

Fabiano Couto Corrêa da Silva
Organizador

O PERFIL DAS NOVAS COMPETÊNCIAS NA ATUAÇÃO BIBLIOTECÁRIA

Florianópolis, SC
Rocha Gráfica e Editora Ltda.
2020

Coordenação do Selo Nyota

Franciéle Carneiro Garcês da Silva

Nathália Lima Romeiro

Site: <https://www.nyota.com.br/>

Comitê Editorial e Científico

Daniella Camara Pizarro (UDESC)	Mariana Cortez (UNILA)
Felipe Meneses Tello (UNAM)	Wellington Marçal de Carvalho (UFMG)
Mary Luz Alzate (UNAL)	Márcio Ferreira da Silva (UFMA)
Didier Álvarez Zapata (U. de A.)	Fábio Francisco Feltrin de Souza (UFFS)
Claudia Mortari (UDESC)	Gerson Galo Ledezma Meneses (UNILA)
Ingrid Paixão (UFBA)	Fabrcio Silveira do Nascimento (UFMG)
Fernanda Oliveira (UFRGS)	Luisa Tombini Wittmann (UDESC)
Maria do Carmo Moreira Aguilár (UFRGS)	Lourenço Cardoso (UNILAB)
Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Carina Santiago dos Santos (UDESC)	Bruno Almeida (UFBA)
Ana Cláudia Borges (UFES)	Lia Vainer Schucman (UFSC)
Dorys Liliana Henao (U. de A.)	Frederico Luiz Moreira (UFMG)
Thiago Henrique Bragato Barros (UFRGS)	Caterina Marta Groposo Pavão (UFRGS)
Ana Maria Mielniczuk de Moura (UFRGS)	Rita do Carmo Ferreira Laipelt (UFRGS)
Gercina Ângela de Lima (UFMG)	Miguel Ángel Márdero Arellano (IBICT)
Rene Faustino Gabriel Junior (UFRGS)	Tatiana de Almeida (UNIRIO)

Comitê de Avaliadores Ad Hoc

Leyde Klébia Rodrigues da Silva (UFBA)	Edilson Targino de Melo Filho (UFPB)
Samanta Coan (UFMG)	Bruno Almeida (UFBA)
Nathália Lima Romeiro (UFMG)	Frederico Luiz Moreira (UFMG)

Diagramação: Franciéle Garcês; Nathália Lima Romeiro

Arte da Capa: Franciéle Garcês

Revisão textual: Pedro Giovâni da Silva

Ficha Catalográfica: Priscila Rufino Fevrier – CRB 7-6678

S586

O perfil das novas competências na atuação bibliotecária / Fabiano Couto Corrêa da Silva (Org.). - Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2020. (Selo Nyota) 594 p.

Inclui Bibliografia.

Disponível em: <https://www.nyota.com.br/>

ISBN 978-65-87264-27-1 (impresso)

ISBN 978-65-87264-28-8 (ebook)

1. Biblioteconomia. 2. Perfil bibliotecário. 3. Mercado de Trabalho. 4. Novas competências. I. Silva, Fabiano Couto Corrêa da. III. Título.

ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA LICENÇA *CREATIVE COMMONS*



Atribuição – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil¹

É permitido:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- Criar obras derivadas

Condições:



ATRIBUIÇÃO

Você deve dar o crédito apropriado ao(s) autor(es) ou à(s) autora(s) de cada capítulo e ao organizador da obra.



COMPARTILHAMENTO POR MESMA LICENÇA

Se você remixar, transformar ou criar a partir desta obra, tem de distribuir as suas contribuições sob a mesma licença² que este original.

¹ Licença disponível em: <https://goo.gl/rqWWG3>. Acesso em: 1 jun. 2019.

² Licença disponível em: <https://goo.gl/Kdfiy6>. Acesso em: 1 jun. 2019.

BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Dirce Maria Santin

1 INTRODUÇÃO

Os serviços de referência e atendimento ao usuário ocupam um lugar central nas unidades e serviços de informação na atualidade. Surgidos no século XIX, no contexto da democratização da educação e da cultura, promoveram a expansão das ações e serviços de informação aos usuários e aproximaram as bibliotecas da sociedade. A trajetória histórica se alia à evolução tecnológica e do ambiente de informação, às transformações da sociedade e das necessidades de informação e gera um contexto diverso e complexo para a atuação do bibliotecário de referência, repleto de oportunidades e desafios.

A referência é uma atividade tradicional e, ao mesmo tempo, inovadora. A evolução tecnológica e a expansão informacional que marcam a atividade podem ser vistas mais como um *continuum* desde meados do século XX do que como um fenômeno recente. A prática do trabalho de referência está mudando rapidamente devido a novos recursos de informação, serviços emergentes, formas alternativas de trabalho e mudança das expectativas dos usuários em relação à informação. Além disso, o trabalho do bibliotecário de referência tem atualmente um componente virtual inimaginável há algumas gerações atrás.

A interação pessoal, que fundamenta o serviço de referência e promove os organismos de informação na sociedade, continua sendo um componente essencial da referência, assim como a perspectiva de serviço e o foco no usuário, cada vez mais presentes no diálogo acadêmico e profissional e nas práticas bibliotecárias. O serviço e o trabalho de referência sempre tiveram por base o contexto tecnológico, social, econômico, cultural e profissional, e não podem se furtar dos avanços tecnológicos, das transformações do ambiente de informação e das necessidades dos usuários e da comunidade.

Com base na trajetória histórica e nas transformações atuais do serviço de referência, este capítulo busca contribuir com as discussões sobre o bibliotecário de referência em vários enfoques. Primeiro, apresenta os aspectos históricos e conceituais do serviço de referência, a tradição e o desenvolvimento da área na atualidade. Em sequência, discute as funções essenciais da referência e as principais ações e serviços associados a cada função. A abordagem detalhada das funções revela os princípios da referência, o papel do bibliotecário e a amplitude dos serviços de informação. As sessões seguintes tratam do processo e entrevista de referência, destacando a sequência de etapas, a diversidade de demandas e a negociação das questões, e do serviço de referência virtual, uma modalidade de mediação humana baseada em tecnologias que tem aumentado progressivamente e ampliado o espaço e o alcance dos serviços de informação no ambiente virtual.

Outro enfoque do capítulo está no trabalho de referência, nos papéis e responsabilidades do bibliotecário e nas mudanças provocadas pela evolução tecnológica, pelo ambiente de informação cada vez mais diverso e complexo e por novas expectativas dos usuários e da comunidade. O perfil e as competências esperadas do bibliotecário de referência também são apresentados e discutidos, com vistas a contribuir para um olhar amplo sobre o profissional na atualidade. Ao final, o texto reflete sobre o futuro da referência, as oportunidades, desafios e responsabilidades compartilhadas com o presente, e reforça o papel das bibliotecas e dos serviços de informação na sociedade.

2 ASPECTOS HISTÓRICOS E CONCEITUAIS

Os primeiros diálogos sobre o serviço de referência datam do final do século XIX (BUNGE, 1983; RADER, 2000). A formalização do serviço de referência teve início no primeiro congresso da *American Library Association* – ALA, em 1876, com o trabalho de Samuel Green sobre as relações entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares. Pioneiro no assunto, Green (1876) propôs quatro componentes principais para a função de referência: instruir o leitor

nos caminhos da biblioteca; auxiliar o leitor em suas perguntas; auxiliar o leitor na seleção de boas obras; e promover a biblioteca na comunidade.

O serviço de referência como é conhecido atualmente teve origem no final do século XIX nos Estados Unidos e se generalizou em meados do século XX. Surgiu no contexto do movimento de ampliação das bibliotecas públicas americanas, paralelo ao movimento pela democratização da educação no país, com o nome *reference service*. As transformações na educação e cultura da época converteram a biblioteca num centro dinâmico e difusor de informações, que passava a receber usuários pouco familiarizados com o conhecimento registrado. As bibliotecas passavam a ter uma função educacional: além de coletar, armazenar e formar coleções, elas deveriam facilitar o uso dos livros pela comunidade. Essa concepção de biblioteca promoveu o aumento das ações aos usuários e a consolidação dos serviços de informação como parte indispensável do trabalho bibliotecário (GROGAN, 1995; MERLO VEGA, 2000; RADER, 2000; TYCKOSON, 2003; ACCART, 2012).

Na segunda metade do século XX, os conceitos e práticas do trabalho de referência se desenvolveram de tal maneira que as formas de proporcionar serviço e a variedade de demandas também mudaram, com usuários que demandavam informação sem se importar com o suporte, tempo ou lugar. Na década de 1970, a classe bibliotecária começava a propor uma função pedagógica mais ativa, indicando que o bibliotecário deveria participar do planejamento curricular e de discussões sobre os recursos adequados para o ensino. As bibliotecas passavam a se envolver no desenvolvimento de currículos, nos processos de ensino e aprendizagem e na alfabetização informacional (CAMPELLO, 2010).

A filosofia que inspira o serviço de referência considera a biblioteca como um serviço e se baseia nos ideais democráticos de socialização da cultura e da distribuição equitativa do conhecimento. Essa visão potencializa as funções de orientação, educação e assistência ao usuário no uso dos recursos técnicos, culturais e humanos. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à informação,

mas de promover a cultura e a aprendizagem a todos os membros da comunidade (CORDÓN, 1997 apud UNFRIED-GONZÁLEZ, 2014).

O serviço de referência é reconhecido como uma das funções mais importantes das bibliotecas e serviços de informação. A palavra referência procede do inglês *reference*, usado como sinônimo de consulta. A *Reference and User Services Association* – RUSA, divisão da ALA voltada aos serviços de referência e atendimento ao usuário, define que a referência envolve a criação, o gerenciamento e a avaliação de informações ou recursos de pesquisa, ferramentas e serviços para uso local ou remoto. As transações de referência se referem às consultas nas quais os funcionários de bibliotecas recomendam, interpretam, avaliam e/ou usam recursos para atender necessidades específicas de informação (RUSA, 2008).

O serviço de referência se refere à assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos usuários em busca de informações, envolvendo questões simples ou mais complexas. Ocorre pela interação entre usuário e bibliotecário, com o objetivo principal de que as informações requeridas sejam satisfeitas (GROGAN, 1995; VARGAS; AVILLANEDA, 2009). Quaisquer que sejam as questões, uma resposta educada, amigável e rápida é essencial para formar impressões positivas sobre os serviços de referência (BECK, 2010). As unidades de informação devem ser lugares confortáveis e seguros e fornecer acesso a recursos e serviços relevantes. Lugares físicos e digitais para os usuários fazerem aos bibliotecários o maior número possível de perguntas e em todas as ocasiões que desejarem.

Os bibliotecários de referência e serviços ao usuário são aqueles que “[...] auxiliam, aconselham e instruem os usuários no acesso a todas as formas de conhecimento registrado. A assistência, aconselhamento e instrução incluem o serviço direto e indireto ao usuário” (RUSA, 2017, *online*). O serviço de referência não visa apenas fornecer informações, mas envolve outras funções relevantes, descritas neste capítulo. O bibliotecário de referência é um ator e um agente de transformação nas bibliotecas e na comunidade, com intervenção ativa como profissional e como pessoa (CAMPELLO, 2010; UNFRIED-GONZÁLEZ, 2014).

A referência é um fenômeno complexo, que envolve aspectos de uma atividade tradicional, inovadora e transformadora das bibliotecas e da sociedade. O trabalho de referência deve ser desenvolvido com base na visão ampla que é apropriada à sua caracterização e na perspectiva de serviço ao usuário. O bibliotecário de referência é mediador, mas não só. Ele exerce diversos outros papéis e tem papel ativo na proposição, execução e avaliação dos serviços de informação e atendimento ao usuário. É socialmente responsável, também, por manter a biblioteca ou centro de informação como instrumento da comunidade, como proposto para a função por Green (1876), que percebeu claramente a necessidade de relacionar as unidades de informação com as necessidades da comunidade.

As diferenças entre o tempo de Green (1876) e o nosso são várias e se revelam na ampliação das funções, conceitos e práticas, nos recursos e ferramentas que usamos, na diversificação de ações e na complexidade do ambiente de informação e das expectativas dos usuários. Os princípios, de forma geral, são os mesmos. Preservá-los é responsabilidade social compartilhada por profissionais, pesquisadores e pela sociedade. A consciência social e do papel das bibliotecas e serviços de informação são imprescindíveis para o atendimento da comunidade, onde quer que esteja.

3 FUNÇÕES DA REFERÊNCIA

O serviço de referência inclui assistência pessoal a usuários individuais e assistência organizada a grupos de usuários. A literatura tem certo consenso sobre as funções principais do serviço de referência, com algumas variações. As funções **informativa, consultiva e instrutiva** formam o tripé principal de ações do serviço de referência (GREEN, 1876; SCHILLER, 1965; BOPP, 1995; MERLO VEGA, 2000; HAN; GOULDING, 2003). Outras funções se referem à ação cultural e à promoção das unidades, produtos e serviços de informação.

Os serviços de referência também podem ser divididos em três blocos, como proposto por Bopp (1995): serviços de informação,

serviços de formação e serviços de orientação. Dependendo das necessidades dos usuários, são acionadas diferentes funções, que envolvem informações, orientações e/ou instruções. Se um usuário buscar por um fato ou informação, a ênfase estará em ajudá-lo a encontrar a informação. Se o usuário desejar consultar fontes de informação, precisará de orientações para encontrá-las e usá-las. Se o usuário desejar se tornar mais hábil e autônomo em relação à informação, ele receberá instruções para a identificação de fontes, localização e uso da informação (PETEK, 2018).

O Quadro 1 apresenta as funções de referência, com exemplos de ações e serviços. As ações de comunicação podem ser vistas como parte de outras funções, mas optou-se por apresentá-las separadamente por sua importância na atualidade. Na prática, as funções são combinadas e a interação com os usuários pode envolver elementos das diversas funções.

Quadro 1 – Funções essenciais do serviço de referência.

Função	Descrição	Exemplos de ações e serviços
Informativa	Atendimento a consultas dos usuários em relação à informação	<p>Consulta sobre informação geral</p> <p>Consulta sobre recursos e serviços</p> <p>Consulta bibliográfica</p> <p>Localização, intercâmbio e entrega de informação</p> <p>Informação básica, específica ou geral</p>
Consultiva	Orientação aos usuários na seleção e uso de fontes de informação, ferramentas e recursos multimídia para a aprendizagem, cultura e produção de novos conhecimentos	<p>Seleção de fontes, recursos e informações</p> <p>Recomendação de obras, fontes e recursos</p> <p>Recomendação de serviços de informação</p> <p>Orientação bibliográfica e documental para o acesso, busca, uso e produção da informação</p> <p>Apoio à pesquisa e produção de conhecimentos</p> <p>Apoio à normalização, publicação e divulgação</p> <p>Assessoramento em assuntos de informação, aprendizagem, pesquisa, cultura etc.</p> <p>Curadoria, seleção e gestão de conteúdos que os usuários podem usar de forma independente</p> <p>Extensão bibliotecária na comunidade</p> <p>Biblioterapia, ação social e cultural</p>

Instrutiva	Educação de usuários, ensino e alfabetização informacional	<p>Ações de formação individual ou em grupos para o uso das fontes, ferramentas e recursos</p> <p>Instrução direta no atendimento</p> <p>Programas de alfabetização informacional</p> <p>Desenvolvimento de currículos e atuação integrada nos processos de ensino e aprendizagem</p> <p>Cursos livres, palestras e participação em ações educativas da instituição e da comunidade</p>
Comunicativa	Comunicação, divulgação e relações com a comunidade	<p>Comunicação com os usuários e a sociedade</p> <p>Promoção da unidade de informação na sociedade</p> <p>Produção de conteúdos: informativos, guias, tutoriais, materiais didáticos etc.</p> <p>Comunicação na <i>web</i>: sites, redes sociais, referência virtual etc.</p> <p>Divulgação de recursos e serviços de informação</p> <p>Serviços de alerta e disseminação da informação</p> <p>Divulgação de projetos e do trabalho de referência</p> <p>Relações públicas com a comunidade</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O serviço de referência consiste geralmente numa combinação dessas funções. A **função informativa** contempla a assistência pessoal aos usuários. Envolve a consulta, localização e entrega de informações. O bibliotecário auxilia, orienta e instrui o usuário na busca por informação. Pode selecionar as informações de fontes confiáveis e fornecê-las ao usuário. Pode indicar uma ou mais fontes para o usuário obter as informações. Ou orientar e ensinar o usuário na busca e uso da informação de forma autônoma, numa combinação das funções. O método escolhido depende de vários fatores, como o tipo de informação, tempo, atitude profissional, objetivos da instituição, entre outros (RADER, 1980).

As funções informativa e consultiva representam o elo entre a informação e as necessidades de usuários, destacando o papel mediador do bibliotecário. São funções tradicionais, cuja complexidade se ampliou com os avanços tecnológicos, a informação em rede e a diversidade de fontes que fazem com que a informação acessível ou de interesse dos usuários não se restrinja às coleções das bibliotecas, mas compreenda o universo das unidades de informação, redes de bibliotecas e da Internet.

O conhecimento das fontes de informação é altamente relevante para o trabalho de referência, bem como de ferramentas acadêmicas e recursos multimídia. Esse conhecimento se alia às habilidades na pesquisa bibliográfica, elaboração de estratégias de busca e uso de taxonomias, tesouros e outros instrumentos de recuperação da informação. As fontes de informação são a base para responder as questões de referência e atender as necessidades de informação dos usuários. Apesar de sua relevância, o foco do trabalho de referência deve estar no usuário e em suas necessidades de informação.

A ideia de fontes de referência para atender a função informativa também passa por transformações. Se antes o bibliotecário de referência se apoiava numa coleção de referência ao alcance das mãos nas bibliotecas, a situação atual é distinta e indicar algumas poucas fontes para o trabalho desse profissional pode ser arriscado. O contexto atual evidencia a necessidade de conhecer as

fontes e os recursos de informação, manter-se atualizado e usar os recursos adequados para cada contexto ou necessidade de informação, atentando para a perspectiva do usuário. A mudança de paradigmas que marcou a trajetória da Ciência da Informação – paradigma físico, cognitivo e social (CAPURRO, 2003) – também gerou transformações nos serviços de informação e na atuação bibliotecária no decorrer do tempo, além de novos olhares sobre os sistemas e fontes de informação.

A responsabilidade do bibliotecário de referência também se coloca em relação ao mercado editorial, num ecossistema de informação em constante transformação e marcado por oligopólios editoriais. É preciso um olhar amplo e atitude ética em relação à promoção de recursos informacionais frente às crescentes pressões do mercado editorial. O acesso aberto e amplo à informação pelo maior número de pessoas também é uma bandeira dos bibliotecários de referência.

A **função consultiva** fornece orientação e consultoria na busca, acesso e uso da informação. Está tradicionalmente ligada ao auxílio aos leitores na seleção de boas obras, embora atualmente a prática de auxiliar o leitor na seleção da informação vá muito além de recomendar bons livros (TYCKOSON, 2003). O crescimento exponencial da informação, das bases de dados, ferramentas e recursos virtuais multimídia, sua especialização e diversidade, aliadas às demandas cada vez mais complexas dos usuários, fazem com que o bibliotecário de referência precise recomendar fontes e recursos de informação em quase todas as interações com os usuários de bibliotecas e centros de informação.

Nas últimas décadas os usuários experimentaram o acesso mais amplo à informação na Internet e passaram a esperar das bibliotecas os mesmos resultados em termos de agilidade, eficácia e eficiência nos serviços de informação. No meio virtual, os usuários necessitam de orientação, aconselhamento e instruções para acessar a informação para suas necessidades educativas, profissionais e de lazer, inclusive em relação ao manejo crítico da informação. Os usuários precisam de assessoria, orientação e instrução em

tecnologias e sistemas, localização, organização e uso efetivo da informação, de forma presencial ou remota, o que também destaca o papel da comunicação no processo de referência e a atuação integrada do bibliotecário nas diversas funções (RADER, 2000).

A **função instrutiva** se refere à instrução formal e informal para o uso dos recursos de informação existentes em qualquer meio e em qualquer local. Esta função é tão importante quanto fornecer informações, especialmente quando se acredita que a biblioteca é, por princípio, uma instituição educacional. A função instrutiva dos serviços de referência envolve todas as unidades de informação, embora seja mais frequente em bibliotecas escolares e acadêmicas, devido aos objetivos educacionais dessas instituições.

O serviço de referência é historicamente pautado por discussões sobre a relevância da sua função instrucional, sobre a qual se desenvolve boa parte de sua base teórica, incluindo as definições e teorias sobre os serviços de instrução e informação em bibliotecas e centros de informação (SCHILLER, 1965; GUSKIN; STOFFLE; BOISSB, 1979; BUNGE, 1983; RADER, 1980, 2000; TYCKOSON, 2003; CAMPELLO, 2010; JOHNSON, 2011).

A instrução se tornou uma característica estabelecida do trabalho de referência acadêmica desde a segunda metade do século XX. Houve uma ênfase crescente nos serviços de instrução na década de 1970, inclusive com o envolvimento das associações americanas de bibliotecários (RADER, 1980). O debate sobre a função se ampliou a partir da década 1980, em boa parte como resultado dos avanços tecnológicos, da informação em rede e dos recursos de informação cada vez mais numerosos e complexos, aspecto em que a instrução assume um papel de vital importância (HAN; GOULDING, 2003). Na época, Bunge (1983) destacou o papel do bibliotecário como assessor didático e facilitador do acesso à informação frente às novas tecnologias. Gunning (1983) refletiu sobre o impacto da formação do usuário na busca por informação mediada pelas tecnologias, as demandas e estruturas organizativas mais complexas, a integração dos serviços de informação em rede e as novas habilidades exigidas dos bibliotecários de referência.

O desenvolvimento do serviço de referência revela que a instrução individual logo foi combinada com a educação em grupos e que a alfabetização informacional se tornou uma progressão natural do serviço. No final do século XX, bibliotecas acadêmicas de vários países criaram programas de alfabetização informacional para o desenvolvimento de competências informacionais e passaram a atuar no ensino de forma integrada com as instituições. A alfabetização informacional ampliou a função educativa de organismos ligados à informação e atribuiu ao bibliotecário um papel ativo no processo de ensinar as pessoas a buscar e usar a informação (RADER, 2000; CAMPELLO, 2010). Apenas nos últimos anos isso parece ter se tornado tendência no Brasil, em parte pela estrutura de informação e pessoal, em parte pela ênfase em aspectos organizativos e de sistemas que impedia os bibliotecários de cumprirem com as obrigações de serviço nos novos cenários da informação.

A função instrutiva é um componente tradicional e emergente no trabalho de referência. Os argumentos a favor e contra a função envolvem desde a ênfase na função informativa das bibliotecas até o fato de que os bibliotecários não são professores profissionais. Por outro lado, a importância crescente da instrução para o uso dos recursos de informação confere visibilidade às unidades de informação, justifica os orçamentos de pessoal nas instituições e confere valor à própria profissão do bibliotecário.

A função instrutiva atribui aos bibliotecários de referência um papel importante na educação de usuários, no ensino e na alfabetização informacional, constituindo uma parte importante do serviço de referência na atualidade. A educação de usuários e a alfabetização informacional estão no centro das ações de bibliotecas em diversos países, junto às demais funções essenciais. Nenhuma delas é mais ou menos importante. Avanços tecnológicos e do ambiente de informação revelam que, cada vez mais, os usuários precisam aprender como localizar, acessar, avaliar e aplicar a informação para solucionar problemas e resolver assuntos importantes no trabalho e na vida cotidiana.

O bibliotecário de referência tem um papel ativo, um papel educador. Ele ensina e orienta no nível individual no atendimento de referência, atua em programas de educação de usuários e alfabetização informacional e apoia o ensino. É um agente de alfabetização informacional no contexto escolar, acadêmico e de outras instituições ou na comunidade. É o profissional mais habilitado a promover cursos, capacitações e programas de alfabetização informacional, e o mais habilitado a capacitar o usuário para o uso de bases de dados e outras ferramentas e recursos de informação. Ele conhece a comunidade, as necessidades de informação dos usuários, os recursos de informação do contexto e áreas de atuação, em acesso livre ou proprietário. A atuação ocorre de forma integrada com outros educadores e especialistas, mas é competência e responsabilidade do bibliotecário de referência a capacitação para o uso crítico e efetivo da informação. Nesse sentido, é pertinente um exame das atitudes dos bibliotecários de referência em relação às suas obrigações educacionais e da possível transferência de responsabilidades a agentes externos.

A alfabetização informacional, que atualmente fundamenta o trabalho educativo do bibliotecário em vários países, representa o movimento que conseguiu unir a classe bibliotecária na busca por maior visibilidade para o seu papel pedagógico, exatamente num momento em que a profissão se encontra frente ao desafio de dar mais visibilidade às suas funções na sociedade (CAMPELLO, 2010). Os desafios dos bibliotecários de referência são grandes, e o êxito nesta área significará, em boa parte, a sobrevivência da profissão (RADER, 2000). As mudanças são uma oportunidade de reflexão para os bibliotecários, de atuação ativa e de implementação de ações que concretizem esse papel na sociedade.

A *Association of College and Research Libraries – ACRL* (2017) reforçou recentemente os papéis e potencialidades dos bibliotecários educadores, passando a utilizar o termo *teaching librarians* em substituição ao *instructor librarian* usado em publicações anteriores. Nessa perspectiva, o bibliotecário exerce o papel de educador em diversos contextos, como parte ou totalidade

de suas atividades, em especial no serviço de referência. Os programas de Competência Informacional, por sua vez, são apontados pela criação de valor, pela capacidade de contribuir com a compreensão do sistema de organização do conhecimento pelos indivíduos e com a missão educacional das instituições.

A **função comunicativa** do serviço de referência visa dar a conhecer aos usuários os recursos e serviços da biblioteca extramuros e promover as relações com a comunidade. As atividades envolvem a criação de conteúdos informativos, educativos e de recomendação de recursos e serviços, visitas guiadas, boletins informativos, guias, tutoriais, alertas e disseminação da informação, além da manutenção de sites e redes sociais e de ações de *marketing* e campanhas publicitárias para ampliar a visibilidade da biblioteca na sociedade.

A combinação de funções no trabalho de referência faz com que os bibliotecários cumpram as funções consultiva e instrutiva por meio de comunicações, que vão desde breves divulgações até a produção de recursos e materiais didáticos e instrucionais. A divulgação de fontes, recursos e serviços de informação é competência dos bibliotecários de referência e requer uma visão ampla do ambiente de informação. Esses profissionais são qualificados para produzir, divulgar e fazer a curadoria de conteúdos, fontes e recursos de informação. Sua interação com os usuários e com as fontes de informação os conscientiza dos recursos necessários para cada público. Mesmo que as bibliotecas contem com serviços de comunicação, é importante a participação ativa do bibliotecário de referência.

A produção de conteúdos envolve tempo, amplo conhecimento de fontes e recursos de informação, habilidades de escrita e *design*, entre outros esforços. A atividade é tradicional, considerando a produção histórica de guias e recursos de divulgação e sinalização, mas ganha ênfase na atualidade. A produção e divulgação de conteúdos se tornou uma atividade essencial, com importantes resultados na instrução e orientação aos usuários, na divulgação de recursos e serviços e na interação com a comunidade.

O papel ativo do bibliotecário de referência também se revela na produção e curadoria de conteúdos, na criação de materiais informativos, instrutivos e de divulgação de fontes, recursos e serviços de informação. A curadoria de conteúdos vai além da divulgação e envolve a seleção de recursos para o ensino, a alfabetização informacional, a cultura e o entretenimento. Essas ações qualificam as funções da referência e reforçam o papel do bibliotecário educador. Os bibliotecários que selecionam e preparam esses recursos devem avaliar as necessidades e os níveis educacionais de seus públicos, considerar aspectos de acessibilidade, conhecer as metodologias de ensino e aprendizagem e cooperar com educadores e especialistas para o aperfeiçoamento das ações na comunidade (ACRL, 2017).

A promoção da unidade e dos serviços de informação é uma parte importante de função comunicativa no trabalho de referência. Boa parte das estratégias de *marketing* está a cargo dos bibliotecários de referência, por seu conhecimento dos usuários e pela competência em pesquisa e divulgação. Os estudos de usuários e da comunidade e a análise do comportamento informacional são essenciais ao planejamento e avaliação do serviço de referência. Além disso, a criação e atualização de sites, blogs, redes sociais e outros meios que garantam a presença qualificada das bibliotecas na Internet constituem atividades do bibliotecário de referência, tanto por sua competência na comunicação e interação com a comunidade como pelo domínio das tecnologias que é esperado desse profissional.

O papel do bibliotecário de referência na comunicação e relações com a comunidade também merece destaque. As relações com a comunidade são um princípio do serviço de referência e envolvem as relações interpessoais, a interação entre bibliotecário e usuário e a promoção das unidades de informação na sociedade. É importante não perder de vista o papel social da biblioteca e a necessidade de estabelecer laços com a comunidade. A extensão bibliotecária e a ação cultural contribuem para a aproximação e formação de laços com a comunidade, em atividades como saraus,

debates, exposições e outras ações com o público em geral. Além disso, a participação do bibliotecário em associações e fóruns profissionais e comunitários também é relevante para promover a visibilidade das bibliotecas e dos serviços de informação na sociedade.

4 PROCESSO E ENTREVISTA DE REFERÊNCIA

O processo de referência envolve uma sucessão de etapas executadas pelo bibliotecário de referência para responder de forma rápida e eficaz as questões dos usuários, classificadas por Grogan (1995) como simples ou complexas. Demandas simples abordam fatos, acontecimentos e definições, enquanto as demandas complexas apresentam maior variedade e dificuldade na recuperação da informação. Para o autor, o processo de referência envolve basicamente as seguintes etapas: a) problema de informação; b) necessidade de informação; c) questão inicial; c) questão negociada; d) estratégias de busca; e) processo de busca; f) resposta; g) solução do problema de informação.

Uma visão semelhante é proposta por Córdon (1997 apud UNFRIED-GONZÁLEZ, 2014), para quem o processo de referência compreende as seguintes etapas: a) necessidade de informação e orientações; b) recepção da consulta; c) esclarecimento da consulta por meio da entrevista de referência; d) escolha das fontes e formulação de estratégias de busca; e) obtenção da resposta; f) fornecimento de informações aos usuários; f) avaliação da relevância da resposta; g) possível armazenamento das informações para uso futuro.

Apesar das mudanças no serviço de referência, seu foco ainda está no usuário e nas necessidades de informação. Outros modelos do processo de referência têm sido propostos, assim como modelos de busca e uso da informação para os usuários. O processo de referência descrito pelos teóricos clássicos permanece válido, assim como os princípios da referência de serviço e a teorização sobre a entrevista de referência.

A entrevista de referência é a oportunidade de o bibliotecário avaliar a necessidade de informação do usuário (GROGAN, 1995). Solicitações pouco claras, não formalizadas e parcialmente desconhecidas são organizadas na mente do usuário com o auxílio do bibliotecário. Requer habilidade e orientação para fazer as perguntas certas e estimular o pensamento do usuário em termos do que é realmente desejado. Além de formação e capacitação profissional, envolve organizar a solicitação de informação na mente do usuário, o que também é um processo educativo em nível individual.

A entrevista de referência é um procedimento de mediação usado para esclarecer o escopo da consulta a fim de transformá-la em estratégias que permitam identificar e recuperar a informação mais adequada à necessidade do usuário (UNFRIED-GONZÁLEZ, 2014). O grau de profundidade da entrevista de referência dependerá da consulta. Quanto mais especializado for o tópico levantado pelo usuário, mais detalhada será a entrevista (MERLO VEGA, 2000). A conversa que o bibliotecário de referência mantém com o usuário é a oportunidade de ter uma compreensão clara e completa da necessidade de informação antes que uma resposta satisfatória possa ser dada. Investir tempo e atenção no diálogo com o usuário é importante para alcançar bons resultados no serviço de referência.

A negociação da questão de referência é prática constante dos bibliotecários e uma das ações mais complexas da comunicação em serviços de informação. Taylor (2015) discute a negociação da questão de referência em quatro níveis: 1) a necessidade real, mas não expressa, de informação (necessidade visceral); 2) a descrição consciente, dentro do cérebro, da necessidade (necessidade consciente); 3) a declaração formal da necessidade (necessidade formalizada); 4) a pergunta apresentada ao sistema de informação (necessidade comprometida). Essa complexidade reforça a importância do diálogo e da negociação de questões de referência pelo bibliotecário com o usuário.

A diversidade de demandas no serviço de referência exige atenção e perspicácia do bibliotecário, além de conhecimento,

cordialidade e atitude ética. A literatura e os diálogos profissionais são abundantes de exemplos de consultas sobre obras e informações baseadas em cores, eventos e informações parciais que desafiam o bibliotecário e atestam a importância da entrevista de referência. Dewdney e Michell (1996) abordam os “acidentes de comunicação” que ocorrem durante a entrevista de referência, com enfoque em questões linguísticas, e sugerem ações e técnicas de entrevista para os bibliotecários. Os autores ilustram a solicitação de um aluno por um livro sobre “laranjas e pêssegos”, quando o que realmente está buscando é **A Origem das Espécies**, de Charles Darwin. É uma boa e divertida visão geral de um problema comum no atendimento de referência.

5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

As tecnologias de comunicação e informação e, em especial, a Internet, geraram novas possibilidades para os serviços de informação e atendimento aos usuários. Boa parte dos serviços não está mais circunscrita a espaços concretos ou limitada a bibliotecas e coleções locais. A infraestrutura e o pessoal do serviço de referência também tendem a ser cada vez mais compartilhados, de modo a atender o maior número possível de perguntas, alcançar a maior quantidade de pessoas e otimizar o uso dos recursos de informação.

O serviço de referência virtual não é uma novidade do século XXI, mas começou a ser oferecido na década de 1980 em universidades americanas, expandindo-se para outras instituições e serviços na década de 1990. O termo “referência virtual” se refere a uma rede de especialistas, intermediação e recursos colocados à disposição de pessoas que buscam respostas no ambiente *online* (LANKES, 2005). É definido pela RUSA (2017b) como o serviço de referência iniciado eletronicamente no qual os usuários empregam tecnologias para se comunicar com o pessoal de serviços de informação e atendimento ao usuário sem estar fisicamente presentes. Pode ocorrer por diversos meios: e-mail, formulários da *web*, bate-papo, mensagens instantâneas, voz sobre IP, sistemas de webconferência, entre outros, e pode integrar aplicações da *web*

social e da inteligência artificial com agentes de resposta automática para perguntas frequentes simples. As tecnologias têm um papel fundamental na viabilização deste serviço, mas servem ao mesmo propósito, que é proporcionar mediação humana no contexto da informação *online* (LANKES, 2005; RUSA, 2017b).

O serviço de referência virtual tem enfoque em consultas (respostas a perguntas) e na prestação do serviço *online* (ROJO, 2010). Este serviço pressupõe o atendimento de questões de referência por profissionais qualificados e enseja respostas rápidas, pertinentes e de qualidade (ACCART, 2012). Apesar disso, não deve se limitar à função informativa, mas integrar as demais funções da referência. A entrevista de referência virtual há de ser especialmente cuidadosa, inclusive em relação à privacidade dos usuários.

O serviço de referência virtual se converteu em recurso importante e eficaz para atender as necessidades de informação de muitos usuários. É uma forma de as bibliotecas estarem disponíveis em horários mais amplos, em qualquer lugar, com atendimento em tempo real e colaboração para intercambiar informações e recursos. Além das unidades de informação, a referência virtual também ocorre em outras instituições, públicas ou privadas, e em ações de países e organismos internacionais, apoiadas ou não em bibliotecas e suas coleções. Isso indica que o serviço de referência virtual amplia o espaço de atuação dos bibliotecários, que trabalham de forma colaborativa e integrada com outros profissionais, em geral especialistas, para receber perguntas, buscar respostas, fornecer informações e orientar os usuários de informação (MERLO VEGA; SORLI ROJO, 2003).

Referência virtual é um desafio para as bibliotecas, que não é novo. Apesar do uso de tecnologias, o serviço não pode se basear mais na forma e nos sistemas que nos princípios e funções da referência. A oferta do serviço de referência virtual deve ser integrada aos planos de *marketing* e estruturada em programas para oferecer os serviços realmente necessários, com acompanhamento, satisfação de usuários e retorno sobre o investimento. Para que as novas iniciativas ou qualquer forma tradicional de referência tenham

êxito, é imprescindível a avaliação contínua dos serviços (GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, 2012).

O bibliotecário de referência familiarizado com as questões sociais, culturais, políticas e científicas que formam o contexto das unidades de informação, aspecto importante para fornecer serviços de qualidade, contrasta com um *gatekeeper* tecnológico ou um guia que faz pequenas contribuições intelectuais e direciona o usuário para determinada base de dados sem saber muito sobre os problemas subjacentes à solicitação. Dilevko (2001) alerta que é preciso cuidado para não transformar o serviço de referência virtual num simples modelo de *call center*, baseado em perguntas frequentes, protocolos de serviço, inteligência artificial e bibliotecários distanciados do contexto social. Estes devem ter capacidade de ler a situação do usuário e fornecer as informações adequadas a cada necessidade de informação.

Ainda que a referência presencial continue sendo a opção para muitos usuários, com interação presencial e atenção personalizada mais próxima, o serviço de referência virtual tem se ampliado gradualmente, abrangendo questões simples e complexas, o que também pode gerar maior demanda da sociedade. Pouco a pouco, os usuários vão mudando suas preferências pelo acesso remoto e, como resposta, há um progressivo aumento dos serviços virtuais. Ubiquidade, imediatismo, tecnologias, coleções híbridas e digitais e profissionais competentes são algumas das características necessárias a esse serviço.

6 O TRABALHO DE REFERÊNCIA

A referência congrega papéis e responsabilidades do bibliotecário em torno das funções de referência e do contexto geral das unidades de informação. O profissional tem um papel ativo na proposição e oferta de produtos e serviços que acompanhem as expectativas dos usuários, as transformações tecnológicas e do ambiente de informação. Deve compreender as necessidades de informação, o comportamento informacional e analisar a satisfação dos usuários. Os estudos de usuários e comunidades são importantes

para obter informações sobre os usuários e a comunidade e, aliados aos planos de *marketing*, apoiam o planejamento e a oferta de produtos e serviços em consonância com as necessidades dos usuários e a criação de valor em bibliotecas.

O trabalho de referência tem mudado com o tempo e não se restringe ao espaço das bibliotecas. O bibliotecário atua em espaços diversos para satisfazer as necessidades dos usuários onde eles estão, de forma integrada com as instituições e a comunidade. O apoio especializado a projetos e linhas de pesquisa, dentro e fora das bibliotecas, é um desafio e uma oportunidade para o profissional, que alia novas competências a uma postura proativa e colaborativa para atender e antecipar demandas de informação (SILVA, 2005).

Um exemplo de atuação integrada do bibliotecário de referência está no processo editorial, com o profissional estabelecendo relacionamentos mais próximos e colaborativos com as equipes editoriais, usuárias dos serviços de informação. Em instituições acadêmicas, observa-se maior colaboração e transição para a integração dos serviços de referência e de apoio ao ensino e à pesquisa. Essa tendência acompanha a transição de um serviço centralizado de referência “generalista” para um serviço especializado em conteúdo, consultoria e orientação, adaptado a diferentes grupos e usuários. Trata-se da transição de um serviço de referência reativo para um serviço proativo, de recomendação e ação, que move o bibliotecário da tradicional mesa ou balcão de referência para serviços presenciais e virtuais em espaços diversos na comunidade (BROWN; LEITH, 2007).

A crescente demanda da sociedade por espaços colaborativos gera oportunidades para a oferta de novos serviços. A promoção de espaços comunitários colaborativos como o *Learning Commons* pode ser parte importante das estratégias para socializar as bibliotecas, ampliando seus espaços físicos e digitais para a cultura e novas experiências de aprendizagem (GONZÁLEZ-MARTÍNEZ, 2013). A informação em saúde e do mercado de trabalho, enfoques tradicionais em bibliotecas americanas e que envolvem informação, orientação e alfabetização informacional (VARDELL; CHARBONNEAU,

2017), também são oportunidades para o bibliotecário de referência e para a expansão dos serviços no Brasil.

O trabalho de referência pressupõe o atendimento e, tanto quanto possível, a antecipação de demandas de informação. Não se trata mais de esperar o usuário com suas perguntas, mas de sair ao seu encontro, de inovar e antecipar demandas. Trata-se de fomentar uma atitude proativa que leve o bibliotecário a sair dos muros da biblioteca para os espaços das instituições e da comunidade, com tecnologias e recursos de informação que o levem onde o usuário está. Antecipar demandas também implica em envolvimento dos bibliotecários de referência com o desenvolvimento de coleções, uma vez que conhecem os usuários, a comunidade e as questões que envolvem a mediação entre usuário e informação.

Uma visão ampla de gestão também é importante ao bibliotecário de referência, compreendendo planejamento, *marketing*, gestão de pessoas, governança e *advocacy*. A gestão se alia à função comunicativa do serviço de referência para demonstrar a utilidade e valor das unidades de informação para as pessoas, as instituições e a sociedade. Outro aspecto relevante do trabalho de referência é a gestão do conhecimento da unidade de informação em sua relação com a comunidade, que permite aprimorar produtos e serviços e ampliar as relações com os diversos públicos. *Advocacy*, por sua vez, refere-se à defesa e promoção (*advocates*) do valor dos serviços de biblioteca para a comunidade.

O serviço de referência é imprescindível nas bibliotecas e, muitas vezes, a atividade mais importante exercida pelos bibliotecários. Porém, esses profissionais não trabalham sozinhos. Os colegas das unidades de informação, sistemas de bibliotecas e redes de cooperação são importantes grupos de apoio e, muitas vezes, as melhores influências que inspiram o trabalho de referência (BECK, 2010). As parcerias e redes de cooperação também se estabelecem no entorno das instituições em redes locais, nacionais e internacionais. O bibliotecário de referência é claramente um agente de cooperação.

A prática do trabalho de referência está mudando constantemente devido a novos recursos de informação, serviços emergentes, formas alternativas de trabalho e aumento das expectativas dos usuários. As mudanças nos níveis simbólico e prático devem preservar os princípios e as funções essenciais do serviço de referência, bem como a atuação qualificada do bibliotecário nos espaços presenciais ou virtuais. Referência não é um termo metafórico. Cabe aos profissionais preservar e atribuir-lhe novos significados a partir da variedade de ações esperadas do trabalho de referência na atualidade.

7 PERFIL E COMPETÊNCIAS

O serviço de referência requer um conjunto de atributos pessoais e de competências profissionais e comportamentais do bibliotecário de referência. O profissional deve ser, em primeiro lugar, alguém que deseje ajudar os usuários a encontrar informação. O compromisso de serviço e o foco no usuário estão no centro do trabalho de referência, assim como a ética e as relações interpessoais. O profissional deve ter curiosidade intelectual, agilidade mental, pensamento analítico, flexibilidade, dinamismo, criatividade, boa memória e bom relacionamento interpessoal. Espera-se que tenha boa cultura geral, conhecimento especializado, domínio da língua materna e de idiomas, habilidade de comunicação oral e escrita, capacidade de cooperação e trabalho em equipe, domínio de tecnologias e amplo conhecimento de fontes e recursos de informação. Além disso, deve conhecer a instituição a qual está vinculado, a equipe e a comunidade e a ser atendida.

O bibliotecário de referência tem um papel de liderança e participação ativa nas unidades de informação e nos espaços de educação e cultura. Deve ser um bom agente cultural e promover a cultura e a informação na comunidade (SILVA, 2005). Em relação às habilidades comportamentais, são importantes a paciência e a empatia para se colocar no lugar do usuário, entender seus motivos e saber até onde chegar para atender a necessidade de informação. Um bom relacionamento interpessoal é essencial para dialogar com

os usuários e parceiros e para promover a unidade de informação na comunidade. Outros traços pessoais desejáveis incluem gostar de pessoas, sensibilidade às necessidades dos outros, leitura constante, acessibilidade, colegialidade, confiança, diplomacia, entusiasmo, estabilidade emocional, persistência, intuição, organização, atitude proativa, desenvoltura, tolerância, senso de humor, entre outros (AUSTER; CHAN, 2004; SILVA, 2005; PETEK, 2018).

Em relação às competências, espera-se que os bibliotecários de referência trabalhem na perspectiva de serviço, com foco no usuário, que sejam educados e dispostos a ajudar. Para fornecer serviços eficazes, devem possuir conhecimento profissional e habilidades de comunicação, além do compromisso com a aprendizagem ao longo da vida (PETEK, 2018). A formação profissional e a experiência no exercício da profissão se aliam a uma boa cultura geral, conhecimento do contexto e da área de atuação, domínio de métodos e instrumentos e uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa (ACCART, 2012).

A RUSA (2017a) desenvolveu uma declaração de competências essenciais para os bibliotecários de referência, tendo por base a declaração de competências para a Biblioteconomia, da ALA. A declaração prevê uma estrutura básica de competências exigidas aos profissionais de referência, como habilidades relacionadas à comunicação, tecnologia da informação, alfabetização digital, leitura e escrita, além de competências para a excelência no trabalho de referência. A declaração incorpora as **Diretrizes para Desempenho Comportamental de Provedores de Serviços de Referência e Informação**, também da RUSA, que abordava os comportamentos relacionados a percepções positivas da referência.

As competências são definidas como comportamentos e habilidades que os bibliotecários de referência com excelente desempenho mantêm de forma consistente e eficaz. São agrupadas em amplas categorias de comportamento relacionadas a sete tópicos principais, apresentados a seguir e detalhados na declaração (RUSA, 2017a):

- a. acessa conhecimento e informações relevantes e precisas registradas: oferece serviços que atendem às necessidades do usuário; organiza e projeta serviços para atender às necessidades da comunidade;
- b. avalia, coleta, recupera e sintetiza informações de diversas fontes: identifica e apresenta fontes altamente recomendadas;
- c. interage com colegas e outras pessoas para fornecer consultoria, mediação e orientação no uso de conhecimento e informação: colabora e faz parcerias no processo de busca de informações; desenvolve relacionamentos colaborativos na profissão para melhorar os serviços aos usuários; desenvolve e mantém parcerias além da profissão para fortalecer os serviços aos usuários;
- d. desenvolve conhecimentos adequados em alfabetização informacional e habilidades de instrução, incluindo alfabetização textual, digital, visual, numérica e espacial: literacia da informação; integra conceitos de alfabetização informacional em todos os serviços de biblioteca, desde instrução em sala de aula a programas comunitários de referência e instrução individual; projeta e implementa estratégias de comunicação para promover a aprendizagem; cria um ambiente de ensino centrado no aluno;
- e. promove e demonstra o valor dos serviços de biblioteca por meio de *marketing* e *advocacy*: compreende e aplica a teoria e as práticas de *marketing*; desenvolve, implementa e avalia planos de marketing para serviços de biblioteca; defende e promove (*advocates*) o valor dos serviços de biblioteca para a comunidade;
- f. avalia e responde à diversidade nas necessidades e preferências do usuário e da comunidade: avalia as necessidades do usuário; avalia serviços de informação; avalia recursos de informação; avalia a entrega do serviço; avalia interfaces de usuário para os recursos de informação;

avalia a assistência aos usuários por provedores de serviços de informação;

- g. investiga, analisa e planeja para desenvolver serviços futuros: leva uma vida como aprendiz; desenvolve e implementa planos de serviços e recursos; planeja, implementa e avalia inovações em recursos e serviços de informação.

Além do conjunto de competências, a RUSA (2017a) propõe que os bibliotecários de referência e de serviços aos usuários são responsáveis por afirmar a importância da diversidade na comunidade de informação mais ampla; possuir consciência de suas próprias visões de mundo históricas, culturais, raciais, de gênero e religiosas; e identificar se essas visões excluem outras experiências humanas. Além disso, competências em gestão e tecnologia podem ser identificadas e exercidas pelos profissionais de referência.

Algumas habilidades se tornam mais importantes com a evolução tecnológica, a variedade de recursos e a complexidade do ambiente de informação. O conhecimento de fontes e da comunidade se alia a habilidades tecnológicas, de comunicação e instrucionais, cada vez mais importantes, além da capacidade de conduzir entrevistas de referência com eficiência. Os bibliotecários de referência devem ser capazes de experimentar novos processos e estratégias de pesquisa, mostrar iniciativa e ser colaborativos. O trabalho de referência não envolve apenas a recuperação de informação relevante, mas também a avaliação do que é recuperado, tendo por base as necessidades dos usuários. A avaliação crítica das fontes e da informação recuperada na Internet é um papel importante do bibliotecário de referência na atualidade (AUSTER; CHAN, 2004; PETEK, 2018).

O bibliotecário de referência deve basear suas ações no comportamento e atitude ética, tanto em relação à privacidade e confidencialidade do usuário, como na relação com a comunidade e na proteção aos direitos autorais e à propriedade intelectual. A ética bibliotecária, que ajuda os profissionais a tomarem decisões prudentes e justas, baseadas em valores morais e fundamentadas no

papel das bibliotecas na sociedade, é imprescindível na relação com o usuário e nas estratégias educativas para promover o uso ético da informação, incluindo as práticas de citação e integridade acadêmica e o uso responsável da informação na sociedade (SANTANA-ARROYO, 2010). Deve-se fornecer o mais alto nível de serviço aos usuários, mas sem infringir a legislação, o que também é um processo educativo. A mesma atitude ética do bibliotecário fundamenta a promoção do acesso aberto à informação e ao conhecimento ao maior número de pessoas.

O trabalho de referência requer atualização, aprimoramento e aprendizado ao longo da vida. A educação continuada é um componente essencial para o bibliotecário de referência, que conta com múltiplos cursos, eventos, publicações e outras possibilidades de aprendizado formal e informal. As atividades formais visam promover a compreensão, o conhecimento e as habilidades, incluindo cursos e *workshops* de instituições educacionais ou profissionais. As atividades informais também envolvem a conhecimento e habilidades, mas fora do currículo dessas instituições. Incluem eventos, listas de discussão, literatura profissional e outras formas de aprendizado auto direcionado. As duas formas são relevantes para a atualização do bibliotecário de referência (AUSTER; CHAN, 2004; BECK, 2010).

Em texto pioneiro sobre o tema, Stieg (1980) refletiu que a educação continuada pode ser vista como uma escolha individual dos bibliotecários de referência, que podem ler ou não, participar de cursos e eventos ou não. A escolha é importante e determina o tipo de bibliotecário que cada um quer ser. Coletivamente, a combinação das decisões irá determinar o tipo de profissionais que somos e os serviços que oferecemos. Beck (2010) chama a atenção para a disposição do bibliotecário de referência em investir em si próprio. Mesmo que as instituições não disponham de recursos para enviar os profissionais a cursos e conferências, é preciso priorizar e fazer por si próprio. Além de se capacitar, os profissionais ampliarão as suas experiências e visões de mundo e terão oportunidades de aprender

algo novo, além de interagir com pessoas inspiradoras e com interesses semelhantes.

Por fim, a consciência social e o conhecimento das questões culturais, políticas, econômicas, científicas e religiosas são importantes para o bibliotecário de referência desempenhar com qualidade as diferentes funções da referência e adequar seu trabalho aos desafios de cada contexto. A mesma atenção deve ser dada aos valores morais e à formação ético-profissional. Para Arroyo (2010), somente a atitude ética e virtuosa do bibliotecário de referência no manejo da informação e na relação com os usuários fará exitoso um serviço de referência à altura da Sociedade da Informação.

8 O FUTURO DA REFERÊNCIA

O futuro da referência já é parte do processo evolutivo que caracteriza a função desde suas origens e acompanha as transformações da sociedade. Prever o futuro da referência é uma tarefa difícil, mas é evidente que algumas coisas mudarão, enquanto outras permanecerão as mesmas (TYCKOSON, 2003). Difícil é saber o que mudará e como os profissionais da informação atuarão frente a essas mudanças. A evolução tecnológica e do ambiente de informação sugerem que devemos estar atentos a novas oportunidades e desafios.

Os desafios mais significativos parecem estar no volume de informação, na alfabetização informacional e na prestação de serviços de informação à comunidade. A necessidade de vasculhar grandes volumes de informação, de descobrir novos recursos e oferecer serviços diversificados e especializados é evidente para muitos bibliotecários. Mesmo nesse contexto, alguns usuários ficam felizes em selecionar os primeiros resultados de pesquisa num buscador da Internet. A demanda por instrução e alfabetização informacional tende a aumentar, reforçando o papel do bibliotecário educador, que promove o uso eficaz da informação e as diversas possibilidades de aprendizagem ao longo da vida.

As bibliotecas e os serviços de informação serão cada vez mais avaliados pelos serviços prestados à comunidade. Bibliotecas devem

sempre lembrar de que fazem parte de uma comunidade maior, seja ela qual for, e que o serviço pessoal é o que as diferencia de outros provedores de informação. A sociedade tende a se tornar mais complexa e diversificada e espera-se que os bibliotecários também sejam diversos. Outra tendência é que os profissionais ampliem a ênfase na geração de informação, produção e curadoria de conteúdos para o aprendizado, a cultura e o apoio especializado, sem diminuir a atenção ao importante papel de mediadores que exercem entre os usuários e a informação.

O futuro da referência será principalmente móvel, social e colaborativo. O serviço de referência, qualquer que seja o seu formato, continuará sendo atividade prioritária nas unidades e serviços de informação. A interação humana no serviço de referência também tende a seguir relevante e necessária para a assistência informacional. As transformações são significativas e geram oportunidades de atuação aos bibliotecários de referência, que precisarão integrar funções e serviços tradicionais em bibliotecas a novos recursos e serviços para atender as necessidades dos usuários nos diversos espaços da informação.

A liderança da função do bibliotecário de referência lhe atribui responsabilidade sobre o futuro das bibliotecas e dos serviços de informação. Cria-se, também, um espaço de oportunidades, que pode ser motivador para aqueles que quiserem inovar, sem perder de vista a trajetória de instituições que provaram sua importância por milhares de anos. Os espaços de discussão e reflexão sobre o assunto precisam ser ampliados na formação do bibliotecário, na pesquisa, nas associações profissionais e no diálogo com a comunidade.

A função de referência tem um futuro promissor e, acredita-se, vida longa. O futuro espelha ações e olhares do presente, além da bela trajetória da referência em bibliotecas. Que o nosso trabalho seja legado e inspire aqueles que, como nós, assumem o importante desafio de promover o acesso amplo à informação, ao conhecimento, à educação e à cultura para todos.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J.-P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ACRL - ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Roles and strengths of teaching librarians**. Chicago: ACRL, 2017. Disponível em: www.ala.org/acrl/standards/teachinglibrarians. Acesso em: 20 jul. 2020.
- AUSTER, E.; CHAN, D. C. Reference librarians and keeping up-to-date: a question of priorities. **Reference & User Services Quarterly**, Chicago, v. 44, n. 1, p. 57-66, 2004.
- BECK, S. J. Reflections of a reference librarian. **Reference and User Services Quarterly**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 305-309, 2010.
- BOPP, R. E. **Reference and information services: an introduction**. Englewood: Libraries Unlimited, 1995.
- BROWN, D.; LEITH, D. Integration of the research library service into the editorial process: “embedding” the librarian into the media. **Aslib Proceedings**, London, v. 59, n. 6, p. 539-549, 2007.
- BUNGE, C. A. The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries. *In*: LEE, S. H. **Reference Service: a perspective**. Ann Arbor: Pierian Press, 1983. p. 79-88.
- CAMPELLO, B. Del trabajo de referencia hacia la alfabetización informativa: La evolución del papel educativo del bibliotecario. **Investigacion Bibliotecologica**, México, v. 24, n. 50, p. 83-108, 2010.
- CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.
- DEWDNEY, P.; MICHELL, G. Oranges and peaches: understanding communication accidents in the reference interview. **RQ**, Chicago, v. 35, n. 4, p. 526-536, 1996.
- DILEVKO, J. An ideological analysis of digital reference service models. **Library Trends**, Champaign, v. 50, n. 2, p. 218-244, 2001.

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. **El Profesional de la Información**, Barcelona, v. 21, n. 6, p. 567-576, 2012.

GONZÁLEZ-MARTÍNEZ, L. Learning Commons en bibliotecas académicas. **Biblios**, Lima, v. 153, n. 53, p. 88-96, 2013.

GREEN, S. S. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, New York, v. 1, p. 74-81, 1876.

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

GUNNING, K. The impact of user education and computer service programs on reference services. *In*: LEE, S. H. **Reference Service: a perspective**. Ann Arbor: Pierian Press, 1983. p. 85-101.

GUSKIN, A. E.; STOFFLE, C. J.; BOISSB, J. A. The academic library as a teaching library: a role for the 1980s. **Library Trends**, Champaign, v. 28, p. 281-296, 1979.

HAN, L.; GOULDING, A. Information and reference services in the digital library. **Information Services & Use**, Amsterdam, v. 23, p. 251-262, 2003.

JOHNSON, W. G. The evolution of the reference librarian. **Community and Junior College Libraries**, Chicago, v. 17, n. 2, p. 91-103, 2011.

LANKES, R. D. Digital reference. *In*: DRAKE, M. A. **Encyclopedia of Library and Information Science**. Boca Raton: Taylor & Francis, 2005. p. 126-128.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, Murcia, v. 3, p. 93-126, 2000.

MERLO VEGA, J.; SORLI ROJO, A. Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v. 26, n. 1, p. 91-101, 2003.

PETEK, M. Stress among reference library staff in academic and public libraries. **Reference Services Review**, Ann Arbor, v. 46, n. 1, p. 128-145, 2018.

RADER, H. B. Reference services as a teaching function. **Library Trends**, Champaign, v. 29, n. 1, p. 95-103, 1980.

RADER, H. B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. **Anales de Documentación**, Murcia, v. 66, n. 3, p. 209-216, 2000.

ROJO, Á. S. Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta (José-Antonio Merlo-Vega). **El Profesional de la Información**, Barcelona, v. 19, n. 2, p. 215-216, 2010.

RUSA - Reference & User Services Association. **Professional competencies for reference and user services librarians**. Chicago, 2017a. Disponível em: www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional. Acesso em: 15 ago. 2020.

RUSA - REFERENCE & USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, 2017b. Disponível em: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 15 ago. 2020.

SANTANA-ARROYO, S. Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. **Ciencias de la Información**, Habana, v. 41, n. 3, p. 21-28, 2010.

SCHILLER, A. R. Reference Service: instruction or information. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 35, n. 1, p. 52-60, 1965.

SILVA, F. C. C. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

STIEG, M. S. Continuing-education and the reference librarian in the academic and research library. **Library Journal**, Chicago, v. 105, n. 22, p. 2547-2551, 1980.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. **College and Research Libraries**, Chicago, v. 76, n. 3, p. 251-267, 2015.

TYCKOSON, D. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: The past and future of reference service. **Reference Services Review**, Ann Arbor, v. 31, n. 1, p. 12-16, 2003.

UNFRIED-GONZÁLEZ, A.-J. Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de

referencia. **Revista e-Ciencias de la Información**, San Pedro, v. 4, n. 2, p. 1-13, 2014.

VARDELL, E.; CHARBONNEAU, D. H. Health Insurance Literacy and Roles for Reference Librarian Involvement. **Reference Librarian**, New York, v. 58, n. 2, p. 124-135, 2017.

VARGAS, G. A. T.; AVILLANEDA, M. D. R. S. El servicio de referencia en la biblioteca digital. **Investigación bibliotecológica**, México, v. 19, n. 39, p. 120-133, 2009.

