



Tendências da Pesquisa  
Brasileira em  
Ciência da Informação

## APROXIMAÇÕES ENTRE SERVIÇO DE REFERÊNCIA, MEDIAÇÃO E AS LEIS DE RANGANATHAN<sup>1</sup>

### *APPROACHES BETWEEN REFERRAL SERVICE, MEDIATION AND THE LAWS OF RANGANATHAN*

Jorge Santa Anna<sup>2</sup>

Célia da Consolação Dias<sup>3</sup>

Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan<sup>4</sup>

**Resumo:** O Serviço de Referência é um tema bastante investigado na literatura especializada de Biblioteconomia, cujos estudos contemplam abordagens diferenciadas, tanto com viés teórico quanto empírico. A maioria dos estudos parte de uma análise prática, considerando as experiências de trabalho e os procedimentos aplicados para avaliar o serviço, os seus recursos, sua utilização e a satisfação do usuário. A escassez de estudos profundos que apresentem as bases ou princípios que fundamentam esse serviço, com a intenção de propor o seu gerenciamento constitui uma lacuna ainda não totalmente resolvida pela literatura. O objetivo deste estudo é correlacionar o serviço de referência com o conceito de mediação da informação, conceito esse basilar nas atividades biblioteconômicas, e com as Leis da Biblioteconomia, estabelecidas por Ranganathan. A investigação explora e descreve definições, contextualizando o serviço de referência como o elemento representativo da mediação e correlacionando-o com as leis ranganathanianas. O estudo caracteriza-se como descritivo e qualitativo, sustentado por uma investigação teórico-conceitual, conduzida pela análise de conteúdo. Os resultados revelam que o serviço de referência estabelece relações estreitas tanto com o conceito de mediação quanto com as Leis da Biblioteconomia, cujas características são:

---

<sup>1</sup> Os resultados parciais deste estudo foram submetidos, avaliados, aprovados e apresentados no ENANCIB 2021. A partir das considerações do evento, o texto passou por aprofundamentos, apresentando resultados finais mais robustos.

<sup>2</sup> Mestre em Gestão e Organização do Conhecimento. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPGGOC), na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: [professorjorgeufes@gmail.com](mailto:professorjorgeufes@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0709-3639>

<sup>3</sup> Doutora em Ciência da Informação. Professora no PPGOC/UFMG. E-mail: [celiadias@gmail.com](mailto:celiadias@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0891-6454>

<sup>4</sup> Doutora em Ciência da Informação. Professora no PPGOC/UFMG. E-mail: [benildes@gmail.com](mailto:benildes@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4303-9071>. Agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) o apoio à pesquisa no Processo 303650/2019-2.

**Copyright:** Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.



auxílio prestado nas buscas por informação, interação com o usuário, assistência pessoal, orientação, oferta de fontes de informação e capacitação de usuários. Conclui-se que o serviço de referência está embasado em princípios que o fortalecem, o que justifica o valor que tem assumido para as instituições, pois possibilita o acesso, o uso e a apropriação da informação para a produção do conhecimento pela sociedade.

**Palavras-Chave:** Serviço de referência. Mediação da informação. Leis da Biblioteconomia. Acesso e uso da informação.

**Abstract:** *The Reference Service is a topic widely investigated in the specialized literature of Librarianship, whose studies include different approaches, both with theoretical and empirical bias. Most studies start from a practical analysis, considering work experiences and the procedures applied to evaluate the service, its resources, its use and user satisfaction. The scarcity of in-depth studies that present the bases or principles that underlie this service, with the intention of proposing its management, constitutes a gap not yet fully resolved by the literature. The objective of this study is to correlate the reference service with the concept of information mediation, fundamental in library activities, and with the Librarianship Laws, established by Ranganathan. The investigation explores and describes definitions, contextualizing the reference service as the representative element of mediation and correlating it with Ranganathian laws. The study is characterized as descriptive and qualitative, supported by a theoretical-conceptual investigation, conducted by content analysis. The results reveal that the reference service establishes close relationships both with the concept of mediation and with the Librarianship Laws, whose characteristics are: assistance provided in the search for information, interaction with the user, personal assistance, guidance, supply of information sources and user training. It is concluded that the reference service is based on principles that strengthen it, which justifies the value it has assumed for institutions, as it enables access, use and appropriation of information for the production of knowledge by society.*

**Keywords:** *Reference service. Information mediation. Librarianship Laws. Access and use of information.*

## 1 INTRODUÇÃO

A atividade do serviço de referência (SR) é um dos principais serviços oferecidos por uma biblioteca, sendo considerada a sua essência, uma vez que tem como objetivo atender e satisfazer as necessidades de informação do seu público-alvo (RANASINGHE, 2012). Ela tem como propósito economizar o tempo do usuário, fornecendo a ele informações precisas, confiáveis, de qualidade e com agilidade (BERA, 2019). Pode-se afirmar que foi Samuel Green, em 1876, que inicialmente determinou a necessidade de se prestar assistência aos leitores no recinto das bibliotecas. Desde então, o SR foi se especializando, tornando-se, muitas vezes, um serviço altamente sofisticado (SHERA, 1966). E foi a partir de meados do século XX que o SR passou a contar, mais intensamente, com as diversas tecnologias disponíveis pelo desenvolvimento científico e tecnológico, o que facilitou a interação entre usuário, profissional e o serviço prestado (KHAN *et al.*, 2017).

Pode-se afirmar que o SR é um serviço inerente às bibliotecas, pois é o ponto de acolhimento, assistência e orientação aos usuários (HOCKEY, 2016). Há ampla literatura sobre o SR, especialmente sobre o dia-a-dia das bibliotecas e demais instituições que lidam com a disseminação da informação (TYCKOSON, 2001), que pode ser explorado sob diferentes abordagens. Desde final do século XX, Figueiredo (1992) já destacava serem necessários estudos teóricos sobre o SR, de modo a ampliar essa atividade dentro das bibliotecas, identificando as interlocuções que o SR faz com as cinco Leis da Biblioteconomia, desenvolvidas por Ranganathan ainda na década de 1930 (FIGUEIREDO, 1994). Adentrando o século XXI, considera-se que esses estudos devem fazer uma correlação entre o SR e a mediação da informação, visto que esse processo é inseparável de toda ação e atividade bibliotecária (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020).

No que tange à correlação do SR com a mediação, torna-se possível identificar “[...] a diversidade de ações e iniciativas pertencentes ao conceito de mediação da informação e se elas estão sendo utilizadas no serviço de referência [...]” (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020, p. 438). Quanto à correlação do SR com as Leis da Biblioteconomia, essa análise evidenciará “[...] a moldura conceitual para desenvolver diversos princípios normativos, cânones, técnicas, práticas etc., essenciais para a organização de bibliotecas e serviços, segundo linhas científicas [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p. 186).

Diante desta contextualização, o presente estudo tem como objetivo correlacionar o SR com o conceito de mediação da informação e com as Leis da Biblioteconomia. Sob uma abordagem teórico-conceitual, o estudo apresentará as aproximações entre esses três temas, de modo a confirmar a importância de valorização do SR, sobretudo nas instituições de pesquisa, visto que ele contribui para o desenvolvimento do conhecimento.

Investigar a atividade do SR se justifica porque fortalece as suas bases teórico-conceituais, discutindo-a não como um serviço meramente operacional, realizado nas bibliotecas, mas como um processo fundamentado em princípios norteadores da Biblioteconomia. Ao fazer uma aproximação entre o SR, o conceito de mediação e as Leis de Ranganathan, um novo olhar é direcionado ao serviço, levando a crer que ele possa ser desenvolvido de modo holístico nas bibliotecas, e, para isso ocorrer, é necessária uma gestão específica, que garanta a sua constante melhoria e qualidade.

O artigo está estruturado em seis seções temáticas, incluindo esta parte introdutória. Assim, a partir da introdução, são apresentados, na sequência, a fundamentação teórica, os procedimentos metodológicos, os resultados e discussão, a conclusão e a lista de referências.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Grogan (2001) é o autor que oferece um conceito hoje considerado clássico para SR, afirmando que ele se manifesta pela assistência pessoal prestada a um indivíduo que busca uma informação para saciar uma necessidade por informação. O SR se caracteriza também por uma relação entre esse indivíduo e o bibliotecário de referência, cabendo a este: interagir com os seus públicos; tratar os usuários com respeito e cordialidade, tendo em vista conquistar a confiança deles; encontrar documentos pertinentes à busca de cada usuário; e reconhecer que existem diferentes demandas e perfis de usuários (GREEN, 1876).

Por constituir-se como um processo de interação entre dois agentes na busca por informação, o SR é mais que uma simples técnica especializada ou habilidade profissional, visto que ele “[...] atende uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender” (GROGAN, 2001, p.22). Portanto, o SR é um processo de intervenção, que exige a ação proativa do bibliotecário para promover o melhor atendimento às específicas necessidades dos públicos atendidos (ACCART, 2012). Pode-se afirmar que o SR assume a função de disseminador dos serviços oferecidos pela biblioteca, tendo o bibliotecário o papel central para intervir e mediar as atividades (ACCART, 2012). Para além disso, considera-se que o uso de diferentes tecnologias torna também viável o treinamento dos usuários, desenvolvendo neles as competências necessárias à independência, seja com a seleção ou ao uso da informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Em todas as ações que promovem o acesso do usuário à informação contida nos documentos, manifesta-se o papel de mediador do bibliotecário. Desse modo, a mediação no SR tem como propósito ampliar as estratégias que têm em vista o atendimento e a localização da informação relevante ao usuário (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2020). Nesse processo, a mediação da informação é a própria ação de intervenção realizada pelo bibliotecário, que culminará na apropriação da informação pelo usuário (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

O autor destaca que o processo de mediação é realizado pelo bibliotecário, enquanto a apropriação da informação pelo usuário se constitui como a finalidade central da ação de

interferência, que é o reconhecimento de que a informação recebida tem real potencial para sanar as suas necessidades. Almeida Júnior e Bortolin (2008) associam a mediação da informação com ações dialogadas de trocas entre distintos indivíduos, uma vez que provoca novos olhares sobre a informação, e, em consequência, novas interpretações e usos, promovendo a ampliação do conhecimento.

Nessa perspectiva, o sujeito se constitui não apenas do lastro biológico, mas também pelo aspecto cultural, histórico e que, portanto, é pela mediação dos instrumentos e principalmente dos signos, em especial da linguagem, que o homem interpreta o mundo e se forma, absorvendo de fora (social) para dentro (individual) num processo mediado por estímulos que contribuem para o seu desenvolvimento, **para construção do conhecimento** (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018, p. 82, grifo nosso).

A construção do conhecimento é um processo individual, que tem como elemento comunicativo a linguagem, em todas as suas formas, e essa construção exige sistematizar o pensamento de modo lógico e sequencial. Nesse contexto, a mediação tem o papel de disponibilizar aos diversos públicos informações capazes de apoiar a construção desse conhecimento.

O processo de mediação da informação pode ocorrer de maneira explícita (direta) e implícita (indireta). Na mediação explícita, a mediação ocorre na presença do usuário, e aparece, sobretudo, nas atividades no SR, quando existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário. Do mesmo modo, na mediação implícita, que ocorre sem a presença do usuário, “[...] é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de **comunicação com o usuário**” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p.105, grifo nosso).

Percebe-se, assim, que a mediação estimula a comunicação entre os distintos agentes, ideia também mencionada por Ranganathan (1961) quando afirma que a interação é condição básica no SR, uma vez que, neste momento, o usuário tem contato direto com as fontes de informação. Com efeito, a essência do SR é garantir um acesso facilitado à informação, dando condição para a construção do conhecimento pelo usuário, processo que pode ser aperfeiçoado com o uso de recursos digitais (PESSOA; CUNHA, 2007). Aliado a isso, podem-se aplicar ao SR os princípios das Leis da Biblioteconomia, as quais se apresentam como “[...] bastante flexíveis para envolver diretrizes de novos padrões de crescimento e desenvolvimento da informação [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p.189).

As cinco Leis da Biblioteconomia foram formuladas por Ranganathan, no ano de 1930, e representaram um marco na história das bibliotecas, ao refutar a falta de sintonia nas práticas de trabalho. Como dito pelo próprio idealizador, antes da formulação das Leis: “[...] o que se via nas bibliotecas era um agregado de técnicas que não formavam um todo. Era como se os desenvolvimentos futuros fossem totalmente imprevisíveis. Tudo parecia ser uma questão de norma prática, rigorosamente empírica” (RANGANATHAN, 2009, p. 1-2). Assim, com a intenção de fornecer os fundamentos que irão orientar a oferta dos produtos e serviços, sob uma visão holística e gerencial, foram estabelecidos cinco enunciados para cada Lei, a saber:

- **Primeira Lei - Os livros são para usar:** considera o livro ou item informacional como o fator intermediário na propagação do conhecimento e do saber. Esse item, ao contrário do que acontecia antes da formulação das Leis, precisa estar disponível para acesso, cujos usuários serão estimulados a utilizá-lo de modo democrático, sem restrições;
- **Segunda Lei - A cada leitor seu livro:** elucida indícios de que os usuários apresentam necessidades específicas e os itens informacionais precisam satisfazê-las, o que indica a necessidade da democratização do acesso ao acervo organizado pela biblioteca;
- **Terceira Lei - A cada livro seu leitor:** revela que a biblioteca precisa unir esforços no sentido de que cada usuário apropriado seja encontrado para cada item ofertado. Esse enunciado preconiza o livre acesso ao acervo, com a ruptura de barreiras de acesso - como livros desorganizados ou acesso restrito a eles - e o tratamento adequado dos itens para que sejam localizados e utilizados por seus usuários;
- **Quarta Lei - Poupe o tempo do leitor:** esse enunciado preconiza a necessidade de organização do acervo para que os itens, mesmo inseridos nas coleções, possam ser passíveis de recuperação. O efeito principal desse postulado é facilitar o encontro dos itens informacionais, com menor esforço e tempo possíveis;
- **Quinta Lei - A biblioteca é um organismo em crescimento:** considera que a biblioteca é uma organização dinâmica, que se modifica a todo momento, incluindo novos itens informacionais, pois recebe, com frequência, novos usuários. Assim, para garantir o constante crescimento e a melhoria contínua de suas atividades, a biblioteca adquire o status de organização, que precisa ser administrada para melhorar o que oferece a seus públicos (RANGANATHAN, 2009).

Segundo Targino (2010), essas Leis constituem postulados que orientam o trabalho do bibliotecário e o modo de estruturar e gerenciar a biblioteca, caracterizada como um ambiente aberto, flexível, democrático, participativo e focado nas necessidades de qualquer usuário que a ela recorre para satisfazer diferentes necessidades. Essas Leis, de acordo com Sousa e Targino (2016), preconizam que as bibliotecas existem para suprir as demandas sociais e, com esse propósito, os cinco postulados resistem ao tempo. De fato, as Cinco Leis, como mencionado por Figueiredo (1992), são postulados simples, mas carregados de conteúdo orientador, que fundamenta o fazer bibliotecário, oferecendo os meios de atuar frente às novas situações criadas pelas mudanças sociais e tecnológicas dos tempos modernos.

Os princípios das cinco Leis da Biblioteconomia norteiam o estabelecimento do SR, pois consideram a biblioteca como um ambiente aberto e dinâmico, um sistema aberto de informações, que transcende o espaço físico do acervo, estando acessível a qualquer usuário ou contexto, podendo transformá-los (VIANNA; CÂNDIDO; BETIN, 2016). Os princípios criados por Ranganathan se tornaram leitura clássica na área, e as reflexões que trazem precisam ser constantemente relidas, em especial em um mundo envolto em complexidade, onde as mudanças ocorrem com muita velocidade (SABBAG; CASTRO FILHO, 2016).

Nessa sociedade contemporânea em constante transformação e quase inerentemente digital, significa entender que o planejamento do SR e de outros serviços devem estar pautados na inovação, pois a biblioteca desenvolverá “[...] um papel valioso para o tempo do leitor” (PRADO, 2016, p. 174). Os princípios das Leis de Ranganathan são indissociáveis das atividades em uma biblioteca, incluídas aquelas que se referem ao SR, que fomenta o paradigma do acesso à informação e garante o desenvolvimento da biblioteca como um todo, exigindo planejamento, gestão, visão holística e inovação (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2021).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Os procedimentos metodológicos assumem características de pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, sustentada por uma investigação teórico-conceitual. Como método de coleta de dados e de análise foi empregado a Análise de Conteúdo, a partir de “[...] procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens [...]”, tendo

em vista permitir “[...] a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 2011, p.47).

Foram coletados dados de fontes publicadas na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e a análise foi realizada em três fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, conforme mostra o Quadro 1.

**Quadro 1 – Fases da metodologia, conforme a análise de conteúdo**

<b>Fase</b>	<b>Conceito</b>	<b>Atividades realizadas</b>
1) Pré-análise	Diz respeito à organização do material a ser analisado. Nesse momento, são definidas as estratégias para coleta de dados, o armazenamento dos dados e uma leitura flutuante (prévia) dos dados coletados.	- Busca em bases de dados e bibliotecas digitais de textos que versam sobre a temática; - Seleção dos materiais, considerando a diversidade de tipologias (artigos de revistas e livros); - Leitura inicial dos materiais.
2) Exploração do material	Compreende o processo de codificação do material analisado, mediante a sistematização dele e a devida leitura, além da distribuição do conteúdo em categorias de análise, haja vista identificar aproximações e distanciamentos entre os dados analisados.	- Resumo e fichamento dos textos selecionados; - Estabelecimento de categorias <i>a posteriori</i> , com base em material previamente escolhido; - Alinhamento do material selecionado às categorias de análise.
3) Tratamento dos resultados	Compreende o processo de dar significado aos dados analisados, mediante a interpretação, inferência e proposição dos dados, considerando o objetivo da pesquisa, ou seja, se o significado atribuído atende ao objetivo proposto no estudo.	- Comparação entre as categorias; - Associação das categorias com cada um dos temas analisados (serviço de referência, mediação da informação e Leis da Biblioteconomia); - Identificação das aproximações possíveis entre os temas; - Discussão com diferentes estudos publicados na literatura.

Fonte: Adaptado de Bardin (2011).

Conforme descrito no Quadro 1, na etapa de pré-análise, os artigos foram recuperados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), e os livros localizados no acervo da biblioteca universitária da Universidade Federal de Minas Gerais. Foram utilizadas as seguintes expressões de busca: “Serviço de Referência”, “Mediação da Informação”, “Leis de Ranganathan” e “Leis da Biblioteconomia”. Considerando

o número elevado de textos recuperados, optou-se por selecionar os textos clássicos, tais como Green (1876), Figueiredo (1994), Pessoa e Cunha (2007), dentre outros, que abordam o SR, conforme apresentado nas respostas da base consultada.

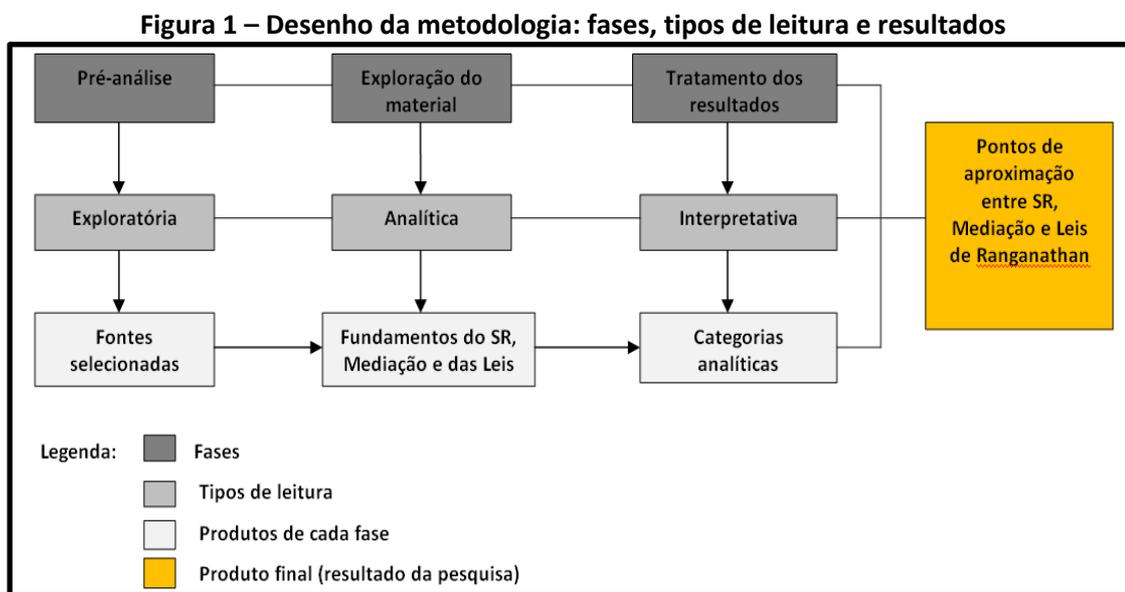
Durante a exploração do material, na fase dois, foram estabelecidas seis categorias de análise, tendo como foco o SR, a saber: 1) Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação; 2) Interação com usuário, respeito e cordialidade; 3) Serviço de referência como assistência pessoal; 4) Práticas de orientação; 5) Oferta de fontes de informação; e 6) Capacitação de usuários. A escolha desse conjunto de categorias teve por base os fundamentos oriundos de quatro textos clássicos sobre SR: o artigo de Green (1876) e os livros de: Accart (2012), Figueiredo (1994), Grogan (2001) e Tammara e Salarelli (2008).

Na fase três, os dados foram analisados levando em consideração as seis categorias, correlacionando-as aos conceitos de mediação da informação e Leis da Biblioteconomia. Esse processo possibilitou a geração de resultados, que responderam ao objetivo do estudo.

Destaca-se que em cada uma das três fases do método da Análise de Conteúdo, um tipo de leitura específico foi realizado, com a geração de um resultado para cada fase, terminando na concretização do resultado final, ou seja, nas discussões acerca da aproximação das atividades no SR com o conceito de mediação e com os princípios das Leis de Ranganathan. Os tipos de leitura foram escolhidos a partir dos apontamentos de Gil (2010), que estabelece as seguintes modalidades de leitura:

- **Leitura Exploratória:** análise superficial realizada em algumas partes do documento, tais como: títulos e resumos, com o objetivo de verificar em que medida a obra interessa à pesquisa;
- **Leitura Analítica:** análise mais profunda, com o objetivo de identificar em que medida os materiais estão alinhados ao objetivo e ao problema-quando são selecionados os materiais e as informações consideradas mais relevantes, sem julgamento crítico do pesquisador;
- **Leitura Interpretativa:** leitura definitiva, com julgamento crítico e confrontação dos resultados, quando se busca conferir um significado mais amplo aos resultados obtidos na leitura analítica. O julgamento crítico do pesquisador deve ir além dos dados, mediante sua ligação com outros conhecimentos já obtidos.

A Figura 1 apresenta o percurso metodológico, a partir das três fases do método da Análise de Conteúdo, identificando o tipo de leitura que foi realizado e o resultado específico alcançado em cada fase, os quais contribuirão para a geração do resultado final (resultado da pesquisa).



Fonte: Elaborada pelos autores (2022).

A sistematização gráfica da Figura 1 indica que, a partir das três leituras realizadas (Exploratória, Analítica e Interpretativa), sobretudo nas duas primeiras fases, os três elementos investigados neste estudo (SR, Mediação e Leis da Biblioteconomia) foram sendo explicitados, com apresentação dos fundamentos de cada um, de modo individual. Na última fase, por meio das categorias analíticas e comparando os fundamentos de cada um desses elementos, foi possível identificar os pontos de aproximação entre eles, gerando o resultado final capaz de atender o objetivo proposto no estudo. O resultado alcançado com a aplicação da metodologia é apresentado e discutido na seção seguinte.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos procedimentos aplicados durante a exploração do material, mediante a leitura, o resumo e a análise das principais obras que versam sobre SR, foi possível agrupar o conteúdo dessas obras em seis categorias. O Quadro 2 apresenta essas categorias, uma breve descrição conceitual para cada uma delas e as fontes consultadas.

**Quadro 2 – Categorias de análise referentes aos conceitos e características do SR**

<b>Categoria de análise</b>	<b>Breve descrição conceitual</b>	<b>Autor/ano</b>
Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação	Serviço prestado ao usuário, considerando as transações de pesquisa e o trabalho de auxílio realizado para facilitar as buscas por informação, sobretudo no que tange à produção de conhecimento especializado.	Accart (2012) e Figueiredo (1994)
Interação com usuário, respeito e cordialidade	O bibliotecário vai ao encontro dos usuários, fornecendo atendimento especializado e humanizado.	Green (1876)
Serviço de referência como assistência pessoal	O serviço de referência se manifesta por meio da interação face a face entre profissional e usuário na busca por informação, tendo em vista sanar uma necessidade informacional.	Grogan (2001)
Práticas de orientação	Estão associadas à ação de auxílio guiado, ou seja, uma ajuda realizada de modo pró-ativo, para que o usuário identifique exatamente os recursos e os serviços de que ele precisa, por meio de listas ou serviços oferecidos no balcão de referência.	Tammaro e Salarelli (2008)
Oferta de fontes de informação	Serviço que oferece ao usuário a informação de que ele necessita ou a citação dos recursos onde pode encontrar a informação que procura como resposta a demandas precisas.	
Capacitação de usuários	Diz respeito à oferta de treinamentos, por meio de cursos que possibilitem ao usuário aprender a fazer pesquisa e usar os recursos oferecidos.	

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021).

Conforme apresentado no Quadro 2, nota-se que uma das características do SR é o auxílio prestado durante o processo de busca pela informação (FIGUEIREDO, 1994; ACCART, 2012). A mediação da informação, segundo Silva e Farias (2018, p. 109), é um processo encadeado e articulado que envolve tanto questões pedagógicas (mediação explícita), “[...] quanto questões técnicas (mediação implícita), considerando que ambas se complementam num *continuum* de ação de interferência indireta e/ou direta junto à comunidade de usuários, respectivamente”. O auxílio prestado constitui, no processo de mediação, uma ação de interferência (ALMEIDA JÚNIOR, 2015), cujo mediador irá intervir “[...] na forma de buscar e recuperar a informação, orientando e potencializando a obtenção da informação para a construção do conhecimento [...]” (FACHIN, 2013, p. 27).

O SR pode ser conceituado como um processo de interação com o usuário, permeado por respeito e cordialidade (GREEN, 1876). A mediação corresponde ao ato de interagir com o usuário ou leitor, sendo necessário estabelecer estratégias que garantam o respeito às descobertas, às preferências, ao ritmo da compreensão do usuário, sem que o mediador seja invasivo, ou que viole os interesses ou desejos do usuário (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018).

Do mesmo modo, o SR, do ponto de vista da assistência pessoal (GROGAN, 2001) e da orientação (TAMMARO; SALARELLI, 2008) se relaciona à mediação, sobretudo na presença do usuário, quando se manifesta a mediação explícita (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). No contexto da mediação da informação, a assistência prestada pelo bibliotecário possibilitará a produção de novos conhecimentos, por meio de uma prática pedagógica, pois o “[...] bibliotecário deve acompanhar o pesquisador, dando assistência às suas buscas bibliográficas, bem como assessorando as estratégias para a publicação de seus resultados [...]” (PEREIRA; SILVA, 2019, p.87), além de oferecer orientação “[...] de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades [...]” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p.39).

Nesse contexto, constata-se que o SR se caracteriza pela oferta de fontes de informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Essa característica também é comum à mediação da informação, sobretudo a explícita. Portanto,

[...] a mediação da informação, quando realizada de maneira consciente, é um dos principais meios de fazer com que o usuário se aproprie de forma satisfatória de uma informação. O desenvolvimento dessa atividade deve ser contextualizado e socializado, para fazer sentido tanto aos bibliotecários como aos usuários. Realizando a mediação da informação, os bibliotecários criam melhores condições e ambientes de busca, recuperação, acesso e uso da informação. Assim, os usuários podem criar novos conhecimentos a partir de um conhecimento já existente (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETTO, 2014, p.111).

Ao disponibilizar as fontes de informação, a biblioteca, por meio do SR, fornecerá a educação dos usuários, capacitando-os à busca e seleção da informação (TAMMARO; SALARELLI, 2008). Ao mediar a informação, há intenção de desenvolver habilidades de pesquisa, tornando o usuário autônomo e, ao mesmo tempo, “[...] possibilitando a formação de sujeitos críticos e conscientes quanto ao seu papel na sociedade da informação” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p.48).

Os principais conceitos e características do SR encontram correspondência com o processo de mediação, considerando a síntese das mensagens contidas no material

bibliográfico analisado neste estudo. Resultado similar a esse foi encontrado no estudo de Alves e Vidotti (2006, p.7), ao constatarem as relações existentes, porém, o serviço é um ato concreto que possibilita uma ação mais ampla (a mediação), “[...] traduzindo na satisfação da necessidade informacional do usuário o resultado do serviço biblioteconômico”.

Após a constatação da correspondência entre SR e mediação, partiu-se para a comparação entre esse serviço e as Leis da Biblioteconomia, de modo a atender o objetivo deste estudo, em sua integridade. Para tanto, mediante a leitura e resumo das cinco Leis, formularam-se as principais descrições de cada uma delas, tendo em vista possibilitar uma melhor compreensão de cada uma, antes da comparação delas com o SR. O Quadro 3 expõe uma breve síntese de cada Lei.

**Quadro 3 – Síntese das cinco Leis da Biblioteconomia**

<b>Leis da Biblioteconomia</b>	<b>Principais descrições</b>	<b>Citação</b>
Primeira Lei – Os livros são para usar:	Fornece um fundamento básico para a estruturação das bibliotecas, reforçando a garantia do uso dos recursos oferecidos.	“[...] O que o preocupa [o bibliotecário] não são os livros que são retirados da biblioteca. O que o deixa perplexo e o deprime são os volumes que ficam em casa [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 9).
Segunda Lei – A cada leitor o seu livro:	Manifestou como o efeito da primeira Lei, cujo foco está no usuário e suas necessidades de informação.	“[...] Se o grito revolucionário da primeira era os livros são para usar, o da segunda é os livros são para todos. Se a abordagem da primeira se fazia pelo lado dos livros, a da segunda se faz pelo lado dos usuários de livro [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 50).
Terceira Lei – A cada livro o seu leitor:	Possibilita um esforço para que um leitor apropriado seja encontrado para cada livro.	“[...] Não se passa um único dia sem que algum leitor exclame com uma agradável surpresa: ‘eu não sabia que vocês tinham este livro!’” (RANGANATHAN, 2009, p. 190).
Quarta Lei – Poupe o tempo do leitor:	Está focada, com mais intensidade, nos usuários, envolvendo aspectos subjetivos inerentes a interesses e necessidades.	Ao lidar com a subjetividade, a quarta lei “[...] introduz o elemento tempo e concentra sua atenção inteiramente no aspecto temporal do problema” (RANGANATHAN, 2009, p. 211).
Quinta Lei – A biblioteca é um organismo em crescimento:	É mais abrangente e, como tal, envolve todas as demais leis, atribuindo à biblioteca uma característica gerencial e de desenvolvimento.	“[...] A quinta lei retrata as características essenciais e perenes da biblioteca como instituição, o que exige a necessidade de uma constante adaptação de perspectiva ao lidarmos com ela [...]” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021). Adaptado de Ranganathan (2009).

Após a síntese ao conteúdo de cada Lei, partiu-se para o alinhamento delas com as seis categorias de análise, que apresentam os principais conceitos e características do SR. O Quadro 4 apresenta a correlação entre essas categorias e as cinco Leis.

**Quadro 4 – Correlação entre serviço de referência e as Leis da Biblioteconomia**

<b>Categoria de análise</b>	<b>Lei da Biblioteconomia</b>	<b>Correspondência encontrada</b>
Auxílio realizado para facilitar as buscas por informação	3. A cada livro o seu leitor	“[...] É imperativo que certos funcionários sejam preparados exclusivamente para <b>assistir o leitor no uso do catálogo e na escolha do livro</b> . Sua ocupação deve ser falar dos livros para os leitores e conquistá-los, por assim dizer, para os livros. A existência desse pessoal — o ‘pessoal de referência’ como é chamado — representa um dos mecanismos eficientes empregados pelas bibliotecas modernas para cumprir o que determina a terceira lei” (RANGANATHAN, 2009, p.197, grifo nosso).
	4. Poupe o tempo do leitor	A biblioteca “ <b>oferece respostas a consultas simples, que exijam um mínimo de trabalho de busca</b> e o uso de poucos livros de referência rápida, como anuários, cadastros e calendários comumente mantidos junto ao balcão de informações” (RANGANATHAN, 2009, p.226, grifo nosso).
Interação com usuário, respeito e cordialidade	1. Os livros são para usar	“Assim que um leitor entrar na biblioteca, prevalecerá a regra segundo a qual qualquer que seja o trabalho em curso deverá ser imediatamente interrompido de modo que o leitor perceba que teve <b>boa acolhida e atenção</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.42, grifo nosso).
	4. Poupe o tempo do leitor	“Esse bibliotecário de referência <b>irá cumprimentá-lo [o usuário] com um sorriso e começará a falar-lhe na linguagem de seu assunto</b> . Sentindo-se à vontade, o leitor explicará, da forma mais clara possível, quais são suas dúvidas e o que está procurando” (RANGANATHAN, 2009, p.227, grifo nosso).
Serviço de referência como assistência pessoal	2. A cada leitor o seu livro	“[...] Os livros que divulgo devem ser diferentes, não porque esta pessoa seja homem e a outra seja mulher, mas devem ser diferentes apenas com base no fato de que <b>cada um é um indivíduo [...]</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.67).
Práticas de orientação	4. Poupe o tempo do leitor	É provável que o usuário “[...] por meio de algum aprendizado pessoal, se familiarize com o uso correto desses instrumentos. Mesmo

		após esse aprendizado, a maioria dos leitores <b>recorrerá ao serviço de pesquisa bibliográfica do pessoal da referência [...]</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.225, grifo nosso).
Oferta de fontes de informação	5. A biblioteca é um organismo em crescimento	“[...] Os recursos normalmente escassos das faculdades destinados às bibliotecas podem ser mais bem investidos num <b>número suficiente de exemplares de livros didáticos e obras similares com demanda frequente</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.176, grifo nosso). “[...] Deve-se ter plena consciência de que um acervo de livros sem leitores não tem mais direito de ser chamada de biblioteca do que um grupo de leitores sem livros, e que a mera justaposição de livros e leitores <b>sem o pessoal, que sabe promover o contato entre o leitor certo e o livro certo, no tempo certo e do modo certo, tampouco constitui uma biblioteca</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.242, grifo nosso).
Capacitação de usuários	1. Os livros são para usar	“[...] A instalação da biblioteca jamais estará pronta enquanto não tiver entre seus funcionários homens e mulheres, cujo único encargo será não o cuidado de livros, não a catalogação de livros, mas ministrar <b>instrução sobre seu uso [...]</b> ” (RANGANATHAN, 2009, p.27, grifo nosso).

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021).

Percebe-se a aproximação entre o SR e as Leis da Biblioteconomia, visto que as características e conceitos desse serviço se relacionam, de algum modo, a uma dessas Leis. Ranganathan (2009) defende que o fluxo de atividades existentes no SR reflete, em algum momento, os princípios elucidados por cada Lei, em uma relação indissociável e de concretização prática. Sousa e Targino (2016) corroboram a ideia e afirmam que o SR, ao refletir os fundamentos das Leis, vai garantir a celeridade do acesso e uso à informação. Santa Anna, Dias e Maculan (2021) arrematam essa afirmação, revelando que as Leis fornecem os elementos que podem ser inseridos no SR, com o intuito de torná-lo um serviço dinâmico, em constante transformação, em sintonia com a biblioteca.

O auxílio realizado para facilitar as buscas por informação é uma característica do serviço que está em sintonia com a terceira e quarta Lei. Ranganathan (2009) salienta que os materiais serão utilizados e a busca será mais rápida e precisa quando houver um contato, uma interação entre usuário e bibliotecário. Infere-se, nesse contexto, que o contato face a face é uma interação direta, estabelecida entre profissionais e usuários, o que facilita aos

profissionais observar os gostos e carências, ações e reações e simpatias e antipatias do público atendido. O efeito desse processo é garantir que cada livro adquira um leitor, com agilidade e prestatividade (RANGANATHAN, 2009). Figueiredo (1992, p.187) também constatou resultados similares, afirmando que “[...] estas leis levam a práticas, tais como: acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência”.

Portanto, a partir do auxílio prestado consolida-se outra característica do serviço, que é a interação com o usuário, que deve acontecer com respeito e cordialidade, conforme sinalizado por Green (1876). Com isso, a primeira e a quarta leis são evidenciadas. Conforme proferido por Ranganathan (2009), os livros, para serem utilizados, não devem ser, tão somente, alocados às estantes, mas a biblioteca precisa oferecer estratégias de acolher, disponibilizar e divulgar o que é oferecido, auxiliando os usuários nas buscas, por conseguinte, fortalecendo a difusão do uso. Além disso, ao proferir que os livros são para usar, Ranganathan (2009) destaca a necessidade de garantir a autonomia do usuário (capacitação do usuário), resultado que será alcançado com a oferta de uma equipe treinada para atendimento e capacitada a acolher e a ensinar.

O SR como assistência pessoal se correlaciona, mais intensamente, com a segunda lei. Percebe-se que a segunda Lei parte do fundamento de que todos são iguais no acesso ao conhecimento registrado nos livros e disponibilizado nas bibliotecas. Essa constatação evidencia a importância quanto à garantia de atendimento ou oferta de serviços, conforme as necessidades de cada usuário, eliminando-se qualquer tipo de discriminação ou atitude que impeça o acesso igualitário (RANGANATHAN, 2009). Esse resultado está em correspondência com o estudo de Targino (2010, p.123), sobretudo quando enaltece que “[...] o perfil do elemento humano é responsável pelo encaminhamento dos serviços”, respeitando-se as diferenças culturais dos usuários.

Como prática de orientação, o SR viabiliza a economia de tempo do usuário. Ranganathan (2009) também sinaliza que o tempo será poupado e a orientação ocorrerá à medida que a biblioteca oferecer os balcões de atendimento, disponibilizados em local visível, na maioria das vezes, no espaço de entrada e acolhimento da biblioteca. Com esse balcão, manifesta-se o que o autor chama de serviço de referência rápida, cujas principais finalidades são: orientação e oferecimento de perguntas e respostas prontas. Tal serviço orienta os usuários em diferentes lugares da biblioteca e indica o encaminhamento à pessoa apropriada do SR, no caso de ser necessária uma ajuda mais demorada e exaustiva (RANGANATHAN,

2009). Portanto, evidencia-se, com esses argumentos, a correlação entre o SR e a quarta lei da Biblioteconomia, ou seja, mediante um serviço guiado, de acompanhamento e integrado, “[...] isso poupará o tempo do leitor consideravelmente, permitindo-lhe obter seus materiais de forma muito mais rápida” (RANGANATHAN, 2009, p. 227).

A oferta de fontes de informação indica que a biblioteca está em desenvolvimento, cuja equipe tem papel fundamental nesse processo. A equipe atuando no atendimento ao usuário constitui o ponto principal abordado na quinta lei, no que tange ao SR. O autor destaca que essa lei serve de incentivo para que as autoridades responsáveis por bibliotecas se lembrem que a eficiência de uma biblioteca não pode ser mantida no nível adequado de qualidade, a menos que se providencie o necessário incremento do seu pessoal em todas as seções de atendimento ao usuário. Essa afirmação reforça o quanto o número de funcionários, a capacitação deles para executar atividades específicas e a distribuição das atividades, conforme o perfil de cada profissional, são fatores essenciais no SR, e, assim, precisam ser considerados quando do seu planejamento (RANGANATHAN, 2009). A quinta lei, portanto, em correspondência com o SR, revela que “[...] a biblioteca deve estar preparada para se adaptar a novas condições, inclusive adaptação a desenvolvimentos sociais e tecnológicos [...]” (FIGUEIREDO, 1992, p.188).

Por fim, com a fundamentação apresentada a partir das Leis da Biblioteconomia, foi possível perceber que há correlação entre as cinco Leis e o SR. A relação estabelecida é de complementação e indissociabilidade, conforme revelado pelo próprio autor:

O serviço de referência é o motivo fundamental e a culminância de todas as práticas biblioteconômicas. Suas variedades, o quê, o porquê e o como, a preparação para elas, a variedade dos materiais bibliográficos e de referência necessários para o seu desempenho eficiente e a organização do tempo do pessoal em relação a elas — tudo isto é extraído das cinco leis [...] (RANGANATHAN, 2009, p. 287).

Figueiredo (1992) e Targino (2010) também constataram as aproximações, com indicação de que os serviços se reestruturam a partir das mudanças sociais e as Leis fornecem bases que irão estimular os bibliotecários a sintonizar as demandas dos usuários com o que é oferecido pela biblioteca. Esse resultado indica que é no SR que a ideia planejada, fundamentada nos princípios rangathanianos, será executada. Portanto, pode-se afirmar que o SR e as Leis “[...] são indissociáveis e se complementam mediante uma relação teórico-

prática, ou seja, o serviço manifesta-se como o espelho das leis, ao oportunizar a execução do que elas mencionam” (SANTA ANNA; DIAS; MACULAN, 2021, p. 1).

O discurso de Ranganathan (2009, p. 180) revela que “[...] a obrigação do pessoal da biblioteca não é simplesmente passar às mãos dos leitores os livros que são solicitados [...]”. O papel dos gestores e da equipe da biblioteca vai muito além, tendo como uma de suas obrigações conhecer o leitor, conhecer os livros e colaborar, ativamente, para que cada usuário encontre o seu livro. “Essa fase do trabalho da biblioteca é conhecida como serviço de referência” (RANGANATHAN, 2009, p.180), e está relacionada a todas as demais atividades realizadas na biblioteca, como também contempla todos os fundamentos concebidos pelas Leis da Biblioteconomia.

## **5 CONCLUSÃO**

Com os resultados deste estudo, foram evidenciadas as correlações entre o conceito de mediação da informação, o SR e as Leis da Biblioteconomia. Quanto à mediação da informação, considera-se que ela permeia o fazer bibliotecário, expresso em todas as ações que ocorrem dentro da biblioteca, e que a sua correlação com o SR se refere à sua função de oportunizar a integração e a interação entre usuários, bibliotecários e fontes de informação. No que diz respeito às Leis da Biblioteconomia, a correlação é de que o SR constitui a própria essência da biblioteca, tendo em vista facilitar o acesso e apropriação da informação por seus públicos.

A partir desses resultados, entende-se que o objetivo do estudo foi alcançado, ao confirmar a relação indissociável e complementar entre as atividades desenvolvidas no SR, do conceito de mediação e das recomendações estabelecidas nas Leis de Ranganathan. Ao ser explorado e descrito, evidenciou-se que o SR é muito mais que uma atividade técnica, caracterizando-se como um processo de mediação que sintoniza as necessidades humanas com a organização e disponibilização da informação. Para isso, é importante observar que o SR precisa estar em constante atualização, em integração com toda a biblioteca e acompanhando as demandas de uma sociedade em constante transformação.

Conclui-se que o SR estabelece relações estreitas tanto com a mediação quanto com as Leis da Biblioteconomia, cujas características mais destacadas são: auxílio prestado nas buscas por informação, interação com o usuário, assistência pessoal, orientação, oferta de

fontes de informação e capacitação de usuários, sendo essas características comuns a esses três temas. Pelas evidências, infere-se acerca da importância desse serviço na produção do conhecimento pela sociedade, visto que um de seus fundamentos é garantir o atendimento às necessidades humanas, oferecendo informações que possam responder aos questionamentos dos usuários, de modo a fortalecer suas decisões.

Ao atender a proposta de pesquisa, o presente estudo indica contribuições de natureza teórica e prática. A primeira revela a importância de se aprofundar nos fundamentos de um tema, correlacionando-o com princípios mais robustos dentro de um domínio de conhecimento. As reflexões teóricas são sempre bem-vindas, pois permitem ampliar o olhar sobre um objeto ou prática, não o limitando a algo pronto e acabado. A segunda natureza possibilitará, sobretudo, às instituições de ensino, melhorar os serviços que oferecem, desenvolvendo-os de modo planejado e integrado ao contexto institucional e social.

A natureza teórico-conceitual deste estudo estimula a realização de estudos práticos. Assim, sugere-se investigar se as diretrizes estabelecidas para o serviço de referência, nas instituições, estão de acordo com os fundamentos que compõem a mediação da informação e as Leis da Biblioteconomia. Em particular, recomenda-se verificar essas correspondências nas diretrizes internacionais para o serviço, como as diretrizes da American Library Association (ALA) e da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

Também se recomenda realizar pesquisas de campo, com a finalidade de mapear a realidade das bibliotecas brasileiras, no que tange à oferta do SR, considerando-o como um processo de mediação e associado aos princípios da Biblioteconomia. O resultado desse levantamento fornecerá insumos para a formulação de diretrizes orientadoras, que poderão estar expressas em um plano de ação suficiente para conduzir o SR nas bibliotecas brasileiras, desde a sua implementação e perpassando outros estágios, como avaliação, reestruturação e/ou manutenção.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Larisse Macêdo de; FARIAS, Gabriela Belmont de. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. (org.). **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019. p. 38-49.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. (orgs.).

**Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SILVA, Terezinha Elisabeth da. (org.). **Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008. p. 67-85.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em:

<https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 21 maio. 2022.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, Salvador, v. 2, n. 2, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BERA, Swapan Kumar. Digital reference services in technical College (institution) libraries.

**Research Review International Journal of Multidisciplinary**, v. 4, n. 4, p. 1821-1825, 2019.

Disponível em: <https://old.rrjournals.com/past-issue/digital-reference-services-in-technical-college-institution-libraries-an-overview/>. Acesso em: 21 maio. 2022.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013.

Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096> Acesso em: 21 maio. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em:

<https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430>. Acesso em: 21 maio. 2022.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GREEN, Samuel. Personal relations between librarians and readers. **American Library Journal**, v. 1, n. 2-3, p. 74-81, 1876.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HOCKEY, Julie Michelle. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device. **Library Management**, v. 37, n. 3, p. 125-135, 2016.

KHAN, Asad. *et al.* Factors influencing the adoption of digital reference services among the university librarians. **The Electronic Library**, v. 35, n. 6, 2017.

PEREIRA, Naira Michelle Aves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Entre concepções e aplicações: a mediação da informação no âmbito da biblioteca universitária. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. (org.). **Competência e mediação da informação**. São Paulo: Abecin, 2019. p. 70-94.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas do serviço de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836>. Acesso em: 21 maio. 2022.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do. Aproximações entre Ranganathan e o marketing para bibliotecas. *In*: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela. (orgs.). **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios**. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 166-176.

RANASINGHE, Tharanga. **New trends of library reference services**. Colombo: Godage, 2012.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing, 1961.

SABBAG, Deise Maria Antonio; CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. Um clássico sólido para um mundo líquido. *In*: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela. (orgs.). **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios**. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 21-29.

SANTA ANNA, Jorge; DIAS, Célia da Consolação; MACULAN, Benildes Coura Moreira Santos. Elementos que fundamentam o serviço de referência a partir das Leis da Biblioteconomia. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, n. especial, p. 1-20, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/37185>. Acesso em: 20 fev. 2022.

SANTA ANNA, Jorge; DIAS, Célia da Consolação; MACULAN, Benildes Coura Moreira Santos. Mediação e serviço de referência: uma revisão integrativa em teses e dissertações dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação. *In*: SANTOS NETO, João Arlindo; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco; BORTOLIN, Sueli. (orgs.). **Perspectivas em Mediação no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. p. 412-447.

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

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-

123, fev. 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/122628>. Acesso em: 21 maio. 2022.

SILVA, Rovilson José da; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação: perspectivas conceituais em Educação e Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 71-84, abr./jun. 2018. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2772>. Acesso em: 21 maio. 2022.

SOUSA, Maria Eliziana Pereira de; TARGINO, Maria das Graças. Cinco Leis da Biblioteconomia/Cinco Leis de Ranganathan: resistindo bravamente ao tempo. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 3, n. 1, p. 11-29, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/2334>. Acesso em: 21 maio. 2022.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 122-124, jan./abr. 2010.

TYCKOSON, David. What Is the Best Model of Reference Service? **Library Trends**, [S.l.], v. 50, n. 2, p. 183-196, 2001.

VIANNA, William Barbosa; CÂNDIDO, Ana Clara; BETIN, Sonali Paula Molin. A biblioteca como organismo em crescimento na perspectiva da inovação: um novo olhar para a 5ª Lei de Ranganathan. In: LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisela. (orgs.). **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios**. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 155-165.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos à CAPES o financiamento da pesquisa.