

## **XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**

### **GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento**

#### **GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA: ANÁLISE DE PUBLICAÇÕES**

**Elaine Rosangela de Oliveira Lucas (Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC)**

**Ieda Pelógia Martins Damian (Universidade de São Paulo – USP/Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP)**

#### ***INFORMATION MANAGEMENT IN REFERENCE SERVICE: ANALYSIS OF PUBLICATIONS***

#### **Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral**

**Resumo:** Tendo como premissa que a Gestão da Informação é um processo inerente ao Serviço de Referência, o estudo aqui apresentado investigou se os termos Gestão da Informação e Serviço de Referência se cruzam nas publicações do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Foram analisados 167 artigos, publicados no período de 2006 a 2016, recuperados nas bases de dados Library and Information Science Abstracts (LISA), Library Information Science & Technology Abstracts (LISTA) e Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Para a análise do conteúdo dos artigos recuperados, desenvolveu-se uma categorização por aproximação dos temas tratados e características metodológicas. Essas categorizações não foram excludentes e possibilitaram a análise das temáticas em sobreposição umas às outras. Os temas que tiveram destaque no corpus analisado foram: Produtos e Serviços; Bibliotecas Universitárias; Bibliotecários e/ou Gestores do Serviço de Referência; Biblioteca Especializada; Estudo de Usuário, Comportamento de usuários e Estudo de Comunidade; Tradicional x online; Fontes de Informação; Recursos eletrônicos e na web; Mídias Sociais e Compartilhamento; Formação, Educação e Capacitação; Competência em Informação; Pesquisa de Opinião, Satisfação e Avaliação; Marketing. Apesar da diversidade dos temas em destaque, foi possível verificar em todos eles a importância da informação na prestação de um Serviço de Referência de qualidade reconhecida por seus usuários, o que, por fim, reforça o papel fundamental da Gestão da Informação nas unidades de informação.

**Palavras-Chave:** Serviço de Referência; Gestão da Informação; Produtos e Serviços da Informação.

**Abstract:** Based on the premise that Information Management is an inherent process of the Reference Service, the study presented here investigated whether the terms Information Management and Reference Service intersect in the publications of the field of Librarianship and Information Science. This study analyzed 167 articles, published between 2006 and 2016, retrieved from the Library and Information Science Abstracts (LISA), Library Information Science & Technology Abstracts (LISTA) and Reference Database of Periodical Articles in Information Science (BRAPCI). For the analysis of the content of the retrieved articles, a categorization was developed by approach of the treated subjects and methodological characteristics. These categorizations were not exclusive and allowed the analysis of the themes in overlapping each other. The topics that were highlighted in the corpus analyzed were: Products and Services; University Libraries; Librarians and/or Reference Service Managers; Specialized Library; User Study, User Behavior and Community Study; Traditional x online; Information sources; Electronic and web resources; Social Media and Sharing; Training, Education and Training; Information Skills; Survey of Opinion, Satisfaction and Evaluation; Marketing. Despite of the diversity of the themes highlighted, it was possible to verify in all of them the importance of information in the provision of a quality reference service recognized by its users, which, lastly, reinforces the fundamental role of information management in information units.

**Keywords:** Reference Service; Information management; Information products and services.

## **1 INTRODUÇÃO**

Souza, Dias e Nassif (2011) colocam a Ciência da Informação como base estrutural da Gestão da Informação, uma vez que, como ciência social aplicada, se dedica ao estudo das propriedades gerais e das condições da informação e aos processos que possibilitam seu processamento, sua disponibilização e seu uso efetivo. Para os autores, cabe à Ciência da Informação se dedicar aos fundamentos teóricos do fenômeno informacional e aos processos e às práticas que possibilitam o fluxo informacional e o uso da informação.

Por outro lado, o Serviço de Referência (SR), dentro do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, vem, durante décadas, agregando conhecimento, melhorias, habilidades e competências nas equipes para que a gestão dos serviços prestados, que possuem como fim maior a informação, tenha um resultado cada vez mais eficiente.

Portanto, é possível considerar a Gestão da Informação como um dos processos centrais no Serviço de Referência, seja em seu sentido amplo ou restrito.

O Serviço de Referência vem sendo tratado na literatura da área com décadas de antecedência da Gestão da Informação. No entanto, embora o termo não tenha sido aplicado anteriormente, o processo como descrito vinha sendo aplicado em diferentes etapas do SR.

É com base neste contexto que se pretende apresentar um estudo que responda a seguinte indagação: o SR, como atividade que se enquadra em diversas etapas do processo de GI, é descrito nos artigos científicos do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação?

Com intuito de responder a tal questionamento, 167 artigos publicados no período de 2006 a 2016, recuperados nas bases de dados *Library and Information Science Abstracts* (LISA), *Library Information Science & Technology Abstracts* (LISTA) e Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) foram analisados. Para a análise do conteúdo dos artigos recuperados, foi desenvolvida uma categorização por aproximação dos temas tratados e características metodológicas. Se faz importante destacar que essas categorizações não foram excludentes e possibilitaram a análise das temáticas em sobreposição umas às outras.

## **2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

Para alguns pesquisadores (Figueiredo, 1992; BUNGE, 1977; BOPP, 2000) a primeira alusão ao Serviço de Referência ocorreu em 1876, durante a 1ª Conferência da American Library Association (ALA), onde o bibliotecário Samuel Green apresentou seu artigo intitulado ‘Relações pessoais entre bibliotecários e leitores’, publicado mais tarde no *American Library Journal*.

Até então, escreve Bunge (1977), as bibliotecas se concentravam na aquisição e na organização dos materiais e esperavam que os usuários encontrassem, de maneira independente, o que necessitavam.

Para Bopp (2000), o documento de Green é valioso e surpreendentemente moderno em seu conceito de Serviço de Referência. Ele costumava aconselhar os bibliotecários, dizendo que muitos usuários não tinham o conhecimento e o tempo para buscar a informação que necessitavam, assim seriam eles que deveriam encontrar essa informação e apresentá-la a estes usuários.

É neste sentido também que Ranganathan (1961, p. 53) definiu o Serviço de Referência como sendo “o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal. [Onde], seus documentos significa cada um dos documentos necessitados por ele, no momento”.

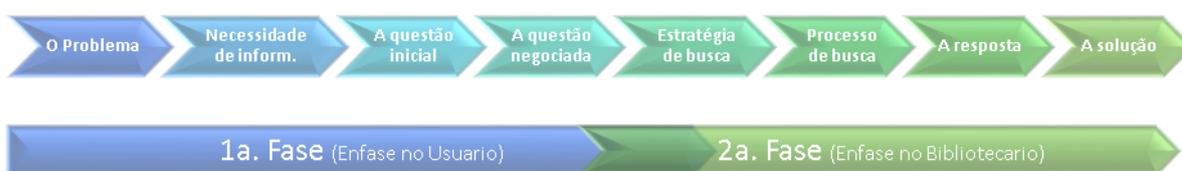
Ao longo das décadas de amadurecimento deste serviço, verdadeiramente vivo nas bibliotecas, houve várias tentativas de sistematizá-lo em diferentes direções.

Bopp, em 1991, retoma as funções que já haviam sido expostas por Samuel Rothstein em 1961 e pelo próprio Samuel Green, em seu famoso texto de 1876, e desenvolve uma sistematização do Serviço de Referência, afirmando que se pode considerar a existência de três funções básicas, na ampla diversidade dos serviços de referência: fornecer informação; a instrução no uso das bibliotecas e fontes de informação; e a orientação na escolha de documentos disponíveis.

É possível descrever estas três funções como: o serviço de informação é o que proporciona a resposta para a pergunta de um usuário ou a informação que este necessita, sem importar sua complexidade ou a duração de tempo que demore o bibliotecário a localizar a resposta; o serviço de instrução é o que ensina os indivíduos como localizar a informação por si mesmo, os ajuda na escolha e no uso das ferramentas de consulta, ou se essas ferramentas são obras de consulta, base de dados em linha ou um catálogo de cartões; também pode ensiná-los como estão organizadas as bibliotecas e como os bibliotecários podem ajudá-los; e a orientação, que se parece com a instrução, mas desde um ponto de vista histórico tem uma ênfase um pouco diferente - a guia aconselha e ajuda aos usuários em vez de ensinar-lhes habilidades específicas (BOPP, 2000).

Em 1979, Denis Grogan publica seu livro 'Practical reference work', onde apresenta oito etapas no processo da consulta de referência, representados na figura a seguir.

**Figura 1: Etapas do processo de referência de Grogan.**



**Fonte: Adaptado de Grogan - 1995.**

As oito etapas descritas podem ser separadas, sendo as quatro primeiras referentes a primeira fase do processo, onde a ênfase recai sobre o usuário e as quatro seguintes sendo da segunda fase, onde a maior responsabilidade é do bibliotecário.

Baseado nas etapas que compõem a primeira fase, Grogan (1995) também categoriza os tipos de questões que podem ser apresentadas no Serviço de Referência:

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

- a) Questões administrativas e de orientação: seriam perguntas sobre a própria biblioteca, como a programação, o uso de determinados serviços, seções de localização, etc;
- b) Questões sobre autor/título: usuários perguntam se uma determinada obra está na biblioteca ou se há obras de certo autor;
- c) Consultas para localização de fatos: o usuário precisa saber uma coisa ou fato;
- d) Consultas para localização de material: a consulta centra-se sobre o que a biblioteca tem sobre um tema de interesse para o usuário;
- e) Perguntas mutáveis: são questões levantadas quando o usuário não sabe exatamente o que precisa, nestes casos a questão poderá ser transformada ou delimitada;
- f) Questões de pesquisa: demandas especializadas que requerem uma busca exaustiva para serem devidamente resolvidas;
- g) Outras perguntas: inconsistentes, ilógicas, perguntas absurdas, etc. Os usuários podem fazer perguntas para as quais é impossível obter respostas, mesmo com uma boa coleção de referência;
- h) Perguntas não respondidas: embora o Serviço de Referência deva tentar responder a todas as questões abordadas, às vezes não é possível resolvê-las, quer pela natureza da questão em si ou porque não se possui as fontes de informação necessárias para a resposta.

Com o avanço tecnológico e com o intuito de derrubar barreiras geográficas e temporais, tem-se o desenvolvimento dos serviços de referência virtuais.

Em 2004, a *Reference and User Services Association* (RUSA) da *American Libraries Association* (ALA), definiu o Serviço de Referência Virtual como um Serviço de Referência iniciado em um contexto eletrônico, usualmente em tempo real, onde os usuários utilizam recursos tecnológicos para se comunicarem com os profissionais de referência, sem estarem fisicamente presentes.

Outros benefícios do SRV também são destacados por Accart (2012), como: ser acessível em todos os lugares e a todo instante; oferecer, geralmente, serviço gratuito; garantir a proteção dos dados e das informações; orientar para fontes de informação confiáveis; e oferecer um serviço personalizado e de qualidade.

Ainda que os serviços de referência virtual possam oferecer uma série de benefícios, Pereira e Brenha (2011) destacam que a montagem e a manutenção da tecnologia adequada

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

para suportar serviço via web é dispendioso para os orçamentos apertados das bibliotecas. Dentre as ferramentas interativas disponíveis para as bibliotecas, os autores citam os chats, os sites de compartilhamento, as redes sociais, os blogs e ressaltam que a máxima em termos de inovação tecnológica em bibliotecas, é o chat, uma vez que os catálogos online de acesso público disponíveis em quase todas as bibliotecas universitárias brasileiras serem simplesmente um produto de automação de acervos.

Para Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), o SRV representa uma das atividades da biblioteca que se beneficia com as facilidades oferecidas pela tecnologia, principalmente com o desenvolvimento da Internet e das ferramentas que ela oferece e que pode ser considerado uma evolução dos serviços dos bibliotecários ofertados via Internet.

Carvalho e Lucas (2005) afirmaram que, com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam, surge a necessidade de adaptar os serviços prestados na forma presencial para a forma virtual, conforme demonstrado no quadro 1.

**Quadro 1: Adequações dos serviços de referência ao contexto virtual.**

Serviços	Descrições/Adaptações dos serviços
Provisão de Documentos	<p><b>(1) Pesquisa on-line do acervo da biblioteca:</b> com os avanços da TI, a consulta <i>on-line</i> permite ao usuário remoto conectado à internet ter acesso ao acervo da biblioteca. Programas de instruções de como acessar ou utilizar o acervo podem ser feitos na forma de tutoriais e manuais de acesso de forma virtual;</p> <p><b>(2) Comutação bibliográfica on-line:</b> pode ser realizada de maneiras diversas: por meio de formulário próprio <i>on-line</i> para solicitação de comutação bibliográfica; a biblioteca pode disponibilizar um tutorial que auxilia o usuário a fazer sua solicitação diretamente no <i>site</i> de IBICT; <i>link</i> de acesso direto a <i>sites</i> que disponibilizam o serviço de comutação bibliográfica;</p> <p><b>(3) Fornecimento de cópias on-line:</b> criar <i>links</i> de anais, teses, periódicos, etc. que disponibilizam versões eletrônicas de seus originais;</p> <p><b>(4) Empréstimos entre bibliotecas:</b> a biblioteca pode disponibilizar um formulário <i>on-line</i> para a solicitação de empréstimos entre bibliotecas e um tutorial para guiar o usuário ou também por meio de consórcios de bibliotecas ou redes de cooperação entre bibliotecas;</p> <p><b>(5) Entrega de material:</b> pode ocorrer via <i>e-mail</i>, FTP ou programas específicos;</p> <p><b>(6) Preparação de traduções:</b> criar <i>links</i> com os tradutores <i>on-line</i>.</p>
Provisão de auxílio bibliográfico	<p>Pode ocorrer por meio dos seguintes modos:</p> <p><b>(1) Questões de referência simples e complexas:</b> os serviços de mensagens e de telefonia pela internet são mundialmente difundidos principalmente nas ações que envolvem rapidez no que diz respeito à troca de informações emergenciais. Estes recursos podem ser bem utilizados e aproveitados para esclarecimentos ou questões de referência simples. Enquanto que os canais de Pergunte a Biblioteca, <i>e-mail</i> ou formulários de dúvidas e sugestões previamente elaboradas e disponibilizadas no <i>site</i> da biblioteca podem ser utilizados para as questões de referência complexas;</p> <p><b>(2) Localização de material:</b> o bibliotecário de referência geralmente localiza a informação em todas as fontes e suportes, e, no caso de publicações eletrônicas, ele pode localizar e indicar ao usuário por <i>e-mail</i> o material solicitado;</p> <p><b>(3) Levantamento bibliográfico de assuntos especializados:</b> a disponibilização de formulários <i>on-line</i> para a solicitação de levantamentos bibliográficos em assuntos especializados pode dinamizar consideravelmente o serviço dos bibliotecários.</p>

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

<b>Serviço de alerta eletrônico</b>	<b>(1) Informais:</b> divulgação de novos produtos e serviços oferecidos na biblioteca, cursos e promoções por meio de boletins informativos <i>on-line</i> ou alerta eletrônico no <i>site</i> da biblioteca; <b>(2) Formais:</b> listas de novas aquisições <i>on-line</i> , listas de duplicatas, formulários <i>on-line</i> para solicitações de novas aquisições.
<b>Orientação ao usuário</b>	<b>(1) Orientação e normalização bibliográfica via web:</b> disponibilização de tutoriais e manuais explicativos sobre interpretação de normas de como elaborar trabalhos científicos por meio do <i>site</i> da biblioteca; <b>(2) Vocabulário controlado:</b> disponibilizar, na forma virtual, um índice de assuntos com a finalidade de padronizar a terminologia utilizada na unidade de informação, agilizando, dessa maneira, a recuperação da informação por parte do usuário.

**Fonte: Adaptado de Carvalho e Lucas - 2005.**

Neste contexto, a plataforma Web pode ser considerada, de acordo com Carvalho e Lucas (2005), um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações ao usuário onde quer que esteja.

Siqueira (2010) chama a atenção para o fato de que, mesmo com a diversidade de serviços disponíveis na rede, existe ainda, principalmente no âmbito nacional, a reprodução do modelo tradicional de assistência no balcão de referência, com o predomínio do uso de correio eletrônico e formulários, que consomem mais tempo, exigem árduo trabalho de pesquisa e, na prática resolvem mais questões bibliográficas e de ordem institucional.

Atualmente, ressaltam Santana et al. (2014), a grande maioria das bibliotecas disponibiliza seus produtos e serviços na Internet em seus sites e os serviços de referência oferecem formulários online para solicitação de materiais bibliográficos, de sugestões, perguntas e respostas, dentre outros. Mas, os autores ressaltam que os serviços embasados na tecnologia web exigem esforços adicionais para a manutenção da qualidade, pois necessitam de atualizações periódicas de softwares, de hardwares e capacitação constante de pessoal para evitar que os recursos adotados e os próprios serviços fiquem obsoletos.

Apesar dos esforços adicionais, os autores afirmaram que, nas bibliotecas, o SRV está se tornando realidade, motivado pelos benefícios que as tecnologias trazem à comunicação entre bibliotecários e usuários.

Dentre os diversos aspectos destacados para a prestação de um Serviço de Referência de qualidade reconhecida por seus usuários, seja este presencial ou virtual, a informação tem cada vez mais, ocupado lugar de destaque. Para que a informação possa ser, de fato, utilizada como recurso essencial para a prestação dos serviços de referência, sua gestão precisa ser implantada de modo eficiente.

### **3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA CI**

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

A origem da moderna Gestão da Informação, de acordo com Barbosa (2008), pode ser encontrada nos trabalhos de Paul Otlet, cujo livro *Traité de Documentation*, publicado em 1934, foi um marco fundamental do desenvolvimento da Gestão da Informação, disciplina que, na época, era conhecida como documentação. De fato, muito do que hoje conhecemos modernamente por gerência de recursos informacionais tem suas origens nos trabalhos de Otlet.

Para Barbosa (2008), a Gestão da Informação tem sua origem na documentação e começou a despertar o interesse da comunidade acadêmica e gerencial a partir do final da década de 1980.

Fazer Gestão da Informação significa dirigir e dar suporte efetivo e eficiente ao ciclo informacional de uma organização, desde o planejamento e desenvolvimento de sistemas para receber as informações à sua distribuição e uso, bem como sua preservação e segurança. A informação é um recurso estratégico que deve estar alinhado aos requisitos legais e políticos do negócio e, como qualquer recurso, deve ter sua produção e uso gerenciados adequadamente (MIRANDA, 2010, p. 99 apud Bogoná, 2016).

A Gestão da Informação, para Souza, Dias e Nassif (2011), se baseia na gestão de conteúdos que constituem os arcabouços informacionais das organizações e envolve os estudos e as práticas gerenciais que permitem a construção, a disseminação e o uso da informação.

Barbosa (2008) destaca que, já que as organizações contemporâneas se caracterizam pela contínua produção, processamento e uso da informação, a organização e o tratamento da informação devem ser considerados processos críticos da Gestão da Informação. Para o autor, determinar as necessidades e a aferir o uso da informação constituem grandes desafios para a Gestão da Informação.

Em relação aos desafios da Gestão da Informação, Jamil (2005) ressalta duas etapas de grande importância nesta gestão que são a obtenção e o registro das informações. De acordo com o autor, a obtenção de informação para utilização no meio organizacional se refere ao processo que permite que os acervos informacionais sejam obtidos para futura aplicação em atendimento às demandas dos usuários. As ações que compõem a obtenção de informação compreendem meios computadorizados e automáticos, procedimentos de seleção, preparo de pessoas e estrutura e possível elaboração de critério de acompanhamento de sua repercussão.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

A etapa de registro da informação, conforme Jamil (2005), tem como finalidade armazenar ou registrar os acervos informacionais para posterior aplicação em ações organizacionais. O registro de informações, continua o autor, possibilita relevar a aplicação de recursos e serviços da tecnologia da informação em caráter de retenção de informação em bases de dados, modelagem de sistemas de informação e aplicações computadorizadas.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório que tem como base metodológica a pesquisa bibliográfica e posterior revisão de literatura nos periódicos científicos da área da Ciência da Informação no que corresponde ao tema Gestão da Informação no Serviço de Referência.

Os artigos analisados foram extraídos de duas bases de dados internacionais: Library and Information Science Abstracts (LISA), Library Information Science & Technology Abstracts (LISTA) e da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), de abrangência nacional. O limite cronológico de abrangência das publicações foi dos últimos 11 anos completos, entre 2006 e 2016.

Nas três bases de dados, a busca foi realizada utilizando os mesmos termos e o retorno para cada um deles está apresentado na tabela abaixo.

**Tabela 1: Artigos recuperados por termos e Bases de dados.**

<b>Termos pesquisados</b>	<b>BRAPCI</b>	<b>LISA</b>	<b>LISTA</b>	<b>TOTAL</b>
"serviço de referência" E "gestão da informação"	3	0	1	4
"serviços de referência" E "gestão da informação"	0	0	1	1
"reference service" AND "information management"	1	27	17	45
"reference services" AND "information management"	0	50	97	147
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>116</b>	<b>197</b>

Fonte: Dados da pesquisa - 2017.

Por meio dessa metodologia, foi possível recuperar na base de dados LISA 77 (setenta e sete) artigos. Desses, alguns se mostraram irrelevante para a pesquisa e outros não puderam ser recuperados na forma de textos completos. Assim, restaram 60 (sessenta) artigos a serem analisados dessa base de dados.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Na base de dados LISTA foram recuperados 116 (cento e dezesseis) artigos. Nesta base também houve artigos que não apresentaram relevância para a pesquisa, bem como alguns que não estavam acessíveis na íntegra, restando, assim, 95 (noventa e cinco) artigos a serem analisados.

Na base de dados BRAPCI foram recuperados quatro artigos, sendo um deles repetido na própria base, restando três artigos relevantes a pesquisa, os quais puderam ser recuperados em texto integral.

Além dos artigos recuperados em apenas uma das bases de dados, nove artigos foram recuperados pelas bases de dados LISA e LISTA, simultaneamente. Os números de artigos a serem analisados em cada uma das bases utilizadas conforme acima relatado estão descritos na tabela 2.

**Tabela 2: Artigos por Base de dados - 2ª. Etapa.**

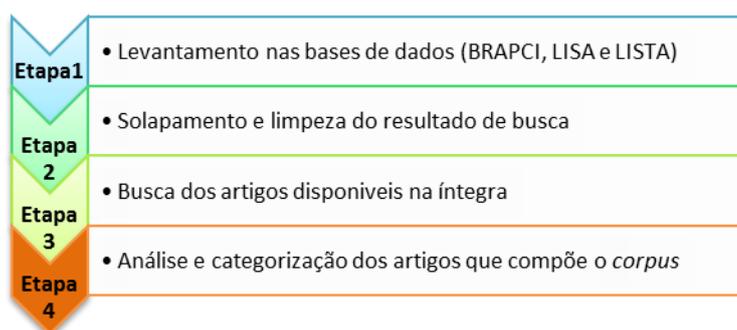
Base de Dados	Qtde de Artigo
BRAPCI	03
LISA	60
LISTA	95
LISTA/LISA	09
Total Geral	167

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.**

Após o solapamento - que identificou os artigos recuperados por mais de uma base de dados (BD) ou repetidos na mesma BD – chega-se ao conjunto de 167 artigos. Destes, 148 ofereceram acesso on-line na íntegra e por isso, compuseram o corpus de análise, que foi composto por artigos publicados entre o período de 2006 a 2016, distribuídos em 13 (treze) periódicos na área da Ciência da Informação.

O estudo foi estruturado em quatro etapas, representadas na figura dois.

**Figura 2: Etapas do estudo.**



Fonte: Elaborado pelas autoras.

A realização das etapas demonstradas na figura dois, permitiu a análise dos resultados detalhados a seguir.

## **5 RESULTADOS**

A produção científica a respeito da Gestão da Informação e do Serviço de Referência, representada pelo corpus da pesquisa, cobriu, como período de publicação, os anos de 2006 a 2016. O primeiro quinquênio apresentou uma recuperação de 100 documentos, enquanto os últimos seis anos, apenas 67 artigos.

Em relação aos títulos de periódicos que tratam do tema, encontrou-se uma literatura bastante pulverizada em pouco mais de 60 títulos distintos, sendo uma maior concentração entre os títulos DESIDOC Journal of Library & Information Technology (15%); Reference Services Review (13%); Internet Reference Services Quarterly (5%).

Uma vez que o levantamento foi feito em bases de dados internacionais, um volume bastante alto de artigos analisados possuía como idioma o Inglês (92%). No entanto, foram observados também o uso de idiomas como: Dinamarquês, Espanhol, Húngaro, Português e Romeno.

Quanto à análise de conteúdo do que tratam os artigos recuperados, desenvolveu-se uma categorização por diferentes temas. Essas categorias próprias não são excludentes e possibilitaram a análise das temáticas em sobreposição umas às outras.

Em relação ao tipo de pesquisa e metodologia encontrada no corpus da pesquisa, temos que a maioria trata de Pesquisa Bibliográfica e/ou Revisão de Literatura, seguido de relatos de experiência, e estudos de caso. É comum encontrar na literatura Pesquisa exploratória e pouquíssimos estudos teóricos.

As bibliotecas universitárias são as que fornecem maior produção científica e inovações com base no interesse sobre o Serviço de Referência, em grande medida pelo grande número deste tipo de unidade informacional e também por estar em um universo em constante ebulição tanto quanto a pesquisa, quanto ao ensino de alto nível. Nesta pesquisa isso foi confirmado, com a presença de 21 artigos que tratam de alguma atitude sobre unidades informacionais universitárias.

As unidades de informação especializadas possuem peculiaridades nos seus serviços de referência, que foram tratados no corpus, sobretudo sobre comportamento, habilidades,

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

competências e formação dos profissionais da informação atuantes nestas unidades, além da sua relação com o uso de ferramentas de Gestão do Conhecimento (GC). Ainda em relação a este tipo de biblioteca, teve destaque o tema educação de usuários, assim como estudos de usuários com objetivo claro de analisar a satisfação dos serviços e produtos oferecidos. Ainda em relação as especializadas, foram encontradas com maior frequência a temática jurídica, retratada principalmente por relatos de experiência e discussões estratégicas sobre a elaboração e aplicação da legislação sobre depósito legal. Um serviço de Gestão do Conhecimento e atividades editoriais também foi apresentado como pesquisa exploratória em bibliotecas especializadas no Direito. Em alguns casos, as unidades de informação especializadas estão ligadas ao ambiente universitário, como foi o caso de duas publicações que tratam de Sistemas de Informação Geográfica (GIS), como tema central.

As Bibliotecas Nacionais foram representadas principalmente por relatos de experiência acerca da informação e do depósito legal, onde as unidades especializadas já tiveram destaque, como dito anteriormente. Alguns estudos de caso e estudos de usuário foram apresentados, tendo como foco a utilização de serviços de informação eletrônica e a competência em informação. Os relatos de experiência sobre Virtual Reference Desk ou Digital Reference Desk com mediação humana também foram retratados. Entre as bibliotecas nacionais representadas na literatura analisada estão as bibliotecas nacionais do Irã, Suíça, Escócia e Rússia.

Diferentes temas que tratam do bibliotecário ou gestor do Serviço de Referência, independentemente de sua formação, foram encontrados. Entre os principais assuntos abordados nesta temática, há os que ilustram as mudanças recentes nas fontes de referência e a nova dimensão da comunicação entre especialistas e requerentes de informação. Análises de atitudes e práticas bibliotecárias e sua relação com o uso de ferramentas de Gestão do Conhecimento e outras tecnologias, assim como as necessidades do profissional surgidas com a Web 2.0<sup>1</sup> também foram retratadas. Neste sentido, a utilização de mídias sociais e as habilidades e competências inerentes a este perfil de profissional, mereceram destaque, assim como as TIC e a consequente adequação na formação do gestor da informação. Foi explorado também o componente humano na informação colaborativa, sendo o bibliotecário central

---

<sup>1</sup> Web 2.0 é um termo usado, desde 2004, para designar uma segunda geração de comunidades e serviços oferecidos na internet, tendo como conceito a Web e através de aplicativos baseados em redes sociais e tecnologia da informação. O termo não se refere à atualização nas especificações técnicas, e sim a uma mudança na forma como ela é percebida por usuários e desenvolvedores, ou seja, o ambiente de interação e participação.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

neste processo. O perfil de gestor de profissionais e não profissionais do Serviço de Referência e as características destes perfis também foram abordadas. Práticas onde bibliotecários possam explorar a capacidade de gerir recursos de informação nas bibliotecas, também foram tratados.

Os estudos de usuário, as análises de comportamento informacional, assim como os estudos de comunidade retratados, demonstraram que os questionários continuam sendo a maior forma de coleta de dados para estas análises. As abordagens de avaliação e satisfação dos serviços e produtos tiveram grande destaque no corpus analisado. Em alguns casos, foram apresentadas experiências onde a biblioteca monitora o uso de fontes e como são realizadas as pesquisas para identificar as necessidades dos usuários. Os usuários foram pesquisados também para identificar o status dos serviços de referência digital (DRS) em alguns contextos, identificando o uso de ambos os serviços de referência: tradicionais e digitais. A chamada 'Ansiedade de Biblioteca' também foi abordada, sendo mais corriqueira em usuários acadêmicos.

Quando o argumento central dos artigos recai sobre o tradicional x on-line no Serviço de Referência, foram exploradas as possibilidades trazidas pelas novas ferramentas para a melhoria do processo. Em alguns casos, foi possível identificar o status do Serviço de Referência Digital (DRS) a partir da identificação do uso de ambos os serviços: tradicionais e digitais. Assim como abordada a satisfação do usuário e a necessidade de DRS atualmente para adequação as necessidades apresentadas pelos diferentes usuários. A necessidade de formação do bibliotecário no pós web 2.0, também foi apresentada. Descreve o uso de recursos da web (revistas eletrônicas e bancos de dados eletrônicos), definições sobre Gestão de Informação e referência virtual e seus processos e revisa e examina as necessidades e potencialidades para a transição do papel a todos os demais paradigmas de mídia. Quanto ao uso de mídias sociais e compartilhamento, foram apresentadas avaliações do estado atual da prática de compartilhamento do conhecimento em bibliotecas e apresentada a Gestão da Informação e seu fluxo em ambientes organizacionais, levando em conta os aspectos do compartilhamento de informação nesse ambiente. O interesse das organizações na Gestão da Informação está orientado pelo preceito de que a informação colabora na navegação de processos, produtos e serviços, tendo em vista o seu valor estratégico. A utilização das mídias sociais para apresentar produtos e serviços nas bibliotecas, sobretudo as universitárias foi um tema usual bem como a necessidade de formação e atualização da equipe do Serviço de

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Referência. O tema *reference desk* ou, ainda, *virtual reference desk* foi discutido a partir de discussões como a prioridade em manter profissionais de SR para usuários que necessitam de ajuda imediata. Desenvolvimento de *Virtual Reference Desk*, bem como a indicação de melhorias, no caso dos serviços já existentes, foram apresentadas. Com forte destaque sobre a mediação humana foram ilustradas as mudanças em curso sob a nova dimensão da comunicação entre especialistas em informação e requerentes de informação. Ainda tendo como pano de fundo as ferramentas colaborativas, foi explorado o potencial do *Personal Information Management (PIM)* e a gestão de referência: as questões que precisam ser abordadas no planejamento, o componente humano na informação colaborativa e as questões para a pesquisa a ser desenvolvida por bibliotecários. No que se refere a serviços de Perguntas e Respostas, teve destaque para *Social Questions & Answers (SQA)* e *Frequently Asked Questions (FAQ)*. Houve também relatos de experiência na oferta de serviços em formato de pergunta e respostas, casos de serviço de pergunta gerido por biblioteca empresarial, e a manutenção de banco de dados de conhecimento para ajudar a responder as perguntas de usuários. A curadoria digital no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação foi abordada sob o olhar da Competência Digital.

Em relação às fontes de informação e os recursos (eletrônicos ou não), foram descritas e apontadas estratégias e planos para aumentar a visibilidade do material de referência, bem como abordados os esforços de marketing feitos por bibliotecas para melhorar a conscientização e aumentar o uso de fontes e recursos eletrônicos. Em alguns casos, apresentou-se resultados de estudos sobre o uso de recursos web (revistas eletrônicas, e-books, bases de dados, etc). Por outro lado, alguns relatos de experiência tratam do uso de livros impressos paralelo aos eletrônicos, apontando vantagens e desvantagens de cada um. Os recursos e fontes também foram abordados a partir do tema da Competência em Informação a partir da formação do usuário no uso de fontes de informação eletrônicas e motores de busca. Ainda em relação a recursos eletrônicos e/ou web, se abordou sobre novas ferramentas para a melhoria do sistema de recursos de informação eletrônica e a implantação de serviços de referência virtual e ferramentas colaborativas paralelas a definições e estudos da Gestão da Informação Virtual, com enfoque na importância dos recursos humanos. Proposta de critérios para o desenvolvimento coleção também foram tratadas, assim como sugestões foram feitas para tornar as coleções e serviços mais interessantes para a comunidade de usuários.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Quando o assunto tratado dizia respeito a Formação, Educação e Capacitação surgiram estudos de caso com propostas de melhorias, tendo como prioridade a expansão dos serviços de informação oferecidos, tornando os resultados mais eficazes em relação ao atendimento do ponto de vista da Gestão da Informação e do conhecimento. Também foi explorado o potencial da *Personal Information Management* (PIM) e a Gestão de Referência, direcionado a questões que precisam ser abordadas no planejamento - como o componente humano - na informação colaborativa. Tiveram destaque também os relatos com aplicações da *Metodologia SSM (Soft Systems Methodology)* no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Um dos poucos trabalhos de natureza teórica, abordou a Gestão da Informação e seu fluxo em ambientes organizacionais, levando em conta aspectos do compartilhamento da informação nesse ambiente. A formação educacional e capacitação, tanto de usuários como voltadas ao profissional da informação, apareceram nos documentos analisados. Foram identificados os conhecimentos mais valorizados, as habilidades e competências requeridas, afim de planejar atividades na busca desta melhoria.

O tema Competência em Informação (CoInfo) teve destaque entre os artigos analisados, sobretudo na análise da utilização de serviços de informação eletrônica, uso de fontes eletrônicas e motores de busca. As semelhanças entre competência em informação e Gestão do Conhecimento mereceram estudos baseados no Interesse de GC por bibliotecas e profissionais da área. Semelhanças significativas entre CoInfo e GC foram apontadas tendo o cuidado de se apresentar também as diferenças mais significativas. As atividades inerentes à curadoria digital foram tratadas com especial ênfase sobre competência digital. Sugerem que os programas de CoInfo devem basear-se na complexidade e diversidade das comunidades de informação, e não devem permitir a hegemonia cultural e o imperialismo intelectual.

Os temas recorrentes nos relatos que expuseram ou trataram de prática relataram, sobretudo, experiências de marketing em serviços e produtos, alguns identificaram práticas bem-sucedidas baseadas em revisão de literatura. A avaliação das práticas de compartilhamento do conhecimento em bibliotecas também foi abordada. Bem como, a utilização de ferramentas de Gestão do Conhecimento por bibliotecários e o uso de tecnologias disponibilizadas na web. Alguns trataram do *Really Simple Syndication* (RSS) e as melhores práticas do seu uso em bibliotecas. Mereceu destaque também as novas ferramentas para a melhoria do sistema de recursos de informação eletrônica, serviços de

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

referência virtual e ferramentas colaborativas. Houve discussões estratégicas sobre a elaboração e aplicação da legislação de depósito legal.

Os artigos que contemplavam os temas Softwares, Análises de Sites e TIC abordaram o desenvolvimento coleções em bibliotecas combinados com critérios de seleção de software para o gerenciamento de citações. Foram discutidos definições e recursos dos softwares de gerenciamento de bibliotecas de fonte aberta, suas vantagens e limitações. O marketing em serviços e produtos apareceu em alguns momentos atrelado a análise de sites, quer seja em sua aparência, acessibilidade, ergonomia, etc., quer seja por sua utilização, apresentando o caminho de transição de websites estáticos para websites com design dinâmico, centrados no usuário. O uso de tecnologias da web, de forma geral, foi bastante explorado. Ainda, sob a ótica das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), foi abordado o tema da Gestão da Informação e do Conhecimento em torno da gestão da qualidade nas bibliotecas.

O tópico Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC) foi tratado de forma mais direta em abordagens como a melhor utilização dos espaços com a prioridade de propor uma expansão de serviços de informação na área de atendimento ao usuário, tornando seus resultados mais eficazes, sob o ponto de vista da GIC. Elencou-se algumas questões que precisam ser abordadas no planejamento, como o componente humano na informação colaborativa do *Personal Information Management* (PIM). O emprego do conceito de Micro-Archive e as aplicações da Metodologia SSM (*Soft Systems Methodology*) foram práticas destacadas da Gestão da Informação para o campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Foram apresentados também casos de má gestão do SR e críticas a relatos de experiência expostos na literatura da área. A Gestão da Informação e seu fluxo em ambientes organizacionais - relacionados aos aspectos de compartilhamento de Informação, o interesse das organizações na Gestão da Informação, bem como, a Gestão da Informação e do Conhecimento em torno da gestão da qualidade em bibliotecas, foram temas descritos nos textos analisados.

Estudar os esforços de marketing feitos por bibliotecas para melhorar a conscientização e promover o uso de recursos e serviços, sobretudo os eletrônicos, foram destacados na literatura analisada. Assim como estratégias e planos para aumentar a visibilidade do material de referência. Foram apresentadas experiências como unidades de informação que adotam a Estratégia *Multi-pronged*, usando mais de 20 técnicas de marketing

para promover seus recursos. E ainda a apresentação de algumas práticas bem-sucedidas baseadas na experiência chinesa com o 'Projeto 985'.

Com relação a produtos e serviços oferecidos foram tratadas algumas técnicas para divulgação e promoção a partir do marketing. Recursos como mídias sociais, serviços wiki, *social questions & answers*, *virtual reference desks*, *Really Simple Syndication*, etc. foram abordados como formas de aproximação ao usuário na oferta e no diferencial de alguns produtos e serviços. A avaliação e satisfação sobre o tema também tiveram espaço, sobretudo, por meio dos estudos de usuários e estudos de comunidade. Bem como, diferentes experiências no monitoramento do uso e realização de pesquisas de satisfação para identificar as necessidades dos usuários, expondo os pontos fortes e fracos do serviço e direcionam para desenvolvimentos futuros. Houve um certo destaque na revisão do atual nível dos serviços e suporte gestores bibliográficos, ou de referência, as características em comum e específicas foram apontadas, sendo os gestores mais citados: *Reference Manager*, *EndNote* e *EndNote web*, *ProCite*, *RefWorks*, *CiteULike* e *Connotea*. Por fim, serviços e produtos decorrentes das atividades de educação e formação de usuários também receberam importância dentro dos artigos analisados.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Dentre os elementos essenciais para a prestação do Serviço de Referência de qualidade reconhecida pelos seus usuários, a informação vem ocupando lugar de destaque. E esse destaque ocorre tanto na disponibilização do Serviço de Referência presencial quanto no modo virtual. A importância da informação na prestação destes serviços se dá - entre outros motivos - pelo fato de ser a busca pela informação o fator motivador que faz com que o usuário procure pelo Serviço de Referência.

Além disso, o crescente desenvolvimento tecnológico contribuiu para que um grande volume informacional fosse gerado de modo contínuo, tornando a busca pela informação relevante uma tarefa mais complexa. Este cenário faz com que a Gestão da Informação seja imprescindível para que o Serviço de Referência, presencial ou virtual, seja oferecido de modo a alcançar a satisfação de seus usuários.

Deste modo, dois importantes conceitos compreendidos pelo campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação se fazem presentes, quais sejam, o Serviço de Referência e a Gestão da Informação. Este contexto, levou ao propósito deste estudo que foi

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

investigar se os termos Gestão da Informação e Serviço de Referência se cruzam nas publicações do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Apesar da diversidade de temas identificados (Produtos e Serviços; Bibliotecas Universitárias; Bibliotecários e/ou Gestores do Serviço de Referência; Biblioteca Especializada; Estudo de Usuário, Comportamento de usuários e Estudo de Comunidade; Tradicional x online; Fontes de Informação; Recursos eletrônicos e na web; Mídias Sociais e Compartilhamento; Formação, Educação e Capacitação; Competência em Informação; Pesquisa de Opinião, Satisfação e Avaliação; Marketing), verificou-se a presença de diferentes processos da Gestão da Informação no Serviço de Referência, reforçada pelo papel fundamental da informação como algo a ser gerenciado de diferentes formas nas unidades de informação, conforme apontado na literatura investigada.

Por fim, foi percebido que o Serviço de Referência foi descrito nos artigos científicos do campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação como atividade que se enquadra em diversas etapas do processo de Gestão da Informação

Espera-se que a realização desta pesquisa possa lançar luz sobre estes dois conceitos tão importantes (Gestão da Informação e Serviço de Referência) no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação de modo que mais pesquisas possam ser desenvolvidas e, assim, contribuir para estas duas áreas de vital importância dentro do campo.

## **REFERÊNCIAS**

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

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Reference and User Services Association (RUSA) **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**, 2004. Disponível em: <encurtador.com.br/hu168>. Acesso em: 28 ago. 2017.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas, **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <encurtador.com.br/hqrtP>. Acesso em: 28 ago. 2017.

BOGONÁ, M. Z. Gestão do conhecimento e da informação no setor público: perspectivas. Disponível em: <encurtador.com.br/pvMV4>. Acesso em: 1 fev. 2016.

BOPP, R. E. History and varieties of reference services. In: BOPP, R. E.; SMITH, L. C. (Org.). **Reference and information: an introduction**. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000. p. 3-26.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

BUNGE, C. Approaches to the evaluation of library reference services. In: LANCASTER, F. W.; CLEVERDON, C. W. (Org.). **Evaluation and scientific management of libraries and information centres**. Leyden: Noordhoff, 1977.

CARVALHO, L. S.; LUCAS, E. R. O. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. Anais eletrônicos... Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <encurtador.com.br/mHLV1>. Acesso em: 28 ago. 2017.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.  
GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos; Livros, 1995.

JAMIL, G. L. **Gestão de informação e do conhecimento em empresas brasileiras**: estudo de múltiplos casos. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <encurtador.com.br/pzEFT>. Acesso em: 28 ago. 2017.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviço via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 174-186, maio/ago. 2006. Disponível em: <encurtador.com.br/gsyP3>. Acesso em: 28 ago. 2017.

MIRANDA, S. V. de. A Gestão da Informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, v. 61, n. 1, p. 97-112, jan./mar. 2010. Disponível em: <encurtador.com.br/awS24>. Acesso em: 28 ago. 2017.

PEREIRA, M. R. S.; BRENHA, T. C. P. Serviço de Referência em Bibliotecas reflexões. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: , 2011.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing House, 1961. Disponível em: <encurtador.com.br/jmFY6>. Acesso em: 4 jun. 2017.

SANTANA, A. et al. Atendimento online em bibliotecas: a experiência da Universidade de São Paulo. Disponível em: <encurtador.com.br/lrsDS>. Acesso em: 8 maio 2014.

SIQUEIRA, J. C. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <encurtador.com.br/pqrO0>. Acesso em: 28 ago. 2017.

SOUZA, E. D. de; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais, **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <encurtador.com.br/vNUV4>. Acesso em: 28 ago. 2017.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**