

**RECEBIDO EM: 28-11-2019**

**ACEITO EM: 08-07-2020**

## **GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA: PERSPECTIVAS CONTEMPORÂNEAS**

**Jorge Santa Anna<sup>1</sup>**

**Célia da Consolação Dias<sup>2</sup>**

**Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan<sup>3</sup>**

**Resumo:** A evolução tecnológica que permeia a sociedade contemporânea representa um dos maiores causadores de mudança nas práticas de organização, representação e uso da informação, sobretudo em unidades e serviços de informação. A realidade aponta que é necessária a constante reestruturação e gestão dos serviços prestados, em especial na concepção orientada para as necessidades dos utilizadores. O presente estudo está ancorado a um projeto de tese, cuja temática contempla a gestão do serviço de referência. **Objetivo:** Apresentar indícios preliminares acerca da composição dos principais elementos que podem constituir um serviço de referência e informação, adequado às novas tendências da atualidade, nas bibliotecas universitárias. **Metodologia:** A pesquisa é de abordagem qualitativa, de ordem intelectual, caracterizada como uma revisão sistemática da literatura. A amostra de pesquisa foi selecionada a partir da busca nas Bases LISA, ISTA e LISTA, com uso dos termos “*Reference Service*” e “*University Libraries*”, considerando os artigos de periódicos como materiais de análise, publicados entre 2008 e 2018. A partir da aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, analisaram-se 33 artigos, cujo conteúdo foi identificado por meio do estabelecimento de uma matriz de síntese. **Conclusões:** Com os apontamentos da literatura, concluiu que os serviços, oferecidos tanto na concepção presencial quanto digital, precisam ser planejados e gerenciados a partir da conjugação dos elementos: tecnologias, profissionais e utilizadores, cuja informação é o insumo que sustenta essa tríade. Assim, aumentam-se as possibilidades dessa informação atender e satisfazer uma necessidade, o que garante o alcance do objetivo principal dos serviços de referência.

**Palavras-chave:** Organização da informação. Uso da informação. Gestão de bibliotecas universitárias. Serviço de Referência.

### **1 INTRODUÇÃO**

As bibliotecas universitárias muito contribuem para a evolução da sociedade ao possibilitarem o acesso ao conhecimento registrado, principalmente, nos acervos informacionais. É mediante as práticas de organização da informação, tais como a catalogação, indexação e classificação, que o acesso ao conhecimento torna-se possível. Tais práticas são comumente realizadas nas bibliotecas, sobretudo a

<sup>1</sup>Doutorando em Gestão e Organização do Conhecimento no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPGGOC), Escola de Ciência da Informação (ECI), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: jorjao20@yahoo.com.br

<sup>2</sup>Doutora em Ciência da Informação, Professora Adjunto na ECI/UFMG e pesquisadora do PPGOC/UFMG. E-mail: celiadias@eci.ufmg.br

<sup>3</sup>Doutora em Ciência da Informação, Professora Adjunto na ECI/UFMG e pesquisadora do PPGOC/UFMG. E-mail: benildesmaculan@ufmg.br



partir dos instrumentos de organização, que possibilitam criar pontos de acesso que ligam os conteúdos dos documentos às necessidades dos que buscam por informação.

Além de serem consideradas importantes na prática bibliotecária, essas ações inserem-se no ciclo da informação, favorecendo a transferência dela, por meio dos processos de comunicação, que viabilizarão o uso, como discorrido por Le Coadic (2004). O uso, portanto, pode ser considerado como efeito das atividades de organização. Logo, a organização e o uso do conhecimento são campos complementares no âmbito dos estudos da Ciência da Informação, e contribuem com a evolução das atividades realizadas nas unidades e nos serviços informacionais.

A literatura internacional é ampla ao discorrer sobre esses campos e apresenta estudos com viés epistemológico e/ou empírico. Para todos os efeitos, esses são paradigmas que sustentam a formação e gestão dos acervos informacionais. A organização, sob uma perspectiva estrita, está relacionada às atividades de tratamento de informações, com fins de descrição, indexação e classificação que expresse o conteúdo dos acervos de bibliotecas, bases de dados, dentre outros repositórios que registram a memória de uma instituição (HJORLAND, 2008). O uso do conhecimento, por sua vez, está associado à capacidade de interação do usuário com a informação, possibilitando sanar uma necessidade informacional (LE COADIC, 2004).

Mesmo que esses campos tenham suas concepções próprias, a relação existente entre eles promove uma abordagem semelhante, que está centrada no usuário ou sujeito da informação. Organizar os serviços de uma biblioteca não é um fim em si mesmo, pois é preciso considerar diferentes aspectos, momento em que a unidade assume uma postura sistêmica e plural, com base nos diversos elementos que a agregam, tais como recursos humanos (profissionais e usuários), tecnologias, recursos materiais, dentre outros.

Por sua característica complexa, as bibliotecas são consideradas organizações (MACIEL; MENDONÇA, 2006), e, nesse contexto, precisam ser planejadas e gerenciadas (ALMEIDA, 2005). Uma organização é caracterizada, neste estudo, como a conjugação de três elementos inerentes às pessoas: comunicação, colaboração e busca dos mesmos objetivos (CHIAVENATO, 2004). Essas habilidades precisam estar em sintonia, de modo que sejam orientadas “[...] para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no **fornecimento de produtos e serviços**” (MAXIMIANO, 2004, p. 17, grifo nosso).

No âmbito das bibliotecas universitárias, os produtos e serviços informacionais são oferecidos aos usuários, como resultado das práticas de organização da informação com o objetivo de atender às necessidades de informação. No intuito de garantir um uso mais satisfatório, essas unidades possibilitam

estratégias de orientação, especificamente, quanto ao processo de busca e recuperação da informação junto aos acervos.

Essa orientação personalizada e realizada com cordialidade permeia a prática do serviço de referência (GREEN, 1876). Diz respeito à intervenção do profissional que auxilia os usuários em suas pesquisas (SHERA, 1966). Considerado como o coração da biblioteca, esse serviço contempla as ações que possibilitam a exploração do acervo, sendo realizado por profissional especializado (GROGAN, 1995), cuja função é “[...] oferecer um serviço a um determinado público, em geral, uma resposta a uma pergunta [...]” (ACCART, 2012, p. 4).

Embora o serviço de referência tenha uma conotação voltada a atendimento e orientação, ele não pode ser considerado como uma atividade simplista, nem, tampouco, isolada. Além de sua institucionalização, ele precisa ser estruturado por um planejamento e uma gestão adequada (FIGUEIREDO, 1996). Nas atividades de criação e gestão desse serviço, devem-se considerar as necessidades dos usuários, as práticas de organização da informação, os recursos existentes na instituição, a interação entre profissionais e usuários, dentre outras exigências.

Tais exigências se intensificam ainda mais com a adesão às tecnologias digitais, que promoveram a ampliação do serviço de referência, colocando os profissionais e as bibliotecas em uma posição de adequação e transformação. Já na década de 1960, Shera (1966) proclamava a evolução desses serviços a ponto de exigir para a sua manutenção uma equipe especializada, capaz de garantir a prestação de um serviço altamente sofisticado.

Portanto, de um serviço micro e tradicional, voltado ao atendimento, o serviço de referência passou a requerer por ações de gestão estratégica das bibliotecas, devendo, também, ser gerenciado, conforme as necessidades e as demandas dos usuários, para quem, “[...] todas as decisões são tomadas num quadro institucional que o coloca em posição central, sejam elas relativas ao **planejamento, às atividades ou à gestão**” (LE COADIC, 2004, p. 110, grifo nosso).

Percebe-se a importância em estabelecer modelos de gestão para o serviço de referência. A princípio, faz-se necessário conhecer os elementos constitutivos desse serviço, tais como apontado por Empey (2010), ao enumerar cinco elementos: equipe de trabalho, tipos de serviço, demanda, tipos de fonte e tempo gasto nos atendimentos prestados. De maneira similar, Khobragade e Lihitkar (2016) destacam quatro elementos: o usuário, a interface, os recursos eletrônicos e o profissional da informação.

Considerando as mudanças ocorridas nas bibliotecas universitárias, principalmente, a partir do desenvolvimento tecnológico e, com base na necessidade de gerenciar o serviço de referência, algumas questões são levantadas: como estabelecer um modelo de gestão para o serviço de referência? Que

iniciativas vêm sendo adotadas como práticas bem-sucedidas pelas bibliotecas? Que elementos e atividades precisam ser considerados?

A partir dessas indagações, este estudo aborda como tema principal de análise, a gestão do serviço de referência, cujo objetivo é apresentar indícios preliminares acerca da composição dos principais elementos que constituem um serviço de referência adequado às novas tendências da atualidade no que diz respeito ao papel das bibliotecas universitárias.

O presente artigo está focado nos aspectos relacionados à organização, à gestão e uso do serviço de referência. Parte-se do princípio de que a gestão desse serviço não é isolada, mas está acoplada aos demais serviços prestados na biblioteca, sobretudo no que tange às práticas de organização da informação e à adequação às necessidades da comunidade.

O estudo manifesta-se como de ordem intelectual, uma vez que recorre aos apontamentos da literatura. O procedimento metodológico realizado é a revisão sistemática da literatura, conduzida por técnicas de busca e recuperação de artigos de periódicos.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Dentre as diversas modalidades de revisões da literatura, optou-se pela revisão sistemática ou síntese criteriosa, conforme sugestões propostas por Sampaio e Mancini (2007), Botelho, Cunha e Macedo (2011) e Gomes e Caminha (2014). A revisão sistemática consiste no levantamento de estudos que versam sobre um determinado tema específico, e, ao longo de seu percurso, “[...] requer uma questão clara, critérios bem definidos e uma conclusão que forneça novas informações com base no conteúdo garimpado [...]” (GOMES; CAMINHA, 2014, p. 395).

A revisão foi realizada em quatro etapas, a partir das indicações de Sampaio e Mancini (2007) e Gomes e Caminha (2014), a saber: formulação do problema, localização e seleção dos estudos, avaliação crítica e análise e interpretação. Essa última etapa foi acrescida pela técnica da categorização, de acordo com o modelo de análise de dados proposto por Botelho, Cunha e Macedo (2011).

**Etapa 1 - Formulação do problema:** é o primeiro passo da revisão, que apresenta a lacuna que pretende ser preenchida, a partir da análise realizada na literatura (SAMPAIO; MANCINI, 2007). Para essa etapa, recorreu-se à leitura de manuais de metodologia, acerca da formulação de problemas de pesquisa, como também levantamento documental aleatório em *websites* de bibliotecas universitárias brasileiras, a fim de identificar a realidade do serviço de referência.

**Etapa 2 – Localização e seleção dos estudos:** refere-se aos processos de busca e recuperação das fontes de pesquisa (GOMES; CAMINHA, 2014). Foram escolhidas três importantes bases de dados vinculadas à

Ciência da Informação, quais sejam: Base de Dados da Library and Information Science Abstracts (LISA), Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text (LISTA) e Information Science & Technology Abstracts (ISTA), com o uso dos termos “*University Libraries*” e “*Reference Service*”. A princípio, não foram aplicados os filtros de seleção das bases, de modo a garantir um resultado mais exploratório ou exaustivo.

**Etapa 3 – Avaliação crítica dos estudos:** as atividades de avaliação crítica dizem respeito à análise ao conteúdo dos textos, para identificar estudos que não estejam relacionados ao problema de pesquisa e posterior descarte (GOMES; CAMINHA, 2014). Nessa etapa, recorreu-se à realização da leitura em partes dos artigos, ou seja, no título e no resumo.

**Etapa 4 – Análise e interpretação dos dados:** nessa etapa, de posse da amostra de pesquisa, parte-se para a apresentação e análise dos dados, com o propósito de aferir resultados (GOMES; CAMINHA, 2014). Nesse processo, sugere-se que a amostra de pesquisa seja alinhada a categorias de análise, definidas *a priori* ou *a posteriori*, pelo proponente (BOTELHO; CUNHA; MACEDO, 2011). Também, torna-se pertinente apresentar os atributos de cada trabalho, no formato de quadro (SAMPAIO; MANCINI, 2007), o que possibilita a formação da matriz de síntese, que viabiliza melhorias na visualização dos resultados (BOTELHO; CUNHA; MACEDO, 2011).

### 3 RESULTADOS

Considerando a primeira etapa da revisão, a questão formulada para conduzir a revisão foi: que iniciativas vêm sendo adotadas como práticas bem-sucedidas pelas bibliotecas universitárias, haja vista a ampliação e modernização dos serviços de referência?

A partir dos procedimentos requeridos na etapa 2, o sistema recuperou as seguintes ocorrências: LISA: 658 trabalhos, ISTA: 195 e LISTA: 162 (total de 1015 trabalhos). A amplitude da amostra requereu a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, que foram seis: 1- apenas artigos com texto completo; 2 - publicados no idioma inglês; 3 - publicados entre os anos de 2008 e 2018; 4 - periódico como fonte de informação; 5 - artigo como tipo de documento; e 6 - artigo com acesso livre ao texto completo. A realização desse procedimento possibilitou alcançar os seguintes resultados: LISA: 156 artigos, ISTA: 31 e LISTA: 22, perfazendo um total de 209 trabalhos selecionados.

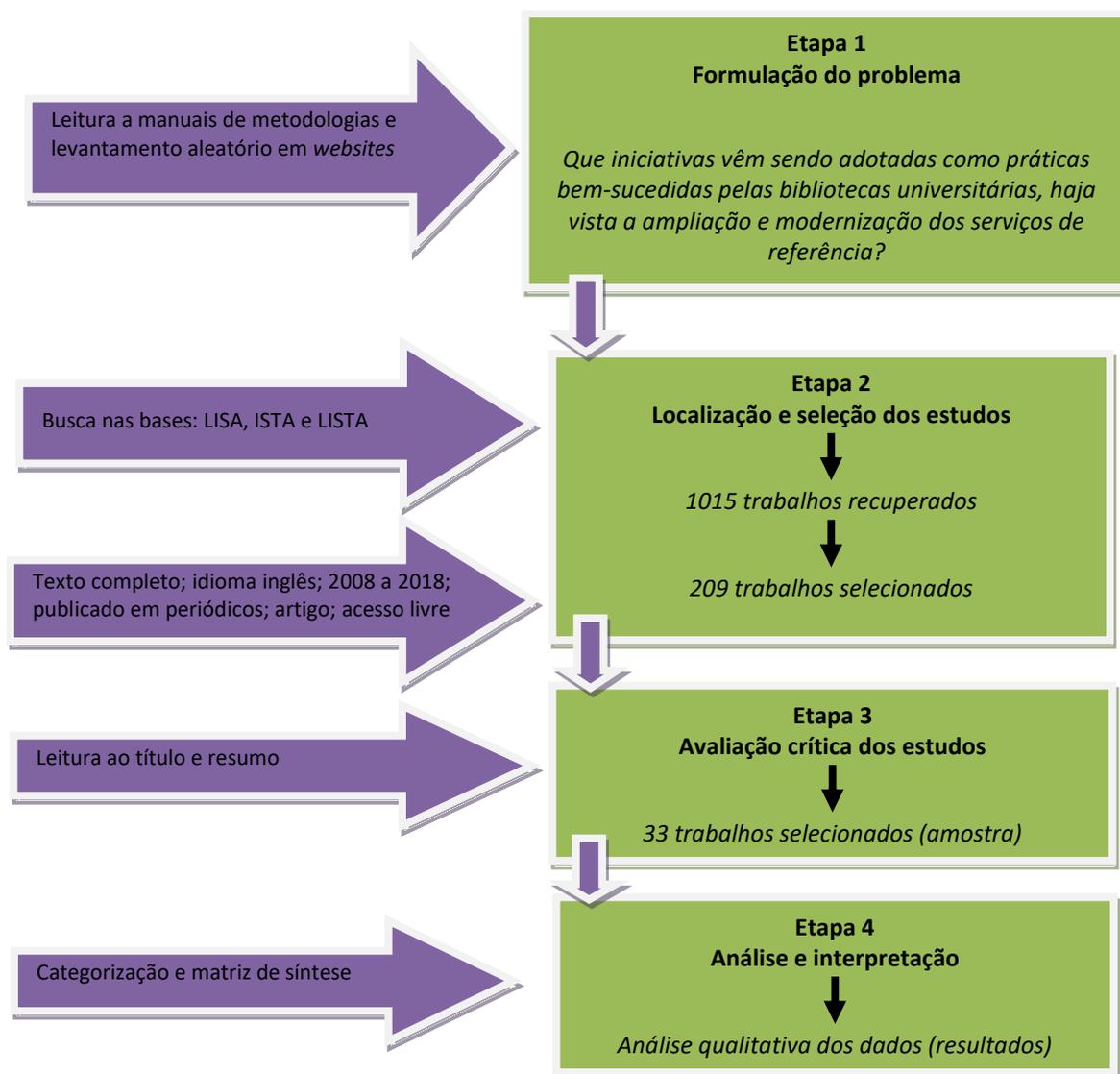
Na etapa 3, mediante a leitura ao título e ao resumo dos 209 artigos, obtiveram-se os seguintes resultados: - 176 foram descartados, uma vez que não se relacionavam diretamente ao problema por apresentar discussões teóricas, históricas e epistemológicas, além da duplicação de alguns trabalhos; - 33

artigos foram selecionados para análise, já que apresentavam aspectos condizentes com o problema, logo, poderiam fornecer evidências ao estudo.

Por fim, na etapa 4, inicialmente, os 33 artigos foram lidos na íntegra, e, em seguida, categorizados e apresentados no formato de quadros, possibilitando a discussão dos resultados. Para disposição dos artigos no quadro, foram destacados os principais atributos, como: título, proposta do trabalho, método utilizado e resultados alcançados. Após essa atividade, foram definidas cinco categorias de análise, a partir dos aspectos semelhantes identificados nos estudos.

As categorias, em linhas gerais, continham elementos constitutivos e necessários para que um serviço de referência pudesse ser gerenciado, possibilitando sua ampliação, modernização e adequação às tendências atuais. Tais categorias sustentaram-se no trabalho sobre gestão dos serviços e apresentado por Empey, no ano de 2010, e outro artigo publicado mais recentemente, no ano de 2016, por Khobragade e Lihitkar, cujo foco desse contemplou ações inovadoras nos serviços de referência. Com efeito, os 33 trabalhos foram alinhados às seguintes categorias: recursos informacionais, tipos de serviço, tipos de fonte de pesquisa, equipes de trabalho e usuários da informação. Com o intuito de possibilitar o alinhamento dos artigos com essas categorias, elaborou-se, na forma de quadro, uma matriz de síntese, de modo a permitir a identificação desse alinhamento. A figura 1 apresenta o resumo dos principais resultados iniciais alcançados em cada uma das etapas da revisão.

**Figura 1** - Resultado do percurso metodológico aplicado na revisão sistemática



Fonte: Adaptado de Sampaio e Mancini (2007) e Botelho, Cunha e Macedo (2011).

Para melhor apresentação dos resultados, considerando as cinco categorias de análise, optou-se por distribuí-las em dois grandes grupos: - recursos materiais e - recursos humanos. Esses agrupamentos foram escolhidos, pois constituem elementos-chave quando do estabelecimento da gestão organizacional. Autores da área da Administração, como Chiavenato (2004) e Maximiano (2004), por exemplo, revelam que os recursos organizacionais compreendem o conjunto de elementos que possibilitam a execução das atividades em uma organização.

Os recursos materiais, em linhas gerais, envolvem o aparato tecnológico que possibilita a oferta de produtos e serviços. Já os recursos humanos são os elementos vivos da organização, os quais possibilitam, por meio da criatividade, provocar inovações e garantir a dinamicidade dos fluxos de trabalho, além de

compreenderem os agentes consumidores ou utilizadores do que a organização tem a oferecer (CHIAVENATO, 2004).

No âmbito dos recursos materiais, a categoria recursos informacionais para o serviço de referência, a partir da análise dos 33 trabalhos, e a categoria tipos de fontes de pesquisa<sup>4</sup>, foram conceituadas como o conjunto de insumos utilizados para oferta dos serviços de referências, insumos esses que podem recorrer ao uso de diferentes tecnologias, tanto no formato físico quanto digital. Dos 33 trabalhos, seis apresentam temas e abordagens de pesquisa orientadas, principalmente, aos recursos informacionais nos serviços de referência em bibliotecas, conforme matriz de síntese exposta no quadro 1.

**Quadro 1** - Matriz de síntese para os trabalhos relacionados à categoria recursos informacionais

<b>Conceito da categoria:</b> Conjunto dos meios utilizados na transferência de documentos, informações ou dados científicos e técnicos que possibilitam comunicar a informação registrada dos provedores de serviços aos utilizadores. Contempla o aparato tecnológico, que pode estar no formato físico e/ou digital, e que condiciona a oferta de produtos e serviços bibliotecários a diferentes usuários que necessitam de informação.		
<b>Foco dos estudos:</b> Uso de softwares interativos na disponibilização dos serviços aos usuários. Implementação de programas para controle e gestão de perguntas de referência. Criação de tutoriais para auxílios às buscas dos usuários. Implementação de ferramentas e dispositivos interativos que ligam profissionais da saúde a bibliotecários. Estruturação e arquitetura de <i>websites</i> . Implantação de sistema de telefonia móvel.		
<b>Título do estudo</b>	<b>Autores/anos</b>	<b>Resultados alcançados</b>
Perspectivas atuais na referência: trabalho com respostas imediatas	Gerardin, Yamamoto e Gordon (2008)	Apresentou a importância do uso de programas, que possibilitam realizar interações coletivas, com os usuários, inserindo a biblioteca no universo da tecnologia e da web.
Testando sistemas de classificação para questões de referência	Henry e Neville (2008)	Testaram-se as funcionalidades de dois sistemas de classificação de perguntas de referência, usando dados de uma pequena biblioteca acadêmica.
Criando tutoriais on-line em suas bibliotecas: opções de software e implicações práticas	Slebochnik e Riehle (2011)	Discutiu a criação, disponibilização e uso dos tutoriais disponibilizados para auxílios a profissionais e usuários quanto aos serviços prestados em bibliotecas.
Melhorando o impacto da biblioteca através da tecnologia	Anderson <i>et al.</i> (2015)	Apresentou projetos digitais inovadores que possibilitam ampliar a aproximação entre bibliotecários e usuários em bibliotecas da área da saúde.
Tendências de conteúdo e design do <i>website</i> de bibliotecas acadêmicas do Alabama (Estados Unidos)	Wilson (2015)	Identificou as principais características e tendências dos serviços prestados, que possibilitam maior interação da comunidade com a biblioteca, enfatizando os recursos tecnológicos e a disponibilização no <i>website</i> da unidade.
eReadiness da universidade pública no Malawi para usar telefones móveis	Chaputula e Mutula (2018)	Discorreu sobre a disponibilização de telefones móveis na oferta de serviços em bibliotecas e serviços de informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Percebe-se que os recursos informacionais, com foco no aparato tecnológico, é um tema recorrente na literatura, sobretudo por possibilitar maior agilidade e interação entre profissionais e usuários, além de outras funcionalidades, como a capacidade em classificar as perguntas de referência que chegam aos bibliotecários (GERARDIN; YAMAMOTO; GORDON, 2008), tais como: - direcional que pode conter

<sup>4</sup> Ressalta-se que os aspectos conceituais das categorias foram reforçados por meio da consulta a dicionários especializados da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação, como a obra de Cunha e Cavalcanti (2008).



uma solução imediata; - referência pronta, cuja pergunta o bibliotecário já possui a resposta; e - pesquisa específica, que requer maior tempo de busca (HENRY; NEVILLE, 2008).

Além de softwares interativos, a internet também viabiliza a disponibilização de tutoriais que podem ser acessados a qualquer momento, cujo resultado é possibilitar a oferta de informações instrutivas, acerca do uso do acervo e das técnicas de pesquisa (SLEBODNIK; RIEHLE, 2011). Percebeu-se, também, a possibilidade de estabelecer mecanismos de contato imediato da equipe de saúde com bibliotecário de plantão, tal como o uso da ferramenta *Pergunte ao Bibliotecário*, instalada junto aos prontuários eletrônicos dos pacientes (ANDERSON *et al.*, 2015).

Além dos programas computacionais gerenciados pelos bibliotecários, os recursos tecnológicos possibilitam a criação de um ambiente web, voltado à biblioteca, com todos os serviços disponibilizados e em condições adequadas para visibilidade, acesso e uso, embora, em muitas realidades, os serviços não obedecem a padrões básicos de web design e acessibilidade (WILSON, 2015). Constatou-se, também, que as bibliotecas podem utilizar o potencial dos recursos tecnológicos, com o fim de disponibilizar os produtos e serviços, mediante o acesso, pelo usuário, a aplicativos de telefonia móvel (CHAPUTULA; MUTULA, 2018).

Quanto à categoria fonte de pesquisa, ela está relacionada às tipologias ou modalidades de documentos que são consultados na atividade de referência, ou seja, o que é mais procurado pelo usuário nos trabalhos de pesquisa, em bibliotecas universitárias. A matriz de síntese dessa categoria e os trabalhos a ela alinhados são apresentados no quadro 2.

**Quadro 2** - Matriz de síntese para os trabalhos relacionados à categoria tipos de fonte de consulta

<b>Conceito da categoria:</b> Documentos que fornecem respostas específicas e materializam a informação, por meio de diferentes suportes tecnológicos. As fontes de pesquisa são os materiais organizados em um acervo ou coleção que podem ser acessados pelos usuários, haja vista subsidiar a necessidade informacional.		
<b>Foco dos estudos:</b> Elaboração e disponibilização de referências prontas. Consultas rotineiras. Material elaborado, conforme as necessidades dos usuários. Elaboração e divulgação de referências digitais. Economia de tempo e agilidade no balcão de referência.		
<b>Título do estudo</b>	<b>Autor/ano</b>	<b>Resultados alcançados</b>
Coleções de referência prontas	Singer (2010)	Constataram-se as funcionalidades das referências prontas, sobretudo no que tange à localização rápida pelo usuário. Esses tipos de documentos estão sendo migrados para o formato digital, o que exige novas intervenções do profissional na organização e divulgação desses materiais.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O estudo realizado por Singer (2010) explorou a elaboração das referências prontas, prática muito comum, ao longo dos tempos, em bibliotecas. Todavia, ressalta-se a importância das referências que possuem o potencial de auxiliar a busca do usuário, como também economizar tempo do bibliotecário nas interações de pesquisa. Em linhas gerais, a ação de organização desse tipo de material é permitir:

localização rápida dos itens; proporcionar agilidade na prestação de serviço na mesa de referência; facilitar o serviço de atendimento telefônico, dentre outras (SINGER, 2010).

Com efeito, a realidade é que as bibliotecas vão desenvolvendo coleções digitais, e, paralelo a esse fazer, as referências também precisam ser organizadas, previamente, a fim de atender às necessidades específicas, o que proporciona ganhos de tempo para os profissionais e satisfação aos usuários (SINGER, 2010).

As características delimitadas neste estudo para a categoria tipos de serviço, como também os estudos alinhados a ela, podem ser identificadas no quadro 3.

**Quadro 3** - Matriz de síntese para os trabalhos relacionados à categoria tipos de serviço

<b>Conceito da categoria:</b> Toda e qualquer atividade ou estratégia que aproxime o usuário do que a unidade tem a oferecer. Corresponde ao conjunto de serviços que prestam assistência ao usuário, seja presencial ou digital.		
<b>Foco dos estudos:</b> Oferta de mensagens instantâneas. Atendimento presencial, SMS, Facebook e chat. Uso do Twitter. Comunicação síncrona e assíncrona. Comunicação interpessoal. Divulgação e o marketing. Aumento da visibilidade e acessibilidade. Alfabetização informacional. Alfabetização e aperfeiçoamento profissional.		
<b>Título do estudo</b>	<b>Autores/ano</b>	<b>Resultados alcançados</b>
Referência virtual em bibliotecas acadêmicas do Reino Unido	Barry <i>et al.</i> (2010)	Percebeu-se que os serviços de referência virtual não são difundidos nas bibliotecas acadêmicas do Reino Unido, embora essa ação esteja se iniciando.
Inquéritos de referência recebidos através de diferentes canais	Baro, Efe e Oyeniran (2014)	Constatou que o balcão de referência tradicional face a face foi classificado como o canal mais usado em que os bibliotecários recebem consultas de referência.
O impacto do Twitter em bibliotecas	Vassilakaki e Garoufallou (2015)	O Twitter, um serviço de microblog, está se tornando cada vez mais popular entre as bibliotecas como meio de alcançar os usuários e como uma ferramenta de marketing para seus serviços.
Fatores que influenciam a adoção de serviços de referência digital entre os bibliotecários	Khan <i>et al.</i> (2017)	As inovações digitais contemporâneas melhoraram os mecanismos de gestão de recursos de informação e conhecimento, acessibilidade e recuperação.
Aplicação da comunicação interpessoal em referência e informação	Anyim (2018)	Comunicação face a face, linguagem simplificada e relacionamento com clientes estavam entre os principais padrões de comunicação interpessoal.
Melhorando a divulgação e o marketing através de pesquisas	Bosque <i>et al.</i> (2017)	Estabeleceram-se diretrizes norteadoras para construção do plano de marketing da unidade.
Transformando serviços de consulta de biblioteca: em qualquer lugar, a qualquer hora, em qualquer dispositivo	Hockey (2016)	Com a oferta de diferentes serviços, aumentará a visibilidade e acessibilidade da biblioteca nos ambientes físicos e virtuais e posicionam a biblioteca como inovadora na prestação de serviços.
Vamos conversar: a arte da instrução de referência virtual	Hervieux e Tummon (2018)	Mais de 50% das interações de referência virtual não utilizaram os mecanismos de alfabetização informacional, direcionados a competências em informação.
A necessidade de serviços de referência mediados em bibliotecas acadêmicas está desaparecendo no ambiente digital?	Bandyopadhyayi e Boyd-byrnes (2016)	O conhecimento, treinamento e habilidades de bibliotecários acadêmicos desempenham um papel fundamental na orientação aos usuários a navegarem pelo complexo mundo da informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os estudos que versam sobre os tipos de serviço também aparecem com frequência no âmbito das pesquisas sobre serviços de referência. As novas formas de interação, tal como o uso de mensagens instantâneas que permitem que os usuários interajam com a equipe da biblioteca em tempo real, já são utilizadas, embora esse serviço ainda seja incipiente em muitas bibliotecas do Reino Unido (BARRY *et al.*, 2010).

Além das mensagens por meio de *chat*, outros serviços de referência utilizados são o tradicional face a face (o mais utilizado), como há iniciativas de unidades que vêm ampliando o potencial das redes sociais como forma de divulgação e canal de esclarecimento de dúvidas com usuários, tal como o *Facebook* (BARO; EFE; OYENIRAN, 2014) e o *Twitter*. Esse último é utilizado pelas bibliotecas por várias razões, como: publicidade gratuita, para o aprimoramento dos bibliotecários, produtividade, para a promoção do trabalho das bibliotecas, acesso das bibliotecas aos usuários, à renovação dos serviços aos usuários e para o aprimoramento da experiência do usuário (VASSILAKAKI; GAROUFALLOU, 2015).

Analisando esses tipos de serviço no âmbito da comunicação, evidencia-se que os serviços de referência podem ser classificados em duas modalidades: síncronos: ofertados por meio de *chat*, mensagens instantâneas e videoconferência, e assíncronos: disponíveis por e-mail, formulário web e *Chatterbot* (KHAN *et al.*, 2017). A comunicação no serviço de referência realiza-se em via dupla, em que as mensagens, a informação e conhecimento são interpretados e compartilhados entre usuário e bibliotecário e vice versa (ANYIM, 2018).

Acerca dos serviços oferecidos como forma de ampliar a interação na referência, eles precisam ser gerenciados, de modo a atender as necessidades da comunidade, como também conhecer a realidade. Isso traduz na necessidade de elaboração do plano de marketing nas instituições, documento a ser elaborado mediante a opinião de professores, funcionários e alunos da biblioteca, com o intuito de “[...] criar uma abordagem baseada em público, atividade e resultados que integram coleções e serviços de biblioteca à experiência do aluno [...]” (BOSQUE, 2017, p. 14, tradução nossa).

O uso do atendimento no balcão de referência é reduzido em face da disponibilização dos serviços mediados pelas tecnologias digitais (HOCKEY, 2016). No entanto, amplia-se a possibilidade do profissional atuar na capacitação de usuários, cujos bibliotecários oferecerão serviços de referência voltados à alfabetização informacional, ensinando habilidades de pesquisa durante o *chat* ao vivo, por exemplo. Essas interações têm o potencial de melhorar os serviços de referência, proporcionando a todos a chance de se beneficiar da instrução de alfabetização informativa, seja pessoalmente no setor de referência, ou on-line (HERVIEUX; TUMMON, 2018).

A capacidade de oferecer serviços de instrução ou treinamentos para capacitação de usuários, evidentemente, irá exigir, a necessidade de aperfeiçoamento, “[...] com profissionais qualificados e experientes na oferta dos serviços de referência eficazes e eficientes em ambiente digital” (BANDYOPADHYAY; BOYD-BYRNES, 2016, p. 596, tradução nossa), como também, com capacidade inovadora para descentralizar o balcão de referência, oferecendo serviços de intervenção de forma proativa, indo ao encontro dos usuários (HOCKEY, 2016).

A partir das modificações que vêm acontecendo nos serviços de referência, a equipe de trabalho precisa acompanhá-las. A literatura tem sinalizado essa preocupação, descrevendo desafios e novos modelos de realocação de profissionais para novos postos de trabalho. O quadro 4 expõe as características da categoria equipe de trabalho e os dados referentes aos sete trabalhos a ela alinhados.

**Quadro 4** - Matriz de síntese para os trabalhos relacionados à categoria equipe de trabalho

<b>Conceito da categoria:</b> Equipe de profissionais da informação e auxiliares atuando na mesa de referência para responder perguntas de usuários remoto ou presencial. Esse profissional exerce a função de mediador ou agente intermediário, com habilidades/competências necessárias que garantam acesso e uso da informação.		
<b>Foco dos estudos:</b> Descentralização do balcão de referência. Alocação da equipe de trabalho. Equipe integrada com estudantes. Formação para atuar na referência. Competências e habilidades profissionais.		
<b>Título do estudo</b>	<b>Autores/ano</b>	<b>Resultados alcançados</b>
Tirando os bibliotecários da mesa: uma biblioteca muda a equipe de recepção na referência	Peters (2015)	A descentralização do balcão de referência permitiu a alocação dos profissionais para a realização de outras atividades.
Tendências de pessoal em serviços instantâneos de referência	Banks e Pracht (2008)	Os profissionais capacitados precisam ser alocados para atuar, no intuito de qualificar, continuamente, o que é oferecido, possibilitando um uso mais adequado e satisfatório.
Referência de pares redefinida: novas atividades para estudantes de Graduação	Faixet <i>et al.</i> (2010)	O auxílio de alunos como ajudantes nas atividades da biblioteca pode ser utilizado em outras realidades e contextos do mundo.
Serviços de referência especializados em Illinois: referência transacional	Lenkart e Yu (2017)	Formação de uma equipe treinada com especialistas de referência, em várias áreas de conhecimento, trabalhando juntos com estudantes de Pós-Graduação.
Assistentes de referência de pares em uma pequena faculdade de Artes Liberais: estudo de caso	Gonnerman e Johnson (2016)	Os programas de formação capacitam os alunos a fornecer serviços de referência independentes e detalhados para seus pares e instituições.
Desenvolvendo um modelo para estatísticas de pesquisa de referência	Meserve <i>et al.</i> (2009)	Capacitação de pessoal para responder a diferentes níveis de perguntas, agilizando o serviço no balcão de referência.
Atuais e necessárias competências bibliotecárias na universidade do Paquistão	Farooq <i>et al.</i> (2016)	As habilidades requeridas ao profissional da referência são: 1 - habilidades gerais, 2 - habilidades tecnológicas e 3 - habilidades interpessoais.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A descentralização do balcão de referência é uma ação inovadora que fortalece a proatividade no serviço de referência, sobretudo por garantir um trabalho colaborativo (BANKS; PRACHT, 2008). Por

outro lado, provoca reflexos nos postos de trabalho ocupados pelas equipes atuantes no balcão, cujos profissionais passam a realizar consultas individuais, instrução bibliográfica, desenvolvimento de coleções e fortalecem a comunicação com departamentos acadêmicos (PETERS, 2015).

Dentre as diversas iniciativas bem-sucedidas relatadas na literatura, acerca da formação de uma equipe integrada, mesmo com o balcão descentralizado, é a proposta de incorporar estudantes de Graduação e de Pós-Graduação, transformando a unidade de informação como um laboratório de aprendizagem e garantindo uma formação especializada aos estudantes (FAIX *et al.*, 2010; LENKART; YU, 2017). Com efeito, percebeu-se que ações de implementação de ensino-aprendizagem entre pares, ou seja, aprendizagem realizada de forma colaborativa e interdisciplinar possibilitou o compartilhamento de conhecimento e experiências em um ambiente integrativo de formação, com atividades práticas (GONNERMAN; JOHNSON, 2016).

Outros reflexos promovidos com a reconfiguração do balcão de referência dizem respeito à necessidade de capacitação da equipe atuante, a qual precisa ter uma formação genérica e especializada, com o intuito de conseguir responder, eficazmente, as necessidades de todos os usuários (MESERVE *et al.*, 2009). Com essa finalidade, ao profissional da referência, é exigida uma formação que desencadeie diferentes habilidades, sejam elas de natureza geral (gestão de mudanças, flexibilidade, adaptabilidade e agarrar desafios); tecnológica (domínio de TIC, gestão de softwares interativos, pesquisa on-line e gerenciamento de conteúdo do site); e interpessoais (liderança e comunicação interpessoal) (FAROOQ *et al.*, 2016).

Acerca da categoria usuários da informação, as pesquisas sobre serviços de referência que focam no usuário estão relacionadas, sobremaneira, aos estudos de uso, satisfação, avaliação e percepção. O quadro 5 detalha os aspectos inerentes a essa categoria.

Alinhando os artigos à categoria usuários da informação, percebe-se que boa parte pertence aos estudos de uso, com menção à redução de uso dos serviços tradicionais em comparação com os digitais (BARRETT, 2010; EZE, 2016); destaque às instruções de referências, em que as perguntas a respeito do uso do catálogo e a formulação das estratégias de busca são as mais recorrentes (EMPEY, 2010); o uso do computador e as necessidades informacionais foram considerados como fatores que mais influenciam no uso dos serviços (OYEWOLE; OLADEPO, 2017); e o uso de serviços de referência digitais, cujo e-mail é o mais utilizado no contexto das bibliotecas da Nigéria (EKWELEM *et al.*, 2018).

**Quadro 5 - Matriz de síntese para os trabalhos relacionados à categoria usuários da informação**

<b>Conceito da categoria:</b> Sujeito que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimos, ou pela solicitação, dentre outros serviços de busca bibliográfica e de pesquisa, sobre temas especializados. É o agente adequado para utilizar os serviços instituídos pela biblioteca e, por conseguinte, capaz de avaliá-los, por meio de suas percepções, haja vista formular melhorias aos serviços.		
<b>Foco dos estudos:</b> Uso de serviços presenciais e digitais. Uso de instruções de referência. Percepção quanto aos serviços prestados. Uso e avaliação de serviços. Modelo de avaliação.		
<b>Título do estudo</b>	<b>Autores/ano</b>	<b>Resultados alcançados</b>
Uma análise do uso de serviços de referência em uma biblioteca acadêmica regional de Ciências da Saúde	Barrett (2010)	Foi demonstrado que houve diminuição pela consulta presencial e aumento da digital, passando os usuários a participarem de treinamentos oferecidos pelos bibliotecários.
Os alunos preferem enviar perguntas de referência: uma pesquisa com alunos de Graduação na Universidade da Nigéria, em Nsukka	Eze (2016)	Há preferência dos alunos em acessar a biblioteca através da internet e procurar a ajuda de um bibliotecário em um ambiente digital.
Análise de transações de interações no balcão de referência de uma pequena biblioteca acadêmica	Empey (2010)	Percebeu-se que houve redução das instruções de referência, sendo as perguntas direcionadas para suporte técnico.
Necessidades de informação e autoeficácia do computador	Oyewole e Oladepo (2017)	A maioria dos alunos utilizou o serviço na preparação para exames seletivos (89,6%) e a maioria possuía capacidade em utilizar os computadores para acesso aos serviços.
Avaliação de serviços de referência on-line: reflexões nas bibliotecas acadêmicas da Nigéria	Ekwelem <i>et al.</i> (2018)	Os serviços de e-mail ficaram em primeiro lugar na aplicação geral de uso. A falta de infraestrutura de TIC foi destacada como fator impactante.
Diz a eles para perguntar ao trabalho de ajuda?	Pellegrino (2012)	Na percepção dos alunos, os pontos de atendimento da referência devem estar mais sinalizados e o bibliotecário ser mais acessível, com uso de linguagem mais clara.
Utilização das coleções na Biblioteca de Direito	Onwudinjo, Obonna e Nwadiogwa (2015)	Na visão dos alunos, os materiais precisam ser atualizados, ampliar a oferta dos serviços na internet, maior cordialidade no atendimento e melhorar ambiente de leitura.
Uma avaliação da usabilidade do site da Biblioteca Principal da Universidade das Índias Ocidentais (Mona, Jamaica)	Duncan e Durrant (2015)	Forneceu <i>feedback</i> do usuário, para que as bibliotecas acadêmicas possam identificar, organizar e analisar problemas relacionados ao design e à reconstrução de sites.
Avaliação do serviço de referência virtual fornecido pelas bibliotecas do IIT: uma pesquisa <i>Survey</i>	Khobragade e Lihitkar (2016)	O serviço precisa ser instituído com base nas formas de comunicação que podem ser estabelecidas, tais como assíncrona, síncrona e colaborativa.
Quer conversar? Reavaliação da organização do serviço de referência virtual em uma biblioteca acadêmica	Côté, Kochkina e Mawhinney (2016)	O modelo de avaliação de serviço de referência digital precisa ser elaborado, a fim de identificar a satisfação dos usuários.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Outro tema presente nos estudos envolve a percepção dos usuários, cujo bibliotecário foi apontado como agente que precisa ser mais participativo, indo ao encontro das necessidades dos usuários, além de adotar parceria e promoção de serviços de marketing que possam garantir a ampliação do uso (PELLEGRINO, 2012), como também “[...] compreender a natureza de seus serviços e ser cortês e

amigável com os alunos [...]” (ONWUDINJO; OGBONNA; NWADIOGWA, 2015, p. 10-11, tradução nossa).

Além da importância do profissional na melhoria dos serviços, conforme as percepções de alunos, professores e bibliotecário, o usuário final também é apontado como elemento fundamental para garantir melhorias. Assim, ele precisa ser envolvido “[...] no processo de redesenho de um site da biblioteca e, com isso, ajuda a promover uma navegação mais eficaz, a funcionalidade e design geral do site [...]” (DUNCAN; DURRANT, 2015, p. 596, tradução nossa).

Para todos os efeitos, bibliotecários e alunos são elementos importantes e devem ser considerados na reconfiguração dos serviços de referência, nas universidades, o que remete a necessidade de se ampliar as formas de contato entre esses agentes, estando a unidade acessível, também, após os finais de expediente, e que os recursos possam ser compartilhados, como forma de otimização (OYEWOLE; OLADEPO, 2017). As melhorias são alcançadas a partir de um modelo de gestão integrado, que recorra à avaliação do que é oferecido, garantindo a melhoria contínua (CÔTÉ; KOCHKINA; MAWHINNEY, 2016).

A partir da identificação dos elementos constitutivos dos serviços de referência e de suas práticas e ocorrências atuais, apresenta-se o quadro 6.

**Quadro 6** - Constituição do serviço de referência – evidências da literatura

CONCEPÇÃO E ESTRUTURA DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA		
Recursos organizacionais		
Recursos materiais	Recursos humanos	
TECNOLOGIA	PROFISSIONAIS	USUÁRIOS
Práticas, ocorrências e tendências atuais		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de softwares interativos para classificação de perguntas de referência;</li> <li>- Elaboração e disponibilização de tutoriais em <i>websites</i>;</li> <li>- Melhoria na estruturação das páginas web;</li> <li>- Divulgação da unidade e serviços de atendimento nas redes sociais;</li> <li>- Oferta de serviços em aplicativos de celular e em <i>chats</i>;</li> <li>- Elaboração de referências prontas impressas e digitais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe integrada auxiliada por estudantes;</li> <li>- Descentralização do balcão de referência;</li> <li>- Atendimento face a face;</li> <li>- Atendimento no ambiente digital;</li> <li>- Formação e capacitação para atuar na referência;</li> <li>- Comunicação síncrona, assíncrona e redes colaborativas;</li> <li>- Alfabetização informacional;</li> <li>- Habilidades profissionais (gerais, comunicacionais e tecnológicas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudo de uso dos serviços;</li> <li>- Estudo da percepção dos usuários;</li> <li>- Atendimento mais cordial e acolhedor aos usuários;</li> <li>- Maior disponibilidade dos bibliotecários para atender;</li> <li>- Estudos de avaliação dos produtos e serviços;</li> <li>- Metodologias de avaliação.</li> </ul>

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A leitura ao quadro 6 permite identificar algumas tendências atuais de um serviço de referência considerado como contemporâneo, que reflete, em linhas gerais, as tendências da atual sociedade da informação. Esses elementos e práticas se apresentam como instrumentos essenciais para sustentar e conduzir o processo de gestão nas unidades e serviços de informação.

Percebeu-se que os tempos modernos confirmam o anúncio proferido por Shera (1966), há quase cinquenta anos, de que o serviço de referência tenderia a caminhar para se tornar um serviço altamente sofisticado. Esse anúncio é resgatado por Accart (2012), na primeira década do século XXI, quanto menciona que tal serviço tende a se tornar cada vez mais digital. Esses fenômenos esclarecem que usuários, profissionais e tecnologias são parceiros ao melhorarem continuamente os processos de organização e uso da informação na sociedade.

#### 4 CONCLUSÃO

Com este estudo foi possível identificar os componentes que devem ser considerados na organização e gestão de um serviço de referência em bibliotecas universitárias, considerando as tendências dos últimos 11 anos. Em linhas gerais, a modernização do serviço é alcançada à medida que são gerenciados os recursos informacionais, os tipos de serviços e de fontes de pesquisa, a equipe de trabalho atuante e os usuários da informação.

A literatura revelou iniciativas e ocorrências inovadoras, com destaque a criação de softwares interativos, tutoriais eletrônicos e melhoria da arquitetura informacional de *websites*; uso de mensagens instantâneas, atendimento face a face, redes sociais, marketing e prática da alfabetização informacional; elaboração de referências prontas impressas e digitais; descentralização do balcão de referência, equipe integrada de trabalho com estudantes, formação e capacitação profissional e aquisição de habilidades profissionais; por fim, é preciso conhecer o uso e valorizar a percepção dos usuários, quanto aos serviços prestados, além de adotar medidas avaliativas para constantes melhorias desses serviços.

Os apontamentos da literatura evidenciam que os serviços de referência, oferecidos tanto na concepção presencial quanto digital, precisam ser planejados e gerenciados a partir da conjugação dos elementos: tecnologias, profissionais e utilizadores, cuja informação é o insumo que sustenta essa tríade. Com isso, aumentam-se as possibilidades dessa informação atender e satisfazer uma necessidade, o que garante o alcance do objetivo principal dos serviços de referência.

Por fim, os resultados alcançados com esse levantamento fornecem indícios embrionários para o desenvolvimento de pesquisas mais profundas, com viés empírico. Para as próximas etapas do estudo de Doutorado, serão aplicados diagnósticos *in loco*, a fim de identificar desafios e conquistas presentes no serviço de referência nas bibliotecas universitárias brasileiras. Com esses insumos, espera-se elaborar modelos de gestão e planos de ação que possibilitem a implantação e/ou melhorias dos serviços de referência nessas unidades.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, J. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.
- ANDERSON, P. *et al.* Enhancing library impact through technology. *Medician Library Association*, v. 103, n. 4, 2015.
- ANYIM, W. Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries. *Library Philosophy and Practice*, v. 17, n. 93, 2018.
- BANDYOPADHYAY, A.; BOYD-BYRNES, M. Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? *Reference Services Review*, v. 44, n. 4, p. 596-626, 2016.
- BANKS, J.; PRACHT, C. Reference Desk Staffing Trends: A Survey. *Reference & User Services*, v. 48, n. 1, p. 54-59, 2008.
- BARO, E. E.; EFE, B.; OYENIRAN, G. Reference inquiries received through different channels The challenges reference librarians face in university libraries in Nigeria. *Reference Services Review*, v. 42, n. 3, p. 514-529, 2014.
- BARRETT, F. An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. *Journal Medicinal Library Association*, v. 98, n. 4, out. 2010.
- BARRY, E. *et al.* Virtual Reference in UK Academic Libraries: The Virtual Enquiry Project 2008-09. *Library Review*, v. 59, n. 1, p. 40-55, 2010.
- BOSQUE, D. *et al.* Beyond awareness: improving outreach and marketing through user surveys. *Reference Services Review*, v. 45, n. 1, p. 04-17, 2017.
- BOTELHO, L.; CUNHA, C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, maio/ago. 2011.
- CAMPOS, M.; CAMPOS, L. Web Semântica e gestão de conteúdos informacionais. In: MARCONDES, C. *et al.* *Bibliotecas digitais: saberes práticas*. Salvador: UFBA, 2005. p. 55-75.
- CHAPUTULA, A. H.; MUTULA, S. eReadiness of public university libraries to use mobile phones in the provision of library and information services. *Library Hi Tech*, v. 36, n. 2, 2018.
- CHIAVENATO, I. *Introdução a Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- CÔTÉ, M.; KOCHKINA, S.; MAWHINNEY, T. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. *Reference & User Services*, v. 56, n. 1, p. 36-46, 2016.

- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- DUNCAN, A. P.; DURRANT, F. An assessment of the usability of the University of the West Indies Main Library's website. *The Electronic Library*, v. 33, n. 3, p. 590-599, 2015.
- EKWELEM, V. *et al.* Evaluation of Online Reference Services: Reflections from Nigeria Academic Libraries. *Library Philosophy and Practice*, v. 17, n. 77, 2018.
- EMPEY, H. Transaction Analysis of Interactions at the Reference Desk of a Small Academic Library. *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, v. 5, n. 2, 2010.
- EZE, M. Channels Students Prefer in Submitting Reference Inquiries: A Survey of Undergraduate Students in University of Nigeria, Nsukka. *Library Philosophy and Practice*, v. 13, n. 54, 2016.
- FAIX, A. *et al.* Peer reference redefined: new uses for undergraduate students. *Reference Services Review*, v. 38, n. 1, p. 90-107, 2010.
- FAROOQ, M. U. *et al.* Current and required competencies of university librarians in Pakistan. *Library Management*, v. 37, n. 8/9, p. 410-425, 2016.
- FIGUEIREDO, N. M. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: Polis, 1992.
- GERARDIN, J.; YAMAMOTO, M.; GORDON, K. Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life. *Reference & User Services*, v. 47, n. 4, 2008.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOMES, I. S.; CAMINHA, I. O. Guia para estudos de revisão sistemática: uma opção metodológica para as Ciências do Movimento Humano. *Movimento*, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 395-411, jan./mar. 2014.
- GONNERMAN, K.; JOHNSON, K. Peer reference assistants in a small liberal arts college: case study. *Reference Services Review*, v. 44, n. 3, p. 292-308, 2016.
- GORMAN, M. Values for Human-to-Human Reference. *Library Trends*, v. 50, n. 2, 2001.
- GREEN, S. Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876.
- GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- HENRY, D.; NEVILLE, T. Testing Classification Systems for Reference Questions, *Reference & User Services*, v. 47, n. 4, p. 364-373, 2008.
- HERVIEUX, S.; TUMMON, N. Let's chat: the art of virtual reference instruction. *Reference Services Review*, v. 46, n. 4, p. 529-542, 2018.

- HJORLAND, B. What is Knowledge Organization? *Knowl. Org.*, v. 35, n. 2/3, p. 86-101, 2008.
- HOCKEY, J. M. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. *Library Management*, v. 37, n. 3, p. 125-135, 2016.
- KHAN, A. *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians in Pakistan. *The Electronic Library*, v. 35, n. 6, 2017.
- KHOBRADE, A. D.; LIHITKAR, S. Evaluation of Virtual Reference Service Provided by IIT Libraries. *Journal of Library & Information Technology*, v. 36, n. 1, p. 23-28, jan. 2016.
- LENKART, J.; YU, J. Specialized Reference Services at Illinois: Reference Transactional Analysis and Its Implications for Service Providers and Administrators. *Reference & User Services*, v. 56, n. 4, p. 268–276, 2017.
- LE COADIC, Y. *A Ciência da Informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.
- MAXIMIANO, A. A. *Introdução a Administração*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MESERVE, H. *et al.* Developing a Model for Reference Research Statistics Applying the “Warner Model” of Reference Question Classification to Streamline Research Services. *Reference & User Services*, v. 48, n. 3, p. 247–258, 2009.
- ONWUDINJO, O. T.; OGBONNA, U. A.; NWADIOGWA, O. J. Utilization of Law Library Collections for Improving Academic Performance by Undergraduate Law Students of Nnamdi Azikiwe University, Awka. *Library Philosophy and Practice*, v. 12, n. 23, 2015.
- OYEWOLE, O.; OLADEPO, T. J. Information Needs and Computer Self Efficacy as Factors Influencing Use of Electronic Reference Services by Undergraduates in a Nigerian University. *Library Philosophy and Practice*, v. 15, n. 19, 2017.
- PELLEGRINO, C. Does Telling Them to Ask for Help Work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors. *Reference & User Services*, v. 51, n. 3, p. 272–277, 2012.
- PETERS, T. Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. *Performance Measurement and Metrics*, v. 16, n. 1, p. 18-27, 2015.
- SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista de Fisioterapia*, v. 11, n. 1, jan./fev. 2007.
- SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jul. 1996.
- SARACEVIC, T. Information science. In: BATES, M. J.; MAACK, M. N. (Ed.). *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Taylor, 2009. p. 2570-2586.



SHERA, J. Foundations of a theory of reference service. Texas Library Association: reference, research and regionalism. *In: CONFERENCE, 53, Anais, Austin, 1966.*

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

SLEBODNIK, M.; RIEHLE, C. Creating Online Tutorials at Your Libraries Software Choices and Practical Implications. *Libraries Faculty and Staff Scholarship and Research*, v. 49, n. 1, 2011.

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

### AGRADECIMENTO

Os autores agradecem à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) o financiamento desta pesquisa.

### REFERENCE SERVICE MANAGEMENT AND ORGANIZATION: CONTEMPORARY OUTLOOK

**Abstract:** The technological evolution that permeates contemporary society represents one of the biggest causes of change in the practices of organization, representation and use of information, especially in information units and services. The reality shows that it is necessary to constantly restructure and manage the services provided, especially in the design geared to the needs of users. The present study is anchored to a thesis project, whose theme contemplates the management of the reference service. **Objective:** To present preliminary evidence about the composition of the main elements that can constitute a reference and information service, adapted to the new trends of today, in university libraries. **Methodology:** The research has a qualitative approach, of an intellectual nature, characterized as a systematic review of the literature. The research sample was selected from the search in the LISA, ISTA and LISTA databases, using the terms “Reference Service” and “University Libraries”, considering periodical articles as analysis materials, published between 2008 and 2018. From the application of the inclusion and exclusion criteria, 33 articles were analyzed, whose content was identified through the establishment of a synthesis matrix. **Conclusions:** With notes from the literature, he concluded that the services, offered both in face-to-face and digital conception, need to be planned and managed based on the combination of elements: technologies, professionals and users, whose information is the input that supports this triad. Thus, the possibilities for this information to meet and satisfy a need are increased, which guarantees the achievement of the main objective of the reference services.

**Keywords:** Information organization. Use of information. University library management. Referral Service.