

Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário

Gracirlei Maria de Carvalho Lima¹, Carlos Alberto Ávila Araújo²

¹ 0000-0003-3729-2505, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil. gmcl@ufmg.br.

² 0000-0003-0993-1912, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil. casalavila@yahoo.com.br.

Tipo de trabalho: Pôster

Palavras-chave: serviço de referência; práticas informacionais; processo de referência; bibliotecário de referência.

1 Introdução

A presente pesquisa é motivada pelo questionamento a respeito do profissional bibliotecário em relação à sua prática profissional no setor de referência. Atividades desenvolvidas neste setor contemplam os Serviços de Referência Tradicional, Serviço de Referência Educativo e Serviço de Referência Virtual. O setor de referência “[...] é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa” (Almeida Júnior, 2013, p. 15).

O objetivo geral é como o Processo de Referência acontece na prática profissional, bem como identificar quais fatores influenciam a prática do bibliotecário no Processo de Referência levando-se em consideração o bibliotecário como um sujeito social que interage com outros sujeitos.

Buscou-se estudar o processo de referência sob a perspectiva fenomenológica (Schutz, 1979) pela necessidade de compreender as práticas informacionais dos bibliotecários no seu cotidiano de trabalho.

2 Metodologia

A pesquisa constituiu-se uma pesquisa qualitativa, utilizando-se entrevista semiestruturada em profundidade com oito bibliotecárias de bibliotecas públicas, privadas, escolares universitárias e especializadas, que atuam no setor de referência, e com a observação do cotidiano dos participantes no local de trabalho.

3 Resultados

Os resultados apontam que o Processo de Referência, na prática, sofre influência de diversos fatores, como o ambiente da biblioteca, as experiências profissionais dos bibliotecários, a situação biográfica dos bibliotecários e dos usuários, que têm uma historicidade de vida, uma bagagem de conhecimento e juntos constroem um Processo de Referência. A prática no serviço de referência advém da experiência, da vivência do dia a dia, consideradas mais importantes para a prática do que a graduação e as disciplinas relacionadas aos Serviços de Referência.

O processo que predomina nas bibliotecas é o tradicional, com a presença do usuário na biblioteca, o Processo Educativo é pouco realizado e o Processo de Referência Virtual ainda é incipiente e pouco utilizado, apenas em uma biblioteca há o atendimento virtual. No serviço de referência, em geral, não há planejamentos, como elaboração de políticas, de avaliação de serviços e estudos de usuários.

O cotidiano do serviço de referência é marcado pela busca, uso e compartilhamento de informação entre os bibliotecários e outros profissionais, sendo uma maneira de se manterem atualizados nas questões da área.

Os resultados revelam ainda que as ações desenvolvidas pelos bibliotecários de referência dependem muito mais do contexto em que as bibliotecas estão do que propriamente da tipologia desta.

Dessa forma, o Processo de Referência mostra-se como uma realidade interpretada pelos indivíduos, que subjetivamente criam sentido para suas ações, sendo uma realidade socialmente construída que sofre influência da bagagem de conhecimento e da situação biográfica dos indivíduos envolvidos no processo e, principalmente, do contexto, pois é neste que as ações ganham sentido. Muitas vezes, não é somente a tipologia da biblioteca que influencia os serviços/produtos e ações da referência, mas também o contexto de cada biblioteca.