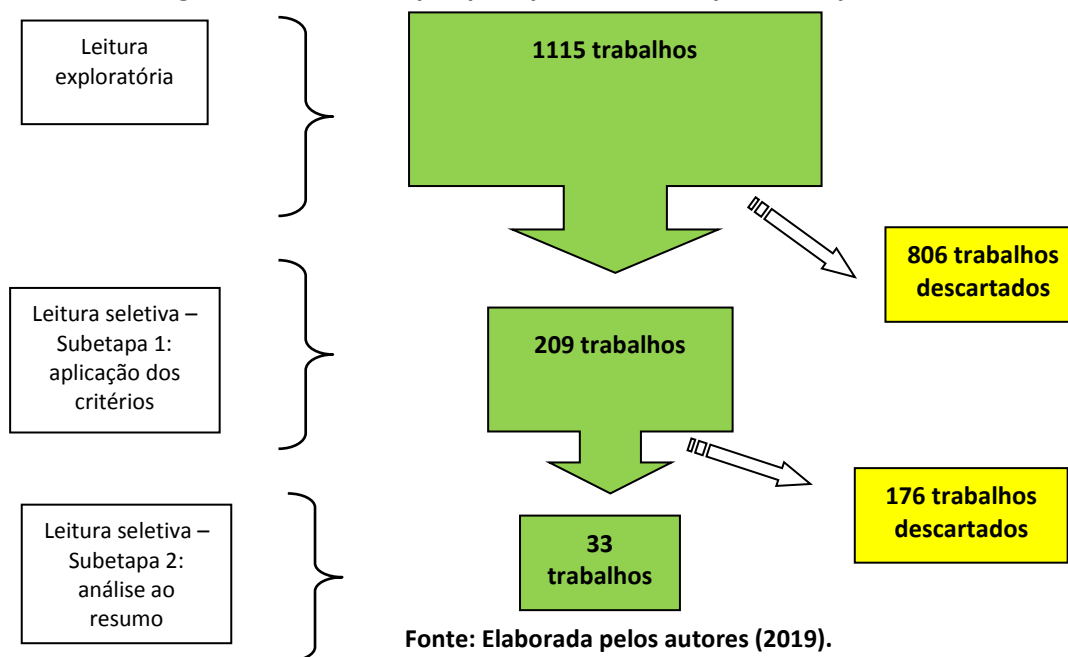
Fonte: Dados da pesquisa (2019, p. 7).

De posse dos 209 artigos, eles foram disponibilizados em um quadro sinótico, contendo os principais metadados ou atributos, como: título, autores, ano de publicação e resumo. Na formação desse quadro, percebeu-se que muitos artigos estavam repetidos, sendo esses excluídos, o que resultou uma amostra contendo 130 artigos. Com esse total, procedeu-se à aplicação da segunda subetapa da leitura seletiva, cujos trabalhos foram analisados com base no conteúdo contido em seus resumos.

Com o findar da leitura seletiva, os dados revelaram a existência de 97 trabalhos que não continham relação aproximada com o objetivo deste artigo, que é a prática da mediação da informação no serviço de referência. Os trabalhos excluídos abordavam, em linhas gerais, estudos teóricos e históricos sobre o serviço de referência e estudos com foco na formação do acervo e do profissional da informação (sem destacar a referência).

Já os 33 artigos selecionados mencionavam aspectos relacionados à atividade do bibliotecário (ação de interferência) e à atividade de uso (apropriação da informação), dois elementos básicos que subsidiam o processo de mediação nos equipamentos culturais¹, como discorrido por Almeida Júnior (2015). A figura 1 apresenta a formação da amostra de pesquisa, considerando as atividades decorridas com as leituras exploratória e seletiva.

Figura 1: Amostra de pesquisa para análise, a partir dos processos de leitura



Fonte: Elaborada pelos autores (2019).

¹ O autor considera como equipamentos culturais, as unidades que disponibilizam informações registradas nos acervos, como os arquivos, as bibliotecas e os museus.

Em síntese, observou-se que, para a realização das atividades de leitura analítica e interpretativa, foram utilizados, como corpus de pesquisa, 33 trabalhos. Essas leituras permearam os procedimentos realizados na última etapa da revisão sistemática, conforme estabelecido por Sampaio e Mancini (2007), a etapa da apresentação dos resultados, em conjunto com a análise de conteúdo, proporcionando a síntese dos conteúdos, por conseguinte, a aferição de resultados. As ações dessa última etapa são expostas no tópico, a seguir.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da consulta aos 33 trabalhos contemplados nesta revisão, foram identificados, inicialmente, atributos dos documentos, de modo a caracterizar a amostra de pesquisa, com categorias definidas, *a priori*, como: ano de publicação, autorias (individual ou coletiva) e periódicos envolvidos. O intuito dessa quantificação foi apresentar os dados bibliométricos que expressam, por meio desta amostra, aspectos inerentes à produção científica do tema.

Quanto ao ano de publicação, a amostra de pesquisa apresenta-se de forma heterogênea, com maior predominância de trabalhos o ano de 2016 (sete trabalhos publicados), 2015 (seis), 2010 (cinco) e 2017 e 2018, com quatro trabalhos cada um. O ano de 2008 possui três trabalhos, e os demais, um trabalho cada, exceto o ano de 2013, que não foi identificado qualquer publicação. Em linhas gerais, percebeu-se o crescimento quantitativo das pesquisas realizadas nos últimos quatro anos, o que evidencia a importância do tema para a comunidade científica, sobretudo em face dos reflexos promovidos pelas tecnologias digitais e da necessidade, cada vez mais premente, do uso desses recursos associados à oferta de serviços de informação através do uso de mídias digitais.

No que tange aos dados de autoria, constatou-se a prevalência da autoria coletiva (25 artigos) sob a autoria individual (oito), resultado esse que confirma a colaboração como prática preferida pelos estudos científicos. Trabalhos desenvolvidos por dois autores são mais recorrentes (13), no comparativo com três autores (três trabalhos) e mais de três (oito).

Por sua vez, quanto aos periódicos mais produtivos sobre o tema em apreço, destaca-se: *Reference & User Services* (oito ocorrências), *Reference Services Review* (seis), *Library Philosophy and Practice (e-journal)* (cinco) e *Library Management* (com dois artigos).

Por meio dessa constatação, foi possível inferir que o tema vem se especializando, com aprofundamento nas pesquisas, a ponto de ser veiculado, prioritariamente, em periódicos especializados sobre a temática, tais como o *Reference & User Services* e o *Reference Services Review*.

Com o intuito de levantar as evidências apontadas na literatura no que tange à mediação da informação como facilitadora do serviço de referência em acervos digitais de bibliotecas universitárias, estabeleceu-se, *a priori*, como grandes categorias de análise, a ação de interferência e de apropriação, conforme relatado por Almeida Júnior (2015²). Para cada categoria, consideraram-se os seguintes aspectos, a saber:

- **Ações de interferência:** diz respeito ao fazer do profissional que proporciona uma melhoria ou ajuda ao sujeito que busca informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Em linhas gerais, nessa categoria, foram incluídos os trabalhos que versam sobre disponibilização e gestão de serviços de referência, consultas de referência, treinamentos, estratégias de busca mediadas e competência e habilidades profissionais.
- **Ações de apropriação:** referem-se às ações de aquisição, adesão, aceitação, conhecimento, as quais, segundo Almeida Júnior (2015), proporcionarão a satisfação de uma necessidade informacional. Nesse aspecto, os estudos contemplaram investigações, cujo foco é atribuído aos usuários e as formas com que acessam os serviços. Assim, estão inseridos nessa categoria os estudos de uso, modalidades de serviços utilizados, comportamento, satisfação e percepção.

Alinhando a amostra de pesquisa a essas categorias, constatou-se a seguinte distribuição: interferência: 13 trabalhos, apropriação: 11 trabalhos, e ambas as categorias foram identificadas em nove trabalhos. Os temas mais recorrentes abordados nos estudos podem ser visualizados no quadro 3.

Quadro 3: Temas principais abordados nos trabalhos

Categorias	Temas mais recorrentes
Interferência	- Atuação da equipe de referência e perspectivas atuais - Modelos de referência - Alfabetização informacional - Ações inovadoras na referência digital - Reestruturação do balcão de referência - Implantação das redes sociais nos serviços de referência - Formação da equipe de trabalho e competência profissional

² Embora o autor considere diversos elementos constitutivos da mediação em equipamentos culturais, ressalta-se que, para este artigo, o foco foi, apenas, nas ações de interferência e apropriação.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

	- Percepção dos profissionais, com base nos desafios e nas conquistas - Comunicação interpessoal
Apropriação	- Uso da referência digital - Uso e percepção dos serviços por estudantes de Graduação - Acesso a referências prontas - Avaliação da usabilidade e dos serviços - Uso da biblioteca e reflexos no desempenho acadêmico - Conteúdo e design de websites - Necessidades e satisfação
Interferência e apropriação	- Perguntas de referência (tempo de resposta e interação) - Uso e melhorias no serviço de referência - Transações na referência digital - Atendimento a usuários - Perguntas recebidas e os impactos na biblioteca - Avaliação dos meios de divulgação e marketing - Uso dos serviços e implicações nos profissionais - Disponibilização e uso do serviço de telefonia móvel na referência digital

Fonte: Dados da pesquisa (2019, p. 10).

Nos estudos sobre interferência, são explorados os reflexos promovidos pelas tecnologias digitais na estruturação do balcão presencial de referência, cuja equipe foi alocada para outros postos de trabalho, a fim de atuar na referência digital, como também, na elaboração de produtos de divulgação e treinamentos de usuários.

Com efeito, esses estudos colocam o profissional como agente provocador de mudanças, ao reestruturar os serviços, mediante modelos descentralizados, em que profissionais atuam de forma proativa, indo ao encontro dos usuários e fornecendo instruções acerca do uso dos recursos, o que fortalece a prática da alfabetização informacional.

Boa parte dos trabalhos alinhada à interferência, no âmbito da mediação, realiza diagnóstico da realidade atual da biblioteca, cujo foco de atenção tem sido a oferta adequada de serviços aos usuários, como também, as percepções dos profissionais, sobretudo a partir do uso das tecnologias digitais. No enfoque profissional, encontram-se trabalhos que investigam o potencial do bibliotecário e o que tem sido demandado na sua formação especializada para atuar na referência, principalmente ao considerar habilidades específicas solicitadas em um atendimento personalizado, que demande melhorias na comunicação interpessoal.

Notou-se que a mediação manifesta-se como ação de interferência realizada por profissional especializado, que precisa trabalhar de forma colaborativa. Observou-se que o serviço de referência faz parte da biblioteca, seja ela no formato presencial ou digital, sendo necessária a presença de profissionais capacitados, no intuito de qualificar, continuamente,

o que é oferecido (BANKS; PRACHT, 2008; GERARDIN; YAMAMOT; GORDON, 2008; MESERVE *et al.*, 2009; GONNERMAN; JOHNSON, 2016).

Acerca da alfabetização informacional, destaca-se a oferta dos treinamentos presenciais, como também da elaboração de tutoriais disponibilizados na internet, que caracterizam-se como ferramentas de orientação para os usuários, acessíveis a qualquer momento (SLEBODNIK; RIEHLE, 2011). A partir dessa ação, constatou-se a importância da tecnologia, que tem refletido positivamente na ampliação da oferta dos serviços de referência. Isso, porque ela fornece a oportunidade para os bibliotecários “[...] inovarem, melhorarem a qualidade, medir o sucesso e alinhar os serviços com as prioridades de suas organizações. Com tecnologia, **os bibliotecários podem se reintroduzir como visíveis, parceiros valiosos e essenciais** na obtenção de objetivos comuns [...]” (ANDERSON *et al.*, 2015, p. 222, grifo e tradução nossa).

A descentralização do serviço de referência é uma ação inovadora de destaque que tende a ampliar as ações de mediação, sobretudo por tornar-se um processo dinâmico e flexível. Ao serem retirados do balcão de referência, os profissionais “[...] fornecem consultas individuais para alunos e professores, ensinam sessões de instrução bibliográfica, participam de atividades de desenvolvimento de coleções e com ligação aos departamentos acadêmicos [...]” (PETERS, 2015, p. 18, grifo e tradução nossa).

O serviço de referência, no contexto da mediação, precisa adotar um modelo que viabiliza a aproximação dos profissionais com os usuários. O modelo descentralizado substitui mesas de serviço fixo tradicionais em uma mistura de serviços virtuais e sob demanda, passando de reativos a proativos e os profissionais e usuários passam a atuar de forma independente, trabalhando em parcerias. Esse modelo consiste em diversos modos de acesso ao aconselhamento e assistência (HOCKEY, 2016), o que reforça, nesse processo, a capacidade de intervenção do profissional sob o usuário na busca por informação (KHAN *et al.*, 2017).

Evidencia-se que o profissional representa o principal personagem no âmbito da atividade de interferência, pois é ele quem reestrutura os serviços, independente se oferecidos de forma presencial ou digital. Portanto, enquanto a tecnologia melhora o acesso e a entrega de informações, os profissionais, com o conhecimento, treinamento e habilidades específicas que possuem, irão desempenhar papéis fundamentais na orientação

aos usuários ao navegarem pelo complexo universo da web, selecionando fontes confiáveis, relevantes e acessíveis (BANDYOPADHYAY; BOYD-BYRNES, 2016).

Para tanto, são exigidas competências, por conseguinte, formação especializada, no intuito de que produtos inovadores sejam instituídos, haja vista possibilitar a apropriação da informação pelos usuários. Nesse contexto, espera-se que um bibliotecário acadêmico “[...] seja bom em fornecer serviços de referência, na pesquisa de literatura e na elaboração de ferramentas bibliográficas (ou seja, competências profissionais) [...]” (FAROOQ *et al.*, 2016, p. 411, tradução nossa). Ademais, destaca-se que é preciso, também, ser igualmente bom em comunicação e negociação, ou seja, possuir habilidades pessoais (FAROOQ *et al.*, 2016; ANYIM, 2018).

Os estudos que versam sobre aspectos relacionados à apropriação têm a atenção voltada, principalmente, para as tendências de uso dos serviços oferecidos, além de envolver a atividade profissional, desde que essa esteja centrada nas adequações dos recursos para viabilizar o uso. A maioria dos estudos dessa categoria objetiva conhecer a frequência de uso da biblioteca e de seus serviços, considerando, também, as razões para esse uso e as possíveis indicações dos usuários para melhorias dos serviços de referência.

Há destaque atribuído aos estudantes de Graduação, em que são analisados os reflexos do uso da biblioteca para o desempenho acadêmico desses sujeitos, a participação dos docentes ao incentivar esse uso, e o estímulo para formação especializada desses alunos à atividade de referência.

O acesso a materiais procurados, com grande frequência, por usuários, é outro apontamento da literatura, o que representa o potencial desses materiais na apropriação da informação contida nos documentos. Além desse acesso, é recorrente o interesse de pesquisa acerca da avaliação dos produtos e serviços oferecidos, especificamente no que tange ao conteúdo e à estrutura do que é disponibilizado nos *websites*. Nesse âmbito, prevalecem as investigações direcionadas às necessidades, à frequência de uso, às percepções e aos níveis de satisfação.

O conceito de referência digital alude à questão do uso, visto que envolve a interação do usuário com profissionais, mediante o acesso a recursos disponibilizados na web. Em linhas gerais, os serviços de referência digitais correspondem ao uso de mensagens instantâneas ou *softwares* interativos para permitir que os usuários interajam com a equipe da biblioteca em tempo real (BARRY *et al.*, 2010). No caso de alunos de Graduação, é

inovador e benéfico o modelo que utiliza acadêmicos como monitores nas atividades de atendimento, que podem ser realizadas presencialmente, quanto no ambiente digital. Ao incorporar na equipe de trabalho esses sujeitos, a apropriação pode ser reforçada, uma vez que esses usuários, na maioria das vezes, conhecem as necessidades informacionais de outros acadêmicos. Além disso, esse modelo contribui para ampliar o papel educativo da referência, cuja biblioteca comporta-se como um laboratório de aprendizagem para os estudantes (FAIX *et al.*, 2010).

Reforça-se que muitas coleções impressas estão sendo substituídas pelas digitais. Logo, a atividade tradicional de organizar referências prontas passa por modificações, o que exige a presença de equipes especializadas para formar e oferecer coleções prontas, no formato digital. Essas referências são indicadas a usuários, conforme o perfil de cada um, haja vista atender as necessidades específicas, o que proporciona ganhos de tempo para os profissionais e satisfação aos usuários (SINGER, 2010).

Evidentemente, um dos temas ligados à mediação no enfoque da apropriação são os estudos de uso, usabilidade e usuários. As abordagens adotadas nesses estudos são variadas, cujas variáveis investigadas compreendem: orientação sobre o uso dos recursos; serviços da biblioteca e instalações; acesso a bancos de dados on-line e jornais eletrônicos; reserva de material e interface do usuário (DUNCAN; DURRANT, 2015). Com efeito, na percepção dos usuários, é comum serem identificados como pontos importantes na qualificação dos serviços de referência: o tamanho e os recursos da coleção; a disponibilidade de infraestrutura de tecnologia da comunicação e da informação; o ambiente de aprendizagem propício; e pessoal bem treinado (ONWUDINJO; OGBONNA; NWADIOGWA, 2015).

Além dos elementos mencionados por Onwudinjo, Ogbonna e Nwadiogwa (2015), outros elementos podem ser postos à avaliação, como: práticas de representação da informação; suporte tecnológico ao serviço; funcionamento do sistema de gerenciamento; os tipos de serviços oferecidos e a facilidade de acesso a eles, dentre outros (EKWELEM *et al.*, 2018).

O uso e a avaliação de serviços oferecidos em *websites* é recorrente, sobretudo envolvendo o aluno da educação a distância. Esses usuários utilizam e demonstram satisfação no que tange à consulta aos catálogos e acesso aos bancos de dados eletrônicos,

como também guias de pesquisa, e recorrem ao uso do e-mail e serviço de referência telefônica, quando precisam de orientações (WILSON, 2015).

Ao identificar a frequência de uso, é importante recorrer a estratégias que reconheçam a percepção dos usuários. Um modelo adequado para esse fim é adotar estudos com abordagens mistas, ou seja, que congreguem a frequência de uso com as sugestões apontadas pelos usuários. Nesse contexto, as bibliotecas podem desenvolver modelos de avaliação para fins de melhoria do que é oferecido, combinando “[...] o uso de dados coletados automaticamente com uma análise qualitativa, com base nas transações de referência [...]” (COTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016, p. 45, tradução nossa).

As formas de interação estabelecidas pela biblioteca e que são aceitas em demasia pelos usuários contemplam o tipo de comunicação síncrona e assíncrona, a primeira realizada de modo imediato (como chat, videoconferência, dentre outras), e a segunda de modo não instantâneo (formulário web, e-mail etc.) (KHOBRADE; LIHITKAR, 2016; OYEWOLE; OLADEPO, 2017).

Com o intuito de identificar o uso dos serviços, a metodologia *survey* é indicada como adequada. Os resultados alcançados com a pesquisa de Eze (2016), ao utilizar essa metodologia, demonstraram que o canal mais utilizado para contato com os profissionais continua sendo a interação face a face, seguida pelo uso do telefone e mensagens SMS. O citado estudo sugeriu a necessidade de maior divulgação dos demais canais, como as redes sociais e, principalmente, as mensagens instantâneas, as quais têm o potencial de responder de forma imediata, por conseguinte, possibilitar o acesso, uso e satisfação da comunidade que recorre aos serviços de informação.

Quanto aos trabalhos que abordam, ao mesmo tempo, aspectos relativos à interferência e à apropriação, foram identificadas pesquisas realizadas nas perguntas de referência, com foco no tempo de resposta e na interação entre profissional e usuário. Perceberam-se estudos que versam sobre o uso dos serviços de referência e as transações firmadas nos atendimentos, com destaque ao papel do bibliotecário na gestão de melhorias.

A percepção dos profissionais acerca do que é oferecido e como as interações são realizadas é outro destaque, cujas abordagens de investigação centram-se na necessidade de adequação da biblioteca às necessidades, tendências e expectativas da comunidade usuária. Com efeito, os estudos reforçam a importância dos profissionais conhecerem a

realidade dos usuários, para, posteriormente, viabilizar melhorias nas formas de organização para acesso e uso, tendo como foco a satisfação.

Portanto, a disponibilização dos serviços de referência em redes sociais e o uso de telefonia móvel também aparecem como temas investigados, considerando a tendência atual de uso desses recursos. Em linhas gerais, esses estudos mencionam, além da necessidade de adequação da unidade, a importância de se investir no marketing, de modo a promover uma relação mais aproximada entre biblioteca e seus usuários.

Com base na interação firmada entre profissional e usuário, ao analisar os efeitos desse processo, é possível adotar ações que potencializem essa interação. A princípio, é preciso reconhecer a realidade dos usuários, identificando as necessidades por informação. Alguns estudos publicados na literatura abordam a conjugação uso e necessidades. De acordo com Henry e Neville (2008, p. 366, tradução nossa), “[...] alunos rotineiramente pedem ajuda para manipular *software* de produtividade, resolução de problemas, como acesso ao *site*, problemas no *hardware* e *software* [...]”. Ciente dessa necessidade, as decisões podem ser tomadas, facilitando a reconfiguração do balcão de referência, cuja equipe de trabalho seja envolvida com atividades mais solicitadas pelos usuários, considerando, sobremaneira, as transações, que podem envolver perguntas mais simples (transação direcional), a mais complexas (transação demonstrativa), por exemplo, a explicação sobre como utilizar um recurso de busca (BARRETT, 2010).

A satisfação do usuário pode ser alcançada a partir da interação adequada firmada entre ele o profissional (BARO; EFE; OYENIRAN, 2014). Esses dois agentes exercem papel fundamental para identificar a informação adequada condizente com a necessidade demandada. Assim, no âmbito do serviço de referência, a relação precisa ser colaborativa, ou seja, uma das principais finalidades desse serviço em bibliotecas “[...] é o desejo por parte de ambos, organização e pessoas, a se ajudarem, em que os alunos encontram, acessam, avaliam e usam informações [...]” (PELLEGRINO, 2012, p. 272, tradução nossa).

Além da importância atribuída a alunos e bibliotecários, a literatura sinaliza, também, o papel exercido pelo professor, ao incentivar o alunado a procurar ajuda dos bibliotecários na realização dos trabalhos acadêmicos, como a oferta de treinamentos. Ressalta-se, também, a necessidade de maior participação do bibliotecário, o qual precisa ir ao encontro do usuário, adotando parceria e promoção de serviços de marketing que possam garantir a ampliação do uso e participação do profissional, nesse processo (PELLEGRINO, 2012).

Sobre os serviços de marketing, considera-se que eles são o espelho da unidade de informação e precisam ser constantemente ajustados, a partir da realidade da comunidade. Nesse contexto, a sugestão é desenvolver um plano de marketing, com o intuito de criar uma abordagem baseada no público, nas atividades e nos resultados que integram coleções e serviços de biblioteca à experiência do aluno (BOSQUE *et al.*, 2017). Esse plano é, ainda, mais solicitado, em bibliotecas especializadas em determinadas temáticas ou áreas de conhecimento, cujos serviços são mais dinâmicos e irão ao encontro de diferentes níveis de necessidades, em sintonia com os recursos humanos e de pesquisa que são disponibilizados pela instituição (LENKART; YU, 2017).

Ainda com base nas ações de interferência e apropriação, haja vista garantir a prática da mediação nos serviços de referência, a literatura explora o uso de diferentes instrumentos, que fazem parte do cotidiano das pessoas. Nesse contexto, cita-se a disponibilização dos serviços de referência por meio da telefonia móvel. “As bibliotecas universitárias estão oferecendo cada vez mais seus serviços por meio de aplicações telefônicas e também criando páginas da web que são acessadas por telefones celulares [...]” (CHAPUTULA; MUTULA, 2018, p. 271, tradução nossa). Ao disponibilizar, por exemplo, o acesso a mensagens instantâneas, os profissionais garantem uma série de oportunidades de uso a serviços e recursos bibliotecários, como: acesso a catálogos e base de dados, instrução informacional, avaliação de serviços, dentre outras (HERVIEUX; TUMMON, 2018).

Com efeito, esses serviços, auxiliados pelas tecnologias digitais, estimularão o uso, e o resultado desse uso é, segundo Chaputula e Mutula (2018) e Hervieux e Tummon (2018), aproximar a unidade de seus usuários, atendendo, portanto, as tendências atuais e emergentes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da amostra de pesquisa delimitada para este estudo, foi possível apresentar um breve panorama da produção científica sobre a prática da mediação em serviços de referência de bibliotecas universitárias, publicado em periódicos internacionais. Constatou-se que o tema tem tido impacto na literatura, com aumento nos últimos anos - principalmente com o uso das tecnologias digitais - colaboração autoral no desenvolvimento dos estudos e periódicos especializados envolvidos no processo de publicação.

Os resultados alcançados com esta revisão sistemática confirmaram a presença das ações de interferência e apropriação no serviço de referência, reforçando que a mediação é elemento constitutivo desse serviço nas bibliotecas universitárias. As ações de interferência se manifestam, em grande parte, por meio da atuação do profissional ao auxiliar o usuário quanto à utilização dos recursos. Por outro lado, as ações de apropriação centram-se no usuário, mediante o contato dele com os recursos e a capacidade de fazer uso da informação, considerando, como causa desse uso, a adequação da biblioteca às necessidades da comunidade atendida.

Portanto, é possível concluir que a mediação facilita ou contribui para a prática do serviço de referência, tanto no âmbito presencial quanto digital, possibilitando a expansão desse serviço. Por meio da mediação, é possível aproximar profissionais de usuários, e, dessa forma, garantir o uso dos acervos, por conseguinte, condicionar a adequação da biblioteca, conforme necessidades demandadas. Assim, infere-se que a mediação é, ao mesmo tempo, ação e reação, cujos elementos principais desse processo são os profissionais, usuários e a informação, sendo as tecnologias instrumentos que promovem a interação entre eles.

Os resultados ora alcançados servem como base teórica na condução de futuros estudos. Logo, para as próximas etapas da pesquisa de Doutorado, sobretudo no que tange aos procedimentos práticos, é possível determinar as variáveis a serem investigadas, a partir dos apontamentos da literatura, aqui apresentados. Também são sugeridas novas revisões, realizadas em outras bases de dados, como a *Scopus* e *Web of Science*, além do levantamento de estudos na literatura brasileira que versem sobre a mesma temática.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de Almeida. Mediação da Informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ANDERSON, Patrícia et al. Enhancing library impact through technology. **Medician Library Association**, v. 103, n. 4, 2015.

ANYIM, Wisdom. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. **Library Philosophy and Practice**, v. 17, n. 93, 2018.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

BANDYOPADHYAY, Aditi; BOYD-BYRNES, Mary Kate. Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? **Reference Services Review**, v. 44, n. 4, p. 596-626, 2016.

BANKS, Julie; PRACHT, Carl. Reference Desk Staffing Trends: A Survey. **Reference & User Services**, v. 48, n. 1, p. 54–59, 2008.

BARO, Ebikabowei Emmanuel; EFE, Bueaty; OYENIRAN, Gboyega. Reference inquiries received through different channels The challenges reference librarians face in university libraries in Nigeria. **Reference Services Review**, v. 42, n. 3, p. 514-529, 2014.

BARRETT, Felicia. An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. **Journal Medicinal Library Association**, v. 98, n. 4, out. 2010.

BARRY, Eithne *et al.* Virtual Reference in UK Academic Libraries: The Virtual Enquiry Project 2008-09. **Library Review**, v. 59, n. 1, p. 40-55, 2010

BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação oral da informação: a visibilidade dos mediadores da Ciência da Informação. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 33-58.

BOSQUE, Darcy Del *et al.* Beyond awareness: improving outreach and marketing through user surveys. **Reference Services Review**, v. 45, n. 1, p. 04-17, 2017.

CAMPOS, Maria Luiza; CAMPOS, Linair Maria. Web Semântica e a gestão de conteúdos informacionais. In: MARCONDES, Carlos *et al.* **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: UFBA, 2005. p. 55-75.

CHAPUTULA, Aubrey Harvey; MUTULA, Stephen. eReadiness of public university libraries in Malawi to use mobile phones in the provision of library and information services. **Library Hi Tech**, v. 36, n. 2, 2018.

CÔTÉ, Maryvon; KOCHKINA, Svetlana; MAWHINNEY, Tara. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. **Reference & User Services**, v. 56, n. 1, p. 36–46, 2016.

DUNCAN, Adrian Patrick; DURRANT, Fay. An assessment of the usability of the University of the West Indies Main Library's website. **The Electronic Library**, v. 33, n. 3, p. 590-599, 2015.

EKWELEM, Vincent *et al.* Evaluation of Online Reference Services: Reflections from Nigeria Academic Libraries. **Library Philosophy and Practice**, v. 17, n. 77, 2018.

EZE, Monica. Channels Students Prefer in Submitting Reference Inquiries. **Library Philosophy and Practice**, v. 13, n. 54, 2016.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

FAIX, Allison *et al.* Peer reference redefined: new uses for undergraduate students. **Reference Services Review**, v. 38, n. 1, p. 90-107, 2010.

FAROOQ, Muhammad Umar *et al.* Current and required competencies of university librarians in Pakistan. **Library Management**, v. 37, n. 8/9, p. 410-425, 2016.

GERARDIN, Julie; YAMAMOTO, Michelle; GORDON, Kelly. Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life. **Reference & User Services**, v. 47, n. 4, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONNERMAN, Kasia; JOHNSON, Ken. Peer reference assistants in a small liberal arts college: case study. **Reference Services Review**, v. 44, n. 3, p. 292-308, 2016.

GORMAN, Michael. Values for Human-to-Human Reference. **Library Trends**, v. 50, n. 2, 2001.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876.

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

HENRY, Deborah; NEVILLE, Tina. Testing Classification Systems for Reference Questions, **Reference & User Services**, v. 47, n. 4, p. 364-373, 2008.

HERVIEUX, Sandy; TUMMON, Nikki. Let's chat: the art of virtual reference instruction. **Reference Services Review**, v. 46, n. 4, p. 529-542, 2018.

HJORLAND, Birger. What is Knowledge Organization?. **Knowl. Org.**, v. 35, n. 2/3, 2008.

HOCKEY, Julie Michelle. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, v. 37, n. 3, p. 125-135, 2016.

KHAN, Asad *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians in Pakistan. **The Electronic Library**, v. 35, n. 6, 2017.

KHOBRADE, Amol Dewaji; LIHITKAR, Shalini. Evaluation of Virtual Reference Service Provided by IIT Libraries: A Survey. **Journal of Library & Information Technology**, v. 36, n. 1, p. 23-28, jan. 2016.

LENKART, Joe; YU, Jen-chien. Specialized Reference Services at Illinois: Reference Transaction Analysis and Its Implications for Service Providers and Administrators. **Reference & User Services**, v. 56, n. 4, p. 268–276. 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MESERVE, Harry *et al.* Developing a Model for Reference Research Statistics Applying the “Warner Model” of Reference Question Classification to Streamline Research Services. **Reference & User Services**, v. 48, n. 3, p. 247–258, 2009.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

ONWUDINJO, Oliver Theophine; OGBONNA, Uchenna Andrew; NWADIOGWA, Onwumbiko. Utilization of Law Library Collections for Improving Academic Performance by Undergraduate Law Students of Nnamdi Azikiwe University, Awka. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, v. 12, n. 23, p. 1-13, 2015.

OYEWOLE, Olawale; OLADEPO, Tope Johnson. Information Needs and Computer Self Efficacy as Factors Influencing Use of Electronic Reference Services by Undergraduates in a Nigerian University. **Library Philosophy and Practice**, v. 15, n. 19, 2017.

PELLEGRINO, Catherine. Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates. **Reference & User Services**, v. 51, n. 3, 2012.

PETERs, Timothy. Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. **Performance Measurement and Metrics**, v. 16, n. 1, p. 18-27, 2015.

SAMPAIO, Rosana Ferreira; MANCINI, Marisa Cotta. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista de Fisioterapia**, São Paulo, v. 11, n. 1, jan. 2007.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jul. 1996.

SARACEVIC, T. Information science. *In*: BATES, Marcia J.; MAACK, Mary (Ed.). **Encyclopedia Library and Information Science**. New York: Taylor/Francis, 2009. p. 2570-2586.

SINGER, Carol. Ready Reference Collections: A History. **Reference & User Services**, v. 49, n. 3, p. 253–264, 2010.

SLEBODNIK, Maribeth; RIEHLE, Catherine Fraser. Creating Online Tutorials at Y our Libraries Software Choices and Practical Implications. **Libraries Faculty and Staff Scholarship and Research**, v. 49, n. 1, 2011.

WILSON, Daniel Earl. Web content and design trends of Alabama academic libraries. **The Electronic Library**, v. 33, n. 1, 2015.