

**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA
DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: uma revisão sistemática de literatura**

**PROFESSIONAL SKILLS OF REFERENCE LIBRARIANS OF THE UNIVERSITY
LIBRARIES: a systematic literature review**

Cláudia dos Santos Roberto Nascimento¹

Gabriela Natale Vicalvi Ribeiro²

Letícia dos Santos Miranda³

RESUMO

O Serviço de Referência se caracteriza por ser uma função organizada que presta respostas personalizadas a uma consulta explícita em busca de informações bibliográficas ou documentais. O papel do profissional Bibliotecário é fundamental, para disponibilizar esse serviço, pois está em contato direto com os usuários. Para sua execução é necessário que o profissional tenha as competências que permitam trabalhar de modo mais ativo junto aos usuários. O objetivo deste trabalho é identificar na literatura, nacional e internacional, quais as habilidades requeridas para a atuação do Bibliotecário no Serviço de Referência das Bibliotecas Universitárias, com o intuito de aprimorar esse serviço. A fim de atingir esse objetivo, esta pesquisa faz uso da metodologia de Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Ao aplicar os critérios de inclusão e exclusão, nas bases de dados selecionadas, houve um retorno de 191 documentos, reduzidos para uma amostra de 5, após uma segunda avaliação. A análise quantitativa é representada de forma objetiva por seis tópicos: o título, a autoria, o objetivo, o(s) método(s) utilizado(s), o principal resultado e o ano de publicação do trabalho. A análise qualitativa demonstra que o Bibliotecário de Referência pode ser classificado como: “mediador/tutor”, “mediador/aconselhador”, “mediador/tecnista” e social/generalista. Os trabalhos analisados apresentaram, de acordo com o contexto e objetivo da pesquisa de cada um, as habilidades e competências requeridas para um Serviço de Referência ativo. Dessa forma, o objetivo proposto foi alcançado. Cada estudo, com sua particularidade apresentou as competências necessárias ao bibliotecário.

Palavras-chave: competência profissional; bibliotecário de referência; biblioteca universitária; serviço de referência.

ABSTRACT

The Reference Service is characterized by being an organized function that provides personalized answers to an explicit query in search of bibliographic or documentary information. The role of the professional Librarian is essential to provide this service, as they are in direct contact with users. For its implementation it is necessary that the

¹Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: claudiasrnascimento@gmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4626-9641>

²Bacharelanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: vicalvi.gabriela@gmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2197-5483>

³Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: leticiastmiranda@gmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8552-1558>

professional has the skills to work more actively with users. The objective of this work is to identify, in the national and international literature, which skills are required for the Librarian's performance in the Reference Service of University Libraries, in order to improve this service. In order to achieve this goal, this research makes use of the Systematic Literature Review (SLR) methodology. By applying the inclusion and exclusion criteria, in the selected databases, 191 documents were returned, reduced to a sample of 5, after a second evaluation. Quantitative analysis is objectively represented by six topics: title, authorship, objective, method(s) used, main result and year of publication of the work. Qualitative analysis demonstrates that the Reference Librarian can be classified as: "mediator/tutor", "mediator/adviser", "mediator/technician" and social/generalist. The analyzed works presented, according to the context and objective of the research of each one, the skills and competences required for an active Reference Service. In this way, the proposed objective was achieved. Each study, with its particularity, presented the necessary skills to the librarian.

Keywords: professional skills; reference librarian; university library; referral service.

Submissão: 20 abr. 2021

Aprovação: 22 jun. 2021

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação, o papel do profissional Bibliotecário é de extrema importância pois ele está capacitado a trabalhar com o fluxo informacional. Dentro do contexto das Bibliotecas Universitárias, segundo Rossi, Costa e Pinto (2014), o papel desse profissional é fundamental pois estão em contato direto com os usuários, desse modo, poderão identificar e adequar os serviços de informação aos mesmos. O Serviço de Referência (SR) se caracteriza por ser uma "[...] função organizada que presta respostas personalizadas a uma consulta explícita em busca de informações bibliográficas ou documentais." (CALENGE *apud* ACCART, 2012, p. 13).

Para a execução desse serviço é necessário que o profissional tenha as competências que permitam trabalhar de modo mais ativo junto aos usuários (FARIAS; SOARES, 2016). Para descobrir essas competências pode-se recorrer a consulta à literatura por meio do método de Revisão Sistemática da Literatura (RSL), que é uma escolha assertiva por garantir confiabilidade e reprodutibilidade aos resultados.

Partindo de uma questão inicial clara e bem definida, a RSL objetiva realizar uma pesquisa detalhada, de forma objetiva e reproduzível, utilizando o método científico. A Revisão Sistemática de Literatura é um método que visa "[...] reunir, avaliar criticamente e conduzir uma síntese dos resultados de múltiplos estudos primários." (COOK; MULROW; HAYNES *apud* CORDEIRO *et al.*, 2007). Conforme o

modelo de condução de RSL proposto por Kitchenham (2004) uma revisão sistemática é em três fases principais que se subdividem em etapas, são elas: planejando a revisão; realizando a revisão e relatando a revisão. Os estágios associados à primeira fase são:

- a) identificação da necessidade de uma revisão;
- b) desenvolvimento de um protocolo de revisão.

Os estágios associados à realização da revisão são:

- a) identificação da pesquisa;
- b) seleção de estudos primários;
- c) avaliação da qualidade do estudo;
- d) extração e monitoramento de dados; e,
- e) síntese de dados.

O estágio “relatando a revisão” é único e consiste na redação da RSL.

Essa metodologia pode agregar muito valor às pesquisas na área de Biblioteconomia. A partir de questões a serem resolvidas no ambiente profissional, um recurso é recorrer a esse método para perceber quais medidas foram tomadas e quais apresentaram os melhores resultados. Isso seria benéfico, pois eleva a probabilidade de sucesso das soluções encontradas no processo de tomada de decisão. Além de atualizar sobre quais temáticas estão sendo abordadas nas pesquisas e no estado da arte.

A partir da temática proposta, esta revisão objetiva identificar na literatura, nacional e internacional, quais as habilidades requeridas para a atuação do Bibliotecário no Serviço de Referência (SR) das Bibliotecas Universitárias, com o intuito de aprimorar esse serviço.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção será descrito os aportes teóricos para a realização da pesquisa, que são: a Biblioteca Universitária (contexto, função e objetivo), o Serviço de Referência e o Serviço de Referência e Informação.

2.1 A biblioteca universitária

As bibliotecas são instituições importantes para a sociedade e estão diretamente ligadas ao desenvolvimento humano e social. Atuam no armazenamento,

organização e tratamento, disseminação e mediação da informação. Sua função consiste em:

[...] propiciar a uma determinada comunidade científica a construção harmônica da imensa estrutura do conhecimento humano que se projeta infinitamente [...] preservando a memória – como se ela fosse o cérebro da humanidade – organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la. (MILANESI *apud* MIRANDA; CARVALHO, 2014, p. 18).

Os autores destacam a relação comunidade e biblioteca, a importância da instituição como um local de preservação da memória, organização da informação para sua posterior disseminação e recuperação.

Podem ser classificadas em tipologias, são elas: comunitária, escolar, especializada, pública e a universitária. Essa última, localizada no ambiente da universidade, dá suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. É um Sistema de Informação (SI) que está inserido no contexto acadêmico, onde a geração de conhecimento é o foco da vida universitária. A universidade age como órgão gerador, transmissor e receptor de conhecimento e a Biblioteca Universitária faz a mediação realizando processos documentários e preservando a informação para uma nova transformação em conhecimento (FUJITA, 2005).

Seu objetivo, segundo Miranda e Carvalho (2014, p. 18), consiste em cumprir a finalidade da própria universidade de:

[...] apoiar as atividades inerentes à comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico-administrativo), proporcionando uma infraestrutura bibliográfica, informacional e documentária compatível com o ensino, pesquisa e extensão, assim sendo, direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou a projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade onde está inserida.

Portanto, a Biblioteca Universitária cumpre o papel de reunir objetos informacionais e de ser um local de pesquisa e difusão da informação.

Além dessas funções, Fujita (2005) reuniu em três categorias atividades feitas pela Biblioteca Universitária:

- a) armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
- b) organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;

- c) acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos.

A execução de todas essas funções é fundamental para responder às necessidades informacionais do usuário, que são foco do Serviço de Referência da instituição.

2.2 Serviço de referência (SR)

Em 1876, durante a primeira Conferência da American Library Association, o Bibliotecário Samuel Swett Grenn mencionou pela primeira vez o que hoje conhecemos como Serviço de Referência, ele falou sobre “auxílio aos leitores”. Antes havia o espaço com uma coleção de livros e o público a consultava de acordo com suas necessidades. Com o tempo, compreendeu-se que os usuários precisavam ser orientados para fazer uso da coleção.

O serviço de referência surgiu 'um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico', e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas, adotando a conhecida técnica de 'bater e fugir' que significa utilizar na pesquisa um livro ou outra fonte de informação, cuja existência o leitor desconhece. (FIGUEIREDO, 1992, p.10, grifo do autor)

Segundo Figueiredo (1992), esse serviço pode variar de acordo com os objetivos e finalidade de cada tipo de biblioteca, sendo que o método a ser utilizado no Serviço de Referência também vai depender das diretrizes de cada unidade de informação.

Macedo (1990) conceitua o termo no sentido restrito, no qual a essência é o atendimento feito pelo Bibliotecário ao usuário que busca uma publicação ou informação, ou ainda para utilizar os recursos da biblioteca; e amplo. Nesse último sentido, ela apresenta dois conceitos para o Serviço de Referência: primeiro como uma interface entre informação e o usuário, onde o Bibliotecário de Referência, por meio dos conhecimentos profissionais, auxilia os usuários; e segundo a autora inclui a palavra informação:

[...] Serviço de Referência e Informação: um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SR/Info. representa a

Biblioteca funcionando na sua plenitude para o público. (MACEDO, 1990, p. 12)

O Serviço de Referência evoluiu conforme as bibliotecas e as informações se tornaram mais especializadas, e o papel do Bibliotecário também sofre alterações, pois os usuários "não querem aprender, eles querem é informação". Essa mudança foi percebida inicialmente pelas Bibliotecas Universitárias.

[...] Essa evolução, transição ou orientação para a qual tende o serviço de referência constitui, na realidade, o auxílio de profissionais à busca bibliográfica, algo que envolve gastos de tempo e esforço e conhecimento do que o leitor necessita. (FIGUEIREDO, 1992, p.10).

A evolução do serviço de referência e da sociedade, exige do profissional bibliotecário o desenvolvimento de competências informacionais para atender, da melhor maneira possível, as necessidades informacionais dos usuários. Portanto, é preciso que o profissional busque sempre aprimorar suas competências por meio da educação continuada.

2.3 Serviço de referência e informação (SRI)

Dentre as funções desempenhadas pelos Bibliotecários, o Serviço de Referência e Informação (SRI), assim como o Serviço de Referência (SR), é uma atividade que busca entender e sanar as demandas e necessidades informacionais dos usuários, de modo a criar uma aproximação entre o cliente e os veículos de informação, a fim de garantir que um determinado conhecimento consiga solucionar um determinado problema apresentado por ele.

No SR a mediação da informação é de extrema importância para a conexão entre o profissional Bibliotecário e o cliente e engloba qualquer atividade que promova a divulgação de informação e o desenvolvimento de competências informacionais. De acordo com Maciel e Mendonça (2000 *apud* MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006) o Serviço de Referência tem como objetivo captar usuários, por meio do atendimento, para que encontrem, nas coleções, uma solução para um problema de pesquisa:

[...] engajadas no propósito final das bibliotecas, ou seja, o atendimento aos usuários reais e virtuais, a conquista dos potenciais e a decorrente dinamização do uso das coleções. [...] Compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente à prestação de serviços ao usuário. Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca [...] assim como as específicas, voltadas para um segmento específico. Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso, desenvolve atividades de treinamento pessoal de clientes na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais.

Dessa forma, quando atrelado à palavra informação, o SR passa a apresentar um caráter mais abrangente, não se limitando apenas às coleções disponíveis no acervo da unidade de informação. Como mencionado por Pereira (2012 *apud* FONSECA, 2018, p. 28) “[...] o objetivo do SRI é dar assistência aos usuários na busca das informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais.”.

Partindo desse ponto, infere-se que qualquer assistência prestada, em forma de serviço, que busque agregar conhecimento ao usuário compreende ao SRI, desde que apresente um caráter informacional. Segundo Grogan (2001 *apud* NASCIMENTO *et al.*, 2014, p. 5) neste modelo de serviço “Nunca é demais repetir que entre o bibliotecário de referência e o livro não existe qualquer conexão inevitável e eterna. A substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.”.

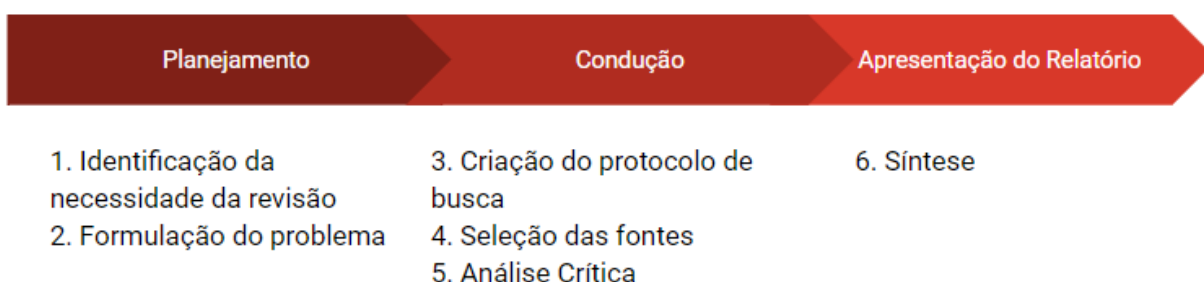
Outro aspecto a ser evidenciado é a importância de atentar-se para a qualidade das informações perante a necessidade informacional do usuário, com o objetivo de evitar ruídos informacionais ou, até mesmo, a disseminação de informações falsas ou de baixa utilidade para o leitor durante a prestação desse serviço, independente do suporte físico utilizado. Campello e Abreu (2005 *apud* CORREA; LUCAS; MULLER, 2018, p. 509) mencionam que:

[...] para ser capaz de construir um novo paradigma e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

3 REVISÃO SISTEMÁTICA

Partindo do tema e do objetivo da pesquisa, a revisão foi executada seguindo os estágios e etapas propostos por Santa Anna (2019), conforme visto na figura 1.

Figura 1 - Etapas da Revisão Sistemática



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Abaixo está a descrição do passo a passo da RSL conforme essas etapas.

3.1 Necessidade da revisão

A identificação da necessidade da revisão foi proposta no contexto da disciplina, e consiste em descobrir quais são as competências profissionais necessárias para o Bibliotecário de Referência de uma Biblioteca Universitária.

3.2 Formulação da questão

Para a formulação da questão de busca, foi empregada, inicialmente, a estratégia *PICOS* (População, Intervenção, Comparação, *Outcome*, *Study Type*). O uso desta estratégia permite que a pergunta de pesquisa seja elaborada de forma concisa, o que auxilia na construção de uma equação de busca mais objetiva e possibilita a recuperação de documentos para a resolução do problema em questão. Observamos a confirmação dessa consequência em Santos; Pimenta e Nobre (2007, p. [2]), para os autores a:

[...] Pergunta de pesquisa adequada (bem construída) possibilita a definição correta de que informações (evidências) são necessárias para a resolução da questão clínica de pesquisa (7,11-12), maximiza a recuperação de evidências nas bases de dados, foca o escopo da pesquisa e evita a realização de buscas desnecessárias.

Nessa revisão o anagrama *PICOS* foi preenchido da seguinte forma:

- a) **P** - Bibliotecários de Referência
- b) **I** - Competência profissional do bibliotecário do Serviço de Referência
- c) **C** - Não se aplica
- d) **O** - Aplicação da gestão de competências no setor de referência
- e) **S** - Empíricos/ estudo de caso

Após o preenchimento do anagrama *PICOS*, formulou a seguinte questão: Quais as competências profissionais dos Bibliotecários de Referência das Bibliotecas Universitárias?

3.3 Protocolo de busca

Para auxiliar na condução da revisão e atender à etapa três, foi preenchido o protocolo de busca. No instrumento, localizado no Apêndice A, foram registrados os dados de identificação da RSL, a formulação das buscas, os critérios de exclusão e inclusão, a amostra de pesquisa (leitura integral) e o tratamento/processamento.

3.4 Seleção das fontes

Para a seleção das fontes (etapa 4 do processo de revisão), foram escolhidos: a) os artigos controle; b) as palavras-chave; c) os descritores; d) a expressão de busca; e) o ambiente de busca (bases de dados); f) a seleção e aplicação dos critérios de inclusão e exclusão; g) a definição da amostra de pesquisa.

Os artigos controles foram selecionados para a delimitação da temática da pesquisa, são eles:

- a) **Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias** (FARIAS; SOARES, 2016)
- b) **Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias** (ROSSI; COSTA; PINTO, 2014)

Tendo em mente o objetivo e a pergunta de pesquisa, foram escolhidas as seguintes palavras-chave: Biblioteca Universitária, competência profissional; Bibliotecário de Referência e Serviço de Referência (SR). Essas palavras-chave foram traduzidas para os descritores do Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação (2014), como pode ser visto no quadro 1.

Quadro 1 - Descritores utilizados para condução da RSL

Palavras-chave	Descritores (Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação)		
	Descritor em português	Descritor em inglês	Descritor em espanhol
Bibliotecário de Referência	bibliotecários de referência	<i>reference librarians</i>	<i>bibliotecarios referencistas</i>
Biblioteca universitária	bibliotecas universitárias	<i>academic libraries</i>	<i>bibliotecas académicas</i>
			<i>bibliotecas universitarias</i>
Competência profissional	competências profissionais	<i>professional competencies</i>	<i>perfil profesional</i>
Serviço de Referência	serviços de referência	<i>reference services</i>	<i>servicios de consulta</i>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

A partir desses termos foram criadas quatro *strings* para a criação da expressão de busca.

As *strings* são formadas pelo descritor e suas variações terminológicas e a sua junção forma a expressões de busca. Para a revisão foram criadas as seguintes *strings*:

- a) **String 1** - "competências profissionais" OR "*professional competencies*" OR "*perfil profesional*"

- b) **String 2** - "bibliotecas universitárias" OR "academic libraries" OR "bibliotecas académicas" OR "bibliotecas universitarias"
- c) **String 3** - "serviços de referência" OR "reference services" OR "servicios de consulta"
- d) **String 4** - "bibliotecários de referência" OR "reference librarians" OR "bibliotecarios referencistas"

Para essa revisão foram criadas duas expressões de busca, como pode ser visto no quadro 2. Uma que consiste na combinação das quatro strings (*string 1 + string 2 + string 3 + string 4*) utilizando o operador booleano AND, e uma expressão reduzida. A expressão reduzida foi criada utilizando a combinação dos descritores em inglês.

Quadro 2 – Expressões de busca criadas

	Expressão de busca
Expressão de Busca 1	((<i>"competências profissionais" OR "professional competencies" OR "perfil profesional"</i>) AND (<i>"bibliotecas universitárias" OR "academic libraries" OR "bibliotecas académicas" OR "bibliotecas universitarias"</i>) AND (<i>"serviços de referência" OR "reference services" OR "servicios de consulta"</i>) AND (<i>"bibliotecários de referência" OR "reference librarians" OR "bibliotecarios referencistas"</i>))
Expressão 2 (Expressão reduzida)	(<i>"professional competencies" AND "academic libraries" AND "reference services" AND "reference librarians"</i>).

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Para a realização da busca dos documentos foram selecionadas bases da área da Ciência da Informação (CI) no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Essa seleção foi feita com base no trabalho publicado por Santos (2019), que cita as principais bases da área da CI. Foram selecionadas 14 bases de dados, e 12 trouxeram retornos. As bases selecionadas e os resultados da aferição são mencionados no quadro 3.

Quadro 3 - Bases de dados selecionadas

Resultados da aferição:	Nome da base
Sim.	<i>Academic Search Premier (ASP) (EBSCO)</i>
Não: sem retorno positivo para as expressões de busca.	<i>Applied Social Sciences Index and Abstracts (ASSIA) (ProQuest)</i>
Sim.	<i>Emerald</i>
Sim.	<i>Information Science & Technology Abstracts (ISTA) (EBSCO)</i>
Sim.	<i>Library and Information Science Abstracts (LISA) (ProQuest)</i>
Sim.	<i>Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text (EBSCO)</i>
Sim* - uso da expressão reduzida	<i>OAlster</i>
Sim* - uso da expressão reduzida	<i>Oxford Journals (Oxford University Press)</i>
Sim.	<i>SAGE Journals Online</i>
Sim* - uso da expressão reduzida	<i>ScienceDirect (Elsevier)</i>
Sim* - uso da expressão reduzida	<i>SocINDEX with Full Text (EBSCO)</i>
Sim* - uso da expressão reduzida	<i>SpringerLink</i>
Não: sem retorno positivo para as expressões de busca.	<i>Web of Science - Coleção Principal (Clarivate Analytics)</i>
Sim.	<i>Wiley Online Library</i>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

A busca nas bases de dados foi realizada nos dias 15 e 24 de outubro de 2019 e no dia 19 de novembro de 2019. Nesse momento foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão de forma, que consistem em: a) tipo de documento (artigo); b) período de tempo (2009-2019); c) idioma (Português, Inglês e Espanhol); d) tipo de fonte (primária); e) ordenação por relevância (50 trabalhos mais relevantes). Aplicando esses critérios nas bases de dados selecionadas houve um retorno de 191 documentos. Os dados obtidos com os procedimentos adotados na busca nas bases de dados podem ser visualizados no quadro 4.

Quadro 4 - Quantidade de trabalhos recuperados em cada base de dados selecionada

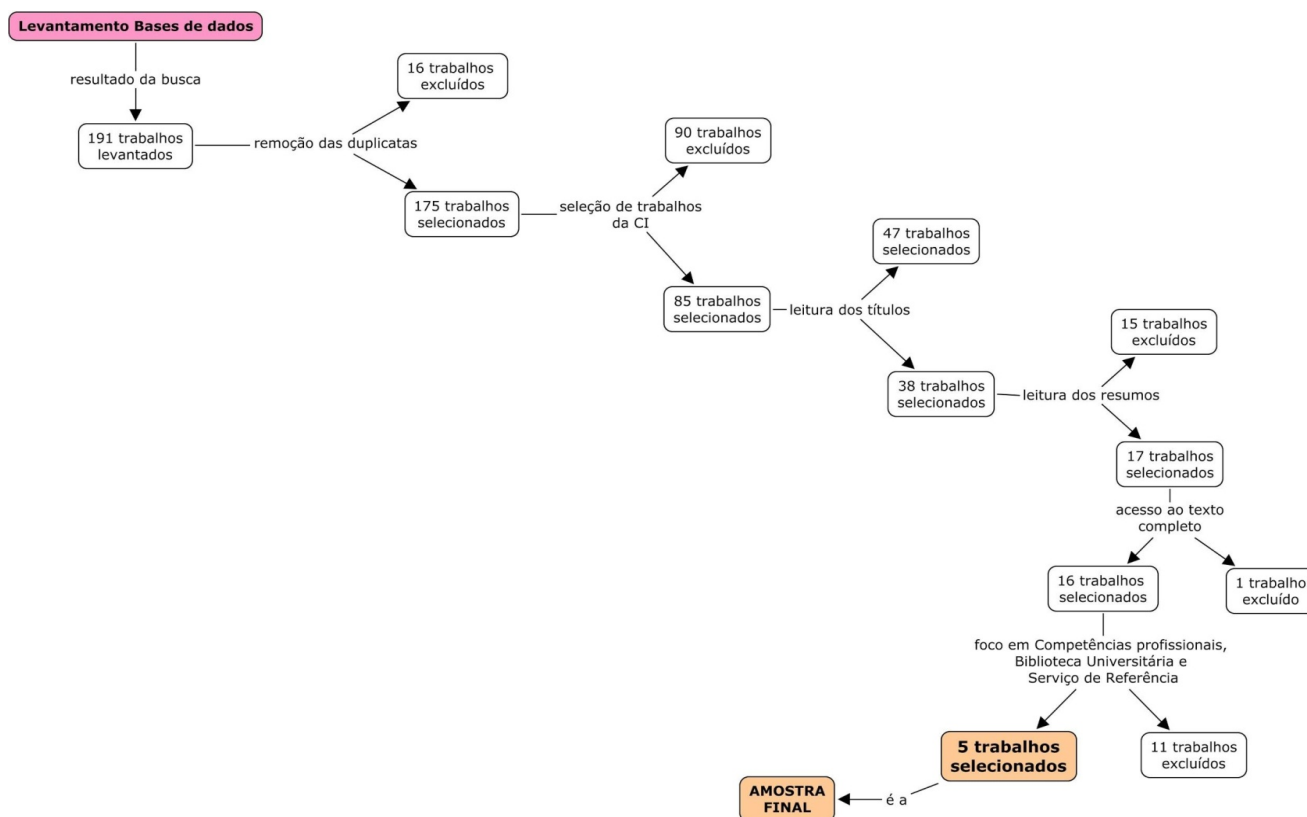
	Nome da base	Trabalhos recuperados
Expressão de Busca 1	<i>Academic Search Premier (ASP)</i>	1 trabalho recuperados
	<i>Applied Social Sciences Index and Abstracts (ASSIA)</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Emerald</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Information Science & Technology Abstracts (ISTA)</i>	1 trabalho recuperado
	<i>Library and Information Science Abstracts (LISA)</i>	10 trabalhos recuperados
	<i>Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text</i>	1 trabalho recuperado
	<i>OAlster</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Oxford Journals (Oxford University Press)</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>SAGE Journals Online ScienceDirect</i>	1 trabalho recuperado
	<i>ScienceDirect</i>	Não se aplica (uso da expressão reduzida)
	<i>SocINDEX with Full Text</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>SpringerLink</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Web of Science - Coleção Principal</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Wiley Online Library</i>	1 trabalho recuperado
Expressão 1 - Trabalhos recuperados		15 trabalhos
	Nome da base	Trabalhos recuperados
Expressão de Busca 2	<i>Academic Search Premier (ASP)</i>	1 trabalho recuperado
	<i>Applied Social Sciences Index and Abstracts (ASSIA)</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Emerald</i>	5 trabalhos recuperados
	<i>Information Science & Technology Abstracts (ISTA)</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Library and Information Science Abstracts (LISA)</i>	12 trabalhos recuperados
	<i>Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text</i>	50 trabalhos recuperados
	<i>OAlster</i>	2 trabalhos recuperados
	<i>Oxford Journals (Oxford University Press)</i>	5 trabalhos recuperados
	<i>SAGE Journals Online ScienceDirect</i>	1 trabalho recuperado
	<i>ScienceDirect</i>	5 trabalhos recuperados
	<i>SocINDEX with Full Text</i>	46 trabalhos recuperados
	<i>SpringerLink</i>	49 trabalhos recuperados
	<i>Web of Science - Coleção Principal</i>	0 trabalhos recuperados
	<i>Wiley Online Library</i>	0 trabalhos recuperados
Expressão 2 - Trabalhos recuperados		176 trabalhos
Total de trabalhos recuperados		191 trabalhos

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nesse total de 191 trabalhos levantados, foi feita a remoção das duplicatas, a aplicação do critério de inclusão e exclusão por área de conhecimento (CI), a leitura exploratória dos títulos e resumos e a aplicação dos demais critérios: acesso ao texto completo (*open access*) e artigos com enfoque em Competências profissionais,

Biblioteca Universitária e Serviço de Referência. A figura 2 apresenta o processo de seleção dos trabalhos e a definição da amostra final

Figura 2 - Mapa conceitual do processo de seleção dos trabalhos



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Após a aplicação de todos os critérios foi definida uma amostra de 5 trabalhos para a análise.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Nessa seção será feita a análise quantitativa e qualitativa e a discussão dos dados coletados na revisão.

4.1 Análise quantitativa

Para a análise quantitativa, foram destacados seis tópicos: o título, a autoria, o objetivo, o(s) método(s) utilizado(s), o(s) principal(is) resultado(s) encontrado(s) e o ano de publicação do trabalho, conforme apresentado no quadro 5.

Quadro 5 - Atributos de cada artigo (continua)

Título	Autoria	Objetivo	Método(s) utilizado(s)	Principal resultado	Ano
<i>Becoming a renaissance reference librarian in academe: Attitudes toward generalist and subject specific reference and related profession development</i>	SMITH, Debbi A. e OLIVA, Victor T.	Explorar as atitudes de bibliotecários de referência acadêmica em relação a serviços de referência generalistas e especialistas no assunto, e apresentar uma análise de como são treinados para lidar com consultas de pesquisa que estão fora de suas áreas de conhecimento.	Pesquisa bibliográfica e pesquisa de acompanhamento com bibliotecários de referência	Os bibliotecários de referência sentem-se confortáveis ao prestar o serviço em várias áreas de estudo e, embora alguns possam recorrer a um especialista, isso não reflete na sua confiança em sua própria capacidade.	2010
<i>The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry</i>	BRONSTEN I, J.	Dar aos participantes a oportunidade de expressar as diferentes maneiras pelas quais eles interpretam e percebem sua realidade como bibliotecários de referência.	Entrevista e Análise temática	Trabalho de referência: essência não mudou. Comportamento do Bibliotecário: Devem ser empáticos e pacientes; ter excelentes habilidades de ensino e comunicação; e a capacidade de aprender com novos materiais. Tecnologia: Se sentiram empoderados com a adoção de novas tecnologias.	2011

Quadro 5 - Atributos de cada artigo (conclusão)

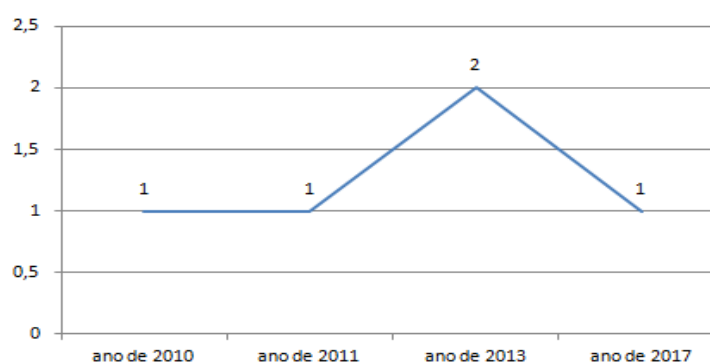
<i>Developing core competencies for library staff</i>	SMITH, D. J., HURD J. e SCHMIDT, L. E.	Este estudo teve como objetivo identificar as habilidades e competências necessárias para que os funcionários da biblioteca cumpram com sucesso seus deveres e responsabilidades	Revisão de literatura (dos documentos da ALA e da Association of Southeastern Research Libraries)	A força-tarefa foi capaz de implementar uma avaliação abrangente de habilidades e um programa de treinamento para profissionais.	2013
<i>Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries</i>	SAUNDERS, L. e JORDAN, M	Explora até que ponto competências e expectativas profissionais bibliotecários de referência variam entre bibliotecas públicas e acadêmicas.	Revisão de literatura, Pesquisa de opinião e Estudo de caso	A diferença entre bibliotecas públicas e acadêmicas, está em habilidades como pesquisa e publicação, avaliação ou ter um segundo mestrado. Os Bibliotecários e os que ensinam Biblioteconomia devem focar na melhoria contínua de suas habilidades interpessoais e de atendimento ao cliente, a despeito do tipo de biblioteca na qual esperam trabalhar.	2013
<i>Humanistic perspectives in virtual reference</i>	PRIETO, A. G.	Discutir perspectivas humanísticas que merecem consideração na provisão de referências virtuais, incluindo atenção, autenticidade, inteligência emocional e aconselhamento. Busca fazer com que essas perspectivas se tornem parte da linguagem e prática da referência virtual.	Revisão de literatura (para obter informações básicas e práticas sobre Referência Virtual (RV)).	A RV pode se beneficiar das perspectivas humanísticas de atenção plena, autenticidade, inteligência emocional e aconselhamento. É através da perspectiva do aconselhamento que as três últimas são incorporadas para oferecer uma experiência mais transformacional e menos transacional para bibliotecários e usuários.	2017

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Ao analisar os objetivos dos trabalhos, três partem da percepção dos Bibliotecários diante das competências necessárias para a prestação do Serviço de Referência (SR). Isso reflete na metodologia adotada, com a utilização de entrevistas e pesquisas de opinião, além da pesquisa bibliográfica. A extração das competências dos outros dois estudos foi realizada por meio da Revisão de Literatura. O intervalo de poucos anos entre as pesquisas mostra que a temática “Serviço de Referência” ainda é recorrente nas pesquisas.

Os anos de publicação dos trabalhos analisados estão apresentados no gráfico 1.

Gráfico 1 - Ano de publicação dos artigos

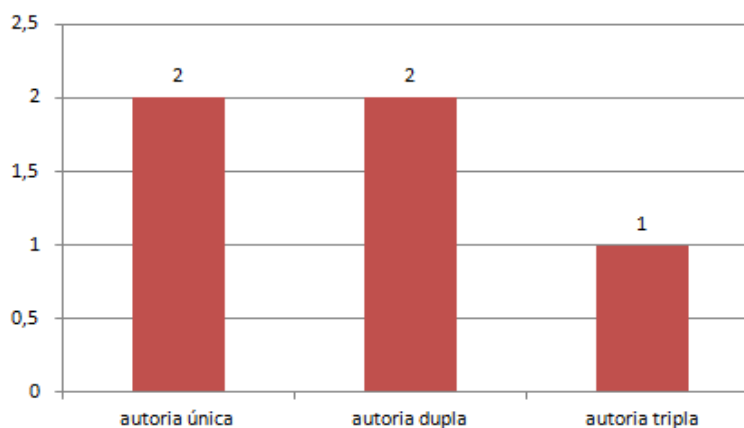


Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Analisando os anos de publicação, conforme o gráfico 1, infere-se que a maior parte dos trabalhos relacionados a esse tema foram publicados em 2013.

Quanto a autoria, conforme o gráfico 2, nota-se que os trabalhos foram escritos em autoria única, em autoria dupla e em autoria tripla.

Gráfico 2 - Autoria dos artigos

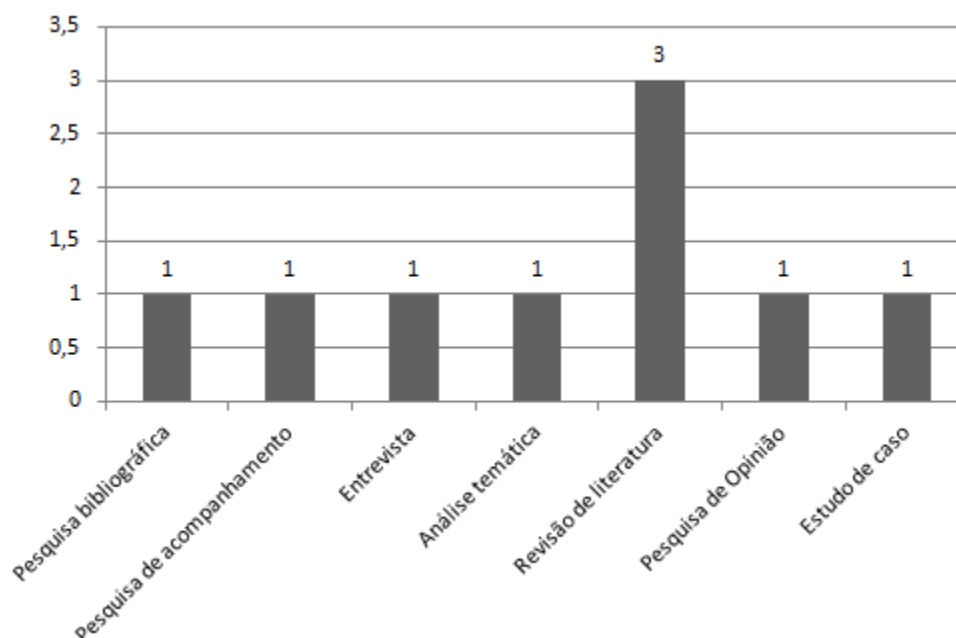


Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Conforme o gráfico, a maior parte das autorias foram única e dupla.

Quanto a análise da metodologia utilizada em cada artigo, observa-se que um total de sete métodos foram levantados, como pode ser visto no gráfico 3.

Gráfico 3 - Métodos de pesquisa utilizados nos artigos



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Dos métodos analisados, o mais utilizado pelos autores foi a “Revisão de Literatura”.

4.2 Análise qualitativa

Os artigos foram analisados conforme seu conteúdo, a partir de duas categorias: a) artigos que mencionam quais habilidades e competências foram estudadas; b) artigos que não mencionam quais habilidades e competências foram estudadas. Essa configuração pode ser observada no quadro 6.

Quadro 6 – Habilidades e competências mencionadas e categorias analisadas

Título	Habilidades e competências mencionadas	Categoria
<i>Becoming a renaissance reference librarian in academe: Attitudes toward generalist and subject specific reference and related profession development</i>	Habilidades e competências dentro das categorias: a) Educação autodirigida, b) treinamento informal e colegial. c) Treinamento formal / treinamento interno. d) Treinamento formal / externo	Mencionam as habilidades e competências estudadas
<i>Developing core competencies for library staff</i>	Conhecimento Profissional, Produtividade, Qualidade do Trabalho, Comunicação, Padrão de serviço e Trabalho em equipe	Mencionam as habilidades e competências estudadas
<i>Humanistic perspectives in virtual reference</i>	<i>Mindfulness</i> , autenticidade, inteligência emocional e aconselhamento	Mencionam as habilidades e competências estudadas
<i>Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries</i>	Habilidades interpessoais, conhecimento tecnológico (linguagens de programação, etc.), conhecimento geral.	Mencionam as habilidades e competências estudadas
<i>The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry</i>	Habilidade de coletar, avaliar, analisar e resumir informações, habilidades pessoais e profissionais, mediação de informação, empatia, habilidades de ensino, habilidades técnicas e de comunicação e aprendizado independente	Mencionam as habilidades e competências estudadas

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se que os estudos abordam habilidades e competências relacionados com o Serviço de Referência (SR) em si. Entretanto, há algumas particularidades. No primeiro artigo observamos ênfase para as competências práticas, relacionadas ao ensino, mencionando as voltadas para o treinamento com enfoque nos usuários, o que, de certa forma, caracteriza o Bibliotecário de Referência como um “mediador/tutor”.

No segundo artigo, nota-se características de liderança e ênfase nos serviços prestados para os usuários, o que acaba por direcionar o profissional para a classificação “mediador/gestor”. No terceiro artigo observamos que o enfoque está no desenvolvimento pessoal do profissional, com intuito de ajudar ao usuário. Vemos que neste há um viés mais social/psicológico, que caracteriza o profissional como um “mediador/aconselhador”.

O quarto artigo adentra as habilidades e competências tecnológicas, sem excluir a relação interpessoal como um requisito para o Serviço de Referência. Neste, por pontuar a importância do conhecimento tecnológico - mencionado por profissionais entrevistados - podemos atribuir a característica de “mediador/tecnicista”

Por fim, não diferente dos artigos dois e quatro, o quinto artigo transita entre o conhecimento, a técnica, a comunicação, a empatia e a aplicabilidade prática das habilidades relacionadas a esses temas, dentro do serviço. Este último, portanto, adentra, de maneira geral, nas habilidades e competências necessárias para o exercício de um atendimento de qualidade. Tal abordagem não favorece uma temática específica deste serviço, mas sim permite uma visão ampla do que se faz necessário para a mediação da informação. Com isso, pode-se dizer que o seguinte artigo apresenta um viés mais “social/generalista” para o mediador.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de Revisão Sistemática da Literatura, por ser criterioso e detalhista, tornou cada etapa em um desafio a ser vencido. Foi por meio das orientações do professor e palestrantes convidados que concluímos este trabalho. A delimitação da temática, a definição dos termos, a escolha das bases, a construção das *strings* e das expressões de busca, a aplicação dos critérios nos resultados e a análise dos títulos e resumos resultou na amostra de cinco trabalhos, cada um com sua peculiaridade ao discutir sobre a temática “Serviço de Referência (SR) no âmbito das bibliotecas universitárias”.

Em “*Becoming a renaissance reference librarian in academe: Attitudes toward generalist and subject specific reference and related profession development*” investiga as atitudes dos bibliotecários frente ao Serviço de Referência, para entender como se comportam na busca de treinamento e capacitação profissional.

“*The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry*”, a partir do contexto de trabalho dos Bibliotecários, o estudo almejou dar a oportunidade aos profissionais de expressarem como eles interpretam e percebem sua realidade enquanto Bibliotecários de Referência.

O trabalho “*Developing core competencies for library staff*” é um relato de como foi feito o levantamento das principais competências para serem implantadas no treinamento dos funcionários. “*Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries*” este estudo avalia até que ponto as

competências variam entre bibliotecas acadêmicas e públicas no Serviço de Referência.

Por fim, “*Humanistic perspectives in virtual reference*” apresenta a discussão de como a referência virtual pode se beneficiar por meio da consideração das perspectivas humanísticas incluindo *mindfulness*, autenticidade, inteligência emocional e aconselhamento.

O objetivo proposto para este trabalho era identificar as habilidades necessárias para o bibliotecário atuar no Serviço de Referência (SR). Portanto, pode-se concluir que esse objetivo foi alcançado. Ao analisar os trabalhos, como foi mencionado anteriormente, cada um apresentou de acordo com o contexto e objetivo da pesquisa as habilidades e competências requeridas ao Bibliotecário no Serviço de Referência (SR).

Nos dois primeiros estudos, as competências e habilidades foram extraídas das falas dos Bibliotecários. Em “*Significantly Different?*”, os autores apresentaram as competências e os Bibliotecários identificaram as mais importantes. Nos trabalhos “*Developing core competencies*” e “*Humanistic perspectives*” o levantamento das competências foi feito por meio da pesquisa bibliográfica.

Durante o processo de busca algumas bases não apresentaram resposta positiva às expressões de busca. Na recuperação dos trabalhos, as bases recuperaram, no corpo do texto, os termos das expressões, uma vez que, ao selecionar apenas o campo das palavras-chave não havia a recuperação de uma resposta satisfatória. Acredita-se que isso contribuiu na recuperação de trabalhos que não estavam em consonância com o objetivo e o foco da pesquisa e dos trabalhos de outras áreas do conhecimento, por exemplo a área da Medicina.

Outros aspectos observados: houve uma alta revocação de textos na língua inglesa, apesar da dificuldade inicial de interpretação foi possível fazer a análise da amostra coletada. Entretanto, percebe-se que os periódicos brasileiros ainda são pouco representados nas bases internacionais. Houve falha no filtro das bases pois no processo de seleção dos documentos foram encontrados trabalhos de 2008.

Para estudos ou revisões futuras recomenda-se incluir bases nacionais para agregar a produção nacional acerca da temática e, dessa forma, complementar a pesquisa e confrontar com o que está sendo produzido em outros países.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.
- CORDEIRO, A. M. *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Rev. Col. Bras. Cir**, v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007.
- CORREA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O.; MULLER, V. F. Conexão entre competência em informação e as disciplinas fontes de informação e Serviço de Referência: um mapa conceitual. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v.16, n. 2, p. 501-521 maio/ago. 2018. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/32795/1/8649760-34921-3-PB.pdf>. Acesso em: 19 maio 2021.
- FARIAS, M. G. G.; SOARES, J. S. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, p. 57-72, 2016.
- FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- FONSECA, B. P. **Estudo de caso: satisfação dos usuários da Biblioteca Ângela Vaz Leão do UNIFOR-MG em 2018**. 2018. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro Universitário de Formiga, Formiga, MG, 2018. Disponível em: https://bibliotecadigital.uniforg.edu.br:21015/jspui/bitstream/123456789/680/1/TCC_BrunaPalharesFonseca.pdf. Acesso em: 19 maio 2021.
- FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de Bibliotecas Universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2005.
- KITCHENHAM, B. **Procedures for performing systematic reviews**. Keele, UK, Keele University, 33(TR/SE-0401), 28, 2004.
- MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, 4, p. 9-37, 1990.
- MARCONDES, C.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, maio/ago. 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362006000200003&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 19 maio 2021.
- MIRANDA, A. C. C.; CARVALHO, M. M. Desenvolvimento de coleções de fontes de informação eletrônicas em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 15-28, 2014.
- NASCIMENTO, D. *et al.* O uso do facebook como ferramenta do serviço de Referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., R. Bibliomar, São Luís, v. 20, n. 1, p. 143-167, jan./jun. 2021.

2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos [...]**. Belo Horizonte: [SB/UFMG], 2014. 7 p. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/510/1/490-1349.pdf>. Acesso em: 19 maio de 2021.

ROSSI, T.; COSTA, M. D.; PINTO, A. L. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun. 2014.

PINHEIRO, L. V. R.; FERREZ, H. D. **Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação**. Rio de Janeiro; Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2014.

SANTA ANNA, J. **A Revisão sistemática de literatura - RSL: conceitos, objetivos, histórico e etapas**. 2019. 16 slides.

SANTOS, A. O. LISA é opção de conteúdo voltado à Ciência da Informação. **Portal de Periódicos CAPES/MEC**, 2019. Disponível em: http://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/?option=com_pnews&component=NewsShow&cid=781&mn=0. Acesso em: 10 jun. 2021.

SANTOS, C. M. C.; PIMENTA, C. A. M.; NOBRE, M. R. C. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 15, n. 3, p. 508-511, jun. 2007.

**Anexo A – Protocolo de busca preenchido pelo grupo para a condução da
Revisão Sistemática de Literatura**

FORMULÁRIO UTILIZADO PARA CONDUÇÃO DA RSL (continua)		
Dados gerais – Identificação da RSL	Nome da instituição	Universidade Federal de Minas Gerais
	Necessidade da revisão	Profissional: Alocar profissionais recém contratados nos Serviços de Referência da Biblioteca universitária
	Problemática	P= Bibliotecários de Referência
		I= Competência profissional do Bibliotecário do Serviço de Referência (SR)
		C= -
		O= Aplicação da gestão de competências no setor de Referência
		S= Empíricos/ estudo de caso
	Questão = Quais as competências profissionais dos Bibliotecários de Referência das Bibliotecas universitárias?	
	Objetivo	Identificar as habilidades necessárias para o Bibliotecário atuar no Serviço de Referência (SR)
	Ano da RSL	2019
Autores	Claudia Nascimento; Gabriela Vicalvi; Letícia Miranda	
Título provisório da RSL	Competências profissionais dos Bibliotecários de Referência das Bibliotecas Universitárias	
Endereço da publicação do protocolo		

FORMULÁRIO UTILIZADO PARA CONDUÇÃO DA RSL (continua)		
Formulação Das buscas	Artigos controle/base	Competências do Bibliotecário de Referência em Bibliotecas Universitárias / Competências requeridas aos Bibliotecários na prestação de Serviços de Informação em Bibliotecas Universitárias
	Palavras-chave (língua natural)	Biblioteca Universitária; competência profissional; Bibliotecário de Referência; Serviço de Referência.
	Descritores (língua controlada)	Descritores: Competências profissionais; Bibliotecas Universitárias; Serviço de Referência; Serviços de Informação. String 1 - “competências profissionais” OR “professional competencies” OR “perfil profissional” String 2 - “bibliotecas universitárias” OR “academic libraries” OR “bibliotecas académicas” OR “bibliotecas universitarias” String 3 - “serviços de referência” OR “reference services” OR “servicios de consulta” String 4 - “bibliotecários de referência” OR “reference librarians” OR “bibliotecarios referencistas”
	Expressão de busca	Expressão de busca: String 1 + String 2 + String 3 + String 4 (“competências profissionais” OR “professional competencies” OR “perfil profissional”) AND (“bibliotecas universitárias” OR “academic libraries” OR “bibliotecas académicas” OR “bibliotecas universitarias”) AND (“serviços de referência” OR “reference services” OR “servicios de consulta”) AND (“bibliotecários de referência” OR “reference librarians” OR “bibliotecarios referencistas”)) Expressão de busca reduzida (inglês) (“professional competencies” AND “academic libraries” AND “reference services” AND “reference librarians”)
	Ambientes de busca/bases de dados	ASP, ASSIA, ISTA, LISTA, LISA , Oxford Journals, SAGE Journals Online Science, Direct, SocINDEX with Full Text, SpringerLink, Web of Science - Coleção Principal (Clarivate Analytics), Wiley Online Library, OAlster, Emerald.

FORMULÁRIO UTILIZADO PARA CONDUÇÃO DA RSL (conclusão)					
Critérios de inclusão/exclusão	Dados de forma	XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX	Inclusão	Exclusão	Observação
		Tipo de documento	Artigo	-	
		Período de tempo	2009-2019	-	
		Idioma	Port. Ing. Esp.	-	
		Tipo de fonte	Primária	-	
		Ordenação por Relevância	50 artigos mais relevantes	-	
	Dados de conteúdo	Área de conhecimento	CI	-	
		Método dos estudos	-	Relato de Experiência	
		Acesso ao texto completo	Sim	-	
		Open Access	Sim	-	
		Foco em	Competências profissionais	-	
		Foco em	Biblioteca Universitária	-	
		Foco em	Serviço de Referência	-	
	Amostra de pesquisa (leitura integral)	Quantidade inicial de trabalhos recuperados	191 trabalhos recuperados		
Quantidade de trabalhos após critérios de inclusão/exclusão		17 trabalhos selecionados			
Quantidade de trabalhos selecionados		5 trabalhos selecionados			
Tratamento Processamento	Apresentação dos dados				
	Síntese dos dados				

Fonte: SANTA ANNA, Jorge. **Formulário utilizado para condução da RSL**. Belo Horizonte, 2019. Material de aula. 02 folhas manuscritas.