

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E EXATAS
MARCOS JÚNIOR ALVES**

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: A
CONSTRUÇÃO DE UM NOVO PERFIL PROFISSIONAL EM FACE DA
EVOLUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

FORMIGA-MG

2008

MARCOS JÚNIOR ALVES

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: A
CONSTRUÇÃO DE UM NOVO PERFIL PROFISSIONAL EM FACE DA
EVOLUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-
MG, como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Biblioteconomia.
Orientadora: Prof^a. Esp. Syrlei Maria
Ferreira
Coorientadora: Prof^a. Esp. Celina Lourdes
de Faria Fontes

FORMIGA-MG

2008

J95b

Júnior Alves, Marcos

Bibliotecário de referência em biblioteca universitária: a construção de um novo perfil profissional em face a evolução das tecnologias de informação e comunicação / Marcos Júnior Alves. – Formiga, 2008. 32f.

Orientadora: Prof^a. Esp. Syrlei Maria Ferreira

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Biblioteconomia) Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, Formiga, 2008.

1. Bibliotecário de referência. 2. Serviço de referência. 3. Entrevista de referência. 3. Tecnologias de Informação e Comunicação. 4. Biblioteca Universitária. I. Título.

CDD: 025.52

MARCOS JÚNIOR ALVES

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: A
CONSTRUÇÃO DE UM NOVO PERFIL PROFISSIONAL EM FACE DA
EVOLUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-
MG, como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

**PROF. ESP. SYRLEI MARIA FERREIRA
ORIENTADORA**

**PROF. ESP. CELINA LOURDES DE FARIA FONTES.....
COORIENTADORA**

**PROF. SIMONE SOARES DE OLIVEIRA
UNIFOR-MG**

Formiga, 17 de novembro de 2008.

***Este trabalho é dedicado ao meu pai.
O homem mais inteligente que Deus
criou. Incentivador de toda essa grande
vitória.***

AGRADECIMENTOS

Obrigado a Deus, pelo dom da vida e tudo que nela está inserido. Sou grato pela inteligência e discernimento no momento da aprendizagem e pela vocação na aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos. Agradeço pelas experiências e pessoas que me fizeram crescer como profissional.

Sou grato também aos professores. Bons profissionais com vontade incessante de aprender e desejo nobre de disseminar informação.

Meu agradecimento a todos que me receberam para a realização dos estágios.

Obrigado aos colegas que foram companheiros no sentido mais amplo da palavra, se mostrando mestres para ajudar e humildes para serem ajudados. Obrigado também aos colegas que se tornaram amigos. Entre eles em especial agradeço a "*Fonte Segura*": Cláudia, Denise, Karina, Michelle e Natália.

Minha gratidão eterna à minha família, alicerce e suporte. Obrigado pelo investimento financeiro e pelo incentivo. Grato a minha mãe pela dedicação, torcida, força e exemplo de uma boa vivência. Agradeço ao meu pai, exemplo de inteligência e responsável imediato pela minha formação, que se deu pela vontade de ser bem sucedido como ele. Obrigado, pai, exemplo de dedicação que seguirei e tentarei ser sempre seu espelho. Grato às minhas irmãs pelas orações.

Obrigado aos meus amigos, pela motivação e cuidado. Vocês se fazem a cada dia meus irmãos de verdade. Grato a essa confraria.

***Provavelmente o serviço de referência
continuará sendo uma arte pelo menos
enquanto um de seus elementos
principais, a comunicação humana,
resistir à completa sistematização.***

Denis Grogan

RESUMO

Revisão de literatura sobre funções e aptidões do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. Descreve utilização das ferramentas advindas do avanço técnico-científico. Relata como o profissional exerce seu trabalho, adaptando-se ao paradigma moderno da disseminação da informação, mantendo-se atualizado. Descreve também as habilidades necessárias ao bibliotecário de referência para realizar suas funções e otimizar as tomadas de decisões através do contato face a face com o usuário. Demonstra a oportunidade de o profissional romper o estereótipo negativo que alguns maus profissionais sustentam; com este contato é possível mostrar a atuação e eficiência do bibliotecário agindo atento às informações de valores relevantes, atuando como *informata*. Apresenta ainda os passos para a realização do processo de referência e como deve ser feita a entrevista de referência com o consultante. Finaliza abordando a evolução das TICs e seu impacto provocado na informação e comunicação acadêmica, tendo como exemplo a evolução do periódico científico impresso até o *on line*, proporcionado ao bibliotecário trabalhar o serviço de referência virtual. Enfatiza ainda a importância da biblioteca dentro de Instituição de Ensino Superior. Conclui que o bibliotecário de referência molda-se à inovação técnico-científica e continua realizando, mesmo com a autonomia oferecida ao usuário, a arte do serviço de referência, aprimorando produtos e serviços.

Palavras-chave: Bibliotecário de referência. Serviço de referência. Entrevista de referência. Tecnologias de Informação e Comunicação. Biblioteca universitária.

ABSTRACT

Revision of literature on functions and aptitudes of the librarian of reference in university libraries. It describes use of the happened tools of the technician-scientific advance. He tells as the professional exerts its work, adaptando itself it the modern paradigm of the dissemination of the information, remaining itself brought up to date. He also describes the abilities necessary to the reference librarian to carry through its functions and to optimize the taking of decisions through the contact face the face with the user. He demonstrates the chance of the professional to breach estereótipo negative that some bad professionals support; with this contact he is possible to show to the performance and efficiency of the librarian acting intent to the information of excellent values, acting as informata. He still presents the steps for the accomplishment of the reference process and as the interview of reference with the consultant must be made. He finishes approaching the evolution of the TICs and its impact provoked in the information and academic communication, having as example the evolution of periodic the scientific printed matter until on line, proportionate to the librarian to work the service of virtual reference. He still emphasizes the importance of the library inside of Institution of Superior Education. He concludes that the reference librarian molds it the technician-scientific innovation and continues carrying through, same with the offered autonomy the user, the art of the reference service, improving products and services.

Keyword: Librarian of reference. Service of reference. Interview of reference. Technologies of Information and Communication. Library college student.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	14
3 O PROCESSO DE REFERÊNCIA	18
4 ENTREVISTA DE REFERÊNCIA	21
5 EVOLUÇÃO DAS TICs: IMPACTO NA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
ACADÊMICA.....	23
6 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS	30
BIBLIOGRAFIA	32

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa visa ao estudo do trabalho desempenhado pelo bibliotecário de referência nas bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil, perante o avanço técnico-científico. Os dados que embasaram esta análise, que fundamentaram este trabalho, são os diagnosticados na revisão de literatura da área, que possibilita servir-se de pesquisas anteriores a fim de identificar problemas possíveis soluções, assuntos recorrentes e defasagem de análise de determinados aspectos.

Devido ao grande desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a explosão documental e a demanda informacional cresceram em igual proporção. Principalmente no meio acadêmico, que exige de alunos e professores – esses caracterizados como usuários da biblioteca, juntos com membros da comunidade onde a universidade se encontra – o aprimoramento do conhecimento e descobertas para a ciência, através de pesquisas que realizam. A biblioteca universitária representa o suporte para encontrar os resultados de suas buscas, tendo em vista suas necessidades informacionais.

O bibliotecário de referência, que é o profissional mediador entre usuário e informação, deve tentar sempre alcançar a principal função do serviço de referência: estreitar a distância entre usuário e informação, permitindo o acesso, para sanar a necessidade informacional, ao realizar seu trabalho.

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. (HUTCHINS, 1973, p. 4).¹

Este profissional também tem oportunidade de quebrar o estereótipo que se formou na consciência das pessoas sobre a imagem e algumas funções do bibliotecário. O contato face a face proporciona a conversa entre bibliotecário e usuário onde há essa ruptura, deixando claro que o profissional bibliotecário não

¹ HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1973.

exerce somente funções técnicas e mecanicistas, mas também é um profissional com função social.

Através dessa pesquisa, percebe-se que a autonomia dada ao usuário proveniente do avanço técnico-científico, não descarta o trabalho do bibliotecário de referência, pois, mesmo disponibilizando acesso às bases de dados *on line* – Serviço de Referência Virtual (SRV) – este profissional pode ser percebido através da elaboração de uma interface amigável, que permite a Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que como o próprio nome explica, é um serviço que disponibiliza a informação pertinente, ou seja a informação necessária e sem ruído.

O profissional do serviço de referência em bibliotecas universitárias sabe da importância e do dinamismo das pesquisas nesse meio e se atualiza. Molda-se às novas exigências do paradigma moderno da informação e continua atuando, e auxiliando o usuário a suprir a necessidade informacional, pois, sem o serviço de referência, as pesquisas seriam mais complicadas e exigiriam mais tempo por parte dos usuários.

O questionamento básico deste estudo pode ser assim sintetizado: Como o bibliotecário de referência exercerá sua função de mediador perante a autonomia oferecida aos usuários pelas TICs ?

Tradicionalmente, o bibliotecário de referência tem exercido o papel de intermediário entre as fontes de informação e o usuário. Com o advento do computador e das novas tecnologias da informação, ele, o usuário, atraído pelas facilidades dos softwares de recuperação das bases de dados em CD-ROM, passou a executar, com o auxílio do bibliotecário, as buscas antes feitas pelos bibliotecários. [...] A intermediação nos moldes dos sistemas tradicionais já não é mais necessária. O usuário já não necessita mais de ajuda para conduzir suas buscas na web. Todavia, ele necessita de orientação sobre como ele deverá conduzi-las, como selecionar a informação relevante as quais ele necessita. Nessa perspectiva, o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários a conduzir suas pesquisas no ambiente digital/virtual. Isso deve refletir numa mudança tanto nos métodos quanto no conteúdo dos treinamentos. (ALVES; FAQUETI, 2002, p. 11).²

O objetivo principal da pesquisa consiste em investigar a familiaridade dos bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias em relação ao uso das ferramentas virtuais para um atendimento eficaz ao usuário. E se objetiva especificamente em analisar a entrevista de referência em bibliotecas universitárias

² ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgather. **Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto com as novas tecnologias**. Rio de Janeiro. Disponível em : <www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>. acesso em: 25 mar. 2008.

como o fim de ater-se à real necessidade do usuário e seu perfil; visa identificar mudanças no serviço de referência trazidas pelo avanço tecnológico e ainda em descrever o papel atual do bibliotecário de referência em universidades, perante o contexto tradicional e virtual, para atingir satisfação informacional.

O bibliotecário de referência, principalmente em bibliotecas universitárias, exerce potencialmente função primordial como mediador da informação. Considerando-se o progresso e as mudanças no serviço de referência, inerentes à evolução tecnológica que acarreta autonomia dos usuários quanto à busca e recuperação informacional, torna-se necessário que o bibliotecário mude o paradigma e se adapte a uma nova forma de trabalhar, para assim, atender às necessidades informacionais dos usuários. É perceptível a exigência ao bibliotecário de referência em acrescentar às formas tradicionais de serviço de referência, as buscas virtuais, para disponibilizar a informação efetivamente. Portanto, essa possibilidade de virtualização deve ser acompanhada pelo bibliotecário de referência, pois os produtos e serviços aumentam e se diversificam rapidamente, conforme a necessidade dos usuários e a evolução das TICs.

Com este estudo e pesquisa fundamentada na revisão de literatura, caracterizando-se como pesquisa bibliográfica, centrados no novo paradigma do serviço de referência, efetiva-se um grande esclarecimento sobre as formas modernas de trabalho do bibliotecário referência, que dão continuidade ao papel social do profissional e na disseminação seletiva da informação, que têm imenso valor em bibliotecas universitárias.

O motivo maior para a realização desta revisão de literatura é a relevância do atendimento ao usuário. A importância de saber para aprimorar e oferecer serviços eficazes intrínsecos ao Serviço de Referência é uma exigência para o bibliotecário.

O profissional bibliotecário de referência deve prestar ao seu cliente a realização das inúmeras funções deste serviço e o cliente de biblioteca é um tipo de usuário que exige que esse contato, pela realidade da vida acadêmica, seja de excelência. Este estudo ajudará aos profissionais a se localizarem e até conhecerem novas aptidões do Serviço de Referência em bibliotecas universitárias.

O trabalho é organizado em capítulos descrevendo as habilidades do profissional bibliotecário de referência na realização do processo. Incluindo a importância da entrevista de referência nesta função cognitiva. Apresenta a evolução

das ferramentas tecnológicas que são instrumentos para boa atuação do bibliotecário de referência. A conclusão mostra como o profissional encara essa nova realidade.

2 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência é o profissional responsável pelo encurtamento da distância entre o usuário e a informação, através das ferramentas relacionadas à sua profissão. Suas aptidões e funções permitem atender o usuário no que tange à sua real necessidade informacional. É certo que as habilidades do bibliotecário de referência devem ser constantemente exploradas por ele mesmo, e, atento ao seu entorno, o profissional faz do serviço de referência uma oportunidade ímpar para oferecer produtos e serviços com valor otimizado no centro informacional onde atua.

A sua atenção para com as mudanças na forma e nos novos atributos para se obter informação, é o diferencial no serviço de referência atualmente e cabe ao profissional saber utilizar as TICs que surgem decorrentes do avanço técnico-científico e agregam valor ao serviço de referência, tornando-o mais dinâmico, e exigindo do bibliotecário de referência adaptar-se à esse paradigma moderno.

É sabido que certas definições empregadas à prática do serviço de referência limitam a sua capacitação no exercício da função e isso não é favorável ao profissional.

A seleção e organização de materiais com este fim em vista é uma parte tão importante do trabalho de referência quanto sua interpretação para o leitor individual. É a força motriz sem a qual o alvo não pode ser atingido. Para obter um serviço de referência eficiente a administração da biblioteca precisa supri-lo (sic) tanto com os necessários livros e instalações quanto com uma equipe treinada em seu manuseio. O pessoal que usa material impresso com o propósito de encontrar informações é o mais indicado para selecionar e organizar esse material com esse fim, pois sabe que fontes são necessárias, e como utiliza-las (sic). Em ordem inversa, aqueles que estão encarregados de selecionar e organizar as fontes bibliográficas são os mais aptos a interpreta-las (sic) devido ao conhecimento de primeira mão que adquiriram a seu respeito ao manuseá-las. (HUTCHINS, 1973, p. 4).

A realização do trabalho de referência exige também experiência para construir o conhecimento através dessa vivência. O bibliotecário de referência deve focar na real necessidade do usuário e não na organização do acervo. É evidente que o profissional deve ser seguro no conhecimento exaustivo das fontes de informação disponíveis na biblioteca para transformar sua experiência e direcioná-la a cada usuário.

Como a primeira função do bibliotecário de referência é o contato direto com o usuário, o profissional desempenha sua função que é altamente cognitiva. Realiza através da experiência já mencionada, um processo de diagnóstico, e toma decisões quanto à elaboração da estratégia de busca e oferta de uma informação para o usuário.

Acesso à informação e satisfação do usuário, desde sempre são requisitos primordiais do serviço de referência. Muito mais que uma técnica profissional do bibliotecário, o serviço de referência tem papel humanamente essencial em atender uma necessidade profunda de adquirir conhecimento e compreendê-lo. Os usuários, então auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores resultados nas pesquisas do que se fizessem sem esse acompanhamento. Ao investigar o que se conhece de algum assunto e disseminar esta informação ao usuário, é possível preencher uma lacuna do conhecimento. Assim, o bibliotecário de referência exerce uma função social. “Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência.” (GROGAN, 1995, p. 8).³

Ao serviço de referência se pode atribuir *status* ímpar pela relação face a face e a certeza da antecipação pelo esforço do bibliotecário, onde a informação não se perderá e será expressa pelo usuário, que vai receber uma informação mais seletiva, específica sobre o que se deseja conhecer em uma determinada pesquisa.

Cada vez mais, a importância, necessidade e eficácia do trabalho do bibliotecário de referência são percebidas – mesmo que não seja explícito – por eles e pela própria comunidade da biblioteca. Fato é que mesmo quando a biblioteca está perfeitamente organizada com catálogos contendo registro de todas as obras do acervo e o usuário resolve utilizá-lo para localizar certo livro para uma pesquisa que ele desenvolve, pode ocorrer de não encontrar determinado assunto no livro recuperado no catálogo. Porém, ao ter o contato com o bibliotecário de referência, esse profissional refina a busca, traduzindo e elaborando resposta para a pergunta do usuário e fornece material em um suporte diferente do pesquisado pelo usuário, por exemplo, um *clipping* ou hemeroteca com o assunto da pesquisa.

Infelizmente, muitos usuários de bibliotecas foram levados a acreditar que, numa coleção adequadamente organizada, eles

³ GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

mesmos encontrariam, sem ajuda, as respostas que buscavam. Entretanto, toda uma geração de pesquisas sobre o uso de catálogos demonstrou, de forma conclusiva, que em buscas cujos itens são conhecidos (isto é, buscas sobre um autor ou um título específico, ao contrário de um assunto) até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e ele está representado no catálogo. Os estudos de usuários também mostram que a maioria dos consulentes então desiste, e apenas um quinto solicita auxílio ao bibliotecário. (GROGAN, 1995, p. 9).

A desistência do usuário em relação à fonte de informação não localizada ao invés de solicitar o auxílio do bibliotecário se dá pelo estereótipo negativo que alguns maus profissionais insistem em alimentar e assim afastam o usuário.

Cabe ao profissional de referência orientar como usar e ter sucesso com os recursos informacionais. Essa orientação é dificultada quando não há uma divulgação efetiva dos recursos disponíveis e seus detalhes, que se modificam e sempre são aprimorados. Para esta etapa é importante realizar o estudo de usuários da comunidade atendida, a fim de conhecer e sanar as necessidades e otimizar o serviço de referência perante a demanda informacional.

O serviço de referência ajuda a quebrar o estereótipo convencional, que ainda povoa a mentalidade de muitos usuários e inevitavelmente dos que também não frequentam bibliotecas, a idéia de que o bibliotecário é uma pessoa excessivamente formal, tímida, apática, tirânica e superficial. Essa ruptura e esclarecimento se dão pela natureza do serviço de referência que fornece ajuda pessoal ao usuário, onde o profissional tem a oportunidade de se apresentar atuante e eficiente.

A função do bibliotecário de referência não pode limitar-se somente no contato pessoal e face a face com o usuário. Antes desse contato para atender de maneira pertinente, o profissional deve dominar as ferramentas e meios de sua profissão, como também deve antecipar a demanda informacional, conforme relata SILVA (2005, p. 33):

Em seu trabalho como mediador da informação, o bibliotecário de referência precisa pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço eletrônico da informação, que abrange fax, bases de dados, contato com especialistas através de e-mail e outros meios eletrônicos para obtenção da informação. Porém, não deve direcionar os seus serviços somente para atendimento e interação direta com o usuário, mas também através de atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos, e dissemine os recursos de informação disponíveis, de modo que seja feito um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo,

equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.⁴

O bibliotecário de referência exerce o papel de educador, através da sua experiência profissional, quando seleciona e orienta os usuários dando-lhes condições de realizarem suas pesquisas com eficácia. Assim, com todas as alternativas oferecidas para pesquisa, os usuários precisam do auxílio do bibliotecário de referência na escolha da melhor forma de busca e melhor suporte ou ferramenta. O profissional precisa, então, ser polivalente, estrategista para auxiliar cada vez mais a recuperação das informações. Agir sempre atento às informações de valores sociais, culturais, políticos, econômicos e de mercado, ou seja, como foi definido por Jambeiro (2000, p. 223), ser um *informata*:

O *informata* deverá ser, portanto, um estrategista, capaz de captar, compreender, analisar criticamente e interpretar a realidade dentro de uma perspectiva histórica, quer ela se apresente sob a forma de eventos, notícias, idéias, dados, imagens, sons, mensagens ou documentos de qualquer tipo. Daí porque se deve pretender que esses novos profissionais sejam indivíduos inteligentes, inovadores, flexíveis e criativos. Nas organizações, a presença de profissionais com esse perfil deverá evitar os gastos excessivos originados na duplicação de dados, no fracionamento dos serviços de informação, nos conflitos de poder e na desinformação. Como se sabe, a informação certa no momento certo evita erros e otimiza o uso dos recursos disponíveis, possibilitando economia, eficiência e melhoria da produtividade.

Caberá aos *informatas* oferecer suporte para o monitoramento de informações sobre os ambientes social, cultural, político, econômico e de mercado. Esses novos profissionais deverão igualmente socializar a informação, rompendo sua cadeia de poder dentro da sociedade, da comunidade ou da organização e transformando-as em impulsos de ação. Eles também deverão ser capazes de exercitar visão crítica sobre a produção, a distribuição e o consumo da informação, pois somente uma visão desse tipo permitirá a eles produzir, selecionar, organizar e disseminar, adequada e eficientemente, informação.⁵

⁴ SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília, DF : *Thesaurus*, 2005.

⁵ JAMBEIRO, Othon. Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica. In: LUBISCO, Nídia M. L. (Org.); BRANDÃO, Lídia M. B. **Informação e Informática**. Salvador: EDUFBA, 2000.

3 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

O termo “Processo de Referência” é utilizado para abranger a fase que envolve o usuário como consulente enquanto é realizado o serviço de referência. Esse processo passa pelo primeiro contato que é a consulta formulada pelo usuário ao bibliotecário, e se dá pelo reconhecimento da existência do problema, se expandindo no momento e após a busca da informação que foi pedida pelo usuário e feita pelo profissional que responde solucionando o problema. Grogan (1995, p. 51), afirma:

A realidade é que o processo de referência constitui somente um aspecto da busca de conhecimentos que a pessoa empreende e conserva, portanto, sua qualidade inquestionavelmente humana. Para quem o exerce aí está o segredo de sua eterna sedução [...]

Ainda conforme o autor, existem oito passos para realização do processo de referência:

- 1º) *O problema*: Ninguém é imune a problemas, e, assim, todo ser humano é um iniciador potencial do processo de referência. Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo; um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo da mente da pessoa;
- 2º) *A necessidade de informação*: Nesse ponto, sua necessidade de informação seja vaga e imprecisa. Provavelmente, porém, ainda não estará nem formada e certamente nem expressa, talvez não surja de um problema realmente ‘concreto’. A motivação pode estar no desejo de conhecer e compreender, ou numa ‘mera’ curiosidade. A premência da necessidade também pode variar desde ‘seria bom saber’ até ‘não posso ir adiante enquanto não descobrir’. Há naturalmente, várias maneiras de descobrir o que se deseja: observação, ensaio e erro, experimento; perguntar a alguém; procurar por si mesmo. O usuário potencial que experimenta uma das três primeiras opções e consegue ser bem-sucedido deixa de ser um usuário potencial;
- 3º) *A questão inicial*: Uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos adquirem conhecimento é fazendo perguntas, torna-se necessário obviamente dar à pergunta uma forma intelectual mais nítida, formulá-la como uma questão. E aqueles que desejarem procurar por si mesmo talvez precisem formalizar ainda mais o enunciado;

Até agora o processo disse respeito exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema. A comunicação *intrapessoal*, uma espécie de ensaio mental na antecipação do esperado encontro *interpessoal*, em que a pessoa apresenta sua questão a outrem.

- 4º) *A questão negociada*: Embora os bibliotecários de referência não possam integrar no processo de referência senão depois de receberem as questões apresentadas pelos consulentes. Muitas vezes é necessário que os bibliotecários refaçam com os consulentes os primeiros passos que estes deram por sua própria conta. A questão inicial é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca e, a questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas;
- 5º) *A estratégia de busca*: Impõem-se duas decisões técnicas: como o acervo de informações, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira diz respeito em grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. O consulente pode prestar uma grande ajuda ao bibliotecário. A segunda implica escolher entre vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento das várias fontes de informação disponíveis, experiência em sua utilização e aquela intuição. Seleciona-se a categoria da fonte, depois da fonte específica dentro dessa categoria, e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte;
- 6º) *O processo de busca*: As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso;
- 7º) *A resposta*: Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma 'resposta', porém isso não constitui absolutamente o fim do processo. Às vezes a busca pode resultar infrutífera, mas, raramente será agradável apresentá-la assim de forma nua e crua ao consulente; e
- 8º) *A solução*: Frequentemente, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa. É de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o 'produto' da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído.

É importante considerar que estes passos não constituem um roteiro do processo de referência para responder às questões do consulente, que caracteriza o objetivo dessa atividade mas, representam fatos do cotidiano do serviço de referência.

4 ENTREVISTA DE REFERÊNCIA

Na globalidade compreendida pelo processo de referência, existe a “Entrevista de Referência”, que é o cerne de todo processo e é realizada para orientação do usuário. O consulente em dúvida aposta na eficiência do profissional em alcançar o objetivo da busca, através de fases que aprimoram e refinam a pergunta e estabelecem uma metodologia de pesquisa.

Para Silva (p. 38, 2005):

Após serem definidas as metas do usuário e a forma de pesquisa que o bibliotecário irá adotar, ainda podem surgir diversos questionamentos durante o processo de execução da pesquisa. Nesse caso, é de extrema importância que seja mantido um contato permanente com o usuário, a fim de conferir eventuais dúvidas que possam aparecer nos desdobramentos da pesquisa e, conseqüentemente, na metodologia adotada na procura de respostas. Neste processo, ainda é fundamental que o bibliotecário de referência conheça as fontes e contatos necessários para criar um fluxo informacional entre as dúvidas apresentadas pelo usuário durante a parceria adotada com o bibliotecário, para descobrir os caminhos necessários na busca de respostas e a ajuda de um especialista, quando for necessário, criando maiores chances de chegar a um resultado final com a qualidade esperada.

É assim que a questão inicial é negociada. Antes do usuário ter qualquer ajuda “[...] o tema da consulta tem de ser identificado, esclarecido e, se necessário, aprimorado.” (GROGAN, 1995, p. 62).

Não levar a entrevista de referência em consideração e não prestar a devida atenção às dúvidas formuladas pelo usuário, são fatores que podem dar origem a usuários insatisfeitos. O bibliotecário deve estar atento às indicações de que a entrevista deve acontecer. Por exemplo: ambigüidade e consulta incompleta, são sinais de que a entrevista de referência deverá ser realizada.

Para maior eficácia da entrevista, Grogan (1995, p. 64), defende a seguinte idéia: “Muito frequentemente, a dificuldade, naturalmente, pode estar do outro lado do balcão: se o bibliotecário não compreende a questão ou não conhece o assunto, talvez seja preciso pedir ao consulente que apresente maiores explicações.” Corroborando o autor, Silva (2005, p. 38), lista as habilidades interpessoais do bibliotecário de referência necessários para suas funções, incluindo para a realização da entrevista. São elas: leitura constante, buscar informações

através de diferentes mídias, conhecer o acervo e as fontes de pesquisa, ser bom comunicador e ser uma agente cultural.

5 EVOLUÇÃO DAS TICs: IMPACTO NA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ACADÊMICA

A explosão documental permitiu mais ainda ao bibliotecário de referência desempenhar sua função. Coincidiu-se o início do aprimoramento do serviço de referência com imensa expansão de publicações periódicas e ainda ao incentivo à pesquisa em unidades de ensino, principalmente nas universidades, através das informações mais atualizadas presentes nos periódicos.

O periódico científico, por ter função de preservação do conhecimento científico ao registrá-lo, faz com que cresça sempre mais a atividade científica, já que possui um fluxo dinâmico e acelerado. É considerado o veículo de maior prestígio e importância para dar credibilidade na divulgação do conhecimento, pois traz sempre novas descobertas, por isso adotaremos neste trabalho esse suporte como exemplo, para mostrar o caráter evolutivo da demanda informacional.

Segundo Miranda e Pereira (1996 p. 376), as funções de disseminação e recuperação da informação desempenham papel importante para a visibilidade tanto do periódico, quanto de seus autores e editores.⁶ Estas funções vão além da divulgação dos resultados de estudos. Campelo, Cendón e Kremer (2000, p. 75) relatam as quatro funções do periódico científico moderno:

- a) comunicação formal dos resultados da pesquisa original para a comunidade científica e demais interessados
Essa era uma das funções originais do periódico, permanecendo praticamente inalterada até hoje;
- b) preservação do conhecimento registrado
Em conjunto, os periódicos servem como arquivo de idéias e reflexões dos cientistas, dos resultados de suas pesquisas e observações sobre os fenômenos da natureza; a preservação e organização dos periódicos, nas bibliotecas do mundo todo, garantem a possibilidade de acesso aos conhecimentos registrados ao longo do tempo; tem sido uma das responsabilidades mais importantes dos bibliotecários;
- c) estabelecimento da propriedade intelectual
Ao publicar seu artigo, tornado públicos os resultados de suas pesquisas, o autor registra formalmente a sua autoria, requerendo para si a prioridade na descoberta científica;
- d) manutenção do padrão da qualidade da ciência
A publicação em periódicos que dispõem de um corpo de avaliadores respeitados confere a um artigo autoridade e confiabilidade, pois aprovação dos especialistas

⁶ MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. O periódico científico como veículo de comunicação: uma revisão de literatura. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p. 375-382, set./dez. 1996.

representa a aprovação da comunidade científica; se ela um pesquisador não consegue publicar seu artigo em periódicos respeitados; sem publicar não consegue reconhecimento pelo seu trabalho.⁷

Como profissional atento aos acontecimentos e às mudanças na organização do seu trabalho para suprir as necessidades informacionais, o bibliotecário de referência, principalmente em universidades, se vê obrigado a atualizar-se.

Nas universidades, para manterem a qualidade de seus sistemas e atenderem a crescente demanda de conhecimento, acontece paralelamente o crescimento também do acervo da biblioteca. O centro informacional de IES recebe e precisa de suportes com informações recentes, dentre eles, está o periódico, que como já foi dito, contém estudos e informações novas e mais relevantes, e atendem melhor o meio acadêmico.

A pesquisa científica está presente em grande escala nas IES. As universidades incentivam e priorizam o avanço técnico-científico e utilizam comumente o periódico, devido aos conceitos de atualidade e agilidade que nele se encerram. Portanto, em uma biblioteca universitária, o periódico científico tem força e importância fundamental como suporte informacional dos usuários dessas instituições. Assim, a biblioteca universitária está no contexto social, político e econômico em constante evolução e deve cumprir com esmero suas funções. Comungam dessa idéia Volpato, Boreinsten e Silveira (2003, p. 9), dizendo que no âmbito das universidades, um dos principais instrumentos de apoio que se tem para cumprir seus princípios e finalidades, é a biblioteca, pois é nela que se encontra a maior gama de matéria-prima do seu desenvolvimento e fator básico para seu desempenho, especialmente, para o cumprimento das funções indissociáveis de ensino, pesquisa e extensão.⁸ Essas três funções são interligadas e importantes na formação profissional.

[...] ensino, pesquisa e extensão são atividades interdependentes, complementares e precisam ter valorações equivalentes no sistema universitário. A qualidade e o sucesso dos profissionais formados

⁷ CAMPELO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marquerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2000. 319 p.

⁸ VOLPATO, Sílvia Maria Berté; BOREISNTEN, Carlos Raul; SILVEIRA, Amélia. A natureza do trabalho do administrador de biblioteca universitária. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 2. , **Anais...** Florianópolis: [s. n.], 2003. p. 1-19.

pelas universidades, dependem, diretamente, do nível de desenvolvimento, equilíbrio e harmonia entre essas três áreas da Universidade. É difícil conceber universitários bem formados sem a influência dessa formação sistêmica interdependente e complementar que deve ser propiciada pelo ensino, pesquisa e extensão. (SILVA, 1997).⁹

Os desenvolvimentos dessas atividades exigem bibliotecas bem organizadas, sistematizadas, tecnologicamente atualizadas, dentro outros pontos, com grande potencial de informação de todas as áreas. Assim, as bibliotecas seguem sendo peças cruciais do sistema de educação e pesquisa. A estrutura de uma biblioteca universitária está estritamente relacionada com sua história e com o seu desenvolvimento.

Infelizmente poucos têm trabalhado no sentido do tornar acessível a toda a comunidade científica do país a informação em ciência e tecnologia da qual são depositárias. E, no entanto, a biblioteca universitária pode e deve compartilhar da responsabilidade da prestação de serviços de informação para o desenvolvimento. Impõe-se que ela proceda à maximização do uso dos recursos bibliográficos de que dispõe, através da exploração adequada, e para o maior número de usuários. Só assim, abrindo os seus acervos, ela deixará de ser elitista [...] (MERCADANTE, 1982).¹⁰

Comprova-se grande importância das bibliotecas universitárias, sempre pela credibilidade que elas devem oferecer aos seus usuários, tanto aos corpos docente e discente como à toda comunidade, por ela atendida.

E o bibliotecário de referência é também responsável pela credibilidade, devido ao valor do produto que ele oferece. O seu trabalho numa biblioteca universitária se torna imprescindível quando solicitado por um usuário a realizar pesquisas, pois, as IES incentivam descobertas e novos conhecimentos científicos, onde o profissional que realiza o serviço de referência auxilia no encontro deste usuário com a informação pertinente, através da disseminação seletiva da informação.

O periódico tem intrínseca a natureza da rapidez como veículo informacional. Diferente do livro que leva mais tempo desde sua elaboração até chegar às mãos dos usuários. Seguindo essa natureza, essa forma de se obter conhecimento se aprimorou ainda mais e surgiu em formato eletrônico, os chamados periódicos *on line*, os quais surgem também como solução de alguns impasses em

⁹ SILVA, Oberdan Dias da. O que é extensão universitária? **Integração ensino-pesquisa-extensão**, [S.l. : s. n.], maio, 1997. Disponível em: <<http://www.ecientificocultural.com/ECC2/artigos/oberdan9.html>>. Acesso em: 11 jun. 2008.

¹⁰ MERCADANTE, Leila. Biblioteca Universitária. **Palavra-chave**, São Paulo, n. 1, p. 13-14, 1982.

bibliotecas universitárias, devido à crescente demanda que exige aumento do acervo. Figueiredo (1996, p. 94) deixa claro que as tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação *on line* sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações das bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódicos, pagas conforme a frequência e uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação *on line*.¹¹ Estes dois últimos, são disponibilizados em suporte digital como *CD-ROM* e através da internet.

O formato eletrônico não ocupará o espaço físico da biblioteca e é interessante também financeiramente, pois é mais barato.

Esse é o paradigma atual em bibliotecas universitárias – não somente um acervo feito de periódicos, mas, certamente são os suportes mais utilizados nas pesquisas – e no formato *on line* o usuário tem autonomia para usar e adquirir as informações que precisa. De acordo com Macieira e Paiva (2007), além dos serviços tradicionais da referência, como a assistência prestada ao usuário no uso das obras e catálogos, as TICs propiciaram maior autonomia aos usuários, tornando-os mais exigentes. Sem a necessidade de se deslocar a uma biblioteca tradicional, o usuário tem a possibilidade de acessar periódicos, bases de dados, catálogos de bibliotecas, etc. O que o usuário busca em uma biblioteca vai desde uma simples informação sobre a parte administrativa até questões mais complexas, que exigem do bibliotecário um vasto conhecimento acerca dos mais variados temas e áreas.¹²

Figueiredo (1996), em um de seus estudos, esclarece que o serviço de referência *on line* disponibiliza buscas interativas (Dialog) para:

- a) referência rápida;
- b) buscas retrospectivas;
- c) compilação de bibliografias por autor e assunto;
- d) SDI;
- e) Suporte para catalogação. E dão acesso a uma larga variedade de matérias não existentes na biblioteca e a materiais ainda não indexados nas fontes impressas.

¹¹ FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996, 124 p.

¹² MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007.

A autora ressalta que este é o setor de mais desenvolvimento nas bibliotecas especializadas americanas, que oferecem praticamente os mesmos produtos e serviços das bibliotecas universitárias.

Mesmo com o usuário tendo autonomia na realização de suas buscas, o bibliotecário de referência não é indispensável. Quando o profissional dissemina a informação *on line*, ele de certa forma, tendo domínio das TICs, “atende” ao usuário através da elaboração de uma interface amigável, que permite a sensação perceptível do usuário estar sendo atendido pessoalmente pelo bibliotecário de referência, mesmo sem sua presença física, por causa da personalização da informação.

É certa a necessidade do bibliotecário de referência que realiza o serviço de referência virtual, ser atualizado e não se perder no paradigma moderno da disseminação da informação. O avanço técnico-científico exige um ciclo constante e agregador de valores inerentes às bibliotecas de universidades em permanente evolução, devido ao elemento humano – o próprio profissional bibliotecário de referência – que se molda sem hesitar à nova realidade, como foi percebido com a revisão literária sobre o assunto.

É cada vez mais evidente que o desenvolvimento da tecnologia provocou mudanças no trabalho de muitos profissionais e principalmente do bibliotecário. A quantidade de informações geradas a partir da Internet evidencia a necessidade de mecanismos eficazes de recuperação da informação. As bibliotecas são forçadas a melhorar constantemente o seu fluxo de informação. Desse modo, a automação é indispensável à melhoria dos serviços das unidades de informação. (SILVA, 2006, p. 87).¹³

¹³ SILVA, Chirley Cristiano Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 115 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

6 CONCLUSÃO

As inúmeras funções de responsabilidade do bibliotecário de referência, deixam claras quais aptidões e habilidades são necessárias para a prática do serviço de referência. O bibliotecário de referência está sempre atento e contorna as definições que limitam suas funções e capacidades, com a experiência vivenciada que dita a forma de como praticar a arte do serviço de referência.

Além da técnica que deve ser empregada na sua atuação, este profissional exerce função social suprindo uma necessidade humana, o desejo de conhecer e compreender.

É notável o orgulho de quem atua como bibliotecário de referência. Sem roteiros pré-estabelecidos, o profissional prioriza a função cognitiva com finalidade de sanar a necessidade informacional do outro.

Uma ferramenta de grande valor no processo de referência e mais ainda na comunidade acadêmica, é a entrevista de referência. Onde através dela, o profissional é capaz de oferecer ao usuário o que procura e ainda manter o ciclo de estudos e descobertas inerentes às Instituições de Ensino Superior. O bibliotecário de referência promove o acesso à informação e a satisfação para o usuário. Tudo isso pela antecipação, pelo esforço e oferta da informação selecionada. Ainda orienta o usuário como conduzir sua busca e selecionar informações pertinentes à pesquisa.

A investigação feita na literatura mostrou a receptividade dos bibliotecários de referência em universidades para com as novas tecnologias. Fato que se deve ao conhecimento que eles têm da importância da biblioteca nas Instituições de Ensino Superior, que às vezes exige que o profissional trabalhe com o tradicional e o virtual. Pudemos perceber a evolução informacional e a importância de ter no acervo de uma biblioteca universitária informações atualizadas. Exemplo claro é o aprimoramento do periódico científico, de impresso para *on line*.

A autonomia proporcionada aos usuários pelas TICs não descarta o bibliotecário de referência. Os usuários se tornaram mais exigentes e o profissional mesmo, não estando presente fisicamente, se faz indispensável, com a elaboração de uma interface amigável e disseminação de informações sem ruídos.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados e a hipótese confirmada, já que a facilidade oferecida pelas ferramentas digitais/virtuais, atraem aos usuários e exigem dos bibliotecários de referência dominá-las; e a autonomia de que usufruem os usuários não substitui o profissionalismo do bibliotecário, que auxilia na forma de como o usuário deve conduzir sua pesquisa e qual ferramenta utilizar.

Conclui-se com esta revisão de literatura que, para valorizar-se como profissional e valorizar seu trabalho, o bibliotecário de referência se adapta ao paradigma moderno, trazido pelo avanço técnico-científico exigido em bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernardete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. **Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto com as novas tecnologias.** Rio de Janeiro. Disponível em: <www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2008.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Fontes de informação especializada: características e utilização.** Belo Horizonte: UFMG, 1988.

_____. **Textos avançados em referência & informação.** São Paulo: Polis: APB, 1996, 124 p.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Bricquet de Lemos/Livros, 2001.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

JAMBEIRO, Othon. Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica. In: LUBISCO, Nídia M. L. (Org.); BRANDÃO, Lídia M. B. **Informação e Informática.** Salvador, BA: EDUFBA, 2000.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. **O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras.** *Biblionline*, João Pessoa, v. 3, n. 1, jan. / jun. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br>>. Acesso em: 24 mar. 2008.

MERCADANTE, Leila. *Biblioteca Universitária*. **Palavra-Chave**, São Paulo, n. 1, p. 13-14, 1982.

MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. O periódico científico como veículo de comunicação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p. 375-382, set./dez., 1996.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**, Florianópolis, 2006. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado em Ciência da Informação, na Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília, DF : Thesaurus, 2005.

SILVA, Oberdan Dias da. O que é extensão universitária? **Integração ensino-pesquisa-extensão**, [s.l.], maio, 1997. Disponível em: <<http://www.ecientificocultural.com/ECC2/artigos/oberdan9.html>>. Acesso em: 11 jun. 2008.

VOLPATO, Silvia Maria Berté; BOREISNTEN, Carlos Raul; SILVEIRA, Amélia. A natureza do trabalho do administrador de biblioteca universitária. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 2. , **Anais...** Flor: [s. n.], 2003. p. 1-19.

BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Maria da Luz. **O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde**. Lisboa. Disponível em: <badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM18.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2008.

CAMPELO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marquerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. **Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line**. Disponível em: <www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76, mar. 1984.

_____. Recomendações práticas para aperfeiçoamento do serviço de referência / informação nas bibliotecas brasileiras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 11, n. 6, p. 35-44, jan./jun. 1983.

_____. **Serviços de referência & informação**. São Paulo, Polis : APB, 1992.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Avaliação dos serviços de bibliotecas**. Brasília; Briquet de Lemos/Livros, 1996.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. **Avaliação do planejamento das bibliotecas universitárias brasileiras**. Campinas: PUCAMP, 1993.

PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.