



## A competência informacional dos bibliotecários de referência de universidades brasileiras

### *The informational competence of reference librarians in Brazilian universities*

**Ana Roberta Sousa Mota** 

Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais  
Universidade Federal da Paraíba, Brasil  
[anaroberta@ccen.ufpb.br](mailto:anaroberta@ccen.ufpb.br)

**Maria Manuel Borges** 

Doutora em Ciência da Informação  
Universidade de Coimbra, Portugal  
[mmb@fl.uc.pt](mailto:mmb@fl.uc.pt)

#### Resumo

O objetivo deste estudo é avaliar a competência informacional de bibliotecários de serviços de referência que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras. Caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa. Utilizou-se do instrumento questionário para coletar dados com 40 bibliotecários de 40 bibliotecas universitárias no Brasil. As questões basearam-se nas diretrizes da *American Library Association* (ALA) sobre competência informacional e na literatura científica. Os questionamentos foram realizados em perguntas fechadas de múltipla escolha ou utilizando-se da escala de Likert, abordando a capacidade do bibliotecário de referência, seu comportamento perante as fontes informacionais, habilidades na comunicação dos serviços, principais dificuldades dos usuários, treinamentos de usuários, interfaces de comunicação digital e avaliação desses serviços. O estudo revela um bibliotecário que se preocupa em desenvolver competências/habilidades ao longo da vida, preocupado em aprender tecnicamente e desenvolver habilidades para perceber o comportamento do utilizador de bibliotecas, focando nas dificuldades deles para encontrar a informação que deseja, nos treinamentos para torná-los autônomos, nas interfaces comunicacionais e na avaliação dos serviços ofertados pelas bibliotecas investigadas.

**Palavras-chave:** competência informacional; serviço de referência; biblioteca universitária brasileira.

#### Abstract

*The objective of this study is to evaluate the informational competence of reference service librarians who work in Brazilian university libraries. It is characterized as an exploratory and descriptive study, with a quantitative approach. Using the questionnaire instrument to collect data with 40 librarians from 40 university libraries in Brazil. The questions were based on the American Library Association (ALA) guidelines on information literacy and on the scientific literature. The questions were carried out in closed multiple-choice questions or using the Likert scale, addressing the ability of the reference librarian, his/her behavior towards information sources, skills in service communication, users' main difficulties, user training, digital communication interfaces and evaluation of these services. The study reveals a librarian who is concerned with developing skills/skills throughout life, concerned with learning technically and developing skills to understand the library user's behaviour, focusing on their difficulties to find the information they want, on the trainings to make them autonomous, on the communicational interfaces and on the evaluation of the services offered by the libraries investigated.*

**Keywords:** information literacy; reference service; Brazilian university library.



doi: [10.28998/cirev.2023v10b](https://doi.org/10.28998/cirev.2023v10b)

Este artigo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Submetido em: 28/11/2022

Aceito em: 31/07/2023

Publicado em: 01/08/2023

## 1 INTRODUÇÃO

Os anos de 1980 foram fortemente influenciados pelo surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Com isso, surgiu a necessidade de novas habilidades e conhecimentos em TIC. Nesse tempo popularizou-se a concepção da *information literacy* com sentido à capacitação em TIC, principalmente, no ambiente profissional. Em 1987, surgiu, nos Estados Unidos da América, a monografia de Carol C. Kuhlthau, intitulada, *Information Skills for na Information Society: a review of research*, onde a autora lança as bases para a *Information Literacy Education*. Ainda nessa década são lançados dois documentos fundamentais em *information literacy*: o primeiro foi o livro intitulado “*Information Literacy: Revolucion in the Library*” editado pela bibliotecária e pelo reitor da Universidade do Colorado, nos Estados Unidos da América, Patrícia S. Breivik E. e Gordon Gee, respectivamente, no ano de 1989; o segundo documento importante é publicado pela American Library Association (ALA), nomeado, *Presential Committe on Information Literacy: Final Report*<sup>1</sup>, em 1989 (Dudziak, 2001).

Na década de 1990, a definição da ALA foi amplamente aceita, surgindo, a partir de então, uma série de programas educacionais voltados para a *information literacy*. Dudziak (2002) considera que a competência informacional é transdisciplinar, pois incorpora um conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes, valores pessoais e sociais. É um processo de aprendizado contínuo. Campello (2009a) entende a *information literacy* como um processo de letramento informacional, pois está ligada à ação educativa da biblioteca. Para a autora, o letramento informacional é “tornar as pessoas capazes de aprender a partir de informações.” Sendo, ainda, “uma capacidade essencial, necessária aos cidadãos para se adaptar à cultura digital, à globalização e à emergente sociedade baseada no conhecimento. Implicaria fundamentalmente que as pessoas tivessem capacidade de entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretar informações, utilizando-as de forma crítica e responsável.” (Campello, 2009a, p. 12-13). O entendimento de letramento informacional, defendido por Campello (2009a; 2009b), ocorre voltado ao ambiente de bibliotecas escolares, porém, seu conceito, pode ser aplicado em bibliotecas universitárias, digitais e demais tipos, pois tem o objetivo de tornar as pessoas capazes de aprender e ser capaz de localizar as informações que necessitam.

Em suas investigações científicas, Dudziak (2003, p. 29-30) releva as características da *information literacy* como “um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.” Dentre os componentes que sustentam o conceito de *information literacy*, apontados pela autora, destacam-se:

- O processo investigativo;
- O aprendizado ativo;
- O aprendizado independente;
- O pensamento crítico;
- O aprender a aprender;
- O aprendizado ao longo da vida (Dudziak, 2003, p. 29-30).

Para o presente estudo elaborou-se questões que se basearam nas diretrizes da ALA sobre *information literacy* e literatura. Os questionamentos concentraram-se na capacidade

---

<sup>1</sup> <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>.

do bibliotecário de referência, seu comportamento perante as fontes informacionais, habilidades na comunicação dos serviços, principais dificuldades dos usuários, treinamentos de usuários, interfaces de comunicação digital e avaliação desses serviços.

## 2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL EM SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAL

Para Dudziak (2003, p. 33), os bibliotecários “devem buscar o aprendizado contínuo, a melhoria de suas qualificações e competências, principalmente em relação à comunicação, estabelecendo parcerias com docentes, administradores, alunos e mesmo com seus pares, de modo a ampliar suas redes de comunicação e sua visibilidade profissional.”

A ALA definiu *information literacy* como um conjunto de habilidades suscetíveis para proporcionar a uma pessoa ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Pessoas com competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender (ALA, 1989).

Quadro 1 – Diretrizes da *American Library Association* para *Information Literacy*

<b>1. Determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.</b>
a. Define e articula a necessidade de informação.
b. Identifica os tipos e formatos de fontes de informação.
c. Considera os custos e benefícios para adquirir as informações.
d. Reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação.
<b>2. Acessa as informações de forma eficaz e eficiente.</b>
a. Seleciona os métodos de pesquisa ou sistemas de recuperação de informação mais adequados para acessar as informações.
b. Constrói e implementa estratégias de busca.
c. Recupera informações online ou pessoalmente, usando vários métodos.
d. Refina a estratégia de busca, se necessário.
e. Extrai registros, e gerencia a informação e suas fontes.
<b>3. Avalia as informações e as fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada em sua base de conhecimento e de sistema de valor.</b>
a. Resume as principais ideias para extrair da informação encontrada.
b. Articula e aplica critérios para avaliar a informação e suas fontes.
c. Sintetiza as principais ideias para a construção de novos conceitos.
d. Compara novos conhecimentos com conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado, inclusive com contradições, ou outras características únicas da informação.
e. Determina se o novo conhecimento tem um impacto sobre o sistema de valores do indivíduo e toma medidas para reconciliar as diferenças.
f. Valida compreensão e interpretação das informações por meio do discurso com outros indivíduos, especialistas em área específica, e / ou profissionais.
g. Determina se a consulta inicial deve ser revista.
<b>4. Individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação de forma eficaz para atingir um propósito específico.</b>
a. Determina se utiliza a informação nova antes da concepção e criação de um produto.
b. Revisa o processo de desenvolvimento de um produto ou seu desempenho.
c. Comunica o produto ou seu desempenho de forma eficaz para os outros.
<b>5. Compreende questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação, além de acessar e utilizar as informações de forma ética e legal.</b>
a. Compreende questões éticas, legais e socioeconômicas em torno da informação e da tecnologia da informação.
b. Segue leis, regulamentos, políticas institucionais e regras relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação.
c. Reconhece o uso de fontes de informação na comunicação ou desempenho do produto.

Fonte: Elaborado a partir de *Association of College and Research Libraries* (2000).

A *information literacy* constitui a base para a aprendizagem ao longo da vida. É comum a todas as áreas, a todos os ambientes de aprendizagem, e para todos os níveis de ensino. Ela permite que os alunos ao dominar o conteúdo e alargar as suas pesquisas, tornem-se independentes e assumam maior controle sobre sua própria aprendizagem. A partir do ano 2000, em suscetíveis reuniões e discussões sobre *information literacy*, a ALA, elabora recomendações e diretrizes para a *information literacy*. No Quadro 1, apresenta-se um breve resumo das recomendações de padrões/normas para a *information literacy*. Demonstrem-se cinco padrões e as habilidades necessárias para que uma pessoa seja considerada competente em informação, com literacia informacional ou alfabetizado em informação.

A ALA em suas recomendações, apresentadas sumariamente, no Quadro 1, menciona, em primeiro lugar, que ter literacia informacional significa ser capaz de determinar a natureza e a extensão de sua necessidade informacional, para, então, saber definir e articular sua necessidade, identificar os tipos e os formatos de fontes, considerar os custos e os benefícios para poder adquiri-la e então reavaliar sua natureza e sua extensão. Posteriormente, para a ALA uma pessoa com *information literacy* é capaz de acessar as informações que necessita de forma eficaz e eficiente, e, para isto, sabe selecionar métodos de pesquisa e sistemas de recuperação da informação, constrói e implementa estratégias de busca adequadas, recupera informações online ou presencialmente, refina a estratégia de busca, extrai e organiza o conteúdo encontrado para o atingimento de seu objetivo.

Outra questão que a ALA menciona refere-se à avaliação de fontes informacionais e incorporação dessas fontes a sua base de conhecimento: nesse momento o usuário é capaz de resumir suas ideias, articular e aplicar critérios para avaliar as informações e as fontes disponíveis, compara as informações encontradas com seu conhecimento prévio sobre determinado assunto, determina qual impacto este conhecimento terá sobre seu sistema de valores e valida a compreensão e a interpretação por meio do discurso de outros especialistas para determinar se a consulta inicial precisará ser revista.

A associação norte-americana ainda aponta que individualmente ou como membro de um grupo, o usuário com *information literacy* poderá usar a informação eficazmente para atingir um objetivo específico, para tanto, pondera, se aplica uma nova informação antes de conceber um produto, revisa o processo de desenvolvimento e comunica o produto ou seu desempenho aos outros. Por fim, a ALA, aborda questões econômicas, sociais e legais para o acesso e o uso da informação, mencionando que, para isto, o usuário deve ser capaz de compreender questões éticas, legais e socioeconômicas em torno da informação e das TIC, além de seguir leis, regulamentos e políticas institucionais para acesso e uso da informação, além, de reconhecer o uso de fontes informacionais para a comunicação do produto.

A Association of College and Research Libraries (ACRL), divisão da ALA, divulgou uma estrutura para *information literacy*, especificamente para o ensino superior<sup>2</sup>. Este *Framework*, como a Associação o denomina, baseia-se em um conjunto de conceitos fundamentais interligados, com opções flexíveis para sua implementação. O *framework* está dividido em seis conceitos que os ancoram, a saber:

- Authority Is Constructed and Contextual
- Information Creation as a Process
- Information Has Value
- Research as Inquiry
- Scholarship as Conversation

---

<sup>2</sup> *Framework for Information Literacy for Higher Education* (Association of College and Research Libraries, 2016).

- Searching as Strategic Exploration. (Association of College and Research Libraries, 2016, p. 2).

Alusivo à autoridade, o documento supracitado reforça que esta é construída dentro de um contexto, devido ao facto da necessidade informacional poder ajudar a determinar o nível de autoridade necessária. A autoridade é vista por especialistas como um tipo de influência reconhecida ou exercida perante uma comunidade. Dentre as práticas de conhecimento mencionada estão as habilidades desenvolvidas pelos usuários para: definir os diferentes tipos de autoridade; utilizar ferramentas de pesquisa e indicadores de autoridade para determinar a credibilidade das fontes; entender que muitas disciplinas reconheceram autoridades; reconhecer que o conteúdo autoritário pode ser embalado formal ou informalmente e pode incluir fontes de todos os tipos de mídia; perceber que estão desenvolvendo suas próprias vozes autorizadas em uma área particular e reconhecer as responsabilidades que isso implica e compreender a natureza social do ecossistema de informações onde as autoridades se conectam ativamente entre si e as fontes desenvolvem-se ao longo do tempo. Entre as disposições elencadas na normativa, relativamente a autoridade, os usuários deverão: desenvolver e manter uma mente aberta quando se deparam com perspectivas diversas e conflitantes; motivar-se para encontrar fontes oficiais; desenvolver a consciência da importância de avaliar o conteúdo com uma postura cética e com uma autoconsciência de seus próprios preconceitos e visão de mundo; questionar as noções tradicionais de concessão de autoridade e reconhecer o valor de diversas ideias e visões de mundo e conscientizar-se para manter essas atitudes e ações requer uma autoavaliação frequente (Association of College and Research Libraries, 2016).

Outra questão abordada pela ACRL, refere-se a *information creation as a process*, tocante às informações em qualquer formato que são produzidas para transmitir uma mensagem e são compartilhadas por meio de um método de entrega selecionada. Os processos interativos de pesquisa, criação, revisão e divulgação de informações variam, e o produto resultante reflete essas diferenças. Conexo a isto, as práticas de conhecimento para desenvolver habilidades relativas a *information literacy*, determinam que os usuários devem: articular as capacidades e as limitações de informação desenvolvidas através de vários processos de criação; avaliar a adequação entre o processo de criação de um produto de informação e uma necessidade de informação particular; articular os processos tradicionais e emergentes de criação e de disseminação da informação; reconhecer que a informação pode ser percebida de forma diferente de acordo com o formato; reconhecer as implicações de formatos de informação que contêm informações estáticas ou dinâmicas; monitorar o valor que é colocado sobre os diferentes tipos de produtos de informação em diferentes contextos; transferir o conhecimento das capacidades e das limitações aos novos tipos de produtos de informação e desenvolver, em seus próprios processos de criação, um entendimento de que as suas escolhas afetam os fins para os quais será utilizado o produto da informação e da mensagem transmitida (Association of College and Research Libraries, 2016).

Incorporado a isto, as disposições revelam que os usuários: estão inclinados a procurar características de produtos de informação que indicam o processo de criação subjacente; valorizam o processo de combinar uma informação precisa com um produto adequado; aceitam que a criação de informação pode começar inicialmente por comunicar através de uma variedade de formatos ou modos; aceitam a ambiguidade em torno do valor potencial de criação de informação expressa em formatos ou modos emergentes; resistem à tendência para igualar o formato com o processo de criação subjacente e entendem que

diversos métodos de disseminação de informação com fins diferentes estão disponíveis para seu uso (Association of College and Research Libraries, 2016).

A *information has value* é mais uma acepção apresentada pela ACRL que possui várias dimensões de valor, inclusive, como uma mercadoria, como um meio de educação, como meio de influenciar, e como meio de negociar e de compreender o mundo e seus interesses legais e socioeconômicos que influenciam a produção e a disseminação de informações. As práticas adotadas para a *information literacy* estão ligadas a dar crédito às ideias originais de outros através de atribuições próprias e de citações; entender que a propriedade intelectual é um conceito jurídico e social que varia de acordo com a cultura; articular a finalidade e as características do *copyright*, de acesso aberto e de domínio público; entender como e porque alguns indivíduos ou grupos de indivíduos podem ser sub-representados ou sistematicamente marginalizados dentro dos sistemas que produzem e divulgam informações; reconhecer questões de acesso ou de falta de acesso a fontes de informação; decidir onde e como sua informação é publicada; entender como a mercantilização da sua informação pessoal e de interações *online* afeta as informações que recebem e as informações se produzem ou divulgam-se *online*; saber escolher as ações *online* e ter consciência das questões relacionadas com a privacidade e a mercantilização da informação pessoal. Contudo, os usuários, devem: respeitar as ideias originais dos outros; valorizar as habilidades, o tempo e o esforço necessário para produzir conhecimento e; ver-se como contribuinte para o mercado de informações, em vez de ser apenas os consumidores dela (Association of College and Research Libraries, 2016).

*Research as inquiry* refere-se à investigação através de perguntas, utilizando-se da pesquisa como algo interativo e as perguntas estão cada vez mais complexas e as respostas, por sua vez, desenvolve dúvidas ou linhas de pesquisas em campos adicionais. Para tanto, as práticas utilizadas são as de: formular perguntas para a pesquisa com base em lacunas de informação ou reexame, se existirem, eventualmente, questões contraditórias; determinar um âmbito de pesquisa apropriada; lidar com a pesquisa complexa para quebrar questões complexas e simples, o que limita o âmbito dos inquéritos; usar vários métodos de pesquisa, com base na necessidade, na circunstância e no tipo de inquérito; monitorar as informações recolhidas e avaliar as lacunas ou as deficiências; organizar as informações de maneira significativa; sintetizar ideias recolhidas a partir de várias fontes; tirar conclusões razoáveis com base na análise e na interpretação da informação (Association of College and Research Libraries, 2016).

As diretrizes recomendadas devem: considerar a pesquisa como exploração aberta e o envolvimento com a informação; compreender que uma pergunta pode parecer simples, mas poderá ser extremamente importante para a pesquisa; valorizar a curiosidade intelectual no desenvolvimento de perguntas e aprender novos métodos de investigação; manter uma mente aberta e uma postura crítica; persistir no valor, na adaptabilidade e na flexibilidade e reconhecer que a ambiguidade pode se beneficiar do processo de investigação; buscar múltiplas perspectivas durante a coleta e a avaliação de informações; procurar ajuda apropriada quando necessário; seguir as orientações éticas e legais na recolha e na utilização de informação, além de; demonstrar humildade intelectual (Association of College and Research Libraries, 2016).

*Scholarship as conversation* refere-se às comunidades de estudiosos, de pesquisadores ou de profissionais engajados num discurso sustentado em novos *insights* e descobertas que ocorrem ao longo do tempo como resultado de diferentes perspectivas e interpretações. As práticas importantes são: citar o trabalho de outras pessoas; contribuir

em conversas com a comunidade científica, localmente, *online*, em revistas ou em participação em conferência e apresentações de trabalhos em eventos; identificar as barreiras nas conversas com a comunidade científica; avaliar criticamente as contribuições feitas pelos pares em ambientes colaborativos; identificar a contribuição que determinados artigos, livros e demais documentos científicos fazem às áreas do conhecimento; resumir as mudanças na academia ao longo do tempo sobre um tópico específico dentro de uma disciplina específica; reconhecer que um determinado trabalho acadêmico pode não representar a única ou mesmo a perspectiva da maioria sobre a questão. Entre as disposições, salienta-se a necessidade de: reconhecer que, algumas vezes, pode-se estar entrando em uma conversa acadêmica em curso e não numa conversa acabada; procurar conversas que acontecem em sua área de pesquisa; ver-se como contribuinte para comunidade acadêmica, e não apenas, consumidor dela; reconhecer que conversas acadêmicas têm lugar em vários locais; suspender o julgamento de valor de uma determinada comunidade acadêmica até que o contexto para a conversa seja melhor compreendida, dentre outras (Association of College and Research Libraries, 2016).

*Searching as strategic exploration* revela a necessidade de se pesquisar com utilização de estratégias, visto que a busca por informações, muitas vezes, não é linear e interativa, o que requer a avaliação de várias fontes de informação e uma flexibilidade mental para buscar caminhos. Dentre as práticas adotadas pela ACRL, destacam-se: a determinação de um objetivo inicial para poder satisfazer as necessidades informacionais; a identificação das partes interessadas, tais como acadêmicos, organizações, governos e indústrias, que podem produzir informações sobre um tópico e, em seguida, determinar a forma de acessar a informação; a utilização de técnicas divergentes (*brainstorming*) e convergentes (seleção da melhor fonte) para pensar durante a busca; a utilização de ferramentas de pesquisa e de estratégias de busca adequadas para atender às necessidades informacionais; conceber e refinar as necessidades e as estratégias de busca, se necessário, baseado nos resultados de pesquisa; entender como sistemas de informação estão organizados a fim de acessar informações relevantes; usar diferentes tipos de linguagem de busca, adequadamente; gerenciar os processos de pesquisa e os resultados de forma eficaz (Association of College and Research Libraries, 2016).

Neste aglomerado, destacam-se as seguintes habilidades a serem desenvolvidas: flexibilidade mental e criatividade; entender que as primeiras tentativas de busca nem sempre produzem resultados adequados; perceber que as fontes de informação variam muito em conteúdo e formato e têm diferentes relevância e valor, dependendo das necessidades e da natureza da pesquisa; buscar a orientação de especialistas, como bibliotecários, pesquisadores e profissionais; persistir até ter certeza que têm a informação suficiente e necessária ao atendimento da necessidade informacional (Association of College and Research Libraries, 2016).

O desenvolvimento de habilidades relacionadas a *information literacy*, abordadas nas diretrizes da ALA para *information literacy* e no *Framework para information literacy* na educação superior da ACRL, leva a uma comparação, inevitável, entre as duas normativas. A normativa, num primeiro momento, trata de assuntos relativos à natureza e à extensão da necessidade informacional, enquanto no *framework* fala-se em autoridade e da necessidade de reconhecê-la, devido à sua influência nas comunidades acadêmicas. Por outro lado, as habilidades, citadas seguidamente, referem-se ao acesso às informações de forma eficaz e eficiente, enquanto no *framework* fala-se no processo de criação de informações, com seus variados formatos e modos de entrega. A seguir, é destacada a avaliação de informações, e

suas fontes, para que esta seja incorporada no sistema de valores do pesquisador, em concordância a este aspecto o *framework* trata o valor da informação, destacando sua manifestação em variados contextos, incluindo práticas de publicações, acesso, mercantilização de informações pessoais e leis de propriedade intelectual, bem como este aspecto do *framework* está relacionado à última característica apontada pela ALA, ao designar que uma pessoa com *information literacy* compreende questões econômicas, legais e sociais. Outro ponto tratado concerne ao uso da informação para atender a um propósito específico, enquanto no *framework* fala-se na pesquisa como exploração e deverá ter um planejamento prévio, estrategicamente, além do utilizar-se de perguntas na fase de investigação.

O que ressalta aos olhos diante das perspectivas apresentadas, refere-se a *scholarship as conversation*, exposta pela normativa da ACRL e criada especificamente para o ensino superior. É possível perceber que as comunidades científicas mencionadas revelam suas práticas discursivas onde ideias são debatidas e formuladas. Por outro lado, dentro do contexto acadêmico, Brown, Wolski e Richardson (2015) da Griffith University, Brisbane, Austrália, em artigo intitulado, *Developing new skills for research support librarians*, abordam questões importantes e trazem implicações relativas às melhores práticas em *information literacy* no apoio à pesquisa, os autores, esclarecem que embora o treinamento formal de habilidades seja importante à medida que os bibliotecários passam a ter novos papéis de apoio à pesquisa, há também uma necessidade crítica de treinamento informal, orientação e redes de apoio; as funções da biblioteca que apoiam a pesquisa precisam ser delimitadas para determinar as habilidades e os conhecimentos necessários dentro de uma equipe, faculdade e instituição; e pode ser necessário um conhecimento mais profundo do processo de pesquisa em áreas específicas.

Outra particularidade ressaltada neste artigo reporta-se no Quadro 2, onde se pode observar as diferenças entre o papel consultivo do bibliotecário acadêmico e o papel do bibliotecário de suporte de dados de pesquisa.

Quadro 2 - *Academic librarian X Data librarian*

Advisory role, e.g. academic librarian	eResearch role, e.g. data librarian
Knowledge of the research process and scholarly communication, including an overview of discipline-based knowledge and outputs.	Advanced understanding of discipline-based research process, outputs and scholarly communication, including an understanding of date types and formats typical of specific disciplines.
Knowledge of legal and regulatory frameworks.	Advanced understanding of ethics, intellectual property, copyright and licensing.
Overview of good information and data management practices, e.g. safe storage, backup and long-term deposit of data.	Advanced understanding of safe storage, backup, and transfer of data, including file formats, version control, file authenticity and security.
Overview of metadata concepts and schemas.	Advanced knowledge of discipline-specific metadata schemas and related standards, at both item-level and collection level. Understanding of mark-up languages such as XML, interoperability and crosswalks.
Overview of preservation standards.	Knowledge of semantic web standards, open data platforms.
Communication and outreach skills.	High-level communication and documentation skills, project management skill, systems design skill, business analysis skills.

Fonte: Brown, Wolski e Richardson (2015, p.230)

O papel consultivo do bibliotecário acadêmico é descrito a partir de algumas características, como ter conhecimento do processo de pesquisa e de comunicação científica, além de conhecer bem as leis e os atos regulatórios deste processo, ter uma visão geral de boas práticas para gerir informações e dados, assim como armazenar com segurança e fazer *backup* dos dados, inclusive a longo prazo. Para isto é preciso ter uma visão geral de metadados e dos padrões de preservação, da mesma maneira que é indispensável ter habilidade para comunicar e divulgar as informações e os dados.

Por outro lado, o papel do bibliotecário de suporte dos dados necessita de uma compreensão avançada do processo de pesquisa, resultados e da comunicação científica envolvendo a clareza dos tipos de dados e formatos, abarcando a ética, a propriedade intelectual, os direitos autorais e as licenças de uso. É preciso ter conhecimento avançado sobre armazenamento seguro, *backup* e transferência de dados, incluindo os formatos de arquivo, autenticação digital e segurança da informação. Além disto, requer um conhecimento avançado dos esquemas de metadados e de padrões relacionados, bem como compreender sobre linguagens de marcação XML<sup>3</sup>, interoperabilidade<sup>4</sup>, *crosswalk*<sup>5</sup>, *web* semântica e plataformas de dados abertos.

Pintro (2012), em estudo sobre competências e qualidade do serviço de referência em bibliotecas universitárias, identificou, com base na literatura, competências necessárias ao bibliotecário de referência na atualidade, distribuindo-as em conhecimentos, habilidades e atitudes. Dentre as competências, as consideradas pelos bibliotecários de referência de extrema relevância para o exercício profissional que obtiveram o maior percentual de respostas foram: a) conhecimentos - métodos, técnicas e ferramentas de coleta de informação; fontes de informação; estrutura administrativa local; terminologia; b) habilidades - compreensão da necessidade e das expectativas do usuário; agilidade; utilizar linguagem acessível ao usuário; capacidade de comunicação oral e escrita; aprendizado com experiências; c) atitudes – cortesia; atenção ao usuário; atualização constante; pontualidade; diplomacia; empatia.

Contudo, percebe-se que as bibliotecas universitárias são vistas, hodiernamente, como detentora de um papel fundamental no envolvimento da sua comunidade científica.

### 3 METODOLOGIA

Caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa; utilizou-se do instrumento questionário para coletar dados com 40 bibliotecários de 40 bibliotecas universitárias no Brasil. As questões basearam-se nas diretrizes da ALA sobre *information literacy* e na literatura científica. Os questionamentos foram realizados em perguntas fechadas de múltipla escolha ou utilizando-se da escala de

---

<sup>3</sup> Linguagem de marcação de âmbito geral para criação de linguagens de marcação específicas, capazes de descrever diferentes tipos de dados. É uma evolução da linguagem SGML que permite aos programadores o intercâmbio de dados entre diferentes sistemas, particularmente entre servidores na Internet, de forma transparente e estruturada (APDSI, 2011, p. 76).

<sup>4</sup> Capacidade de comunicar, de executar programas ou de transferir dados entre várias unidades funcionais, graças à utilização de linguagens e de protocolos comuns, exigindo poucos ou mesmo nenhum conhecimento do utilizador sobre as características específicas dessas unidades (APDSI, 2011, p.71).

<sup>5</sup> *A table that maps the relationships and equivalencies between two or more metadata schemes. Crosswalks or metadata mapping support the ability of search engines to search effectively across heterogeneous databases (Woodley; Clement; Winn, 2016). Exemplo de crosswalk disponível em: [http://www.getty.edu/research/publications/electronic\\_publications/intrometadata/crosswalks.html](http://www.getty.edu/research/publications/electronic_publications/intrometadata/crosswalks.html)*

Likert, abordando a capacidade do bibliotecário de referência, seu comportamento perante as fontes informacionais, habilidades na comunicação dos serviços, principais dificuldades dos usuários, treinamentos de usuários, interfaces de comunicação digital e avaliação desses serviços.

#### 4 A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA

A competência informacional do bibliotecário de referência, abordada dando azo à realização de questionamentos realizados de forma *on-line* por meio de um questionário, objetivaram identificar elementos da competência informacional do bibliotecário enquanto mediador da informação.

##### 4.1 Capacidades do bibliotecário de referência

O primeiro questionamento acerca da competência informacional dos bibliotecários de referência, como indica a Tabela 1, mostra uma maioria de bibliotecários afirmando ser capaz de reconhecer a necessidade informacional do usuário (31); auxiliar e instruir o usuário no acesso a todas as formas de informações disponíveis em meio digital (28); respeitar o direito do usuário em determinar a direção de sua pesquisa, capacitando-os a prosseguir sozinhos (28); analisar fontes informacionais e recomendar conforme interesse e nível de conteúdo (23); compreender o comportamento informacional do usuário perante a necessidade informacional desejada (22) e sugerir obras específicas que relacionam com o que o usuário disse ser importante (21). A minoria respondeu ser capaz de determinar o contexto da necessidade informacional individual do usuário, no momento da interação remota (13) e; uma pessoa respondeu outros, mas não especificou qual.

Tabela 1 - Habilidades do bibliotecário de referência

Habilidades do bibliotecário de referência	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Reconhecer a necessidade informacional do usuário.</b>	<b>31</b>	<b>78</b>
Compreender o comportamento informacional do usuário perante a necessidade informacional desejada.	22	55
Auxiliar e instruir o usuário no acesso a todas as formas de informações disponíveis em meio digital.	28	70
Determinar o contexto da necessidade informacional individual do usuário, no momento da interação remota.	13	33
Analisar fontes informacionais e recomendar conforme interesse e nível de conteúdo.	23	58
Sugerir obras específicas que se relacionam com o que o usuário disse ser importante.	21	53
Respeitar o direito do usuário em determinar a direção de sua pesquisa, capacitando-os a prosseguir sozinhos.	28	70
Outros.	1	3

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Relativamente à competência informacional, a ALA (1989) determinou que, para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Diante de tal afirmação, atenta-se que, perante às respostas fornecidas pelos bibliotecários de referência, em sua maioria, consideram-se capazes de: reconhecer a necessidade

informacional do usuário, auxiliá-los no acesso, capacitá-los a seguirem sozinhos, analisar as fontes informacionais para recomendá-las, compreender o comportamento informacional perante sua necessidade informacional, e sugerir obras específicas relacionadas com o que o usuário julga importante. Porém, a minoria respondeu ser capaz de determinar o contexto da necessidade informacional individual do usuário, no momento da interação remota. Contudo, o resultado revela-se positivo e pode-se afirmar que a maioria dos bibliotecários apontaram reconhecer a necessidade informacional e demonstraram possuir habilidades para localizar, avaliar e usar a informação, com ressalva à determinação do contexto da necessidade informacional no qual o usuário está inserido.

#### 4.2 Comportamento do bibliotecário perante fontes de informação e uso de tecnologias

Alguns elementos do comportamento do bibliotecário de referência diante das fontes de informação e o uso das TIC, referidos na Tabela 2, revelam que a maioria dos respondentes consegue manter-se atualizada sobre novos recursos de informação digital, consultando uma ampla variedade de fontes e de editores de livros e de revistas digitais especializadas em informação científica (36); consegue igualmente explorar as tecnologias disponíveis e sua aplicação aos serviços de referência digital ao usuário, bem como, fazer experimentos com as últimas inovações para ajudar os usuários no atendimento às suas necessidades informacionais em meio digital (36). No tempo em que, minoritariamente, 17 pessoas afirmam integrar o uso de tecnologia de ponta e ferramentas em todas as atividades do dia e visualizar o ambiente da referência digital para uso das tecnologias emergentes em serviço de referência digital. Um inquirido indicou outros como resposta e explicou que não há bibliotecário de referência. Pode-se afirmar, diante do exposto, que os bibliotecários de referência se mantêm atualizados sobre novos recursos informacionais digitais e exploram as tecnologias disponíveis, bem como sua aplicação no Serviço de Referência Digital (SRD) com vistas ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários.

Tabela 2 - Fontes e uso de tecnologias pelo bibliotecário de referência

Comportamento do bibliotecário de referência perante as fontes de informação e o uso de tecnologias	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Manter-se atualizado sobre novos recursos de informação digital, consultando uma ampla variedade de fontes e de editores de livros e revistas digitais especializadas em informação científica.</b>	36	90
Integrar o uso de tecnologia de ponta e ferramentas em todas as atividades do dia.	17	43
<b>Explorar as tecnologias disponíveis e sua aplicação aos serviços de referência digital ao usuário, bem como fazer experimentos com as últimas inovações para ajudar os usuários a atender suas necessidades informacionais em meio digital.</b>	36	90
Visualizar o ambiente da referência digital para uso das tecnologias emergentes em serviço de referência digital.	17	43
Outros.	1	3

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

#### 4.3 Habilidades dos bibliotecários na comunicação dos serviços

A respeito da comunicação dos serviços oferecidos pela biblioteca, pediu-se para que os bibliotecários marcassem as opções que julgavam ser importantes deveres. O resultado, elencado na Tabela 3, aponta, em sua maioria, que: o bibliotecário deverá incentivar os

usuários a utilizar a biblioteca e seus serviços em meio digital (80%) e, utilizar meios eletrônicos como *homepages*, *e-mail*, listas de *e-mail* e redes sociais para promover serviços (75%). Minoritariamente, 48% dos respondentes, julgaram que a determinação de relações com a comunidade científica e o desenvolvimento de parcerias e de modelos de serviços digitais com grupos são um dever do bibliotecário de referência acerca da comunicação dos serviços ofertados pela biblioteca.

Tabela 3 - Comunicação dos serviços

Sobre a comunicação dos serviços, o bibliotecário de referência deverá:	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Incentivar os usuários a utilizar a biblioteca e seus serviços em meio digital.</b>	<b>32</b>	<b>80</b>
Utilizar meios eletrônicos como <i>homepages</i> , <i>e-mail</i> , listas de <i>e-mail</i> e redes sociais para promover serviços.	30	75
Determinar relações com a comunidade científica e desenvolver parcerias e modelos de serviços digitais com grupos.	19	48

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

#### 4.4 Dificuldades dos usuários de serviços em meio digital

Os bibliotecários foram indagados sobre a maior dificuldade do usuário e responderam, em uma escala Likert de um a cinco (1 = discordo totalmente a 5 = concordo totalmente). A maioria (16) posicionou-se no ponto três da escala, neutra, quanto à dificuldade do usuário em expressar/identificar a necessidade de informação. A decisão dos bibliotecários em não demonstrarem se esta é uma dificuldade real do usuário vai ao encontro ao que eles afirmaram na primeira indagação deste item do questionário (Tabela 1), quando dizem, em maioria (78%), ser capazes de reconhecer a necessidade informacional do usuário.

Sobre a afirmativa de dificuldade na busca da informação desejada, os bibliotecários, em sua maioria indicaram o número quatro, revelando concordância acerca da afirmativa. Sobre a dificuldade do usuário na escolha das fontes de informação, os bibliotecários também indicaram a escala quatro, indicando concordância com a afirmativa. Assim, percebe-se que a maioria dos bibliotecários julga que os usuários têm dificuldade na busca da informação desejada e na escolha das fontes de informação, conforme representado na Tabela 4.

Tabela 4 – Dificuldade do usuário no processo de referência

Maior dificuldade do usuário ocorre no processo de:	1		2		3		4		5		Média	Desvio Padrão
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Expressar/identificar a necessidade de informação.	1	2,5	7	17,5	16	<b>40</b>	10	25	6	15	3,3	1
Busca da informação desejada.	2	5	3	7,5	10	25	17	<b>42,5</b>	8	20	3,6	1
Escolha das fontes de informação.	1	2,5	7	17,5	7	17,5	16	<b>40</b>	9	22,5	3,6	1

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

#### 4.5 Treinamento de usuários para utilização de serviços em meio digital

A educação do usuário é algo inerente ao serviço de referência. Capacitá-lo para encontrar o que deseja é função do bibliotecário de referência, principalmente depois das tecnologias da informação e comunicação terem entrado nas bibliotecas. Para que os usuários se tornem autossuficientes é necessário que recebam os meios para tal feito, portanto, o treinamento de usuários deve ser algo recorrente nos serviços de referência. Neste sentido, perguntou-se aos bibliotecários acerca da existência de plano ou de programa de treinamento para usuários, e, em resposta a questão, obteve-se uma maioria (90%) de inquiridos afirmando ter algum tipo de plano ou programa de treinamento para os usuários. Enquanto isto, em 10% dos inquiridos houve uma negativa, ao afirmarem não haver plano ou programa de treinamento, conforme representado na Tabela 5.

Tabela 5 - Existência de plano ou programa de treinamento para usuários

Existe plano ou programa de treinamento para usuários?	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Sim</b>	<b>36</b>	<b>90</b>
Não	4	10

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Referente à periodicidade destes treinamentos identificou-se que a maioria das bibliotecas indicou a categoria outros (19) especificando serem sob demanda (14), semanalmente (5) e diariamente (1). Dentre as demais respostas, identificadas a partir de questão aberta, nota-se que a maior parte dos bibliotecários responderam realizar treinamentos semestralmente (18). Também se constatou periodicidades quinzenal (5), mensal (2), anual (2) e bimestral (1), consoante o explicitado na Tabela 6.

Tabela 6 - Periodicidade de treinamentos para usuários

Periodicidade de treinamento para os usuários?	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Quinzenalmente	5	14
Mensalmente	2	6
Bimestralmente	1	3
Semestralmente	18	50
Anualmente	2	6
<b>Outros</b>	<b>19</b>	<b>53</b>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Ainda na linha de treinamento e educação ao usuário, perguntou-se aos bibliotecários, da existência de tutoriais e de instrumentos similares. Neste momento, 70% dos respondentes disseram possuir, enquanto 30% disseram não haver este tipo de instrumento de auxílio para os usuários em suas buscas pela informação desejada (Tabela 7).

Tabela 7 - Existência de tutoriais e similares

Existência de tutoriais e similares	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Sim</b>	<b>28</b>	<b>70</b>
Não	12	30

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

A solicitação da indicação dos instrumentos utilizados pelos bibliotecários para auxílio na educação dos usuários revela-se no resultado obtido (Tabela 8); demonstra que a maioria disponibiliza tutoriais e listas com perguntas frequentes (56%), enquanto os demais relacionaram treinamentos *online* (44%), vídeo-aulas (11%), manuais (7%) e *chat* ou *blog* (4%).

Tabela 8 - Instrumento de auxílio ao usuário

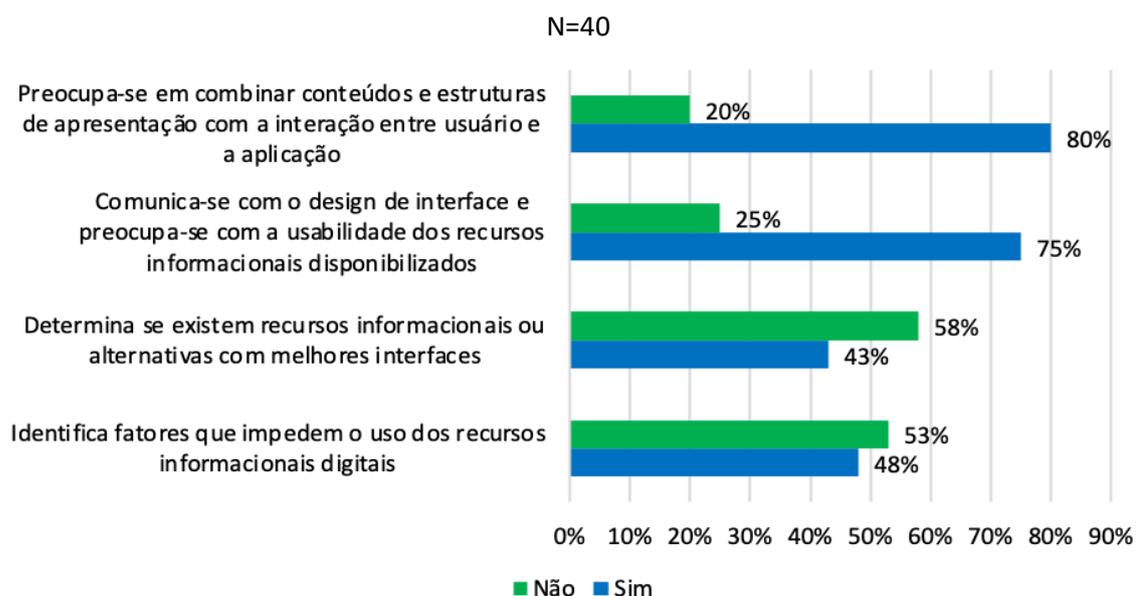
Instrumento de auxílio ao usuário na busca pela informação desejada	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
<b>Tutorial</b>	<b>15</b>	<b>56</b>
<b>Listas com perguntas frequentes</b>	<b>15</b>	<b>56</b>
Vídeo-aulas	3	11
Treinamento online	12	44
Manuais	2	7
Chat	1	4
Blog	1	4

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

#### 4.6 Interfaces de comunicação digital

Na questão referente à interface utilizada durante a comunicação digital com os usuários (Gráfico 1), perguntou-se: preocupa-se em combinar conteúdos e estruturas de apresentação com a interação entre usuário e a aplicação? Neste momento, 80% dos indagados responderam afirmativamente, evidenciando uma preocupação desses profissionais na combinação de conteúdos e estruturas de apresentação com a interação entre usuário e aplicação.

Gráfico 1- Interfaces de comunicação digital



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Os respondentes também afirmaram, em maioria, comunicar-se com o *design* de interface e preocupar-se com a usabilidade dos recursos informacionais disponibilizados

(75%), enquanto 25 % dos inquiridos disseram não se comunicar e não se preocupar com a usabilidade dos recursos informacionais disponibilizados.

Outro fato a ressaltar refere-se à determinação da existência de recursos informacionais ou alternativas de melhores interfaces. Neste quesito, vê-se que a maioria dos respondentes não determina se existem recursos informacionais ou alternativas com melhores interfaces (58%).

Por fim, acerca das interfaces de comunicação digital, questionou-se sobre a identificação de fatores que impedem o uso dos recursos informacionais. As respostas revelaram que a maioria (53%) respondeu não identificar fatores que impedem o uso dos recursos informacionais digitais.

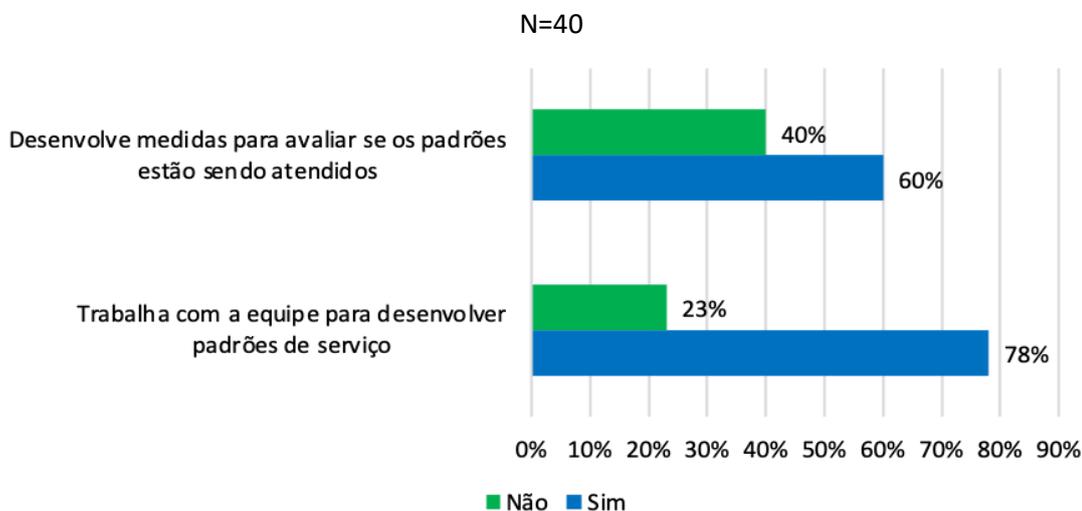
Contudo, o resultado apresenta uma maioria preocupada em combinar conteúdos e estruturas de apresentação com a interação entre usuário e aplicação, além de se comunicar com o *design* da interface e se preocupar com a usabilidade dos recursos informacionais disponíveis. O resultado sugere que os bibliotecários precisam estar atentos para os recursos informacionais existentes, buscando a identificação de alternativas com melhores interfaces e verificando quais fatores impedem o uso de tais recursos pelos usuários. Assim, a interface de comunicação estará em conformidade com o que a referência preceitua: atender à necessidade informacional do usuário.

#### 4.7 Avaliação dos serviços oferecidos

A avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca é de suma importância para a sua melhoria, bem como para a criação de novos produtos ou serviços a serem disponibilizados aos usuários. Lancaster (2004, p. 9) constata:

Uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões. Uma representação genérica das atividades da biblioteca, vistas pelos olhos de um avaliador, constitui um modo conveniente de se focar a avaliação dos serviços bibliotecários. Acredita-se que o objetivo de longo prazo da biblioteca seja produzir certos resultados na comunidade a ser atendida.

Gráfico 2 - Avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Para identificar o caráter avaliativo dos bibliotecários de referência, bem como o desenvolvimento de medidas e de padrões para tal atividade, perguntou-se se eles desenvolvem avaliações de seus serviços, se os padrões estão sendo atendidos e se trabalham com a equipe para desenvolver padrões de serviço. Referido no Gráfico 2 (dois), o resultado indicou uma maioria que trabalha com a equipe para desenvolver padrões de serviço (78%) e desenvolver medidas para avaliar se os padrões estão sendo atendidos (60%), evidenciando-se que os bibliotecários de referência, juntamente com sua equipe, estão preocupados com medidas e padrões para avaliar seus serviços.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na averiguação dos elementos da competência informacional dos bibliotecários de referência em SRD de bibliotecas universitárias brasileira, encontrou-se: o reconhecimento da necessidade informacional do usuário; a compreensão do comportamento informacional do usuário perante a necessidade informacional desejada; o auxílio e a instrução para acesso às formas de informações disponíveis em meio digital; a análise de fontes informacionais e as recomendações conforme o interesse e o nível de conteúdo; a sugestão de obras específicas que se relacionam com o que o usuário disse ser importante; o respeito ao direito do usuário em determinar a direção de sua pesquisa, capacitando-os a prosseguir sozinhos; a atualização sobre novos recursos de informação digital, com a consulta de uma ampla variedade de fontes e de editores de livros e revistas digitais especializadas em informação científica; a exploração das tecnologias disponíveis, a aplicação das tecnologias no atendimento aos usuários de SRD, e a criação de experimentos com as últimas inovações para ajudar os usuários a atender às suas necessidades de informação em meio digital; o incentivo aos usuários na utilização da biblioteca e de seus serviços em meio digital; o uso de meios eletrônicos como *homepages*, *e-mail*, listas de *e-mail* e redes sociais para promover serviços; a preparação e disponibilização de tutoriais, listas de perguntas frequentes, plano ou programa de treinamento com periodicidade frequente dos treinamentos.

Na interface de comunicação digital, os bibliotecários de referência preocupam-se em combinar conteúdos e estruturas de apresentação com a interação entre usuário e a aplicação. Ainda a respeito da interface, comunicam-se com o *design* de interface e consideram a usabilidade dos recursos informacionais disponibilizados. Para acompanhamento dos serviços oferecidos pela biblioteca, os bibliotecários desenvolvem medidas para avaliar se os padrões estão sendo atendidos e trabalham com a equipe para desenvolver padrões de serviço.

O estudo revela um bibliotecário que se preocupa em desenvolver competências/habilidades ao longo da vida, preocupado em aprender tecnicamente e desenvolver habilidades para perceber o comportamento do utilizador de bibliotecas, focando nas dificuldades deles para encontrar a informação que deseja, nos treinamentos para torná-los autônomos, nas interfaces comunicacionais e na avaliação dos serviços ofertados pelas bibliotecas investigadas.

## REFERÊNCIAS

ALA. **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. Whashington, DC, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 20 nov. 2022.

APDSI. **Glossário da sociedade da informação**. [s.l.: s.n.].

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. Chicago: Ame, 2000.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Framework for Information Literacy for Higher Education** ChicagoALA, , 2016.

BELUZZO, R. C. B. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, p. 78–89, 2006.

BROWN, R. A.; WOLSKI, M.; RICHARDSON, J. Developing new skills for research support librarians 1. **The Australian Library Journal**, p. 1–11, Aug. 2015.

CAMPELLO, B. **Letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico**. [s.l.] Universidade Federal de Minas Gerais, 2009a.

CAMPELLO, B. Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola. In: CAMPELLO, B. **Letramento informacional**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009b. p. 11–20.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. [s.l.] Universidade de São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios , filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23–35, 2003.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação no âmbito do mercado de capitais. **Revista Informação & Informação**, p. 87–106, 2008.

PINTRO, S. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Santa Catarina, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/99482/305133.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 nov. 2022.

WOODLEY, M. S., CLEMENT G., WINN, P. **DCMI Glossary**. Disponível em: <http://dublincore.org/documents/usageguide/glossary.shtml>. Acesso em: 20 nov. 2022.