

SERVIÇO DE REFERÊNCIA: práticas informacionais do bibliotecário

Carlos Alberto Ávila Araújo, Gracirlei Maria de Carvalho Lima.

Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil. casalavila@yahoo.com.br.

Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil. gmcl@ufmg.br.

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.

OBJETIVO DA PESQUISA

Compreender 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.

PERCURSO METODOLÓGICO

Buscou-se estudar o processo de referência sob a perspectiva fenomenológica pela necessidade de compreender as práticas informacionais dos bibliotecários no seu cotidiano de trabalho. Para tanto, 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 das participantes no local de trabalho.

DISCUSSÕES E 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.

A prática no Serviço de Referência advém da muito 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. O Processo Educativo é pouco realizado e o Processo de Referência Virtual ainda é incipiente e pouco utilizado.

No Serviço de Referência, em geral, há pouco planejamento, como elaboração de políticas, de avaliação de serviços e estudos de usuários.

O cotidiano é marcado pela busca, uso e compartilhamento de informação entre os bibliotecários e outros profissionais.

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.