

Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Alberto Calil Junior

Serviço de Referência
e Informação

Semestre

5

Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Alberto Calil Junior

Serviço de Referência e Informação

Semestre

5

Brasília, DF



Rio de Janeiro

Faculdade de Administração
e Ciências Contábeis
Departamento
de Biblioteconomia



Permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito ao autor e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

Presidência da República

Ministério da Educação

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)

Diretoria de Educação a Distância (DED)

Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Núcleo de Educação a Distância (NEAD)

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)

Departamento de Biblioteconomia

Leitor

Claudio Marcondes de Castro Filho

Comissão Técnica

Célia Regina Simonetti Barbalho

Helen Beatriz Frota Rozados

Henriette Ferreira Gomes

Marta Lúcia Pomim Valentim

Comissão de Gerenciamento

Mariza Russo (in memoriam)

Ana Maria Ferreira de Carvalho

Maria José Veloso da Costa Santos

Nadir Ferreira Alves

Nysia Oliveira de Sá

Equipe de apoio

Eliana Taborda Garcia Santos

José Antonio Gameiro Salles

Maria Cristina Paiva

Miriam Ferreira Freire Dias

Rômulo Magnus de Melo

Solange de Souza Alves da Silva

Coordenação de

Desenvolvimento Instrucional

Cristine Costa Barreto

Desenvolvimento instrucional

Kathleen S. Gonçalves

Diagramação

André Guimarães de Souza

Revisão da língua portuguesa

Beatriz Fontes

Projeto gráfico e capa

André Guimarães de Souza

Patrícia Seabra

Normalização

Dox Gestão da Informação

E42s Calil Junior, Alberto.

Serviço de referência e informação / Alberto Calil Junior ; [leitora] Nanci Gonçalves da Nóbrega. – Brasília, DF : CAPES : UAB ; Rio de Janeiro, RJ : Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018.

108 p. : il.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-85-85229-46-7 (brochura)

ISBN 978-85-85229-47-4 (e-book)

1. Serviço de referência. I. Nóbrega, Nanci Gonçalves da. II. Título.

CDD 025.5

CDU 025.25

Caro leitor,

A licença CC-BY-NC-AS, adotada pela UAB para os materiais didáticos do Projeto BibEaD, permite que outros remixem, adaptem e criem a partir desses materiais para fins não comerciais, desde que lhes atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. No interesse da excelência dos materiais didáticos que compõem o Curso Nacional de Biblioteconomia na modalidade a distância, foram empreendidos esforços de dezenas de autores de todas as regiões do Brasil, além de outros profissionais especialistas, a fim de minimizar inconsistências e possíveis incorreções. Nesse sentido, asseguramos que serão bem recebidas sugestões de ajustes, de correções e de atualizações, caso seja identificada a necessidade destes pelos usuários do material ora apresentado.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>Biblioteca Parque Estadual</i>	13
Figura 2 – <i>Hotsite da Biblioteca Parque Estadual (RJ)</i>	14
Figura 3 – Indexação e catalogação fazem parte do SRI.....	16
Figura 4 – Biblioteca e seus múltiplos alcances	19
Figura 5 – Escultura <i>Paciência e fortaleza</i>	20
Figura 6 – Bibliotecária no Dia Nacional do Livro	21
Figura 7 – Como se fazer entender em um processo de comunicação?	22
Figura 8 – Biblioteca como um espaço de mediação da informação.....	23
Figura 9 – <i>CC Search</i>	25
Figura 10 – Busca no <i>CC Search</i>	25
Figura 11 – Resultado da busca no <i>Google Images</i>	26
Figura 12 – Demanda informacional	26
Figura 13 – Dicionário.....	27
Figura 14 – A imagem da ponte como símbolo da mediação não é unanimidade	29
Figura 15 – Antiga biblioteca romana na cidade de Éfeso.....	31
Figura 16 – Pintura de <i>William Girometti</i> , intitulada <i>O nome da rosa</i> , feita em homenagem ao romance homônimo de Umberto Eco	32
Figura 17 – <i>Journal des Savants</i>	33
Figura 18 – Manchetes	36
Figura 19 – Estereótipo de bibliotecária, de acordo com relatos de <i>Grogan</i>	38
Figura 20 – Planejar é fundamental.....	45
Figura 21 – Situação hipotética.....	46
Figura 22 – <i>Biblioteca Estadual de Victoria</i> – Melbourne (Austrália) – Sala de leitura <i>La Trobe</i>	50
Figura 23 – Cena do vídeo sobre acessibilidade em bibliotecas.....	51
Figura 24 – FAQ: horário de funcionamento do Sistema de Bibliotecas da <i>Universidade Federal de Uberlândia</i>	52
Figura 26 – A diversidade de fontes de informação pode confundir o usuário	55

Figura 27 – Busca na <i>Wikipédia</i> pelo verbete “Descoberta do Brasil” ...	56
Figura 28 – <i>Wikipédia</i> na universidade	57
Figura 29 – Resultado da busca pelo vocábulo “dicionário” no <i>Dicionário Houaiss</i>	60
Figura 30 – Cena do vídeo	61
Figura 31 – Página principal do portal BRAPCI	62
Figura 32 – Biblioteca Nacional da França	63
Figura 33 – Perfil do <i>Ministério da Saúde</i> no <i>Twitter</i>	63
Figura 34 – Com que frequência perguntamos algo?	69
Figura 35 – Cena do vídeo <i>It's a book</i>	70
Figura 36 – Exemplo de pergunta ao <i>Google</i>	72
Figura 37 – Resultado de busca no <i>Google</i> pelo caminho para o <i>Cristo Redentor</i>	72
Figura 38 – A questão negociada: bibliotecária prestando atendimento a uma usuária	80
Figura 39 – As perguntas dos usuários podem ser de diversos tipos	82
Figura 40 – Questionamento	83
Figura 41 – Página de busca da <i>Scielo</i>	88
Figura 42 – Formulário livre <i>Scielo</i>	88
Figura 43 – Resultados da busca	89
Figura 44 – Biblioteca	92
Figura 45 – Novas formas de buscar informação	97
Figura 46 – Retrato de <i>Ranganathan</i> na Biblioteca Central da cidade de <i>Hyderabad</i> , Índia	98
Figura 47 – Cinco leis da Biblioteconomia	99
Figura 48 – Redes sociais	100
Figura 49 – Ambiente virtual da UNIRIO	101
Figura 50 – Ambiente virtual da Biblioteca Universitária da UNIRIO	102
Figura 51 – Dinheiro no bolso	104
Figura 52 – Pagamento <i>on-line</i>	105

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições do serviço de referência	37
Quadro 2 – As funções do serviço de referência	48
Quadro 3 – Os oito passos do processo de referência	74
Quadro 4 – Etapas do processo de referência	75
Quadro 5 – Etapas de metodologia da pesquisa de informação	75
Quadro 6 – Os oito passos do processo de referência	76
Quadro 7 – Etapas do processo de referência	77
Quadro 8 – Etapas da metodologia da pesquisa de informação	78
Quadro 9 – Tipologia para as questões de referência	83
Quadro 10 – Perguntas que devem feitas durante a entrevista	84
Quadro 11 – Elementos que devem estar presentes quando da elaboração e da execução de uma estratégia de busca	86
Quadro 12 – Instrumento utilizado pela Divisão de Bibliotecas de <i>Maryland</i> , nos EUA	91
Quadro 13 – Associações e ambientes virtuais	103

SUMÁRIO

1	UNIDADE 1: Princípios do serviço de referência e informação	11
1.1	OBJETIVOS GERAIS	11
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.3	PRÉ-REQUISITOS	11
1.4	MUITO ALÉM DOS LIVROS	13
1.5	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E A BIBLIOTECA	14
1.5.1	Atividade	15
1.5.2	SRI: um elo entre a biblioteca e a sociedade	16
1.5.3	Atividade	17
1.5.4	Um local de encontro, um agente de mediação	18
1.5.5	As bibliotecas e o ciberespaço	19
1.5.6	Em contato com o mundo	21
1.6	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	22
1.6.1	A noção de mediação	23
1.6.2	Atividade	24
1.6.3	A mediação em bibliotecas: a mediação da informação, mediação cultural e mediação de leitura	26
1.7	ORIGENS E DEFINIÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: UMA VIAGEM NO TEMPO	31
1.7.1	As origens do serviço de referência	34
1.7.2	Atividade	35
1.7.3	Funções e definições do serviço de referência	37
1.7.4	Atividade Final	38
	RESUMO	39
	REFERÊNCIAS	40
2	UNIDADE 2: O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO	43
2.1	OBJETIVOS GERAIS	43
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	43
2.3	EM TORNO DO PLANEJAMENTO	45
2.4	A POLÍTICA DE REFERÊNCIA E O PLANEJAMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS	46
2.4.1	A política de referência	47
2.4.2	Atividade	49
2.4.3	Elementos necessários para a criação e manutenção do SRI	50
2.4.3.1	<i>Frequently Asked Questions (FAQ)</i>	52
2.4.4	O bibliotecário de referência	53
2.4.5	Atividade	53
2.5	FONTES E RECURSOS DE INFORMAÇÃO	55
2.5.1	A matéria-prima do bibliotecário	55

2.5.2	Atividade	56
2.5.3	Fontes de informação sob o ponto de vista do SRI	58
2.5.4	Atividade	59
2.5.5	Bases de dados	62
2.5.6	Ambientes virtuais de bibliotecas	62
2.5.7	Redes sociais na internet	63
	RESUMO	64
	REFERÊNCIAS	65
3	UNIDADE 3: O PROCESSO DE REFERÊNCIA	67
3.1	OBJETIVOS GERAIS	67
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	67
3.3	PRÉ-REQUISITOS	67
3.4	É FÁCIL FAZER PERGUNTAS?	69
3.5	O PROCESSO DE REFERÊNCIA	70
3.5.1	Atividade	70
3.5.2	Atividade	71
3.6	O PROCESSO DE REFERÊNCIA: AS PRIMEIRAS ETAPAS	73
3.7	COMPARANDO ETAPAS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA	75
3.7.1	Atividade	78
3.8	O PROCESSO DE REFERÊNCIA: DA QUESTÃO DE REFERÊNCIA À AVALIAÇÃO	80
3.8.1	Algumas questões sobre a questão de referência	80
3.8.2	Questão de referência: tipologias	82
3.8.3	A entrevista de referência e a estratégia de busca	83
3.8.4	Atividade	86
3.9	FINALIZANDO O PROCESSO DE REFERÊNCIA: A RESPOSTA E A AVALIAÇÃO	89
	RESUMO	92
	REFERÊNCIAS	93
4	UNIDADE 4: O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E O USUÁRIO	95
4.1	OBJETIVO GERAL	95
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	95
4.3	PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS	97
4.3.1	As TIC e os serviços ao usuário	99
4.3.2	Atividade	100
4.3.3	Serviço de referência virtual (SRV)	102
4.3.4	Atividade	103
4.3.5	SRV presencial ou serviço de referência virtual?	104
4.4	CONCLUSÃO	106
	RESUMO	107
	REFERÊNCIAS	107

UNIDADE 1

Princípios do serviço de referência e informação



1.1 OBJETIVOS GERAIS

Conhecer o contexto de formação e evolução do serviço de referência e informação em bibliotecas, bem como seus princípios e definições.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que ao final da unidade, você seja capaz de:

- a) identificar a noção de biblioteca como resultado de um conjunto de conformações sócio-históricas;
- b) estabelecer a relação entre a noção de mediação e o serviço de referência e informação em bibliotecas;
- c) identificar o contexto de formação do serviço de referência e informação em bibliotecas;
- d) definir serviço de referência e informação, a partir de diálogos com a literatura do campo biblioteconômico e informacional.

1.3 PRÉ-REQUISITOS

Tenha em mãos os livros:

- a) *A prática do serviço de referência*, de Denis Grogan;
 - b) *Serviço de referência: do presencial ao virtual*, de J. P. Accart.
- 

1.4 MUITO ALÉM DOS LIVROS

Figura 1 – Biblioteca Parque Estadual



Fonte: Wikipédia.¹

Em março de 2014, a instituição biblioteca ganhou destaque nas diversas mídias do país. O mês marcou a inauguração da *Biblioteca Parque Estadual* (Figura 1), reaberta ao público após quatro anos de obras e anunciada pelos gestores do *Governo do Estado do Rio de Janeiro* como parte de um modelo de biblioteca diferenciado. Em uma das reportagens sobre o tema, veiculada por um jornal de grande circulação no estado do Rio de Janeiro (RJ), a então *secretária de Cultura do estado*, Adriana Rattes, relata:

A biblioteca chama-se parque porque queremos que as famílias venham e passem por ela como se estivessem num parque. É como elas fazem com seus filhos, pais e irmãos num final de semana. Essa é a ideia de uma biblioteca parque. Não é só um lugar de estudo e pesquisa, mas de encontro, convivência, festa, lazer, classes sociais, tribos e idades – explica a secretária de Cultura, Adriana Rattes. (BORGES; WREDE, 2014, on-line).

Biblioteca

Coleção de material impresso ou manuscrito, ordenado com o propósito de estudo e pesquisa ou de leitura geral ou ambos. Muitas bibliotecas também incluem coleções de filmes, microfiches, discos, vídeos e semelhantes que escapam à expressão “material manuscrito ou impresso”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 48).



¹ Autor: Thomaz Silva/Agência Brasil. Disponível em: https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/bd/Biblioteca_Parque_Estadual_01.jpg.

1.5 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E A BIBLIOTECA

Como você pode notar a partir da leitura do extrato da reportagem sobre a inauguração, a *Biblioteca Parque Estadual do Rio de Janeiro* ganhou *status* de um grande evento no cenário cultural carioca. E tal qual ocorreu no discurso da então *secretária de Cultura do estado do Rio de Janeiro*, na maior parte das reportagens e matérias sobre a referida inauguração, a novidade representada pela *Biblioteca Parque Estadual* foi enfatizada. Adriana Rattes destaca a ideia de uma nova noção, de uma nova imagem de biblioteca: uma biblioteca na qual “as famílias venham e passem por ela como se estivessem num parque.” (BORGES; WREDE, 2014, *on-line*).



Multimídia

As *Bibliotecas Parque Estaduais do Rio de Janeiro* se apresentam como uma experiência inovadora no estado, revitalizando, conforme o Governo estadual, a biblioteca pública e a relação desta com a comunidade. Uma visita ao seu *site* (Figura 2) pode ser interessante para compreender a experiência proposta: <http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br/>.

Figura 2 – Hotsite da *Biblioteca Parque Estadual* (RJ)



Fonte: Bibliotecas Parque.²

² Disponível em: <http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br>. Acesso em: 14 jun. 2015.

A *Biblioteca Parque Estadual* é parte de um projeto do Governo do Estado do Rio de Janeiro para as bibliotecas públicas estaduais. Este projeto tem como carro-chefe as *Bibliotecas Parque*, que atuam como polos centrais das bibliotecas públicas estaduais.

No ano de inauguração da *Biblioteca Parque Estadual* já haviam sido inauguradas outras três *Bibliotecas Parque*. Duas delas – a *Biblioteca Parque de Manguinhos* e a *Biblioteca Parque da Rocinha* –, localizadas na região de favelas cariocas, e a terceira, na região central da cidade de Niterói.

Aproveitando esta breve aproximação com as *Bibliotecas Parque do Rio de Janeiro*, convido você para a primeira atividade da disciplina.



1.5.1 Atividade

Leia na íntegra a reportagem supracitada e navegue pelo *site da Biblioteca Parque do Rio de Janeiro*. A seguir, os links:

- <http://oglobo.globo.com/rio/biblioteca-estadual-do-centro-reaberta-apos-quatro-anos-de-obra-12027600>;
- <http://www.bibliotecasparque.rj.gov.br>.

Agora destaque pelo menos dois aspectos presentes no *site* que correspondam à ideia da biblioteca “não apenas como um lugar de estudo e pesquisa, mas como um lugar de encontro, convivência, festa, lazer, classes sociais, tribos e idades” (BORGES; WREDE, 2014, *on-line*).

1. _____

2. _____

Resposta comentada

Como foi a experiência? Algo chamou a sua atenção? No meu caso, posso dizer que vários aspectos despertaram meu interesse e curiosidade na primeira vez que naveguei pelo *site* e alguns desses aspectos têm relação com a ideia da *Biblioteca Parque* como um ambiente diferenciado, que quero discutir com você nessa atividade.

De início, a escolha do nome dado ao ambiente virtual. Na primeira vez que vi a referência ao ambiente virtual da *Biblioteca Parque Estadual*, notei que havia uma diferença em relação a outros ambientes virtuais, algo inovador. Não estava diante de um *site* de biblioteca, de uma página do Facebook ou de um perfil de alguma mídia social.

Ao iniciar a navegação, constatei que o caráter inovador não se restringia ao nome, mas se replicava pelo próprio ambiente, quer seja na arquitetura da informação adotada, quer seja nos textos e imagens que buscavam reproduzir a ideia presente no discurso que estava circulando nos meios de comunicação sobre as *Bibliotecas Parque*, da biblioteca como um lugar para além do estudo e da pesquisa, como um lugar do encontro.

Assim, em uma rápida navegada pelo *site*, encontramos muitos diferenciais que merecem destaque, tais como:

- a) *Teatro Alcione Araújo*: espaço multimídia para teatro, música, dança e eventos, com 195 lugares;
- b) *Espaço Leitores Especiais*: uma área totalmente adaptada às pessoas com deficiência (PCD), com modernos equipamentos de auxílio à leitura. O acervo do espaço segue o mesmo conceito de ampliação do acesso à leitura, oferecendo livros em diversas plataformas (braile, audiolivros, livros digitais) para pessoas com deficiências motoras, visuais, auditivas e cognitivas.

1.5.2 SRI: um elo entre a biblioteca e a sociedade

Figura 3 – Indexação e catalogação fazem parte do SRI



Fonte: Pixabay.³

A partir da navegação no *site* da *Biblioteca Parque do Rio de Janeiro*, você deve ter feito algumas conexões com conteúdos estudados em outras disciplinas de nosso curso. Por exemplo, a construção de uma narrativa reforçando uma nova ideia de biblioteca, ou as noções de biblioteca presentes em nossa sociedade, ou ainda, a reflexão sobre o imaginário em torno da biblioteca e do bibliotecário dialogam diretamente com temas abordados nas disciplinas “Biblioteconomia e Sociedade” e “Bibliotecário: Formação e Campo de Atuação.”

Essa articulação não é aleatória ou casual. Conforme você terá a oportunidade de estudar nas próximas aulas, o serviço de referência e informação (SRI) de uma unidade de informação é o principal elo entre a biblioteca e a sociedade e entre os diversos setores da biblioteca. O SRI é o setor da biblioteca responsável por promover o encontro entre o usuário e as fontes e recursos de informação presentes na coleção e fora dela. E, nessa perspectiva, gostaria de convidar você a olhar para o SRI como parte essencial desse organismo vivo e em constante ligação com o seu ambiente, que é a biblioteca.

³ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/livros-ciencia-prateleira-408220/>.

Nesse sentido, também não é aleatória a escolha das narrativas em torno da *Biblioteca Parque Estadual* como o gatilho para a reflexão sobre o SRI. A noção da biblioteca como um lugar do encontro, do diálogo, como um espaço de mediação entre os usuários e a informação, não é nova. No livro *A prática do serviço de referência*, Denis Grogan inicia a reflexão sobre o serviço de referência em bibliotecas com a menção a um aforismo entalhado na porta de uma biblioteca universitária norte-americana: “metade do conhecimento consiste em saber onde encontrá-lo.” (GROGAN, 1995, p. 7).

A noção da biblioteca como um lugar de encontro também tem estado presente nas definições de biblioteca pública formuladas e adotadas não apenas no Brasil como também internacionalmente. Essa dimensão da biblioteca pública como o espaço do encontro – entre os diversos grupos sociais presentes na sociedade e as fontes e recursos de informação – ganha destaque tanto na literatura quanto em documentos que são o resultado de debates que ocorrem no âmbito internacional sobre as bibliotecas e as bibliotecas públicas (UNESCO, 1949, 1972, 1994).

Mas o que você entende quando se depara com a afirmação de que a biblioteca é um lugar de encontro? Antes que você responda a essa pergunta, convido-lhe para a segunda atividade da unidade.

Aforismo

“Máxima ou sentença que, em poucas palavras, explicita regra ou princípio de alcance moral.” (GRANDE..., 2013, *on-line*).



1.5.3 Atividade

Penso que você não encontrará dificuldade nesta atividade. No entanto, é importante realizá-la em dois momentos. Primeiro, busque o significado da palavra “encontro” e só depois retorne a esse texto.

Encontrou? Agora responda:

- Qual a fonte de informação que você utilizou para buscar o significado da palavra?
- Onde você consultou a referida fonte de informação?
- Qual o significado da palavra “encontro”?

Resposta comentada

Você acabou de realizar uma atividade própria do SRI de uma biblioteca. O SRI e, conseqüentemente, o bibliotecário e a equipe de referência são os responsáveis por atender às demandas informacionais dos usuários que chegam à biblioteca, independentemente da complexidade do que foi solicitado. Para a execução dessa tarefa, a equipe de referência dispõe de uma gama de fontes e de recursos informacionais. Nas aulas desta disciplina, você terá oportunidade de estudá-las e também as práticas presentes no SRI.

Retornando às perguntas solicitadas, você pode ter encontrado uma gama de respostas para cada uma delas. No entanto, apresento aqui um caminho a ser seguindo pela equipe de um SRI:

- Qual a fonte de informação utilizada? A fonte de informação própria para a recuperação do significado de um verbete é um dicionário geral.

- b) Onde a fonte foi consultada? Os dicionários podem ser encontrados em alguns lugares, mas as bibliotecas devem possuir dicionários, como parte de sua coleção de referência. Além das bibliotecas, é possível que indivíduos ou famílias possuam dicionários em suas casas ou no ambiente de trabalho. Ademais, como acontece com outras fontes de informação, é possível encontrar dicionários em formato eletrônico, acessíveis através de uma conexão à internet.
- c) Qual o significado da palavra “encontro”? O *Dicionário Houaiss* apresenta 17 definições. Selecionei duas para a presente atividade:
1. ato de encontrar(-se), de chegar um diante do outro ou uns diante de outros;
 2. junção de pessoas ou coisas que se movem em vários sentidos ou se dirigem para o mesmo ponto. (GRANDE..., 2013, *on-line*).

Conforme colocado, você pode ter consultado outra fonte e ter encontrado uma definição relativamente distinta. Porém, se você buscou em um dicionário, você chegou a um resultado semelhante a este. Agora que você já sabe o sentido de encontro, vamos retomar a reflexão sobre a biblioteca e o SRI como um lugar de encontro.

1.5.4 Um local de encontro, um agente de mediação

Releia a definição de encontro. Se o encontro é o ato de junção de duas ou mais pessoas ou coisas, ao definir a biblioteca como o lugar de encontro, pressupõe-se que esta – através de seus setores, serviços e equipe – ofereça as condições adequadas para a realização desses encontros. Mais do que isso, a biblioteca surge como um agente desse processo de comunicação, como um agente de mediação, particularmente quando a comunicação ocorre entre o usuário e suas demandas informacionais, de um lado, e as fontes e recursos informacionais, de outro.

Na estrutura organizacional das bibliotecas, a execução dessa função cabe ao SRI. O bibliotecário de referência e a sua equipe são comunicadores por excelência. Cabe a eles promover a mediação entre os usuários e as tarefas desempenhadas na biblioteca, sejam técnicas (seleção, aquisição, preservação, classificação, catalogação) ou administrativas, que se materializam na organização dos recursos informacionais.

Nesse sentido, é essencial que as ações do SRI não se restrinjam aos muros da biblioteca. É essencial que o bibliotecário de referência e sua equipe conheçam e estejam próximos à comunidade que a biblioteca atende, ou seja, a biblioteca precisa fazer parte da vida de seus usuários, reais e potenciais.

1.5.5 As bibliotecas e o ciberespaço

Figura 4 – Biblioteca e seus múltiplos alcances



Fonte: Pixabay.⁴

Atualmente, as bibliotecas, assim como ocorre com grande parte dos sujeitos e instituições, vêm ocupando o ciberespaço. Nesse sentido, podemos encontrar bibliotecas em diversos ambientes virtuais e plataformas. Você já visitou algum desses ambientes?

Tomemos como exemplo a *Biblioteca Pública de Nova Iorque*, ou melhor, um de seus ambientes virtuais: o *blog* da referida biblioteca. No auge da crise econômica que afetou um grande número de países, em particular os Estados Unidos da América (EUA), postagens de 2009 mostram sua conexão com a comunidade local. O post “Paciência e fortaleza: a Biblioteca Pública de Nova Iorque durante a Grande Depressão e a atual crise econômica” (“Patience and Fortitude: The New York Public Library during the Great Depression and Today’s Economics Crisis”, em inglês) (THORNTON, 2009b, *on-line*) descreve o aumento da procura pela biblioteca durante a crise econômica pela qual os EUA passavam, indicando que grande parte dos participantes dos cursos oferecidos pela biblioteca estava desempregada. Porém, para além dessa constatação, a postagem faz referência a um conjunto de ações que estavam sendo desenvolvidas pelo SRI da biblioteca durante aquele momento de crise, o que denota uma conexão desta com a sua comunidade. É possível afirmar que a instituição e seu *staff* estavam com as suas “antenas ligadas”, ou seja, estavam conectadas ao cotidiano da comunidade atendida pela biblioteca:

Durante as próximas semanas, estarei dando destaque às formas encontradas pela Biblioteca Pública de Nova Iorque para responder às necessidades dos seus usuários, durante esse período de crise econômica, assim como estarei explorando o papel que a biblioteca assumiu durante outros períodos de crise econômica, particularmente durante a Grande Depressão. Irei postar semanalmente, e convido a toda a comunidade – tanto do *staff* da biblioteca quanto de usuários – a contribuir com suas experiências e pensamentos sobre a questão. (THORNTON, 2009b, *on-line*, tradução nossa).

⁴ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/biblioteca-c%C3%A9u-aves-m%C3%ADstico-nuvens-425730/>.

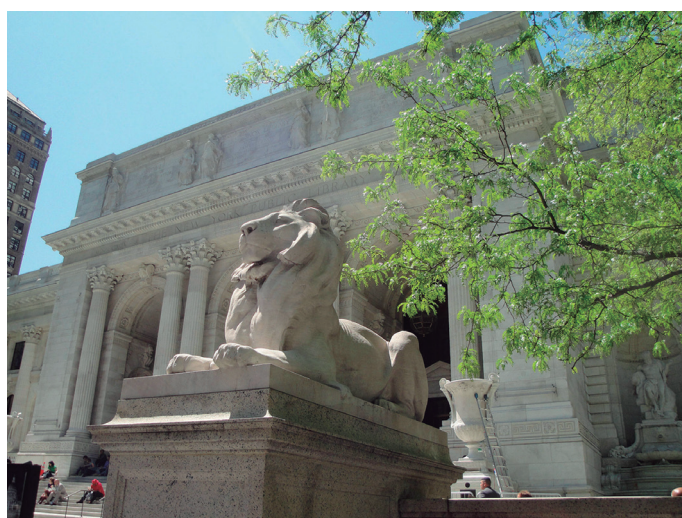
Em outra postagem, o tom é o mesmo, mostrando a importância da biblioteca para a cidade e seus habitantes, enfatizando a sua participação durante alguns momentos de crise econômica, em que existiu a preocupação em oferecer ao cidadão um espaço para a busca de alternativas. A crise econômica de 2009 e as anteriores surgem apenas como um indício da relação entre essa biblioteca e a sua cidade e cidadãos.



Multimídia

Você sabia...

Figura 5 – Escultura *Paciência e fortaleza*



Fonte: Wikimedia Commons.⁵

... que o nome do post “Paciência e fortaleza” é uma alusão ao nome das esculturas dos dois leões (Figura 5) que ficam na entrada principal da *Biblioteca Pública de Nova Iorque*?

... que muitos filmes e séries de TV fazem referência à biblioteca ou foram filmados lá, tais como *O planeta dos macacos* (1970), *O dia depois de amanhã* (2004), *Ghostbusters* (1984), *Sex and the City* (2008), dentre outros?

Quer saber mais sobre as postagens no blog da *Biblioteca Pública de Nova Iorque*, citadas na unidade? Leia os originais, na íntegra, em inglês:

- “Patience and Fortitude: The New York Public Library During the Great Depression and Today’s Economic Crisis” (3 mar. 2009), por Ann Thornton: <http://www.nypl.org/node/29036>;
- “Open Doors, Open Minds: The New York Public Library During the Great Depression and Today’s Economic Crisis” (11 mar. 2009), por Ann Thornton: <http://www.nypl.org/node/29057>.

⁵ Disponível em: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:New_York_Public_Library_Lion_May_2011.JPG.

1.5.6 Em contato com o mundo

Nas postagens do *blog da Biblioteca Pública de Nova Iorque*, é possível observar uma particularidade: todos os serviços citados são atribuições do setor de referência.

Nas definições de SRI encontradas na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, destaca-se a dimensão humana em um determinado processo comunicacional. Essa ênfase está presente tanto em definições formuladas no século passado como na que se segue, datada de 1961, em que o SRI é definido como:

O processo de promover a relação entre o leitor e os seus documentos de um modo personalizado. “Seus documentos” são aqui entendidos como cada um dos documentos que o usuário necessita naquela ocasião. Significa ainda que todos os documentos de que o usuário necessita devem estar a seu dispor para seu uso. Significa também que não deve haver nenhuma perda de tempo para o usuário, durante esse processo. Não é possível estabelecer esse tipo de relação sem um apurado entendimento das necessidades do usuário. Para chegar a esse entendimento, deve haver um cuidadoso processo de comunicação entre o bibliotecário e o usuário. Desde o primeiro contato, em que o usuário pede ajuda, até o último momento em que ele recebe todos os documentos, o bibliotecário deve administrar pessoalmente as demandas do usuário. Nessa perspectiva, o serviço de referência é essencialmente um serviço personalizado. (RANGANATHAN, 1961, p. 53, tradução nossa)

Ou em definições mais contemporâneas, como a presente em um dicionário da área, em que o SRI é definido como a “parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Nessa perspectiva, o SRI pode ser considerado como *hall* da biblioteca, como o ponto de contato desta com o mundo – tanto o “mundo exterior” quanto o “mundo interior.”

Figura 6 – Bibliotecária no Dia Nacional do Livro



Fonte: Fotos Públicas.⁶

⁶ Autor: José Luís da Conceição/Fotos Públicas. Disponível em: <http://fotospublicas.com/profissionais-da-biblioteca-de-sp-trabalham-para-despertar-nos-visitantes-o-interesse-pelos-livros/>.

E por que o SRI pode ser considerado esse lugar de interseção entre diferentes mundos? Entre um conjunto de informações e o cidadão que necessita dessas informações? O bibliotecário de referência é o profissional responsável por promover um diálogo entre o sujeito, que chega à biblioteca com determinadas demandas informacionais, e as diversas fontes de informação, estejam elas no acervo da biblioteca ou fora dele.

O bibliotecário, em particular o que trabalha no setor de referência, pode assumir o papel de um dos principais mediadores entre o usuário e as fontes de informação. Para realizar essa tarefa, precisa estabelecer diálogos múltiplos: com todo o *staff* da biblioteca, com as fontes de informação constantes do acervo, com as fontes de informação fora do acervo, com a comunidade que a biblioteca atende e com a sociedade mais ampla. Como você teve a oportunidade de perceber, o SRI materializa, através de suas ações, a ideia da biblioteca como um lugar de encontros.

1.6 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Para que um processo comunicacional se efetive, é necessário o entendimento entre seus diversos atores. Você só consegue se comunicar com seus amigos, conhecidos, contemporâneos porque há o compartilhamento de práticas e de estruturas (sociais, culturais, psicológicas, linguísticas) que oferecem as condições de entendimento deste processo comunicacional.

Figura 7 – Como se fazer entender em um processo de comunicação?



Fonte: Pixabay.⁷

⁷ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/grupo-equipe-bal%C3%B5es-464644/>.

Certamente, em seu cotidiano, você pode identificar vários exemplos da necessidade desse compartilhamento de estruturas comuns. Para que a comunicação se efetive entre dois sujeitos, é necessário que compartilhem, pelo menos, a língua. Caso contrário, haverá problemas no processo comunicacional. Outro exemplo: se o material didático de nosso curso for produzido em mandarim, é provável que a comunicação entre o texto e uma parte significativa dos alunos não se efetive.

Ademais, é preciso considerar o aumento exponencial na produção e consumo de informações. Na passagem do século XX para o XXI, John Naisbitt, analisando a produção de informação pelo jornal *The New York Times*,

afirma que este, num só dia, contém mais informação do que o cidadão comum, na Inglaterra, poderia receber e absorver durante toda sua vida, no século XVII (WURMAN, 1992 *apud* TARGINO, 2000, p. 7, *on-line*).

Nesse contexto, em que é muito fácil produzir e consumir informação, as bibliotecas precisam se fazer presentes na vida de seus usuários. O SRI deve investir em ações que favoreçam a participação da biblioteca nas redes de relações dos diversos atores da comunidade, a fim de tornar possível a função de mediação entre os sujeitos e as suas demandas informacionais. Cabe ao SRI não apenas servir como o espaço para esse encontro, mas também ser o setor responsável por capitanear as iniciativas nessa direção.

1.6.1 A noção de mediação

No exemplo da *Biblioteca Pública de Nova Iorque*, você observou, por meio de um dos serviços oferecidos, a potencialidade que uma biblioteca possui para ser um ambiente de encontro (entre diferentes sujeitos, objetos, mundos). Entender a biblioteca como um ambiente de encontro é entendê-la como um local que faz parte do cotidiano da comunidade, como um espaço de mediação da informação.

Figura 8 – Biblioteca como um espaço de mediação da informação



Fonte: Pixabay.⁸

⁸ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/menina-livros-prateleiras-995187/>.

Nesta disciplina, você está tendo contato com determinadas noções e categorias de pensamento que provavelmente já conhece, ouviu falar ou leu algo a respeito em algum momento. Categorias de pensamento que não são estranhas a você e muito provavelmente a boa parte de seus familiares e amigos contemporâneos. Por exemplo: você sabe a que estou me referindo quando falo em uma biblioteca, ou ainda, quando falo em *blogs*, ou ainda, de livros. Por mais que você não conheça com detalhes as definições ou as narrativas dos especialistas sobre os diferentes temas que circulam, essas noções são compartilhadas e comunicadas pela maioria da população.

No entanto, será que é possível afirmar o mesmo quanto à noção de mediação? Falar em mediação da leitura ou em mediação da informação entre bibliotecários não chega a ser uma novidade. Pensar na biblioteca como um espaço de mediação entre o sujeito e as informações de que este necessita já virou lugar comum entre aqueles que orbitam no entorno da biblioteca. Porém, mediação não é um conceito entendido e compartilhado da mesma forma por todos os atores presentes na cena social. Para que você visualize essa falta de consenso, eu lhe convido a mais uma atividade.



1.6.2 Atividade

A proposta dessa atividade é realizar uma busca por imagens relacionadas à mediação. Para essa atividade, gostaria que você utilizasse o ambiente virtual do *Creative Commons* (CC) para realizar a busca. Acesse o *link*: <http://search.creativecommons.org>. Embora o site esteja em inglês, o procedimento é muito simples: na janela “*enter your search query*”, digite a palavra “mediação” (em português mesmo) e selecione um ou mais entre os ambientes virtuais oferecidos.

Resposta comentada

Como foi a busca? Você conseguiu entender como funciona o *Creative Commons Search* (CC Search)? Trata-se de uma ferramenta que realiza buscas em distintos ambientes virtuais que disponibilizam imagens com licenças CC, ou seja, isentas de direito autoral e passíveis de serem utilizadas livremente pelo usuário. Não vamos nos deter aqui na explicação do que vem a ser as licenças CC, mas como você será um(a) bibliotecário(a) no futuro, sugiro a realização de uma busca para solucionar essa dúvida.

Voltando à nossa atividade, ao entrar no ambiente virtual solicitado, nota-se a existência de *links* para diversos outros ambientes virtuais, como podemos ver na imagem a seguir (Figura 9):

Figura 9 – CC Search

Fonte: CC Search.⁹

É possível que você tenha encontrado um resultado diferente de seus colegas, mesmo considerando que todos utilizaram o termo “mediação” na busca, pois cada um pode ter escolhido ambientes virtuais diferentes. Inclusive para aqueles que escolheram o mesmo ambiente, o resultado pode ter sido distinto, pois esses ambientes virtuais são dinâmicos, mudando a todo o momento, como no caso do *Google Images*, por exemplo.

Na busca que realizei, fiz a opção de selecionar o *Google Images* (Figura 10):

Figura 10 – Busca no CC Search

Fonte: CC Search.¹⁰

Como é possível ver na Figura 11, a seguir, as imagens recuperadas (pelo menos as primeiras selecionadas pelo mecanismo de busca) não possuem proximidade alguma com o universo das bibliotecas.

⁹ Disponível em: <https://search.creativecommons.org/>. Acesso em: 1 set. 2015.

¹⁰ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/menina-livros-prateleiras-995187/>.



É possível que você tenha encontrado outras imagens em sua busca. Aproveite para debater com seus colegas de turma sobre a noção de mediação e em que medida as imagens recuperadas na busca do *CC Search* dialogam com o universo das bibliotecas.

Antes da realização da atividade anterior, falávamos da falta de consenso em torno da noção de mediação.

Imagine que você trabalha no SRI em uma biblioteca e que um usuário chegue com uma determinada demanda informacional (Figura 12):

Gostaria de entender do que estamos falando quando fazemos referência à mediação de leitura, à mediação da informação e à mediação em bibliotecas.

¹¹ Disponível em: https://www.google.com.br/search?site=imghp&tbm=isch&q=media%C3%A7%C3%A3o&tbs=sur:fmc&gws_rd=cr&ei=cumoV6WoDoSuwASL55jgAQ.

Como você poderia atender à demanda do usuário? De fato, você teria muitas alternativas. Inicialmente, poderia explicar o que é a mediação da leitura e a mediação da informação e como tais conceitos se aplicam ao universo das bibliotecas (considerando que, como bibliotecário, você tenha estudado as noções). No entanto, o recomendado, neste caso, é que o bibliotecário trabalhe com as diversas fontes de informação a que a biblioteca tem acesso para atender às demandas dos usuários.

Nas disciplinas Fontes de Informação I e Fontes de Informação II, você terá oportunidade de estudar com mais detalhes as diversas fontes de informação existentes. Estas fontes estão diretamente relacionadas ao cotidiano de uma biblioteca na medida em que são essenciais para o atendimento às demandas informacionais dos usuários.

No caso aqui ilustrado, uma dessas fontes poderia ser um dicionário, que traria definições de mediação da leitura e de mediação da informação. Outra alternativa seria consultar a literatura especializada, a fim de recuperar documentos que tratem do tema. Qualquer que seja a sua escolha, é preciso ter em mente que, conforme veremos na Unidade 3, para um melhor atendimento às demandas informacionais dos usuários, é necessário que o SRI estabeleça uma estratégia de busca. Considere que, no caso aqui em pauta, a sua opção foi realizar um levantamento bibliográfico e que, dentre os documentos recuperados, você selecionou o seguinte artigo de periódico, cuja leitura recomendo:

- DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**: Revista de Ciência da Informação e da Comunicação do CETAC, Porto, n. 4, p. 1-34, jun. 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/645/pdf>. Acesso em: 10 dez. 2014.



Explicativo

Uma atividade essencial do SRI

Figura 13 – Dicionário



Fonte: Pixabay.¹²

¹² Disponível em: <https://pixabay.com/pt/dicion%C3%A1rio-livro-leitura-698538/>.

O levantamento bibliográfico é atividade essencial do SRI. A análise da literatura da área aponta para a utilização de diferentes termos para representar essa atividade.

De acordo com o *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*, existe uma correspondência entre levantamento bibliográfico, levantamento documental, busca retrospectiva, pesquisa bibliográfica ou pesquisa documentária (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Dentre as definições constantes do supracitado dicionário, apresento a você a de pesquisa documentária, que é definida como o “[...] trabalho especializado que consiste em buscar, selecionar e transmitir aos usuários a informação específica por ele solicitada.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 281).

No entanto, recomendo a consulta ao dicionário e também a outras fontes, como, por exemplo, o *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*, de livre acesso pela internet, para que você possa observar os diferentes termos utilizados para tratar dessa atividade central ao SRI.

A literatura que trata sobre a noção de mediação, particularmente da mediação da informação, da mediação de leitura e da mediação cultural, é vasta no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Em seu artigo, Davallon (2007) apresenta um panorama do debate em torno do termo no campo da Ciência da Informação e da Comunicação. Na condução do argumento, aponta na direção de um “uso comum” do termo e identifica duas formas desse uso comum na literatura do campo informacional. De acordo com o autor:

O primeiro senso comum (que é também o sentido primeiro do termo) de interposição destinada a pôr de acordo partes que têm um diferendo, que pressupõe um conflito e comporta uma ideia de conciliação ou de reconciliação, está relativamente pouco presente na literatura científica das ciências da informação e da comunicação, excepto no caso da questão dos procedimentos de mediação (nas organizações, por exemplo) ou de actividade profissional. (DAVALLON, 2007, p. 5).

Esse primeiro sentido identificado por Davallon se aproxima daquele encontrado nas imagens recuperadas na busca realizada no *Google Images*, na atividade anterior (mediação no sentido de encontrar solução para conflitos). No entanto, o autor identifica um segundo uso comum, cuja presença na literatura da área seria mais corrente do que o primeiro: “o da ação de servir de intermediário ou de ser o que serve de intermediário.” (DAVALLON, 2007, p. 5). E é justamente sobre esse sentido dado ao termo que iremos nos debruçar.

Historicamente, quando se fala em mediação nos ambientes informacionais (bibliotecas, centros de informação, etc.), quer seja da informação, da leitura, ou cultural, esta é associada ao SRI, ou seja, aos espaços e ações que visam ao atendimento ao usuário.

Mas o que seria exatamente o SRI? Como defini-lo? Você já teve um contato com algumas definições de SRI nesta unidade e terá a oportunidade de estudar outras em breve. Por agora, apresento a você a definição proposta

pela *Reference & Users Services Association* (RUSA), que define o SRI como a “utilização de fontes de informação para o auxílio ao atendimento das demandas informacionais do usuário.” (RUSA, 2008, *on-line*).



Multimídia

No cenário internacional, algumas associações de profissionais bibliotecários se destacam pela criação e manutenção de grupos de trabalhos voltados para determinados campos da Biblioteconomia. Dentre esses grupos está a RUSA, uma divisão da *American Library Association* (ALA), voltada para a promoção de estudos e ações focados no SRI.

Se você se sentir confortável para navegar em um *site* de língua inglesa, dedique um tempo para conhecer o ambiente virtual da RUSA, não somente pela oportunidade de dialogar com esse tipo de iniciativa, mas também pelo fato de se constituir em importante fonte de informação.

Você pode visitar a RUSA no seguinte endereço: <http://www.ala.org/rusa/>.

O que você depreende dessa definição? Conforme observado nas definições que já lhe foram apresentadas, falar do SRI é considerar a existência de uma relação. Quando um bibliotecário ou qualquer outro profissional que atue na biblioteca usa fontes e recursos de informação disponíveis não somente no acervo da biblioteca, com o intuito de atender a uma necessidade informacional, está servindo de intermediário em uma relação. Está atuando como um interlocutor do usuário e promovendo o diálogo deste com o universo de recursos informacionais, de forma a atender suas demandas, ou seja, está sendo um mediador.

Figura 14 – A imagem da ponte como símbolo da mediação não é unanimidade



Fonte: Pixabay.¹³

¹³ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/new-river-gorge-ponte-rio-c%C3%AAAnico-1377061/>.



De acordo com *Oswaldo Almeida Junior*, os profissionais da informação, em geral, identificam a mediação da informação com a imagem de uma ponte, na medida em que tais profissionais servem como um elo entre os recursos informacionais e os usuários (ALMEIDA JUNIOR, 2009). No entanto, o autor discorda dessa imagem. Para Almeida Junior (2009), a imagem da ponte não representa as ações de mediação em um espaço informacional.

E você, como futuro profissional da informação, o que acha? A imagem da ponte é adequada para representar a ideia da mediação em bibliotecas?

Para que você possa refletir sobre essa questão, veja uma das definições que o autor nos apresenta. Para ele, a mediação da informação seria:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92).

Almeida Junior (2009) não concebe a mediação como uma ponte, como uma simples ligação entre dois pontos, pois para ele, tanto a mediação cultural quanto a mediação da informação são partes integrantes de um processo comunicacional e, nesse sentido, o autor corrobora com uma leitura presente no campo que entende a mediação como [...]

[...] uma construção teórica destinada a refletir sobre as práticas e os dispositivos que compõem os arranjos de sentido e as formas comunicacionais e informacionais nas sociedades atuais, sem perder de vista os elos que, tanto os conteúdos quanto os suportes e os acervos mantêm com a tradição cultural. (MARTELETO, 2009, p. 19).

Nessa perspectiva, é possível afirmar que no entorno das noções de mediação – da informação, cultural e de leitura – orbitam dois modelos de comunicação. Em um primeiro modelo, no qual o mediador exerce um mero papel de elo, teríamos o par emissor-receptor, através do qual ocorreria o processo comunicacional. Nesse modelo, o processo comunicacional é entendido como um processo de transmissão da informação.

Já no segundo modelo, ocorre um processo dialógico entre aquele que procura informação, aquele que exerce a função de mediador e os recursos informacionais disponíveis. Nesse modelo, a comunicação é definida como a resultante das interações entre os sujeitos sociais e, nesse processo, todos os atores afetam e são afetados pelas relações estabelecidas.

Visto isso, volte à questão formulada anteriormente. O que você acha? É possível representar as ações do SRI com a imagem de uma ponte? Independentemente da sua resposta é necessário enfatizar que a biblioteca, particularmente o SRI, deve ser entendida como um espaço de mediação, como um espaço de diálogos entre os diversos atores – humanos (bibliotecários, usuários, outros profissionais que trabalham na biblioteca) e não humanos (acervo, recursos informacionais, mobiliários, catálogos) – na busca da resolução de problemas ligados à informação.

1.7 ORIGENS E DEFINIÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: UMA VIAGEM NO TEMPO

Nas aulas anteriores foram vistas algumas definições de SRI. Para aqueles que, de alguma forma estão relacionados ao universo das bibliotecas, falar em SRI ou em atividades de referência é falar em biblioteca. Mesmo que a biblioteca que frequentamos ou que trabalhamos não possua um setor específico, com profissionais ali lotados, é sabido que cabe à biblioteca a realização de um conjunto de atividades que visam à promoção da mediação entre as fontes de informação e as demandas informacionais dos sujeitos. Porém, será que foi sempre assim? Você já se perguntou se as bibliotecas sempre se preocuparam em garantir o acesso à informação?

Figura 15 – Antiga biblioteca romana na cidade de Éfeso



Fonte: Free Images.¹⁴

A história das bibliotecas mostra que as bibliotecas vêm se modificando ao longo do tempo e conforme a sociedade em que se situam. Como toda outra instituição, as bibliotecas possuem objetivos e atendem a demandas específicas, demandas estas que estão relacionadas ao momento histórico em que vivem. Portanto, é possível afirmar que a biblioteca é uma das peças do mosaico que representa um determinado tempo e espaço.

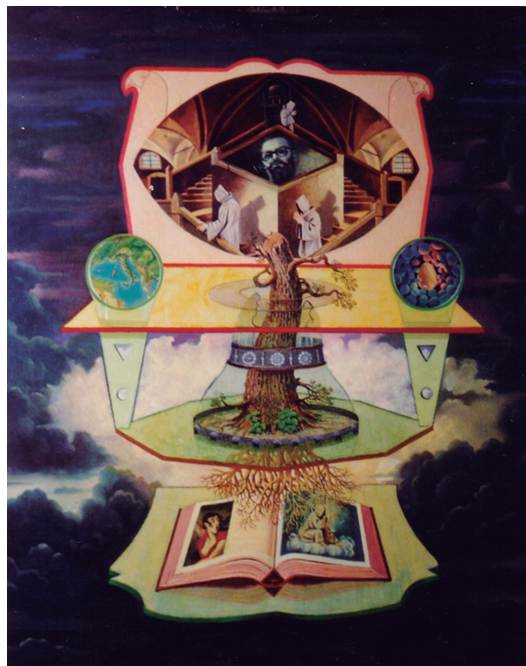
¹⁴ Autor: Ashley Hancock. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/ephesis-library-1475317>.



Curiosidade

O nome da rosa

Figura 16 – Pintura de *William Girometti*, intitulada *O nome da rosa*, feita em homenagem ao romance homônimo de Umberto Eco



Fonte: *Wikimedia Commons*.¹⁵

A ficção, em geral, nos traz fontes de informação interessantes, em particular aquelas que procuram retratar outras épocas. No que se refere às bibliotecas, tanto a literatura quanto o cinema estão repletos de exemplos que servem como mais uma fonte para a compreensão dos diversos contextos sócio-históricos, considerando que elas tomam por base leituras dessas mesmas realidades. Nesse sentido, recomendo o livro *O nome da rosa*, de *Umberto Eco*, que nos ajuda a nos aproximar da ideia de uma biblioteca em que a relação com o usuário é entendida e executada de maneira distinta das formas de relações existentes nas bibliotecas contemporâneas. Recomendo igualmente a adaptação desta obra feita para o cinema em 1986, com direção de Jean-Jacques Annaud e com Sean Connery no papel principal.

E, nesse mosaico, ela começa a ganhar novos contornos, a partir de uma série de mudanças que tiveram início na Europa a partir do século XV, e se espalharam para outras partes do mundo, particularmente para o Ocidente.

¹⁵ Autor: *Silvia Girometti*. Disponível em: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Il_nome_della_rosa_\(dall%27omonimo_romanzo_di_Umberto_Eco\).JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Il_nome_della_rosa_(dall%27omonimo_romanzo_di_Umberto_Eco).JPG).

Tal período foi marcado por transformações nas conformações sociais, políticas, econômicas, religiosas e culturais da Europa e do mundo. Tenho certeza de que você já está identificando alguns marcos desse período. Basta se recordar de suas aulas de História, no ensino fundamental e no ensino médio. Temas como “revolução da imprensa”, “Renascimento”, “grandes navegações”, “revolução científica”, “Iluminismo” fizeram parte de nossa trajetória escolar e acionam um conjunto de imagens, termos e conceitos diretamente relacionados à Era Moderna.

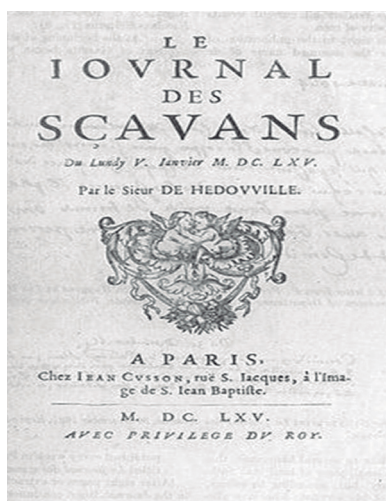
Não cabe aqui nos aprofundarmos no estudo destas transformações, no entanto, é importante você ter em mente que a existência de uma instituição responsável por organizar os registros do conhecimento e suas representações e disponibilizá-los para o acesso universal é um dos resultados desse conjunto de transformações. Só a partir da instauração da modernidade foi possível pensar em pessoas – cidadãos? – tendo necessidades informacionais e buscando essas informações em uma instituição (a biblioteca).

Algumas das noções que hoje fazem parte do nosso cotidiano e que associamos a uma biblioteca não circulavam naquele momento histórico ou possuíam uma carga semântica diferente da nossa. Eram entendidas e utilizadas de maneiras distintas das que usamos hoje, enquanto outras noções foram sendo gestadas a partir da instauração da modernidade. Como exemplo, podemos citar a noção de periódico científico, que surge no século XVIII.



Multimídia

Figura 17 – *Journal des Savants*



Fonte: Wikipédia.¹⁶

O *Journal des Savants* (Figura 17) foi o primeiro periódico científico publicado. Seu primeiro número foi lançado em Paris, no ano de 1665, anunciando seu objetivo: fazer conhecer tudo aquilo que se passa de novo nas Repúblicas das Letras. Para maiores detalhes, acesse os links a seguir (em francês):

¹⁶ Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Journal_des_s%C3%A7avans#/media/File:1665_journal_des_savans_title.jpg.

a) JOURNAL DES SAVANTS [verbete da Wikipédia]: http://fr.wikipedia.org/wiki/Journal_des_savants;

b) Edições de 2008 a 2020: <http://www.aibl.fr/publications/collections/journal-des-savants/?lang=fr>.

E para acesso a fascículos anteriores, de 1665 a 1949: <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/cb343488023/date>.

1.7.1 As origens do serviço de referência

Em um dos livros mais utilizados nas Escolas de Biblioteconomia do país sobre o SRI, *Denis Grogan* inicia o primeiro capítulo aludindo a um conjunto de transformações que estavam afetando as bibliotecas e suas próprias estruturas. Conforme o autor, se até então era possível encontrar alguns sujeitos que tinham a capacidade de conhecer tudo (ou quase tudo), após a consolidação da modernidade, esse “homem do Renascimento” tornou-se um ideal inalcançável (GROGAN, 1995).

Assim, o bibliotecário erudito, que conhecia não somente os diversos assuntos, mas principalmente o acervo de sua biblioteca, começava a se tornar um “mito”, considerando-se que, a partir do século XVIII, após o surgimento dos periódicos científicos, o volume de documentos em circulação se multiplicou. O erudito, que por conhecer muito bem tudo o que era produzido sobre um tema e por conseguinte, não necessitar de auxílio para encontrar um determinado livro, foi aos poucos saindo de cena, para dar lugar a um número cada vez maior de sujeitos – estudantes, homens de ciência, políticos, cidadãos – interessados em encontrar informações nos mais variados campos do saber, que iam desde informações pragmáticas, relacionadas a situações do cotidiano das cidades, até questões relativas às nascentes disciplinas científicas, que foram se conformando ao longo do século XVIII. Nas palavras de Ranganathan (*apud* GROGAN, 1995, p. 8) “[...] já não era mais possível para o estudioso ser seu próprio bibliotecário de referência.”

É nesse contexto de transformações que surgiu o SRI. A literatura da área aponta que as primeiras alusões ao termo surgiram na segunda metade do século XIX. Martins e Ribeiro (1972) assinalam que o termo referente foi encontrado pela primeira vez em um texto de 1871. Outros autores afirmam que o primeiro trabalho sobre o SRI surge em 1876. De acordo com Grogan (1995, p. 24):

O autor desse trabalho pioneiro foi Samuel Sweet Green, formado em teologia por Harvard e bibliotecário da biblioteca pública da cidade de Worcester, Massachusetts (EUA), uma das mais importantes cidades industriais da Nova Inglaterra. Era também o primeiro trabalho de Green, que foi lido em 5 de outubro de 1876 perante a famosa Centennial Conference of Librarians, em Filadélfia, da qual resultou a fundação da American Library Association (ALA).

Grogan ainda assinala que existem registros anteriores ao ano de 1876 da primeira utilização do termo. De acordo com o autor:

Na realidade, Green, na Inglaterra, fora antecedido em certa medida pelo notável Edward Edwards, em grande parte autodidata, filho de um pedreiro de Whitechapel, que formulou, já em 1859, em seu *Handbook of Library Economy*, que “a assistência aos leitores em suas pesquisas” é uma das funções que têm de ser desempenhadas diariamente pelas bibliotecas públicas em geral. (GROGAN, 1995, p. 17).

Estivemos até agora, apenas tirando uma fotografia de um quadro extremamente complexo – o do contexto de formação do serviço de referência em bibliotecas. Com o intuito de nos auxiliar na composição desse quadro, vamos para a próxima atividade.



1.7.2 Atividade

Leia o primeiro capítulo do livro de *Denis Grogan*:

- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995. cap. 1.

Após ler o capítulo, extraia uma citação que, na sua opinião, represente a ideia principal do capítulo.

Resposta comentada

O que achou da leitura? *Grogan*, nesse primeiro capítulo, nos apresenta uma visão geral do serviço de referência, procurando explorar aspectos relacionados ao contexto de formação desse tipo de serviço nas bibliotecas e também apresentar algumas definições deste.

Mas qual a ideia principal do capítulo? Antes de refletirmos sobre essa “ideia principal”, gostaria de lhe convidar a repensar a pergunta feita, substituindo-a por outra: Será possível afirmar que existe apenas uma ideia principal em um texto (não apenas nesse que acabamos de ler, mas em qualquer texto)?

Talvez, para você, não tenha sido fácil chegar a uma resposta, apesar de, objetivamente, termos apenas duas respostas para essa última pergunta:

- a) Sim, é possível.
- b) Não, não é possível.

No entanto, a intenção desse exercício não é chegar a uma resposta absoluta ou definitiva, mas convidá-lo a um exercício de relativização. Se considerarmos que o sujeito da leitura é o leitor e que cada um de nós, na condição de leitor, pode escolher a lente que vai utilizar ao realizar determinada leitura, um mesmo texto pode ser lido com uma multiplicidade de lentes.

Vamos materializar essa ideia com um exemplo do cotidiano. Todo início de ano, o Governo brasileiro anuncia o aumento do salário mínimo e, como de praxe, logo após o anúncio, os diversos canais da imprensa divulgam a notícia, muitas vezes com enfoques divergentes.

O mesmo acontece com outros fatos. Vamos tomar como exemplo a questão hídrica que afeta muitas cidades brasileiras. Vejamos a seguir (Figura 18) as manchetes de duas matérias sobre a crise hídrica em São Paulo e sobre a possibilidade de racionamento, veiculadas no dia 31 de janeiro de 2015, em dois veículos de comunicação:

Figura 18 – Manchetes

“Não há decisão sobre rodízio de água”, diz Alckmin

Veja.com (2015)

“Racionamento é inevitável e não tem prazo final”

Carta Capital (2015)

Fonte: Produção do próprio autor.

Como fica explícito, cada um dos jornais nos apresenta uma leitura, fundamentada em uma determinada lente. E cada sujeito, ao ler cada uma dessas notícias, também realiza leituras singulares, que podem ou não ter pontos de consenso com as de outros leitores.

Dito isso, penso que na realização da atividade, podem ter surgido diferentes citações. Provavelmente, a citação que você extraiu difere da citação de outros colegas. Para efeitos da reflexão que estamos aqui conduzindo, destaco o trecho em que Grogan (1995) cita *Samuel Johnson. Johnson*, escritor inglês do século XVIII, teve diversas frases que se tornaram conhecidas. Uma delas reverberou entre muitos bibliotecários de referência ao longo dos séculos XIX e XX, nos países de língua inglesa. Johnson afirmava que:

*Knowledge is of two kinds. We know a subject ourselves, or we know where we can find information upon it.*¹⁷

Fonte: JOHNSON, Samuel. [S.l.], 2017.
Disponível em: <http://www.samueljohnson.com/>.

A afirmação do autor inglês materializa, com um século de antecedência, uma polêmica que marcou o debate sobre o serviço de referência. Conforme você leu no capítulo 1 do livro *A prática do serviço de referência* (GROGAN, 1995), para alguns bibliotecários, caberia ao serviço de referência e, consequentemente, ao bibliotecário de referência, entregar ao usuário a informação de que ele necessita. Outro grupo de bibliotecários considera essa atitude equivocada e que o essencial é que o bibliotecário de referência se torne inútil. De acordo com o pensamento desse grupo, o bibliotecário de referência não deve entregar o livro aberto nas mãos do usuário, mas, antes, educá-lo em relação ao uso das fontes de informação de tal forma que se torne independente na busca de informação.

¹⁷ Conforme o texto de Grogan (1995): “o conhecimento é de duas espécies: Podemos conhecer nós mesmos um assunto ou saber onde podemos encontrar informações a respeito.” (JOHNSON, s.d. *apud* GROGAN, 1995, p. 7).

Buscar e recuperar informação ou cuidar da capacitação do usuário em relação à busca e recuperação da informação? Para você, o que cabe ao serviço de referência e ao bibliotecário de referência?

É o que veremos a seguir.

1.7.3 Funções e definições do serviço de referência

Antes de nos debruçarmos sobre o debate relativo à função primordial do serviço de referência em bibliotecas é importante que o conceituemos. Na subseção 1.5.6, vimos uma definição formulada por Ranganathan (1961) e outra, apresentada no *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Apresento no Quadro 1, a seguir, outras definições encontradas na literatura do campo informacional:

Quadro 1 – Definições do serviço de referência

AUTOR	DEFINIÇÃO
Samuel Sweet Green, 1876 (<i>apud</i> MACEDO; MODESTO, 1999, p. 42)	"[...] uma relação pessoal, cheia de amor e empatia, a leitores de várias categorias que vêm à biblioteca com diferentes propósitos, tendo como objetivo ganhar respeito e confiança dos mesmos, conhecendo suas necessidades e promovendo a biblioteca para torná-la popular"
Ranganathan (<i>apud</i> MARTINS; RIBEIRO, 1972)	"[...] processo de estabelecer contato direto entre o leitor e seus documentos de uma maneira pessoal."
Macedo, 1990	"[...] interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação bibliotecário/usuário, é tipicamente o processo de referência."

Fonte: Produção do próprio autor (2015).

Agora que você já tomou conhecimento de um conjunto de definições sobre o serviço de referência em bibliotecas, vamos voltar à questão formulada a partir da citação de *Samuel Johnson*: Qual seria o papel do serviço de referência? Fornecer informação ao usuário ou trabalhar na direção da educação dos usuários?

Figura 19 – Estereótipo de bibliotecária, de acordo com relatos de *Grogan*



Fonte: Pixabay.¹⁸

Grogan traz um relato sobre a controvérsia que se estabeleceu entre bibliotecários norte-americanos a respeito da questão. Apesar de tratar da situação norte-americana, com algumas ilações às bibliotecas inglesas, é possível admitir que as situações transcritas por *Grogan* se reproduzem, em maior ou menor grau, no contexto brasileiro. Por exemplo, a descrição feita do estereótipo da bibliotecária (Figura 19) – “[...] uma velhota rabugenta, assexuada, míope e reprimida [...] cercada por um rol de avisos que proíbem praticamente qualquer atividade humana” (GROGAN, 1995, p. 9) – ou ainda a menção feita ao relato de um estudante norte-americano sobre o serviço de referência – “[...] reconheço que antes de começar este curso ignorava o fato de que a biblioteca realmente oferecia um serviço de referência” (GROGAN, 1995, p. 10) – poderiam ter sido vivenciadas em qualquer biblioteca brasileira.

O mesmo se dá em relação à referida controvérsia. De fato, ao nos depararmos com essa questão, não estamos apenas diante de uma postura adotada pelos bibliotecários de referência, mas perante a uma política de referência. Mais do que uma decisão individual, a adoção de uma postura no serviço de referência deve estar prescrita e ser o resultado de uma política de referência da biblioteca.

Com essas questões em mente, vamos para a atividade final de nossa unidade.



1.7.4 Atividade Final

Tendo por base a leitura do primeiro capítulo do livro de *Grogan* e o conteúdo visto nas aulas anteriores:

- Identifique pelo menos dois fatores que contribuíram para o surgimento do serviço de referência em bibliotecas.
- Para você, o principal propósito do SRI é fornecer informação ou trabalhar na educação de usuários? Por quê?

¹⁸ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/solteirona-av%C3%B3-vov%C3%B3-popa-%C3%B3culos-156097/>.

Dois ou mais fatores que contribuíram para o surgimento do SRI	
Principal propósito do SRI	

Resposta comentada

Como foi a leitura do texto de *Grogan*? Espero que ela tenha esclarecido algumas questões. O diálogo com os autores clássicos de um determinado campo do saber é um exercício que deve ser sempre cultivado. E, no caso do serviço de referência, o texto do *Grogan* é um desses clássicos.

No trecho lido por você, foi possível ter contato com as origens do SRI em bibliotecas e com os diversos fatores socioculturais que contribuíram para a sua formação, ou seja, com o seu contexto de formação. O diálogo e a compreensão desse contexto de formação são essenciais para que você possa construir a sua leitura e o seu entendimento do SRI em unidades de informação na atualidade.

Da mesma forma, as funções que o SRI assume não são aleatórias. Elas se construíram ao longo dos anos e, conforme visto no texto, nem sempre a partir de um consenso. Mais do que identificar a principal função do SRI, importa que você compreenda de que forma essa atividade surge nas bibliotecas e os caminhos que levaram as atuais configurações do serviço de referência em bibliotecas.

RESUMO

Na primeira unidade de nossa disciplina, tivemos por objetivo estudar as origens, definições e princípios do SRI em bibliotecas.

O episódio de inauguração de uma biblioteca na cidade do Rio de Janeiro, bem como as narrativas construídas sobre o referido episódio serviram como ponto de partida para a reflexão sobre o SRI e sua função na estrutura organizacional de uma biblioteca. Se as bibliotecas são entendidas como um lugar de encontros – entre os usuários e as fontes e

recursos informacionais –, o SRI é o setor da biblioteca responsável por planejar e executar as ações que visam a efetivar os processos de mediação da informação.

Você foi apresentado à noção de mediação, com ênfase na mediação em bibliotecas e na importância dessa noção para o entendimento do SRI, cuja principal função é o atendimento às demandas informacionais dos sujeitos que chegam à biblioteca. Além dessa questão central, foi possível observar:

- a) um exemplo de utilização de um *blog* por uma biblioteca para promoção da mediação da informação;
- b) possíveis formas de atuação do SRI para promoção da aproximação da biblioteca com a comunidade;
- c) busca e recuperação de imagens no *Creative Commons Search*.

Ao dialogar com postagens de um *blog* de uma biblioteca situada em outro país, você teve a oportunidade de entrar em contato com o uso de mídias sociais para promoção da mediação entre a biblioteca e a sua comunidade e de refletir sobre a necessidade de adoção de posturas proativas por parte do SRI de uma biblioteca.

Na própria concepção desse setor da biblioteca está implícita a relação com o usuário. Se a biblioteca busca promover o encontro entre o usuário, suas demandas informacionais e as fontes de informação, ela precisa se transformar nesse lugar de encontro, em um espaço de diálogos múltiplos entre os diversos atores – sujeitos, objetos, artefatos, documentos – que por lá circulam, tornando-se o local, por excelência, da mediação.

Você também estudou o contexto de surgimento do serviço de referência em bibliotecas, a partir de um diálogo com a ideia de que esse tipo de atividade surge como resultado de uma demanda social. Uma série de transformações afetava a vida em sociedade e também as formas da relação dos sujeitos com os documentos e com a informação, o que gerou novas demandas para as bibliotecas.

Essa conformação social irá atuar não somente no surgimento desse tipo de fazer nas bibliotecas, mas também nas próprias definições e atribuições de funções para o setor e para os bibliotecários de referência.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

BORGES, W.; WREDE, C. Biblioteca estadual do Centro é reaberta após quatro anos de obras. **O Globo**, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/rio/biblioteca-estadual-do-centro-reaberta-apos-quatro-anos-de-obra-12027600>. Acesso em: 3 jun. 2014.

CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**: Revista de Ciência da Informação e da Comunicação do CETAC, Porto, n. 4, p. 1-34, jun. 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/645/pdf>. Acesso em: 10 dez. 2014.

GRANDE DICIONÁRIO HOUAISS DA LÍNGUA PORTUGUESA: Beta. São Paulo: Abril, 2013. Disponível em: <http://houaiss.uol.com.br>. Acesso em: 3 out. 2015.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995.

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, jan./dez. 1990.

MACEDO, N. D; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: parte I: do serviço de referência convencional. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MARTELETO, R. M. Jovens, violência e saúde: construção de informações no processo de mediação e apropriação de conhecimentos. **REECIS**: R. Eletr. De Com. Inf. Inov. Saúde, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, 2009.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1972.

RANGANATHAN, S. R. **Reference Service**. 2nd ed. Delhi: Asia Publishing House, 1961. Disponível em: <http://arizona.openrepository.com>. Acesso em: 3 out. 2015.

REFERENCE AND USERS SERVICES ASSOCIATION. **Definitions of Reference**. Chicago: Rusa Board of Directors, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/>. Acesso em: 1 set. 2015.

REITZ, J. M. **Online Dictionary for Library and Information Science**. Santa Barbara: WCSU, 2013. Disponível em: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx. Acesso em: 1 set. 2015.

SAMUEL Johnson. [S.l.], 2017. Disponível em: <http://www.samueljohnson.com/>.



TARGINO, M. das G. Comunicação Científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000.

THORNTON, A. Open Doors, Open Minds: the New York Public Library during the Great Depression and Today's Economic Crisis. **New York Public Library**, New York, 2009a. Disponível em: <http://www.nypl.org/node/29057>. Acesso em: 10 jan. 2015.

THORNTON, A. Patience and Fortitude: the New York Public Library during the Great Depression and Today's Economic Crisis. **New York Public Library**, New York, 2009b. Disponível em: <http://www.nypl.org/node/29036>. Acesso em: 10 jan. 2015.

UNITED NATIONS FOR EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE ORGANIZATION. **The Public Library**: a Living Force for Popular Education. Paris: UNESCO; LBA, 1949.

UNITED NATIONS FOR EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE ORGANIZATION. **Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique**. Paris: UNESCO, 1972.

UNITED NATIONS FOR EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE ORGANIZATION. **Manifesto da Unesco sobre bibliotecas públicas**. [S./l.]: UNESCO, 1994. Disponível em: <http://snbp.bn.br/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>. Acesso em: 18 jan. 2014.

UNIDADE 2

O serviço de referência e informação

2.1 OBJETIVOS GERAIS

Identificar os aspectos e elementos necessários para a criação e manutenção do serviço de referência e informação em bibliotecas.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que ao final da unidade, você seja capaz de:

- a) identificar as atividades do serviço de referência e informação;
 - b) reconhecer a necessidade da existência de um planejamento voltado especificamente para o serviço de referência;
 - c) reconhecer a necessidade da existência de uma política de referência para a biblioteca;
 - d) determinar os elementos necessários para a construção de uma política de referência;
 - e) identificar os elementos necessários para a criação e manutenção do serviço de referência e informação em bibliotecas.
-

2.3 EM TORNO DO PLANEJAMENTO

Figura 20 – Planejar é fundamental



Fonte: Pixabay.¹⁹

Por que planejar? O planejamento é importante em nossas vidas? Em que momentos nós planejamos?

Antes de iniciarmos uma conversa sobre o planejamento do serviço de referência e sobre políticas de referência, é importante que reflitamos um pouco sobre a noção de planejamento. Nas disciplinas Bases Teóricas da Administração de Ambientes de Informação, Gestão da Informação e do Conhecimento e Planejamento de Ambientes de Informação, você terá um contato mais estreito com as ideias de planejamento. No entanto, para efeitos do entendimento da temática da nossa unidade, vamos olhar um pouco para esse conceito – o planejamento.

É importante, nesse ponto de nossa reflexão, que você se reporte ao conteúdo visto nas disciplinas do Eixo 4 de nosso curso, como por exemplo, Gestão da Informação e do Conhecimento e Planejamento de Ambientes de Informação.

¹⁹ Autor: Silvia Girometti. Disponível em: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Il_nome_della_rosa_\(dall%27omonimo_romanzo_di_Umberto_Eco\).JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Il_nome_della_rosa_(dall%27omonimo_romanzo_di_Umberto_Eco).JPG).

2.4 A POLÍTICA DE REFERÊNCIA E O PLANEJAMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Imaginemos a seguinte situação:

Estamos em uma biblioteca universitária e trabalhamos no seu setor de referência. É a semana de provas e um estudante chega à biblioteca com cara de quem está com muita pressa. Ele se dirige à nossa mesa, situada entre o balcão de atendimento e os computadores usados para consulta pelos alunos, e fala (Figura 21):

Figura 21 – Situação hipotética

**Gostaria de material sobre a crise hídrica no Brasil.
Você pode me ajudar?**

Fonte: Produção do próprio autor.

Estamos diante de uma situação corriqueira em um serviço de referência ou seja, um usuário em busca de informação. Qual deveria ser a postura do bibliotecário? O que determina a ação do bibliotecário no atendimento a uma demanda informacional?

No primeiro capítulo do livro de *Grogan* (1995), que lemos na Unidade 1, vimos a controvérsia sobre a postura do bibliotecário no atendimento ao usuário. Essa controvérsia irá se reproduzir na literatura da área.

Para *Gaston Litton* (1975), por exemplo, essa controvérsia se traduz em três “conceitos” (teorias, para grande parte dos autores): conservador, moderado e liberal. A despeito dos debates teóricos, nas bibliotecas ou nos diversos espaços de informação, bibliotecários e demais profissionais diariamente se deparam com situações como a descrita no exemplo do universitário. E encontram soluções, conectadas ou não ao debate teórico sobre o tema.

No entanto, nossa questão permanece. Como agiríamos nessa situação? Você buscaria o material para o usuário e entregaria os documentos relativos ao assunto? Ou você tentaria mostrar as formas que ele teria

para recuperar aquele tema – e qualquer outro – através dos diversos recursos informacionais disponíveis na biblioteca?

A solução que você daria não está restrita a uma ou duas opções. Além disso, há que se levar em consideração um conjunto de fatores envolvendo questões culturais, psicológicas e organizacionais que interferem no resultado.

Nessa perspectiva, o planejamento cuidadoso das ações do SRI se coloca como primordial. A biblioteca e o SRI devem oferecer diretrizes para a atuação de seus profissionais em toda e qualquer atividade a ser exercida, de tal forma que questões conjunturais – ideológicas, psicológicas, culturais – sejam neutralizadas, a fim de que as ações de mediação promovidas pelo SRI atendam os objetivos propostos.

2.4.1 A política de referência

O resultado do planejamento efetuado pela biblioteca pode se manifestar de diferentes maneiras. Uma faceta dessas ações está explícita na existência de uma política de informação e, no caso específico do SRI, de uma política de referência da biblioteca. Essa política, que pode estar representada no regimento da biblioteca, é um conjunto de diretrizes que orienta e baliza as ações dos profissionais que lá trabalham.

Por exemplo, imaginemos que na política de referência de uma biblioteca constasse que o SRI deve atuar na construção de habilidades informacionais de seus usuários. A partir dessa assertiva, mesmo que teoricamente considerássemos que o papel do bibliotecário é entregar a informação pronta ao usuário, deveríamos atuar conforme o regimento da biblioteca, reduzindo assim a margem de imprevisibilidade no atendimento aos usuários.

Segundo Accart (2012, p. 32):

A política de referência é um dos elementos da política de informação, determinada a partir dos objetivos e missões da instituição [...] [e] traduz-se:

- pela escolha dos documentos a serem adquiridos para a formação do acervo;
- pelos serviços de informação oferecidos: recepção, orientação, informações, pesquisas etc;
- pelos produtos de informação oferecidos: recortes de jornais, revisão de sumários, boletins bibliográficos, dossiês de documentos, disseminação seletiva da informação etc.
- participação ou não em uma rede de informação, consórcio.

Como elemento constituinte da política da informação da instituição, a política de referência e, conseqüentemente, o SRI devem atuar em consonância com as missões da instituição da qual a biblioteca faz parte. Essa missão pode variar conforme a tipologia da biblioteca, no entanto, a perspectiva da promoção de um diálogo entre os sujeitos, suas demandas informacionais e os recursos e serviços de informação é uma característica do setor e do serviço de referência. Nesse sentido, o conhecimento dos

Tipologia da biblioteca

Os objetivos, missões e serviços de uma biblioteca variam conforme a sua tipologia. No livro *Introdução à Biblioteconomia*, Edson Nery da Fonseca estabelece uma classificação para as bibliotecas, conforme sua tipologia. De acordo com Fonseca (2007), as diferentes categorias de bibliotecas seriam: bibliotecas infantis, bibliotecas escolares, bibliotecas universitárias, bibliotecas especializadas, bibliotecas nacionais e bibliotecas públicas.

objetivos e funções do SRI é essencial para o processo de estabelecimento de princípios e diretrizes por parte da biblioteca e dos seus resultados.

Mangas (2007), em texto em que discute o planejamento do serviço de referência, sistematiza as funções do serviço de referência (Quadro 2):

Quadro 2 – As funções do serviço de referência

As funções do serviço de referência		
FUNÇÕES DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Acolher	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas.	Todos os utilizadores que, pela primeira vez ou não, procurem a biblioteca à procura de ajuda.
Informar	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores.	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
Formar	Ensinar os utilizadores como se dá a utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na internet, etc.
Orientar	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: Adaptado de Mangas (2007).

Acolher, informar, formar e orientar. Para Mangas (2007), essas seriam as funções primordiais de um SRI e o ponto de partida para traçar o planejamento desse setor. Mas o que seria necessário para a criação e a manutenção de um SRI? Vamos descobrir na atividade a seguir.



2.4.2 Atividade

Dessa vez, vamos realizar a atividade em dois momentos. Primeiro, gostaria que você listasse pelo menos três elementos que considera necessários para a criação e manutenção de um SRI, tendo por base a sua experiência e as leituras realizadas anteriormente. Após, separe a resposta e efetue a leitura do capítulo 3 do livro de *J. P. Accart*, cuja referência se segue:

ACCART, J. P. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. cap. 3.

Agora, com o texto lido, volte ao exercício e arrole pelo menos três elementos que você considera necessários para a criação e manutenção de um serviço de referência em bibliotecas. Em seguida, compare as suas respostas.

Resposta comentada

Em primeiro lugar, gostaria de saber como foi a atividade: foi simples identificar os elementos sem a leitura? E com a leitura do texto, algo mudou na sua primeira resposta? Bem, como não terei acesso à sua comparação, não poderei tecer comentários sobre ela, no entanto, mais importante do que chegar ao resultado da comparação, a intenção da atividade foi nos levar a refletir sobre o processo de planejamento de um setor de referência.

Em seu texto, *Accart* (2012) trata desses elementos em um plano geral. Segundo o autor, os elementos que precisam ser definidos quando da criação de um serviço de referência seriam:

- a) a questão do acesso às coleções;
- b) recursos humanos, recursos financeiros e recursos tecnológicos;
- c) gratuidade ou não dos serviços e produtos oferecidos.

Esses são, em linhas gerais, os elementos arrolados por *Accart* (2012). Na literatura da área é possível encontrar outras sistematizações que, por vezes, se aproximam e, por vezes se afastam da que vimos no capítulo do referido livro. Na próxima subseção, vamos explorar uma dessas abordagens.

2.4.3 Elementos necessários para a criação e manutenção do SRI

Figura 22 – Biblioteca Estadual de Victoria – Melbourne (Austrália) – Sala de leitura La Trobe



Fonte: Pixabay.²⁰

Na literatura sobre o tema, mesmo com pequenas variações, há uma recorrência quanto aos elementos necessários para a criação e manutenção do SRI. Nessa unidade, vamos trabalhar com a sistematização proposta por Mangas (2007).

Em seu texto, o autor apresenta os seguintes elementos:

- a) instalação e localização;
- b) equipamentos e mobiliário;
- c) criação de um arquivo, bases de dados ou *Frequently Asked Questions* (FAQ), com as perguntas mais frequentes;
- d) perfil do bibliotecário de referência;
- e) fontes e recursos de informação.

Uma primeira questão a ser pensada é sobre o espaço físico. Dadas as suas particularidades, o SRI necessita de um espaço adequado às suas funções. Precisam ser considerados aspectos como a dimensão da área ocupada, a localização em relação aos outros espaços da biblioteca e as condições ambientais, tais como luminosidade, climatização, acústica.

Em geral, recomenda-se a utilização de mais de um espaço: um específico para o balcão de atendimento e outro, com maior privacidade, para o atendimento a usuários com questões mais elaboradas e para a realização de pesquisas nas diversas fontes e recursos de informação.

Uma segunda série de elementos são os equipamentos e mobiliários do setor de referência. O mobiliário deve ser adequado à execução das tarefas do SRI, prevendo um balcão de atendimento com espaço para a recepção aos usuários, para a realização de serviços, como o de empréstimo. Em relação ao equipamento, o setor deverá possuir equipamentos

²⁰ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/biblioteca-la-trobe-estudo-1400313/>.

voltados para a comunicação, tais como telefones, computadores, dispositivos para a conexão, impressoras, *scanners*. Será necessário prever também a infraestrutura lógica que permita a conexão à internet e a comunicação entre os diversos dispositivos.

Em associação aos elementos do mobiliário, espaço físico e estrutura é preciso considerar questões relacionadas à acessibilidade. Nos últimos anos temos assistido no Brasil à transformação da acessibilidade em um problema público. No ano de 2013, através do *Ministério da Cultura*, o Brasil foi um dos 185 países signatários do *Tratado de Marraqueche* (WORLD INTELLECTUAL PROPERTY ORGANIZATION, 2013), que versa sobre o compromisso de criar dispositivos legais para promover o acesso a livros em braille, ou *audiobooks*, sem o pagamento dos direitos autorais. As iniciativas em torno da acessibilidade em bibliotecas e, conseqüentemente, a reflexão sobre as ações do SRI nesse sentido começam a despontar no país.



Multimídia

Para ter contato com alguns exemplos da promoção da acessibilidade em bibliotecas, visite o ambiente virtual do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, que vem investindo em ações voltadas para a acessibilidade: <http://snbp.cultura.gov.br/acessibilidadeembibliotecaspublicas/>.

No mesmo endereço, você também pode assistir a um breve vídeo com informes sobre acessibilidade, também disponível em: <https://youtu.be/VNAGewpfJGQ>.

Figura 23 – Cena do vídeo sobre acessibilidade em bibliotecas



Fonte: Youtube.²¹

Apesar de não restritos ao SRI, os serviços oferecidos por ele nos ambientes virtuais precisam ser considerados no momento da opção por um determinado sistema de automação ou por determinados aplicativos.

²¹ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=VNAGewpfJGQ>.

Na literatura sobre SRI, encontram-se também recomendações em relação à elaboração de um arquivo, de uma base de dados ou de uma FAQ contendo as consultas realizadas, as respostas e as estratégias de busca utilizadas para encontrar as respostas. Conforme veremos a seguir, as perguntas, as respostas, as estratégias de busca e as fontes de informação utilizadas são parte essencial do “processo de referência”.

2.4.3.1 Frequently Asked Questions (FAQ)

Acredito que você já tenha, em algum momento, tido contato com uma FAQ. Como exemplo, vamos fazer uma visita ao ambiente virtual do Sistema de Bibliotecas da *Universidade Federal de Uberlândia*, de onde extraímos duas imagens com informações sobre o horário de funcionamento e sobre empréstimos de livros (Figuras 24 e 25):

Figura 24 – FAQ: horário de funcionamento do Sistema de Bibliotecas da *Universidade Federal de Uberlândia*



Fonte: Sistema de Bibliotecas da *Universidade Federal de Uberlândia*.²²

CIRCULAÇÃO E EMPRÉSTIMO

COMO DEVO PROCEDER PARA ME CADASTRAR NAS BIBLIOTECAS UFU?

A abertura de cadastro, com direito à retirada de material em qualquer uma das bibliotecas do SISBI/UFU, somente será realizada para alunos, docentes e técnicos administrativos que tenham requerido a identidade institucional da UFU. Para solicitar a confecção da carteira, o usuário deverá acessar a página da UFU, conforme o seu segmento:

Alunos - link "Portal do Estudante" ou pelo endereço <https://www.portalestudante.ufu.br/academico-portalAluno/wa/userLoginInit>

Docentes - link "Portal do Docente" ou pelo endereço <https://www.portaldocente.ufu.br/academico-portalDocente/wa/userLoginInit>

Técnicos Administrativos - link "Portal do Téc. Administrativo" ou pelo endereço <https://www.portaltecnico.ufu.br/portaITA/wa/userLoginInit>.

O QUE É SALA DE RESERVA?

Espaço que mantém reservado, na Biblioteca, pelo menos um exemplar dos títulos mais procurados geralmente, concernentes à bibliografia básica dos cursos com poucos exemplares no acervo. A solicitação de inserção de material nessa sala é realizada pelo docente ou bibliotecário do Setor de Referência, ao Setor de Circulação, pelo período de no máximo 6 (seis) meses.

Fonte: Sistema de Bibliotecas da *Universidade Federal de Uberlândia*.²²

²² Disponível em: <http://www.bibliotecas.ufu.br/node/418>

Não é uma FAQ para ser utilizada pelos profissionais que atuam no setor de referência como base para consultas futuras, mas atende a um conjunto de demandas informacionais recorrentes, não somente nessa biblioteca específica.

Nesses exemplos, estamos diante de uma FAQ voltada para a consulta do público e específica do ambiente virtual. Muitas bibliotecas disponibilizam a mesma informação em seus ambientes, utilizando quadros informativos, cartazes ou pôsteres. Um terceiro tipo de FAQ a que nos referimos anteriormente é aquele voltado para a consulta interna.

Todos esses elementos fazem parte de um SRI, no entanto, esse serviço não existirá sem a presença dos profissionais que lá atuam. E como você imagina que deva ser esse profissional? Quais devem ser as competências e características do bibliotecário de referência?

2.4.4 O bibliotecário de referência

Em nossa sociedade, há uma série de estereótipos em relação aos/as bibliotecários(as). Para além dos estereótipos, vivemos em um contexto de profundas modificações advindas das transformações sociotécnicas, transformações estas que afetam diretamente a produção, a circulação e o consumo de informação, de tal forma que, para muitos, não há a necessidade de se recorrer a uma biblioteca, quando se trata de buscar e recuperar informação.

Nesse sentido, conforme já vimos, é primordial que as bibliotecas se façam presentes na vida da comunidade na qual estão inseridas. E cabe ao SRI ser essa “porta de entrada.” Dessa forma, o bibliotecário de referência deve ser um profissional sensível a essas transformações, um profissional que trabalhe na direção da construção de um conjunto de características e competências que são essenciais para a atuação nos processos de mediação entre a sociedade e a biblioteca.

A literatura da área arrola um conjunto de atribuições e tarefas que cabem a esse profissional. Com o intuito de termos contato com essa literatura, passamos para próxima atividade.



2.4.5 Atividade

Carvalho (2014), em trabalho de conclusão de curso apresentado à *Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)*, realiza uma revisão de literatura sobre as atribuições do bibliotecário de referência. Dentre as obras consultadas para a realização da revisão de literatura, cito:

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

FONSECA, E. N. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2007.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

LITTON, Gaston. **A informação na biblioteca moderna**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. Biblios, [S.l.], n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1972.

SILVA, C. C. M. da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 1996. 114 f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

Consulte pelo menos uma das obras citadas por *Carvalho* (2014) e apresente de três a cinco atribuições do bibliotecário de referência. Caso seja necessário, você pode consultar uma obra diferente das anteriormente citadas.

Resposta comentada

Você conseguiu ter acesso às obras citadas? O ideal seria acessar todas. Os cinco livros arrolados são obras importantes sobre o serviço de referência, já o artigo de *Mangas* e a dissertação de *Silva*, apesar de não serem bibliografia obrigatória da maior parte dos cursos de Biblioteconomia, trazem contribuições importantes sobre o tema. A leitura e o estudo dos livros, artigos e demais documentos são de suma importância para que você possa construir os saberes em torno do tema que estamos estudando, a partir dos múltiplos diálogos com esses autores.

Mas quais seriam as atribuições do bibliotecário de referência? Essas atribuições estão diretamente relacionadas às funções do SRI e, como você teve a oportunidade de estudar nos textos supracitados, elas se manifestam em atividades como o auxílio ao leitor na recuperação da informação, a realização de levantamento bibliográfico, a elaboração de uma política de referência, a capacitação no uso das fontes de informação, entre outras. Apesar da multiplicidade de tarefas e atribuições existentes, é possível afirmar que, em todas elas, o bibliotecário de referência exerce o papel de mediador.

Para finalizar, recomendo a leitura do capítulo 5 do livro de *Accart*, citado nesta atividade: *Serviço de referência*: do presencial ao virtual (capítulo 5 – “O projeto arquitetônico do serviço de referência”).

Na sistematização proposta por *Mangas* (2007), ainda teríamos um conjunto de elementos que devem fazer parte do planejamento de um setor de referência: as fontes e recursos informacionais. Dadas a especificidade e a relevância das fontes de informação para o setor de referência, vamos tratar deles separadamente, conforme você observará a seguir.

2.5 FONTES E RECURSOS DE INFORMAÇÃO

Figura 26 – A diversidade de fontes de informação pode confundir o usuário



Fonte: Free Images.²³

As fontes de informação são elementos essenciais para o SRI. Como um dos principais efeitos das transformações sociotécnicas promovidas pela entrada das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em nosso cotidiano, há a impressão de uma certa democratização no acesso à informação e, conseqüentemente, às diversas fontes de informação. No entanto, apesar dessa atmosfera de democratização do acesso, paradoxalmente, ao se depararem com a profusão de fontes, muitos encontram dificuldades em achar a informação de que necessitam.

Alguns autores chegam a falar que vivemos um momento de “estresse informacional”, o que levaria a resultados contrários ao esperado, ou seja, em vez de estarmos vivenciando um processo de democratização do acesso à informação, estaríamos diante de um processo histórico no qual o acesso à informação é ilusório.

Nessa perspectiva, o conhecimento das fontes e recursos informacionais por parte do bibliotecário de referência torna-se capital.

2.5.1 A matéria-prima do bibliotecário

Vamos começar essa unidade lembrando um pouco de nossos dias nos ensinos fundamental e médio. Convido você a recordar suas aulas de História. Tradicionalmente, no estudo da História do Brasil, é ensinado que, no ano de 1500, uma frota de caravelas portuguesas chegou ao território onde hoje é o Brasil. Esse fato ficou conhecido como o “descobrimento do Brasil” e está retratado em diversos livros didáticos e enciclopédias, ou seja, em diversas fontes de informação.

²³ Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/multimedia-iconset-2-1241994>.

E por falar em fontes de informação, para muitos, tratar da *Wikipédia* como fonte de informação é um tabu. Existe muita controvérsia, particularmente nos meios acadêmicos, quanto à legitimidade das informações ali presentes.²⁴ Da mesma forma, existem iniciativas sérias e pautadas na utilização da metodologia científica para a construção dos verbetes da *Wikipédia*. No entanto, a despeito desse debate nos meios acadêmicos, atualmente ela está entre as enciclopédias mais utilizadas pelos nossos estudantes. E, nesse sentido, é importante pensá-la como um espaço de atuação do bibliotecário de referência, quer seja trabalhando na construção de habilidades informacionais de seus usuários, ou ainda, trabalhando na elaboração de verbetes. Vamos então para nossa atividade.



2.5.2 Atividade

Acredito que você já tenha consultado, em algum momento, a *Wikipédia* (WIKIPÉDIA..., 2015). Apesar de despertar inúmeras controvérsias nos meios acadêmicos, esta tem sido uma das fontes de informação mais consultadas atualmente.

Acesse a *Wikipédia* e faça uma consulta sobre o descobrimento do Brasil. Leia as informações constantes no verbete.

Resposta comentada

Ao buscar por descobrimento do Brasil na *Wikipédia*, fui direcionado para o verbete “Descoberta do Brasil” (Figura 27):

Figura 27 – Busca na *Wikipédia* pelo verbete “Descoberta do Brasil”

The screenshot shows the Wikipedia article titled "Descoberta do Brasil". On the left is the Wikipedia sidebar with navigation links. The main content area includes a note about the article's focus on the 1500 event, a detailed paragraph about the discovery by Pedro Álvares Cabral, and a table of contents. The article text mentions the date of April 22, 1500, and the location of the discovery in Brazil. It also notes that the term "discovery" is used from a Eurocentric perspective, referring to the arrival of Europeans, specifically Portuguese, in the land of "Vera Cruz", which was already inhabited by indigenous peoples. A reference to the Spanish explorer Vicente Yáñez Pinzón is also included.

WIKIPÉDIA
A enciclopédia livre

Página principal
Conteúdo destacado
Eventos atuais
Esplanada
Página aleatória
Portais
Informar um erro

Colaboração
Boas-vindas
Ajuda
Página de testes
Portal comunitário
Mudanças recentes
Manutenção
Criar página
Páginas novas
Contato
Doações

Imprimir/exportar
Criar um livro
Descarregar como PDF
Versão para

Artigo Discussão Ler Ver código-fonte Ver h

Descoberta do Brasil

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

Nota: Este artigo é sobre o facto histórico ocorrido em 1500. Para outros significados, veja *Descobrimto do Brasil (desambiguação)*.

Descoberta, ou descobrimento do Brasil refere-se à chegada, em 22 de abril de 1500, da frota comandada por Pedro Álvares Cabral ao território onde hoje se localiza o Brasil. O termo "descobrir" é utilizado nesse caso em uma perspectiva eurocêntrica, referindo-se estritamente à chegada de europeus, mais especificamente portugueses, às terras de "Vera Cruz", o atual Brasil, que já eram habitadas por vários povos indígenas. Tal descoberta faz parte dos descobrimentos portugueses.

Embora quase exclusivamente utilizado em relação à viagem de Pedro Álvares Cabral, o termo "descoberta do Brasil", também pode referir-se à suposta chegada de outros navegantes europeus antes dele. Esse é o caso das possíveis expedições de Duarte Pacheco Pereira¹ em 1498² e mais tarde do espanhol Vicente Yáñez Pinzón em 26 de janeiro de 1500^{3,4}.

Índice [esconder]
1 Armada
2 A chegada a Vera Cruz
2.1 Os povos nativos
3 Polêmica
4 Ver também
5 Referências
6 Bibliografia complementar

A Armada

Fonte: Wikipédia.²⁵

O comentário que farei dessa atividade é menos relacionado à atividade em si – como fazer a consulta à *Wikipédia* ou questões relacionadas ao descobrimento do Brasil – do que ao lugar da *Wikipédia* no imaginário social. Essa abertura desses pequenos

²⁴ Para mais detalhes em torno dessa controvérsia, ver: D'Andréa (2009). Outra fonte interessante sobre a *Wikipédia* como fonte de informação é: Silva (2008).

²⁵ Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Descoberta_do_Brasil

parênteses torna-se importante (apesar da existência de uma disciplina que tratará especificamente de fontes de informação), considerando que o tema da nossa unidade são as fontes de informação e que a *Wikipédia*, como já vimos, pode ser considerada como uma das fontes de informação mais controversas da atualidade.

Conforme podemos verificar no verbete consultado, a ideia de que *Pedro Álvares Cabral* “descobriu” o Brasil é relativizada hoje nas abordagens sobre o tema. Naquele momento histórico, a Europa carecia de insumos e de matéria-prima, e a “descoberta” de uma terra nova repleta de matéria-prima caiu como uma luva, pois as matérias-primas eram indispensáveis para o modo de vida que se estava construindo na Europa Ocidental – a Modernidade.

Essa relativização é ratificada por outras fontes de informação. Na *Enciclopédia Britannica Academy*, por exemplo, no verbete sobre o Brasil, encontra-se o relato de que a exploração da costa brasileira pelos europeus não se deu pelo acaso:

Os europeus iniciaram a exploração da costa brasileira apenas depois de terem mapeado partes do Mar do Caribe e da costa noroeste da América do Sul, ademais, a exploração mais intensiva do Brasil foi um resultado indireto dos esforços de Portugal para expandir suas colônias na África e na Ásia. (BRAZIL, 2015, *on-line*).

O exercício que você acabou de realizar é essencial para o trabalho do SRI. Na ação de atendimento às demandas informacionais dos usuários, é necessário que o bibliotecário de referência utilize múltiplas fontes, com o intuito tanto de verificar a legitimidade das informações de determinadas fontes – como você verá ao estudar os critérios de avaliação de fontes de informação, na disciplina Fontes de Informação I –, quanto de oferecer diferentes pontos de vistas para o usuário.



Multimídia

Figura 28 – *Wikipédia na universidade*

Wikipédia:Wikipédia na Universidade

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

Seja Bem-vindo	Cursos	Embaixadores de campus	Embaixadores online	Recursos	Ajuda
Bem-vindo ao Projeto Wikipédia na Universidade! [editar código-fonte]			Atalho: WP:WU	Programa Wikipédia no Ensino	UNIVERSIDADE
Este portal contém informações para estudantes, professores e demais participantes do Projeto Wikipédia na Universidade , parte do Programa Wikipédia no Ensino . O objetivo do projeto é estimular estudantes, professores e universidades a utilizarem a Wikipédia como uma ferramenta de ensino, capacitando novos wikipedistas, desenvolvendo habilidades e competências, produção colaborativa de conhecimento livre, e principalmente contribuindo para a melhoria da qualidade da Wikipédia em português.					
Como participar [editar código-fonte]					

Fonte: Wikipédia.²⁶

²⁶ Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Wikipédia_na_Universidade.

Apesar de toda a controvérsia em torno da legitimidade dos verbetes da *Wikipédia*, a *Wikimedia Foundation* mantém um projeto que visa a promover a participação do meio acadêmico na construção dos verbetes da *Wikipédia*. O projeto intitulado “*Wikipedia na universidade*” já possui algumas instituições participando em nosso país. Para maiores detalhes veja: http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Wikipédia_na_Universidade.

2.5.3 Fontes de informação sob o ponto de vista do SRI

Voltemos à imagem do descobrimento e da importância ganha pelas regiões do “mundo novo” para os países centrais a partir do século XV, suprimindo essas regiões com as tão almejadas “matérias-primas”. Aproveitando o termo, convido você a pensar na relação que esta imagem pode sugerir: as fontes de informação se constituem na principal matéria-prima de uma biblioteca e de um SRI.

Conforme colocamos anteriormente, as fontes de informação são o principal insumo de uma biblioteca. Para o atendimento às diversas demandas informacionais de seus usuários, o bibliotecário de referência precisa ter acesso a um conjunto de fontes que o auxilie nessa tarefa. Tais fontes não estão restritas às coleções da biblioteca e estão cada vez mais acessíveis, em virtude da utilização crescente das tecnologias da informação e da comunicação.

Em se tratando de um acervo de uma biblioteca, este pode ser composto pela coleção geral e pela coleção de referência. A coleção geral, definida como o conjunto de recursos informacionais à disposição dos usuários para leitura e empréstimo, não será objeto dessa disciplina. Trataremos aqui da coleção de referência que, segundo *Accart*, é definida como:

O conjunto de recursos informacionais que reúne os principais instrumentos que servem para responder a qualquer tipo de pergunta: de caráter factual (um dado estatístico), pontual (um acontecimento), bibliográfico (elaboração de uma lista de referências bibliográficas destinadas à redação de um trabalho), biográfico, etc. (ACCART, 2012, p. 57).

Ou seja, a coleção de referência é aquela que reúne os materiais destinados a consultas rápidas e que são constantemente utilizados, tanto pelos profissionais que trabalham na biblioteca quanto pelos usuários. Em geral, é mantida em um espaço separado do acervo e de fácil acesso.

Muito provavelmente, se você já visitou uma biblioteca, deve ter tido algum contato com a coleção de referência. Grande parte de nossas bibliotecas reservam um espaço de seu acervo para as obras de referência e, além disso, as enciclopédias e os dicionários estão entre as obras mais consultadas em bibliotecas, justamente por se destinarem a consultas rápidas.

Ainda de acordo com *Accart* (2012), as obras de referência constituem os primeiros instrumentos a serem consultados, quando do atendimento às necessidades informacionais, pois elas:

- a) permitem definir melhor um termo e seu contexto;
- b) apresentam definições e dados históricos;
- c) orientam o usuário para outras fontes de informação.

Outro ponto a ser destacado é que essa coleção não pode mais ficar restrita às paredes da biblioteca, tanto do ponto de vista do bibliotecário de referência, que faz uso dessas fontes para o atendimento às demandas informacionais de seus usuários, quanto do ponto de vista do usuário, que deseja obter uma informação factual ou pontual. Atualmente, a maior parte das obras de referência é encontrada no ciberespaço. Além disso, uma parcela significativa da população brasileira acessa a internet, somando 85,6 milhões de pessoas (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2015), e, nesse sentido, é indispensável que o setor de referência esteja atuando em consonância com essa realidade.



Curiosidade

Na internet, proliferam dados estatísticos sobre os mais variados índices. No entanto, ao trabalharmos com dados estatísticos, é importante a consulta aos dados produzidos pelos órgãos oficiais do país. No caso brasileiro, o *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística* (IBGE) surge como a principal fonte de informação. Quando houver oportunidade, acesse o ambiente virtual do IBGE e descubra as fontes de informação geográficas e estatísticas disponíveis.

Para olharmos para essa situação com um pouco mais de proximidade, vamos para outra atividade.



2.5.4 Atividade

De acordo com a literatura da área, dentre as principais fontes de referência temos: dicionários, enciclopédias, atlas geográficos, almanaques, bases de dados e diretórios. Considerando essas fontes de informação:

- a) escolha e defina uma delas;
- b) informe a fonte de informação que você utilizou para definir a fonte escolhida;
- c) caso tenha consultado uma fonte de informação em uma biblioteca, busque pelo mesmo tipo de fonte nos ambientes virtuais e faça a mesma pesquisa (por exemplo, se você foi até uma biblioteca e consultou uma enciclopédia para buscar a definição de dicionário, tente encontrar uma enciclopédia no ciberespaço, não precisa ser a mesma, e faça a mesma busca). Caso tenha consultado uma fonte de informação em um ambiente virtual, faça o inverso;
- d) compare o resultado das duas buscas.

Resposta comentada

Nessa atividade, podemos ter uma infinidade de combinações. Você estudará definições de cada uma das fontes de informação na disciplina Fontes de Informação I. Na busca que realizei, optei pelo significado do termo “dicionário”. Vamos, então, ao que encontrei:

a) Fonte escolhida: dicionário.

Definição: o dicionário escolhido para a busca, foram encontradas cinco definições para o vocábulo, dentre elas:

Obra de referência que traz informações sobre as palavras e sua grafia, pronúncia, significado, etimologia, sinonímia, antonímia. Teoricamente, o dicionário analisa apenas a “palavra”, não se ocupando da “coisa”. É diferente, portanto, da enciclopédia, p. ex., que dá informação sobre a própria coisa ou objeto, além da palavra. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 123).

b) Fonte de informação utilizada para buscar o significado:

CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

c) Ao buscar por um dicionário nos ambientes virtuais, encontrei muitas opções, desde dicionários técnicos até dicionários gerais. Como havia consultado um dicionário técnico na biblioteca, optei por verificar o significado do termo em um dicionário geral. O dicionário escolhido foi o *Houaiss*.

Figura 29 – Resultado da busca pelo vocábulo “dicionário” no *Dicionário Houaiss*

O resultado da busca pelo vocábulo “dicionário” no *Dicionário Houaiss* apresenta as seguintes definições:

- 1 lex.** compilação completa ou parcial das unidades léxicas de uma língua (palavras, locuções, afixos etc.) ou de certas categorias específicas suas, organizadas numa ordem conveniada, ger. alfabética, e que fornece, além das definições, informações sobre sinónimos, antónimos, ortografia, pronúncia, classe gramatical, etimologia etc. ou, pelo menos, alguns destes elementos [A tipologia dos dicionários é bastante variada; os mais correntes são aqueles em que os sentidos das palavras de uma língua ou dialeto são dados em outra língua (ou em mais de uma) e aqueles em que as palavras de uma língua são definidas por meio da mesma língua.]
- 2 p.ext. lex.** compilação de alguns dos vocábulos empr. por um indivíduo (p.ex., um escritor), um grupo de indivíduos, ou us. numa época, num movimento etc.; glossário, vocabulário
« D. de Os Lusíadas » « D. da Escravidão » « D. da Linguagem do Vaqueiro »
- 3 p.ext.** conjunto de opiniões pessoais enunciadas segundo a ordenação alfabética de uma lista de palavras que fazem de entrada (como num dicionário de língua)
« Dicionário Filosófico, de Voltaire »
- 4 p.ext. lex.** compilação de informações ou referências sobre qualquer tema ou ramo de conhecimento (p.ex., determinada área do fazer ou do saber humano) cujos itens vêm organizados em ordem alfabética; glossário, vocabulário
« D. do Açúcar » « D. de Marcenaria »
- 5 p.met. bibl.** livro, ou qualquer outro suporte de mensagem auditiva, visual etc., que contém tais compilações

Fonte: *Dicionário Houaiss* (versão on-line).²⁷

Comparando as buscas realizadas, foi possível perceber que houve diferença nos resultados, apesar de ambas as fontes consultadas terem oferecido respostas à minha pergunta. Em um caso como esse, qual seria a consulta mais adequada? A realizada no dicionário técnico de Biblioteconomia ou a do dicionário geral

²⁷ Disponível em: <http://houaiss.uol.com.br/>.

da língua portuguesa? A resposta a essa questão dependerá da demanda informacional do usuário. Cabe ao bibliotecário de referência, através da realização de uma entrevista, a identificação dessa demanda (teremos uma unidade específica para tratar desse tópico). E, após essa identificação, cabe a ele buscar a solução em quaisquer fontes de informação que estejam acessíveis, independentemente de estarem na biblioteca ou fora dela.

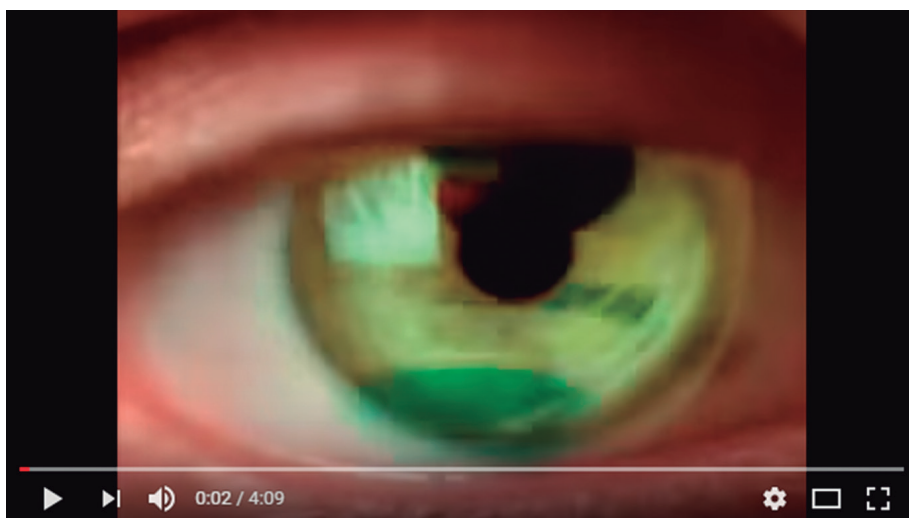
Para além dos pontos comentados na atividade anterior, cabe ao setor de referência promover um diálogo, uma aproximação entre os usuários e as fontes de informação – a biblioteca precisa circular pelos mesmos ambientes que o seu usuário. E, em uma sociedade repleta de nativos digitais, caso a biblioteca ignore os ambientes virtuais, esses “nativos” irão satisfazer as suas necessidades informacionais com a gama enorme de informação a que eles têm acesso nos ambientes virtuais, sem a biblioteca e muitas vezes consultando fontes de informação não adequadas.



Multimídia

Proliferam na internet textos e vídeos sobre nativos digitais. Abaixo, segue um vídeo interessante sobre o tema (observe que foi produzido em 2012 e, portanto, os números informados podem ter sofrido alterações):

Figura 30 - Cena do vídeo



Fonte: Youtube.²⁸

Para os interessados no tema, já existe uma vasta produção a respeito. Como sugestão de leitura, indico duas dissertações de mestrado:

CASTRO, J. F. S. de. **Nativos digitais na biblioteca escolar:** programas de letramento informacional para o ensino médio.

²⁸ Disponível em: <https://youtu.be/gy6ifj9Ouee>.

Nativos digitais

Sujeitos nascidos a partir da década de 1990, em um mundo significativamente afetado pelas TIC; possuem características que facilitariam a adesão aos usos e apropriações das mídias.



2014. 127 f. Dissertação de Mestrado (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – PPGb/UNIRIO, Rio de Janeiro, 2014.

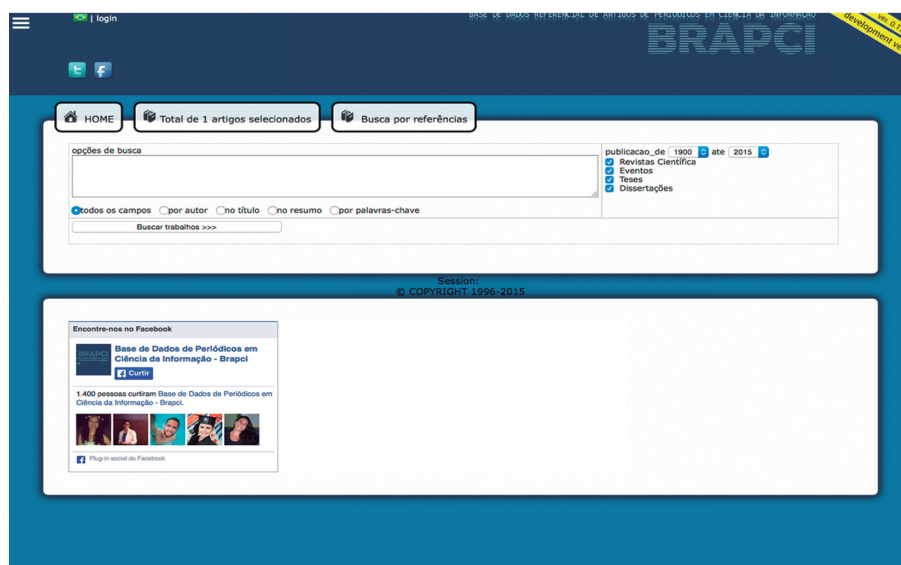
LEHMKUHL, K.M. **Os nativos digitais e a recuperação da informação on-line**. 212. 165 f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Ciência da Informação) – PPGCI/UFSC, Florianópolis, 2012.

Ademais, é preciso considerar a gama de fontes e recursos informacionais disponíveis hoje no ciberespaço. A seguir, apresentamos alguns exemplos.

2.5.5 Bases de dados

Existem muitas bases de dados disponíveis no ciberespaço. Algumas delas são de acesso gratuito. A seguir, tem-se o exemplo da Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) (Figura 31), que recupera artigos de periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação (BRAPCI, 2015). Quando você precisar realizar alguma pesquisa sobre temas da nossa área, a BRAPCI é uma fonte de informação importante.

Figura 31 – Página principal do portal BRAPCI



Fonte: BRAPCI (2015).

2.5.6 Ambientes virtuais de bibliotecas

Grande parte das bibliotecas hoje possui ambientes virtuais. Em sua maioria, esses ambientes se constituem em importantes fontes de informação, não somente pela possibilidade de acesso ao catálogo da biblioteca, mas também por oferecerem produtos de informação, como é o caso do ambiente virtual da *Biblioteca Nacional da França* (Figura 32), que reúne *links* para diversas fontes de informação nos variados campos do saber.

Figura 32 – Biblioteca Nacional da França



Fonte: LES SIGNETS... (2013).

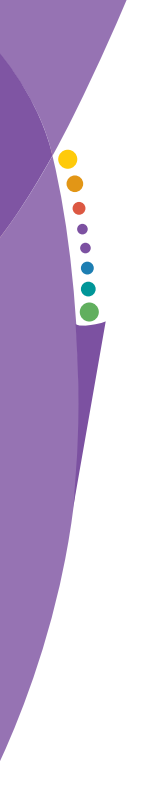
2.5.7 Redes sociais na internet

Figura 33 – Perfil do Ministério da Saúde no Twitter



Fonte: Twitter.²⁹

²⁹ Disponível em: <https://twitter.com/search?q=Ministério%20da%20Saúde&src=typd>. Acesso em: 1 set. 2015.



As redes sociais na internet também podem se constituir em importantes fontes de informação, apesar de não terem sido criadas com esse propósito. Por exemplo, algumas organizações mantêm perfis no *Twitter*. O acompanhamento desses perfis nos oferece oportunidades de buscar e recuperar informação. Para o caso de uma biblioteca pública, que trabalha com informação para a construção da cidadania, acompanhar o perfil do Ministério da Saúde ou do Ministério da Educação é de extrema importância.

RESUMO

Nesta unidade você teve a oportunidade de estudar questões relacionadas ao planejamento do SRI, bem como sua relevância para que seus objetivos sejam lançados. As atividades do SRI, principalmente pelo fato de estarem voltadas para o atendimento ao usuário, exigem um planejamento cuidadoso e aprimorado por parte da equipe da biblioteca, ou do setor de referência da biblioteca.

Nesse sentido, a existência de uma política de referência, que deve ser elaborada conforme a política de informação da biblioteca, surge como documento essencial para a consecução do planejamento. O resultado desse planejamento vai definir as rotinas e os serviços oferecidos e executados pelo setor de referência. Definirá também as ações que visam à manutenção e à avaliação do setor de referência.

Você também observou o serviço de referência e informação de uma perspectiva do planejamento e da política de referência. A importância que a biblioteca atribui ao serviço de referência e informação, a alocação de recursos, humanos ou financeiros, a atenção dada ao atendimento ao usuário, tudo isso faz parte da política de informação da biblioteca. Nesse sentido, a construção da política de referência, com a previsão em relação a todos os elementos necessários à manutenção (ou criação) do serviço de referência na biblioteca, é capital.

Além da reflexão sobre a política de referência e sobre a necessidade do planejamento, tivemos a oportunidade de estudar aspectos relacionados às fontes e aos recursos informacionais e à coleção de referência. Nesse sentido, ressalta-se a importância do conhecimento profundo, por parte do(a) bibliotecário(a), das fontes e dos recursos informacionais disponíveis, dentro e fora da biblioteca, que possam vir a suprir as demandas informacionais dos usuários.

Conforme vimos, as fontes de informação se constituem no principal insumo do serviço de referência. É a partir delas que o bibliotecário encontra as soluções para as demandas informacionais que chegam às bibliotecas. Nesse sentido, reforça-se a importância da coleção de referência, bem como do conhecimento, por parte do bibliotecário de referência, dos diversos recursos de informações acessíveis dentro e fora dos muros da biblioteca.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

BRAPCI. Curitiba, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br>. Acesso em: 1 set. 2015.

BRAZIL. *In*: ENCYCLOPEDIA Britannica online: Britannica Academic. [S.l.: s.n.], 2015. Disponível em: <http://academic-eb-britannica.ez39.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 5 out. 2015.

CARVALHO, E. N. de S. **O bibliotecário de referencia nas bibliotecas universitárias federais do estado do Rio de Janeiro: análise de suas atribuições atuais**. 2014. 75 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

CASTRO, J. F. S. de. **Nativos digitais na biblioteca escolar: programas de letramento informacional para o ensino médio**. 2014. 127f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – PPGb/UNIRIO, Rio de Janeiro, 2014.

CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

D'ANDREA, C. F. de. Enciclopédias na web 2.0: colaboração e moderação na Wikipedia e Britannica online. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 73-88, jan./jun. 2009.

FONSECA, E. N. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

GRANDE Dicionário Houaiss da língua portuguesa: Beta. São Paulo: Abril, 2013. Disponível em: <http://houaiss.uol.com.br>. Acesso em: 3 out. 2015.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa nacional por amostragens de domicílios**: 2013. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2013/default.shtm>. Acesso em: 4 out. 2015



LEHMKUHL, K. M. **Os nativos digitais e a recuperação da informação on-line**. 2012. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – PPGCI/UFSC, Florianópolis, 2012.

LES SIGNETS de la bibliothèque se transforment. **Bibliothèque Nationale de France**, [S.l.], 2013. Disponível em: <http://signets.bnf.fr>. Acesso em: 1 set. 2015.

LITTON, Gaston. **A informação na biblioteca moderna**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, [S.l.], n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1972.

SILVA, C. C. M. da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 1996. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Fabiano Couto Correa da. **Avaliação de fontes de informação na WEB: um estudo focado na Wikipédia**. 2008. 133 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

WIKIPÉDIA na universidade. **Wikipédia**, [S.l.], 2015. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Wikipédia_na_Universidade. Acesso em: 1 set. 2015.

WORLD INTELLECTUAL PROPERTY ORGANIZATION. **Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired, or Otherwise Print Disabled**. Marrakesh: WIPO, 2013. Disponível em: <https://www.wipo.int/treaties/en/ip/marrakesh/>. Acesso em: 1 set. 2015.

UNIDADE 3

O processo de referência



3.1 OBJETIVOS GERAIS

Conhecer o processo de referência em bibliotecas, bem como reconhecer a importância da interlocução com o usuário e com as fontes de informação para a efetivação do processo de referência.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que ao final da unidade, você seja capaz de:

- a) descrever o processo de referência;
- b) identificar as etapas do processo de referência;
- c) listar os tipos de questão de referência;
- d) reconhecer a importância da entrevista para a consecução do processo de referência;
- e) elaborar estratégias de busca;
- f) avaliar o processo de referência.

3.3 PRÉ-REQUISITOS

Esta unidade requer:

- a) leitura do capítulo 13 ("A pesquisa de informação") do livro *Serviço de referência: do presencial ao virtual* (ACCART, J. P.);
 - b) leitura dos capítulos 2 ("A questão de referência") e 3 ("O processo de referência") do livro *A prática do serviço de referência* (GROGAN, D.);
 - c) leitura do artigo *Como planificar e gerir um serviço de referência* (MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho), disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>.
- 

3.4 É FÁCIL FAZER PERGUNTAS?

Figura 34 – Com que frequência perguntamos algo?



Fonte: *Free Images*.³⁰

A pergunta faz parte de nosso cotidiano? Com qual frequência você pergunta?

Por exemplo, todos os dias, ao acordar, eu pergunto como está o clima naquele dia, pois preciso dessa informação para tomar decisões em relação à roupa que irei vestir. Em realidade, essas perguntas não são dirigidas a ninguém em especial, não acordo minha esposa ou meus filhos para perguntar-lhes sobre o clima, não ligo para uma biblioteca ou para um amigo, para obter uma primeira resposta. Você pode alegar que algumas pessoas ligam a televisão, o rádio ou buscam na internet informações sobre o clima do dia, mas essa ação já é fruto de uma negociação que fizemos anteriormente: acordamos, sentimos o clima do dia (frio, calor), olhamos pela janela (sol, chuva) e, se as respostas que obtivemos não foram suficientes, daí resolvemos “perguntar” ao telejornal do dia (assistindo ao quadro sobre o clima) qual a previsão para o dia.

Eu arriscaria dizer que, em nosso dia a dia, nós esquecemos das perguntas. Para muitos de nós, as perguntas se perderam nos primeiros anos de nossa infância. Muitas vezes, devido a uma série de fatores relacionados aos processos de socialização, temos vontade de lançar uma questão, mas somos tolhidos. Parte de nosso sistema educacional nos leva a isso. Parece que somos condicionados a abrir mão dessa faculdade e a aceitar que aquilo que nos é dito é a mais pura e límpida verdade. É muito comum alguém ter vergonha em fazer uma pergunta em público, pois isso demonstra falta de conhecimento.

³⁰ Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/question-1444597>.

3.5 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

Nas unidades anteriores, refletimos sobre os elementos necessários para o planejamento e a manutenção de um serviço de referência e informação. Nesta, vamos nos aproximar das práticas executadas por esse setor da biblioteca. Para iniciarmos, convido você para nossas próximas atividades.



3.5.1 Atividade

Figura 35 – Cena do vídeo *It's a book*



Fonte: Youtube.³¹

Para começar, assista ao vídeo no *link*:

IT'S A BOOK: book trailer. **Youtube**, [S.l.], 2010. Disponível em: <https://youtu.be/XwoW9hnB4vY>. Acesso em: 1 set. 2015.

Em seguida, responda: Do que trata o vídeo?

Resposta comentada

O que você achou do vídeo? É um vídeo bem curto que nos traz várias reflexões. Portanto, a minha pergunta – do que trata o vídeo? – pode ter várias respostas.

De início, poderíamos dizer que o vídeo consiste na propaganda de um livro – *It's a book*. Outro olhar pode afirmar que o vídeo fala da relação dos nativos digitais com uma tecnologia “das antigas” – o livro. Um terceiro, pode colocar que o vídeo nos leva a refletir sobre os efeitos das tecnologias no cotidiano, em particular para as

³¹ Disponível em: <https://youtu.be/XwoW9hnB4vY>.

bibliotecas, que em sua maioria, operam com uma tecnologia – o livro – que é quase que desconhecida para esses “nativos digitais.”

E podem surgir outras respostas, mas a que eu gostaria de dar destaque é em relação à ação das personagens: o que acontece durante o vídeo? Uma das personagens se vê diante de um objeto desconhecido e começa a fazer perguntas. E aqui, repito a pergunta do início da Unidade: é fácil fazer perguntas? A pergunta faz parte de nosso cotidiano? Com qual frequência você pergunta?



3.5.2 Atividade

Responda, agora, às questões que se seguem:

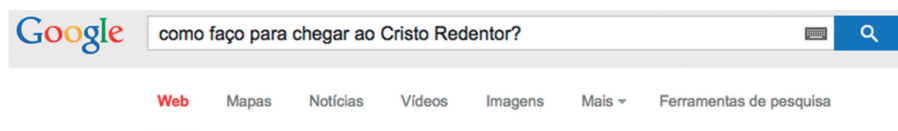
- Identifique uma demanda informacional que você possua, de qualquer tipo. Por exemplo:
 - Como chegar ao monumento do *Cristo Redentor*, na cidade do Rio de Janeiro?
 - Em que ano foi inaugurada a *Biblioteca Nacional*?
- Escolha uma pessoa, instituição, um objeto ou ambiente virtual que possa satisfazer à sua demanda.
- Vá até o(a) escolhido(a) no item e formule a sua demanda informacional, ou seja, faça a sua pergunta.
- Após receber a resposta, informe se sua demanda informacional foi atendida.

Resposta comentada

Estou bastante curioso para saber quem ou o que você escolheu para solucionar a sua demanda informacional. De fato, a situação transcrita acima faz parte do cotidiano de todos nós, mesmo que de forma inconsciente. Afirmei, anteriormente, que o questionamento desapareceu de nossas vidas, no entanto, apesar de termos dificuldade de formular questões para outras pessoas, particularmente quando estamos em público, o ato de perguntar ainda faz parte das nossas vidas.

Vamos supor que a minha demanda informacional tenha sido o primeiro exemplo que consta do enunciado da tarefa, ou seja, preciso chegar ao *Cristo Redentor*. No momento, estou residindo em uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro e como irei visitar a capital no próximo mês, preciso dessa informação. Ao pensar sobre isso, concluo que a forma mais rápida de obter a resposta é utilizando um mecanismo de busca na internet, no caso o *Google*. Me dirijo até um dispositivo conectado à internet e faço a pergunta (Figura 36):

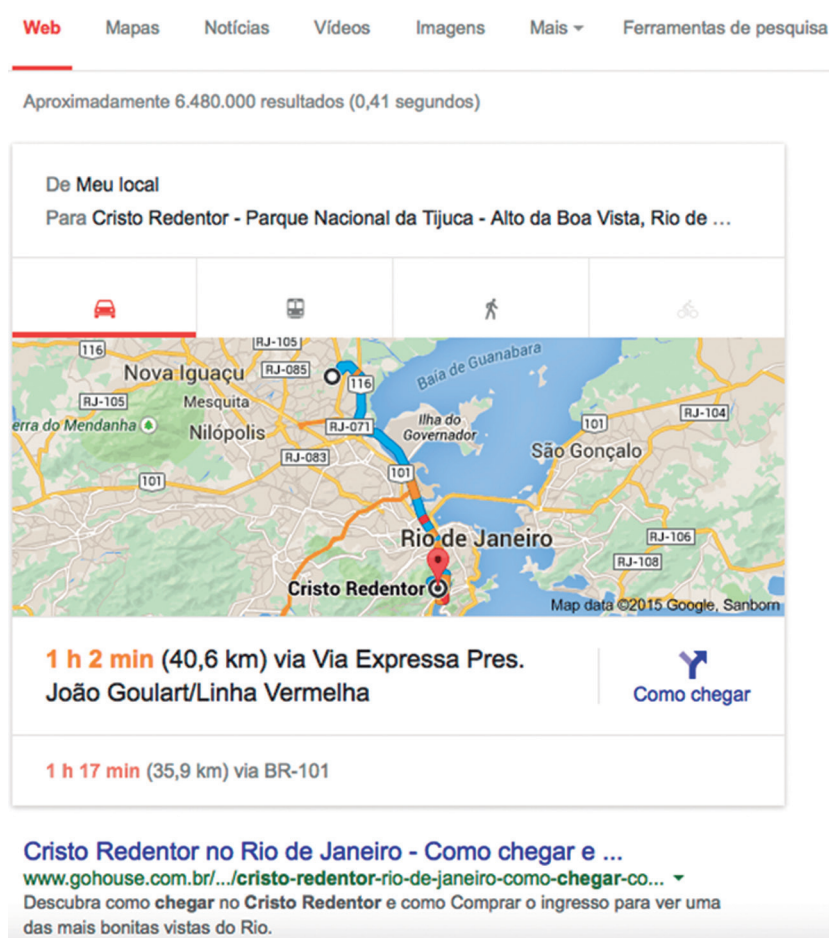
Figura 36 – Exemplo de pergunta ao Google



Fonte: Google.³²

Ao receber essa solicitação, o mecanismo de busca inicia uma negociação e procura pela minha localização. De fato, ele não formula a pergunta diretamente a seu interlocutor, mas procura, através de procedimentos afeitos à sua programação, a resposta que se deseja. E a partir dessa "resposta" que ele encontrou, me oferece opções (Figura 37):

Figura 37 – Resultado de busca no Google pelo caminho para o Cristo Redentor



Fonte: Google.³²

Interessante assinalar que, no caso da pesquisa aqui realizada, o mecanismo de busca toma como ponto de partida uma informação equivocada, pois atribui uma outra cidade à minha localização. Essa negociação prossegue até o ponto em que eu fique satisfeito e tenha a minha demanda atendida ou até que eu chegue à conclusão de que aquela fonte que eu utilizei não é adequada e busque por outras fontes.

³² Disponível em: <http://www.google.com.br>. Acesso em: 1 set. 2015

No exemplo que trouxe, utilizei um mecanismo de busca na *web*. Poderia ter recorrido a um amigo, à secretaria de turismo da cidade do Rio de Janeiro, a uma agência de turismo e até a uma biblioteca. Independentemente da minha escolha, essa ação, da identificação de um problema de informação e da busca por soluções para esse problema, é parte do que foi chamado por *Grogan* (1995) de “processo de referência” e será o objeto de estudo desta unidade.

3.6 O PROCESSO DE REFERÊNCIA: AS PRIMEIRAS ETAPAS

Processo de referência é a expressão utilizada no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação – e que de certa forma, foi consagrada – para designar as atividades que envolvem o bibliotecário e o usuário na busca e recuperação da informação. A expressão “processo de referência” é encontrada no livro de *Grogan* (1995) e reproduzida por muitos bibliotecários e autores que trabalham o tema. Mas, o que seria esse processo?

De acordo com *Grogan* (1995, p. 50):

Enquanto a expressão “serviço de referência” aplica-se à assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação, a expressão “processo de referência” passou a ser empregada, ao longo dos últimos 30 anos, para denominar, em sua totalidade, a atividade que envolve o consulentes e durante a qual se executa o serviço de referência.

Já *Mangas* vai definir o processo de referência como sendo [...]

[...] a sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores. (MANGAS, 2007, p. 10).

Enquanto os autores supracitados abordam o processo de referência como sendo essa sucessão de etapas, *Accart* (2012) utiliza o termo pesquisa de informação para refletir sobre as etapas necessárias para identificar a demanda informacional do usuário, após a realização da entrevista (uma das etapas do processo de referência). De acordo com o autor:

A pesquisa de informação constitui um dos pontos essenciais do trabalho de referência e é uma das finalidades da estrutura implantada. O bibliotecário de referência emprega, para isso, todas as informações de que dispõe:

- as fornecidas pelo usuário durante a entrevista de referência e que servem para delimitar o campo da pesquisa, formalizá-la numa estratégia de busca que combina vários termos entre si;
- as que resultam de sua própria experiência e de seu conhecimento das fontes de informação;
- as fornecidas pelos instrumentos de referência: obras de referência, bibliografias, catálogos, bases de dados ou outras fontes de informação. (ACCART, 2012, p. 138).

Analisando as formulações dos autores sobre essas etapas, podemos perceber algumas diferenças sutis; no entanto, todas fazem menção à relação que ocorre no interior de uma biblioteca – entre usuário e bibliotecário – na busca por informação.

Com o intuito de, didaticamente, analisar o referido processo, *Grogan* (1995) irá dividi-lo em etapas, denominadas pelo autor de “os oito passos”, a saber (Quadro 3):

Quadro 3 – Os oito passos do processo de referência

Os oito passos do processo de referência	
1	O problema
2	A necessidade de informação
3	A questão inicial
4	A questão negociada
5	A estratégia de busca
6	O processo de busca
7	A resposta
8	A solução

Fonte: Adaptado de *Grogan* (1995).

Já *Mangas* (2007) divide o processo de referência em quatro etapas (Quadro 4):

Quadro 4 – Etapas do processo de referência

Etapas do processo de referência	
1	Recepção e identificação da pergunta
2	Entrevista de referência
3	Estratégias de pesquisa e obtenção da resposta
4	Fornecimento da resposta e verificação da pertinência

Fonte: *Mangas* (2007).

Accart (2012) se preocupa menos em descrever as etapas do processo de referência do que em pensar esse processo como uma metodologia – “a metodologia da pesquisa de informação ou bibliográfica” – e divide essa metodologia em quatro etapas (Quadro 5):

Quadro 5 – Etapas de metodologia da pesquisa de informação

Etapas de metodologia da pesquisa de informação	
1	Necessidade de informação
2	Termos da busca e estratégia de busca
3	Instrumentos da pesquisa
4	A pesquisa e os resultados

Fonte: Adaptado de *Accart* (2012).

3.7 COMPARANDO ETAPAS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

É possível afirmar que as descrições do processo de referência e da pesquisa de informação dadas pelos autores *Accart*, *Grogan* e *Mangas* são semelhantes, no entanto, é preciso observar que existem nuances e estas não são aleatórias ou ingênuas. Apesar de não ser nossa intenção aqui explorar com profundidade essas diferenças (fica como uma sugestão de exercício), cabe ressaltar alguns pontos.

Em primeiro lugar, a dimensão temporal. Os textos são produzidos em momentos históricos distintos e, apesar da pouca distância temporal entre eles, é preciso considerar que entre a segunda década do século XXI (texto do *Accart*) e início da década de 1990 (texto do *Grogan*), a sociedade passou por profundas transformações sociotécnicas, que afetaram sobremaneira a busca e a recuperação da informação e, consequentemente, as atividades do serviço de referência.

Outro ponto a ser considerado é a dimensão espacial, que no caso acaba por representar tradições teóricas distintas. *Accart*, representando a tradição francesa; *Grogan*, representando a tradição de estudos anglo-saxões e *Mangas*, autor português, com forte influência dos estudos desenvolvidos na Espanha. Dessa forma, percebe-se que as diferenças não são apenas de nomenclatura e fica como um bom exercício para aqueles que desejem se aprofundar na pesquisa sobre o tema.



Atenção

Antes de continuar...

Nos pré-requisitos listados no início desta unidade, recomendamos a leitura do capítulo 13 do livro *Serviço de referência*, do capítulo 3 do livro *A prática do serviço de referência* e do artigo *Como planificar e gerir um serviço de referência*. Se você ainda não leu, recomendo que o faça agora, para aproveitar melhor o conteúdo que trabalharemos a seguir. A leitura do texto integral oferece o contexto da argumentação do autor, facilitando o nosso diálogo com este.

Vamos detalhar e comparar as etapas do processo de referência (*Grogan* e *Mangas*) e a metodologia da pesquisa de informação (*Accart*)?

Em primeiro lugar, vamos observar a análise realizada por *Grogan*. O autor apresenta a ideia de uma segmentação do processo de referência, materializada nos oito passos do processo de referência (Quadro 6):

Quadro 6 – Os oito passos do processo de referência

(continua)

Os oito passos do processo de referência	
1 O problema	"Ponto de partida de todo o processo. É o momento em que o usuário se depara com um problema, que pode ter origem psicológica ou ser originário de uma fonte externa, do contexto social" (CARVALHO, 2014).
2 A necessidade de Informação	A etapa expressa a necessidade de informação que o usuário possui. Muitas vezes, essa necessidade não é identificada pelo usuário como uma demanda, mas é algo vago.

Os oito passos do processo de referência	
3 A questão inicial	Momento em que o sujeito identifica a demanda informacional e formula uma pergunta.
4 A questão negociada	Até a etapa anterior, o sujeito não havia se dirigido a uma biblioteca. Se ele identifica a biblioteca como o lugar para sanar a sua demanda informacional, dá-se início ao processo de referência com a negociação da questão. Ocorre a interlocução entre o usuário e o bibliotecário de referência, em que a questão inicial do usuário será reformulada, de acordo com o universo de fontes de informação.
5 A estratégia de busca	Etapa de suma importância, na qual são determinadas as fontes de informação a serem consultadas e a metodologia de realização da busca.
6 O processo de busca	A realização da busca propriamente dita. Recomenda-se flexibilidade no processo de busca, pois esta pode apontar em direções distintas daquelas traçadas inicialmente.
7 A resposta	Apresentação do resultado da busca. É importante que a biblioteca estabeleça um padrão para a apresentação das respostas aos usuários.
8 A solução	Avaliação do processo. Importante que seja realizada em conjunto por usuário e bibliotecário.

Fonte: Adaptado de *Grogan* (1995).

Já *Mangas* (2007) nos fala nas etapas do processo de referência, conforme segue abaixo (Quadro 7):

Quadro 7 – Etapas do processo de referência

Etapas do processo de referência	
1 Recepção e identificação da pergunta	Início do diálogo com o usuário, no qual o bibliotecário classifica a pergunta, conforme uma tipologia preestabelecida, a fim de avaliar se será necessário realizar a entrevista de referência ou não.
2 Entrevista de referência	Diálogo mais aprofundado com o usuário a fim de determinar o objeto da sua pesquisa, bem como detalhes adicionais que possam vir a colaborar na busca e recuperação da informação.
3 Estratégias de pesquisa e obtenção da resposta	Assemelha-se à etapa “estratégia de busca” proposta por <i>Grogan</i> , na qual se definem as fontes de informação e a metodologia de busca a ser utilizada.
4 Fornecimento da resposta e verificação da pertinência	Ato de entrega da resposta ao usuário e verificação, através de uma avaliação conjunta de sua pertinência.

Fonte: *Mangas* (2007).

Para Accart (2012), estaríamos diante de uma etapa desse processo, as etapas da metodologia da pesquisa e de informação (Quadro 8):

Quadro 8 – Etapas da metodologia da pesquisa de informação

Etapas da metodologia da pesquisa de informação	
Necessidade de informação	Confunde-se com a entrevista de referência e nela tem início o processo. Nessa etapa, o bibliotecário identifica a necessidade de informação do usuário.
Termos da busca e a estratégia de busca	A etapa concentra-se na tradução das questões formuladas pelo usuário em conceitos e termos utilizados pelas bases de dados e demais fontes de informação.
Instrumentos da pesquisa	Determinação das fontes de informação que serão utilizadas na busca.
A pesquisa e os resultados	Realização da pesquisa em si. Abrange também as atividades de elaboração da resposta ao usuário, apresentação dos resultados e avaliação da pesquisa.

Fonte: Adaptado de Accart (2012).

Nos Quadros 6 a 8, sistematizamos as formulações dos autores sobre o processo de referência, no caso de *Grogan* e *Mangas*, e sobre a metodologia da pesquisa em informação, no caso de *Accart*. Para finalizar nossa reflexão, vamos para uma atividade.



3.7.1 Atividade

A seguir, apresento duas situações inspiradas em fatos cotidianos da minha atividade como bibliotecário em uma biblioteca universitária, de 1994 a 2009. A proposta é que você relacione cada uma das situações com as etapas do processo de referência, conforme cada um dos autores lidos.

Situação 1

Certo dia estava na fila do elevador da universidade em que trabalhava e ouvi o seguinte diálogo:

- Luiza, estou tão preocupada com o trabalho final da professora Marcia...
- Por que, Joanna? Ainda temos tempo para fazer. É só para o final do período.
- Sei disso, mas eu não faço ideia nem por onde começar a pesquisa que ela pediu, é tão complicada!
- Eu também não! Mas relaxa, depois perguntamos para o pessoal da turma.

Situação 2

Nos anos em que trabalhei no SRI de uma biblioteca universitária, foi possível identificar alguns “tipos” de usuários. Dentre eles, destaco um tipo muito comum e, ao meu ver, instigante. Muitos alunos chegavam à biblioteca, geralmente com pressa, entravam sem falar com ninguém e iam diretamente às estantes procurar o livro ou documento que desejavam. Sempre que eu percebia esse tipo e identificava que ele estava “perdido”, eu, como bibliotecário que atuava na referência, me apresentava e oferecia ajuda. Algumas vezes, escutava apenas um: “Pode deixar, eu me viro”. No entanto, na maioria das vezes, iniciava-se um diálogo com o(a) usuário(a), em que eu procurava entender exatamente qual era a demanda informacional, observando alguns pontos:

- a) Qual o tema da busca?
- b) Quem era o(a) usuário(a): Aluno de graduação? Aluno de pós-graduação? Professor?
- c) Finalidade: Para que a busca? Trabalho final de disciplina? Estudo?
- d) Qual o tipo de documento: Artigos científicos? Livros? Teses?
- e) Língua e período: É possível recuperar documentos em outras línguas? Quais? Qual o período a ser coberto? Último ano? Desde qual ano?

Enfim, através de uma conversa com o(a) usuário(a), tentava entender a sua demanda informacional, a fim de poder tomar decisões quanto à melhor estratégia para atendê-las.

Cabe ressaltar que esses diálogos ocorriam também em outras situações, por exemplo, quando o usuário procurava diretamente o bibliotecário ou algum outro funcionário para ajudá-lo.

Resposta comentada

Conforme expliquei, as duas situações foram retiradas de minhas memórias. Memórias de um bibliotecário de referência. Posso dizer que as duas situações representam fatos corriqueiros no cotidiano de uma biblioteca universitária. Isto acontece mesmo diante das transformações decorrentes das tecnologias da informação e da comunicação e de seu impacto nos hábitos de informação de muitos estudantes universitários, que cada vez mais recorrem à internet para buscar respostas às suas demandas informacionais.

A primeira situação, apesar de não ter ocorrido no interior da biblioteca, mas nos corredores da universidade, é um retrato das primeiras etapas propostas por *Grogan*. *Joanna* se depara com um “problema”, não sabe ao certo como resolvê-lo e tenta encontrar caminhos para uma solução. Caminhos que muitas vezes não passam pela biblioteca.

Já na segunda situação, nos deparamos com a proatividade de um bibliotecário de referência, que vai em direção ao usuário e tenta ajudá-lo. Ao olhar para a situação como um todo, podemos identificar diversas das etapas do processo de referência, desde a recepção e identificação da pergunta proposta por *Mangas*, passando pelas etapas relacionadas à realização da entrevista de referência, chegando até a estratégia e o processo de busca, expostos em *Grogan*.

3.8 O PROCESSO DE REFERÊNCIA: DA QUESTÃO DE REFERÊNCIA À AVALIAÇÃO

Figura 38 – A questão negociada: bibliotecária prestando atendimento a uma usuária



Fonte: Flickr.³³

Tomando por base a análise realizada por *Grogan* do processo de referência, este tem início quando o usuário chega à biblioteca e ocorre a negociação da questão, entre o usuário e o bibliotecário. Por que o autor afirma que o processo tem início apenas naquela que ele considera ser a quarta etapa?

3.8.1 Algumas questões sobre a questão de referência

Como vimos em uma das atividades da Unidade 2, podemos ter uma necessidade informacional, formular uma questão e resolver a demanda sem a mediação de um bibliotecário de referência ou de uma biblioteca. Nesse caso, o processo de referência não será estabelecido, este só se inicia quando da chegada do usuário à biblioteca. E por que nem sempre o usuário vai até a biblioteca quando possui uma necessidade informacional?

³³ Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/ubclibrary/3027724237>.

Essa decisão do usuário, ou melhor, do sujeito que possui uma necessidade informacional, depende de uma série de fatores, que passam por questões sociais, políticas, culturais e econômicas, configurando-se como uma situação de extrema complexidade. De um lado, os aspectos culturais são capitais. Conforme você terá oportunidade de estudar na disciplina Biblioteconomia e Sociedade, a biblioteca possui um determinado “lugar” no imaginário da sociedade. E, no caso brasileiro, não enxergamos a biblioteca como um espaço no qual possamos sanar uma dúvida do cotidiano ou mesmo como um espaço de acesso à informação social. Além disso, para parte da população, a biblioteca é um lugar só para “os que têm estudos”, o que provoca uma barreira invisível em suas portas. Outro fator que podemos citar é a localização. Para muitas pessoas, a biblioteca está localizada em uma região distante, o que acaba por inviabilizar a locomoção, tendo em vista o custo do transporte e as dificuldades de mobilidade em grande parte dos municípios.

Esses são apenas alguns extratos de um quadro extremamente complexo. Mas, a despeito desses e de tantos outros fatores, existem aqueles usuários que chegam à biblioteca em busca da solução de seus problemas informacionais e estabelecem um diálogo com o bibliotecário a fim de solucionar esses problemas.

A literatura da área identifica uma variedade de questões que chegam ao serviço de referência das bibliotecas, classificadas em diferentes grupos.



Atenção

Antes de continuar...

Imagino que você já tenha em mãos o livro *A prática do serviço de referência*, de Grogan. Se ainda não leu o capítulo 2, como recomendado no início desta unidade, gostaria que o lesse agora, antes de continuarmos. Esta leitura nos ajudará a refletir sobre o processo de classificação que se estabelece em torno das questões formuladas no SRI. Com ela, também teremos um primeiro contato com a tipologia de questões estabelecida pelo autor.

É preciso deixar claro que essa classificação é arbitrária, ou seja, fruto de uma construção social, e que outros autores estabeleceram outras tipologias para o conjunto de questões formuladas nos serviços de referência.

3.8.2 Questão de referência: tipologias

Figura 39 – As perguntas dos usuários podem ser de diversos tipos



Fonte: Pixabay.³⁴

Ao tratar da etapa que ele denomina como “recepção e identificação da pergunta”, *Mangas* (2007) afirma que, no ato da recepção do bibliotecário de referência ao usuário, está implícita a identificação do tipo de pergunta que está sendo formulada. Como vimos com a leitura do texto de *Grogan*, as perguntas que chegam ao serviço de referência, de fato, podem ser de diversos tipos. *Mangas* (2007) cita *Richard Bopp* como um dos autores que trabalharam na construção de uma tipologia para as questões de referência.

Segundo *Mangas* (2007), *Bopp* agrupa as questões de referência em três grupos:

- a) questões de informação: o utilizador coloca ao pessoal de referência questões diversas, com a intenção de obter uma informação. As perguntas podem ser de resposta rápida, consultas bibliográficas, solicitações de empréstimos interbibliotecas, etc.;
- b) questões de formação: as consultas teriam como finalidade aprender a manejar técnicas ou produtos bibliotecários, ou então a utilizar determinados documentos, bases de dados, etc.;
- c) questões de orientação: seleção de fundos, recomendação de obras, etc., quer dizer, ajudar o utilizador a eleger documentos de seu interesse.

Já *Grogan* (1995), conforme você observou a partir da leitura do texto, propõe outra tipologia:

- a) questões de caráter administrativo e de orientação espacial;
- b) questões sobre autor ou título;
- c) questões sobre fatos ou datas;
- d) questões sobre temas específicos;
- e) questões mutáveis;
- f) questões que geram pesquisas aprofundadas;
- g) questões residuais – ilógicas, incoerentes, absurdas;
- h) questões irrespondíveis.

³⁴ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/ponto-de-interroga%C3%A7%C3%A3o-pergunta-1105892/>.

Accart (2012) também reflete sobre o tema e apresenta quatro categorias de questões recebidas pelos setores de referência em bibliotecas:

- questões pontuais ou factuais;
- questões de natureza cronológica;
- questões sobre um determinado campo de saber ou tema específico;
- questões sobre temas da atualidade.

A partir da análise que realiza da literatura do campo, Mangas (2007) propõe uma tipologia para as questões de referência (Quadro 9):

Quadro 9 – Tipologia para as questões de referência

Tipologia para as questões de referência		
Perguntas de informação geral	Relativas ao funcionamento e organização da biblioteca. Podem ser evitadas com uma boa sinalização	Horários, serviços oferecidos, acesso aos livros, ajuda do catálogo
Perguntas de respostas rápidas ou perguntas simples e factuais	Perguntas sobre dados ou fatos concretos. Em geral podem ser respondidas a partir de uma única fonte de informação	- Quem ganhou o Nobel de Literatura de 2014? - Qual o primeiro livro escrito por <i>Paulo Coelho</i>? - Em que ano foi fundada a <i>Biblioteca Nacional da França</i>?
Perguntas de informação bibliográfica ou complexas	Exigem respostas elaboradas. Em geral, são necessárias diversas fontes de informação	- Quais eram os costumes no Brasil durante o período colonial? - Levantamento bibliográfico sobre letramento informacional. - Quais os filmes que falam de bibliotecários?

Fonte: Mangas (2007).

Mas para que serve essa classificação? De que modo estabelecer uma tipologia para as questões de referência colabora no atendimento aos usuários? Qual a relevância dessa tipologia? É o que veremos a seguir.

3.8.3 A entrevista de referência e a estratégia de busca

Imagine que você é o bibliotecário de referência de uma biblioteca em sua cidade e recebe um grupo de estudantes do curso de Biblioteconomia para uma entrevista. Em um momento, um deles pergunta (Figura 40):

Figura 40 – Questionamento

Para você, qual é a finalidade do SRI?

Fonte: Produção do próprio autor.

Penso que, com as leituras que fizemos até o momento, você já tem os elementos necessários para responder a esse estudante. Sem considerar a subjetividade envolvida nesse processo, poderíamos afirmar que a atividade-fim do serviço de referência é o atendimento às demandas informacionais dos usuários. E, nesse sentido, o bibliotecário de referência deve lançar mão de todos os recursos informacionais de que dispõe.

Seguindo a linha de raciocínio proposta por Accart (2012), esses recursos podem ser classificados em três categorias:

- a) informações fornecidas pelos usuários durante a entrevista de referência;
- b) informações que resultam de sua própria experiência profissional e de seu conhecimento das fontes de informação;
- c) informações oriundas das diversas obras de referências.

Todo esse cabedal de recursos irá desembocar na estratégia de busca que será traçada pelo bibliotecário, visando ao atendimento da demanda informacional do usuário.

Mas, o que exatamente cada uma dessas categorias expressa? O que é importante para o bibliotecário na elaboração dessa estratégia?

Se olharmos com maior cuidado para as categorias proposta por Accart, veremos que elas apontam na direção de algumas características e posturas a serem adotadas pelo bibliotecário. Em primeiro lugar, a importância da entrevista de referência nesse processo. É essa entrevista que pautará a busca que será realizada. Accart (2012) sinaliza algumas perguntas que devem ser feitas durante a entrevista (Quadro 10):

Quadro 10 – Perguntas que devem ser feitas durante a entrevista

(continua)

Destinatário, contexto, objetivo	Para quem é a pesquisa? Qual o contexto da pesquisa? Qual o objetivo? Nesse ponto, cabe ao bibliotecário procurar identificar a finalidade da consulta que está sendo realizada pelo usuário. É um estudo preliminar? É um trabalho de conclusão de curso de graduação? Uma pesquisa de doutorado? Um problema do cotidiano? Ter esse conjunto de informações é primordial para a escolha das fontes de informação a serem utilizadas.
Recorte da pesquisa	É preciso saber alguns detalhes: há algum recorte temporal? A pesquisa é a partir de alguma data específica? Há restrições quanto à língua? Ou seja, os documentos recuperados podem estar em quais línguas? Há algum recorte espacial? O tema tratado pode ser pesquisado em um plano mais geral ou é específico de algum país ou região do mundo? Todas essas informações são essenciais para o estabelecimento dos filtros na busca a ser realizada.
Natureza da informação	Qual a natureza da informação a ser pesquisada? São dados estatísticos? Jurídicos? É possível a recuperação de imagens, de multimídia ou apenas textual?
Histórico da pesquisa	Já houve alguma consulta prévia? Há conhecimento prévio do tema? Já houve consulta a alguma fonte específica?

(conclusão)

Autores	Há autores preferenciais? Há autores não desejados?
Possíveis palavras-chave	É importante solicitar ao usuário palavras-chave, particularmente se a pesquisa cobrir outras línguas.
Prazos	Essencial o conhecimento do prazo que o usuário tem para a realização do trabalho.

Fonte: Accart (2012).

Como vimos, existe uma gama de questões que precisa ser tratada na entrevista de referência. É recomendável que a equipe do setor de referência elabore um formulário a ser preenchido pelo usuário na ocasião da entrevista. Esse formulário servirá de apoio aos bibliotecários na realização da busca, que em geral é feita em um momento posterior. Ademais, o formulário colabora para que haja uma padronização do processo, tendo em vista que a equipe do setor pode ser composta por mais de um bibliotecário de referência.

Outro aspecto importante a se considerar é o estabelecimento de prazos pelo setor de referência para a entrega da resposta ao usuário. É comum, particularmente em bibliotecas universitárias, que o usuário queira a pesquisa “para ontem”, ou seja, para o mais breve possível. Deixar claro esse prazo, nos dispositivos de comunicação da biblioteca, contribui para o estabelecimento de uma rotina no serviço de referência, até porque a realização de um levantamento bibliográfico é um trabalho que demanda tempo e planejamento do profissional.

Não há dúvidas de que uma parcela das questões que chegam às bibliotecas pode ser respondida sem a elaboração de uma estratégia. Questões pontuais e factuais ou questões administrativas se enquadram nesse caso. Perguntas como “como posso saber o significado da palavra polímero?” ou “qual o horário de funcionamento da biblioteca?” não necessitam de uma elaboração para serem solucionadas. No entanto, para algumas consultas, o não estabelecimento de uma estratégia de busca pode vir a comprometer o resultado. *Margareth Hutchins* assinala que, no âmbito do serviço de referência de uma biblioteca, responder questões é um processo de raciocínio sobre o qual deve-se ponderar detidamente antes de dar um passo ou erguer a mão para um livro (HUTCHINS, 1973).

A segunda categoria proposta por Accart (2012) é a de informações que resultam da experiência profissional e do conhecimento das fontes de informação. Aqui, fala-se em um primeiro momento da experiência. A junção proposta pelo autor é deveras interessante: experiência + conhecimento das fontes. Pois somente a experiência não é suficiente para o atendimento às demandas. Talvez fosse aceitável, há algumas décadas, falar em experiência, no entanto, em um mundo em que quase diariamente ocorrem transformações societárias – que afetam diretamente os processos de produção, circulação, recuperação e consumo de informação –, o conhecimento e a atualização em relação às fontes de informação dos campos de saber que a biblioteca atende são indispensáveis.

Pode-se afirmar que o fazer do bibliotecário de referência depende do seu conhecimento do acervo da biblioteca, das fontes e recursos informacionais disponíveis em outros ambientes de informação e do conhecimento da linguagem utilizada pelos diversos catálogos e bases de dados.



Atenção

Diante de tudo que estamos estudando sobre o serviço de referência e o bibliotecário de referência, sugiro uma imagem para representar este profissional. Pensar no bibliotecário de referência como uma antena é pensar em alguém que, além de estar se comunicando o tempo todo, está sempre antenado com o que ocorre no seu entorno.

Accart (2012) ainda aponta para as informações oriundas das obras de referência. A coleção de referência é uma coleção que oferece suporte; reúne obras que têm por função primordial organizar um determinado campo do saber e encaminhar o leitor para outras fontes de informação. Nesse aspecto, também é essencial ao bibliotecário de referência saber operar com essas obras.

Accart (2012) identifica, também, alguns elementos que devem estar presentes quando da elaboração e da execução de uma estratégia de busca (Quadro 11):

Quadro 11 – Elementos que devem estar presentes quando da elaboração e da execução de uma estratégia de busca

Identificar com precisão a necessidade de informação do usuário.
Extrair os termos exatos da pesquisa e seu contexto, a fim de elaborar a estratégia de busca.
Selecionar os instrumentos de pesquisa.
Testar os instrumentos de pesquisa com a estratégia de busca que foi definida.
Avaliar se os resultados da pesquisa estão de acordo com o que foi inicialmente solicitado.
Caso a avaliação seja negativa, a estratégia de busca deve ser revista e os termos utilizados na pesquisa, corrigidos.

Fonte: Accart (2012).



3.8.4 Atividade

Proponho, agora, um levantamento bibliográfico para você experimentar o processo de elaboração de uma estratégia de busca.

Vamos imaginar que a entrevista de referência já foi realizada e que chegamos ao seguinte quadro: a usuária, de nome *Natasha Romanoff*, também conhecida como *Viúva Negra*, esteve na biblioteca e solicitou um levantamento bibliográfico sobre práticas de mediação em bibliotecas. Após a realização da entrevista com a usuária, você chegou ao seguinte tema:

- a) **Tema:** Mediação em bibliotecas.
- b) **Palavras-chave:** Mediação da informação. Mediação da leitura. Competência em informação. Competência informacional. Letramento informacional.
- c) **Recorte geográfico:** Apenas documentos que falam sobre a realidade brasileira, em língua portuguesa.
- d) **Recorte cronológico:** Documentos publicados a partir do ano 2000.
- e) **Tipo de documento:** Artigos de periódicos científicos.

Com esses dados em mãos, realize o levantamento bibliográfico nas seguintes fontes de informação:

- I. BRAPCI (2015);
- II. *Scielo* (SCIELO..., 2015);
- III. *Google Acadêmico* (2015).

Apresente como resultado da busca uma listagem de referências bibliográficas normalizadas conforme estabelece a *Associação Brasileira de Normas Técnicas* (ABNT), contendo de cinco a dez itens.

Resposta comentada

Em primeiro lugar, você precisa identificar as bases de dados e localizá-las. Espero que não tenha tido dificuldade nesse processo. Após essa identificação e localização, é recomendável que se estude a base de dados. Você se recorda que falamos da necessidade de se conhecer a fundo as fontes de informação? Em geral, as fontes de informação, impressas ou *on-line*, possuem uma seção de ajuda (*help*), um local onde são explicadas a forma de organização e a forma de recuperação da informação. Realizei o levantamento pelo Scielo, a título de ilustração.

Após a localização do endereço da página, inseri o *link*: <http://www.scielo.org/>; e direcionei o navegador para a página.

Logo ao entrar no ambiente (Figura 41), procurei ver se existia algum *link* ou informação relacionada à ajuda. No canto esquerdo da página, na opção “Rede Scielo/Coleções de periódicos”, encontrei a bandeira de vários países. Cliquei na bandeira do Brasil e fui direcionado para a página que explica o que é o Scielo e como realizar a busca no ambiente virtual. Em seguida, cliquei no *link* “Pesquisa de artigos”, localizado na parte superior da página, e fui direcionado para uma página com caixas de diálogo para a realização da pesquisa. Lá, temos a possibilidade de selecionar o operador booleano (*AND*, *OR* e *NOT*) e também o campo em que desejamos fazer a busca (autor, palavras do título, resumo, assunto, etc.).

Figura 41 – Página de busca da *Scielo*

Fonte: *Scielo*.³⁵

Como não encontrei nenhuma explicação mais detalhada sobre formas de busca, utilização de operadores booleanos (*AND*, *OR* e *NOT*) ou de símbolos (aspas, asteriscos), resolvi olhar com mais atenção e cliquei no *link* "Formulário livre" (Figura 42). Fui direcionado para outro formulário de busca, mas agora com uma explicação mais pormenorizada, que me ajudou a compreender as formas de busca na base de dados.

Figura 42 – Formulário livre *Scielo*

Notas :

- Não digite operadores lógicos (*AND*, *OR* ou *AND NOT*) entre as palavras. Separe as palavras por espaço.
- Use o símbolo de truncagem \$ (cifrão) para pesquisar palavras com mesma raiz. Exemplo: *educ\$* recupera *educación*, *education*, *educação*, etc.
- Selecione a opção *Todas as palavras (AND)* para relacionar as palavras (restringe o escopo da pesquisa), ou a opção *Qualquer palavra (OR)* para somar as palavras (amplia o escopo da pesquisa).
- Para pesquisar em outros campos ou para especificar o campo de pesquisa use o *Formulário Básico*.

Fonte: *Scielo*.³⁶

Com as informações em mãos, realizei a pesquisa a partir das palavras-chave oriundas da entrevista. No exemplo a seguir, listei as quatro primeiras referências recuperadas da busca com a expressão "mediação da informação" (Figura 43):

³⁵ Disponível em: <http://www.scielo.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/?IsisScript=iah/iah.xis&base=article%5Edlibrary&fmt=iso.pft&lang=p>

³⁶ Disponível em: <http://www.scielo.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/>.

Figura 43 – Resultados da busca

The screenshot shows the Scielo search interface. At the top, there are filters for 'periódicos' and 'artigos', and a search bar with 'alfa assunto pesquisa autor assunto pesquisa'. Below this is the 'Coleção da biblioteca' section with buttons for 'sua seleção', 'enviar resultado', 'nova pesquisa', 'config', and 'fim da página'. The search results are displayed in a table with three entries. Each entry includes a selection checkbox, a 'para imprimir' icon, the author names, the title, the journal name, volume, issue, and page numbers, and the ISSN. The first entry is by Zandavalli, Carla Busato and Pedrosa, Dirceu Martins, titled 'Implantação e implementação do Proinfo no município de Bataguassu, Mato Grosso do Sul: o olhar dos profissionais da educação', published in 'Rev. Bras. Estud. Pedagog.' in August 2014, volume 95, number 240, pages 385-413. The second entry is by FUJITA, Mariângela Spotti Lopes and SANTOS, Luciana Beatriz, titled 'Piovezan dos Política de indexação em bibliotecas universitárias: estudo diagnóstico e analítico com pesquisa participante', published in 'Transformação' in April 2016, volume 28, number 1, pages 59-76. The third entry is by ALDABALDE, Taiguara Vilela and RODRIGUES, Georgete Medleg, titled 'Mediação cultural no Arquivo Público do Estado do Espírito Santo', published in 'Transformação' in December 2015, volume 27, number 3, pages 255-264.

1 / 53	2 / 53	3 / 53
☐ seleciona para imprimir	☐ seleciona para imprimir	☐ seleciona para imprimir
Zandavalli, Carla Busato and Pedrosa, Dirceu Martins Implantação e implementação do Proinfo no município de Bataguassu, Mato Grosso do Sul: o olhar dos profissionais da educação. <i>Rev. Bras. Estud. Pedagog.</i> , Ago 2014, vol.95, no.240, p.385-413. ISSN 2176-6681 resumo em português inglês texto em português	FUJITA, Mariângela Spotti Lopes and SANTOS, Luciana Beatriz Piovezan dos Política de indexação em bibliotecas universitárias: estudo diagnóstico e analítico com pesquisa participante. <i>Transformação</i> , Abr 2016, vol.28, no.1, p.59-76. ISSN 0103-3786 resumo em português inglês texto em português	ALDABALDE, Taiguara Vilela and RODRIGUES, Georgete Medleg Mediação cultural no Arquivo Público do Estado do Espírito Santo. <i>Transformação</i> , Dez 2015, vol.27, no.3, p.255-264. ISSN 0103-3786 resumo em português inglês texto em português

Fonte: Scielo.³⁷

3.9 FINALIZANDO O PROCESSO DE REFERÊNCIA: A RESPOSTA E A AVALIAÇÃO

Como parte final do processo de referência, temos a entrega da resposta ao usuário e a avaliação. Se o usuário chega à biblioteca com uma demanda e busca ajuda, é dever do bibliotecário oferecer uma resposta, mesmo negativa, ou seja, deve informar que não obteve o resultado desejado na busca que realizou.

Em geral, o fracasso é visto como algo negativo e não desejado. Mergulhados em um caldo cultural que prioriza a competitividade, aqueles que não são vitoriosos – no jogo, no mercado de trabalho, nas relações – recebem uma marca (invisível), que passa a funcionar como um fardo, e, muitas vezes, são dispensados, colocados para escanteio. Veja, por exemplo, o que ocorre nos campeonatos de futebol do país. Se um time perde cinco ou seis partidas consecutivas, mesmo que tenha sido campeão da

³⁷ Disponível em: <http://www.scielo.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/>.



última temporada, passa a ser criticado, os jogadores (que outrora eram ídolos) passam a ser perseguidos, e o técnico, na maioria das vezes, é demitido. Apesar de essa ser uma prática comum no mundo do futebol, ela representa, em alguma medida, práticas presentes em nosso cotidiano, quando se trata da relação sucesso/fracasso.

Dessa forma, é importante sempre oferecer uma resposta ao usuário. E essa resposta deve ser apresentada de maneira padronizada. Da mesma forma que recomendamos aqui a elaboração de um formulário para o registro da entrevista de referência, recomendamos também a elaboração de um padrão para a oferta das respostas às demandas informacionais dos usuários.

E como seria esse padrão? Há uma “receita de bolo”? A decisão em torno dessa padronização faz parte da política de referência da biblioteca. A(s) forma(s) de resposta aos usuários (por e-mail, telefone, pessoalmente, ambiente virtual da biblioteca), bem como a(s) forma(s) de apresentação dessas respostas (impressa, normalizada conforme as normas da ABNT) devem fazer parte das decisões da equipe da biblioteca, pautadas por sua política de referência.

No entanto, a resposta ao usuário não é o “ponto final” do processo de referência. Conforme vimos anteriormente, a literatura da área aponta que, para finalização do processo, é necessária a realização de uma avaliação. *Grogan* (1995) fala na etapa de “solução”, *Mangas* (2007) faz menção ao “fornecimento da resposta e [à] verificação de pendências” e *Accart* (2012) inclui a avaliação no que ele chama de fase da “pesquisa e resultados”.

Para *Mangas* (2007), os indicadores devem pautar a avaliação do SRI. Nesse sentido, o autor sugere a adoção de alguns instrumentos: a *Norma ISO 11620* e as *Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries* da ALA. Conforme o autor:

Como sabemos, uma das principais funções dos serviços de referência é a de responder pertinentemente às perguntas colocadas pelos utilizadores. Os pedidos de informação podem ser avaliados quantitativamente pelo próprio serviço de referência através dos seguintes indicadores: número de perguntas recebidas, número de perguntas respondidas, número de respostas consideradas pertinentes pelos utilizadores, etc. Para a anotação desses dados, o serviço de referência deve elaborar um formulário interno onde anotar claramente determinados elementos do pedido (data do pedido, hora, estratégias de pesquisa, fontes e recursos utilizados, tempo de resposta) e do utilizador (nível acadêmico e grau de satisfação quanto à pertinência da resposta). (MANGAS, 2007, p. 18).

O autor apresenta ainda outros instrumentos de avaliação. Citamos aqui o instrumento utilizado pela Divisão de Bibliotecas do estado norte-americano de *Maryland*, no Quadro 12 a seguir:

Quadro 12 – Instrumento utilizado pela Divisão de Bibliotecas de *Maryland*, nos EUA

O bibliotecário ofereceu uma resposta completa e correta e indicou ao utilizador de que fonte se serviu.
A resposta é completa e correta, no entanto, o bibliotecário não informou ao utilizador que fonte utilizou.
O bibliotecário oferece ao utilizador uma obra em que se encontra a resposta que solicita, porém o utilizador tem que localizá-la.
O bibliotecário encaminha o utilizador às estantes e este tem que procurar a informação.
O bibliotecário responde só a uma parte da pergunta do utilizador e indica a fonte donde retirou a informação.
O bibliotecário responde apenas a parte da pergunta do utilizador, porém não indica a fonte donde retirou a informação.
O bibliotecário encaminha o utilizador até às estantes, porém este é incapaz de encontrar a informação.
O bibliotecário é incapaz de oferecer uma resposta, porém encaminha o utilizador para outro centro e entidade.
O bibliotecário erra na resposta.
O bibliotecário não acerta na resposta e não encaminha o utilizador para nenhum outro centro onde possam ajudá-lo.

Fonte: *Mangas* (2007, p. 19).

Independentemente do nome utilizado para denominar o processo de avaliação do SRI, ao analisar a literatura, encontramos alguns pontos de convergência:

- a) a avaliação como parte essencial do processo de referência;
- b) a avaliação como sendo uma etapa do processo que muitas vezes é negligenciada pelas bibliotecas;
- c) a necessidade de a avaliação ser realizada em conjunto, envolvendo o bibliotecário de referência e o usuário cuja demanda informacional foi atendida (ou não) pela biblioteca.

Figura 44 – Biblioteca



Fonte: Pixabay.³⁸

Aceita uma sugestão?

Faça uma visita a uma biblioteca de sua cidade e solicite ao bibliotecário de referência uma busca qualquer, com base em alguma demanda informacional. Formule uma pesquisa. Ao final, elabore um relatório de sua visita e discorra sobre os seguintes pontos:

- a) Houve uma entrevista? Em caso positivo, como ela se deu?
- b) A biblioteca apresentou uma resposta à sua demanda? De que forma foi apresentada?
- c) Você participou de algum processo de avaliação relativo à sua demanda informacional? Em caso afirmativo, como se deu a avaliação?

Tivemos a oportunidade de olhar de forma detalhada o processo de referência e a importância do entendimento deste processo, e das demais atividades do bibliotecário, como um processo de comunicação, como uma atividade dialógica.

É possível encontrar uma certa variação na literatura da área quanto a nomes, classificações, tipologias. No entanto, há um consenso em considerar que no trabalho do setor de referência, a comunicação entre os atores envolvidos, a saber: o bibliotecário, a equipe da biblioteca, o usuário e as fontes e recursos informacionais, é fator essencial para a efetivação da atividade fim da biblioteca.

RESUMO

Nesta unidade, você foi apresentado ao processo de referência e às suas etapas. Aprendeu que, quando os sujeitos identificam que possuem alguma demanda informacional, eles buscam encontrar soluções para essas demandas, e que as bibliotecas se apresentam como um dos espaços para a solução das demandas informacionais dos cidadãos. Além disso, você também teve a oportunidade de estudar as etapas do processo de referência, bem como as nuances existentes na literatura sobre a descrição desse processo. Observou como ele é representado na literatura do campo, através de etapas, e estudou alguns aspectos relacionadas a estas etapas.

³⁸ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/biblioteca-livros-estantes-32746/>.

Você também teve contato com as etapas finais do processo de referência. Iniciamos com um olhar mais próximo da chamada “questão de referência”, onde a literatura aponta para a possibilidade de classificar tais questões, a fim de facilitar o trabalho do bibliotecário de referência. Após o estudo da “questão de referência” e de suas tipologias, analisamos a “estratégia de busca” e a importância da formulação de uma estratégia para o atendimento às demandas informacionais que chegam ao SRI da biblioteca. Por fim, vimos a importância da oferta de uma resposta – mesmo que negativa – e do processo de avaliação, em conjunto com o usuário, a fim de concluir o chamado “processo de referência”.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

BRAPCI. Curitiba, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br>. Acesso em: 1 set. 2015.

CARVALHO, E. N. de S. **O bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias federais do estado do Rio de Janeiro**: análise de suas atribuições atuais. 2014. 75 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

GOOGLE Acadêmico. [S.l.], 2015. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/>. Acesso em: 1 set. 2015.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, [S.l.], n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

UNIDADE 4

O serviço de referência virtual e o usuário

4.1 OBJETIVO GERAL

Reconhecer o serviço de referência virtual (SRV) como uma possibilidade concreta para as bibliotecas.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

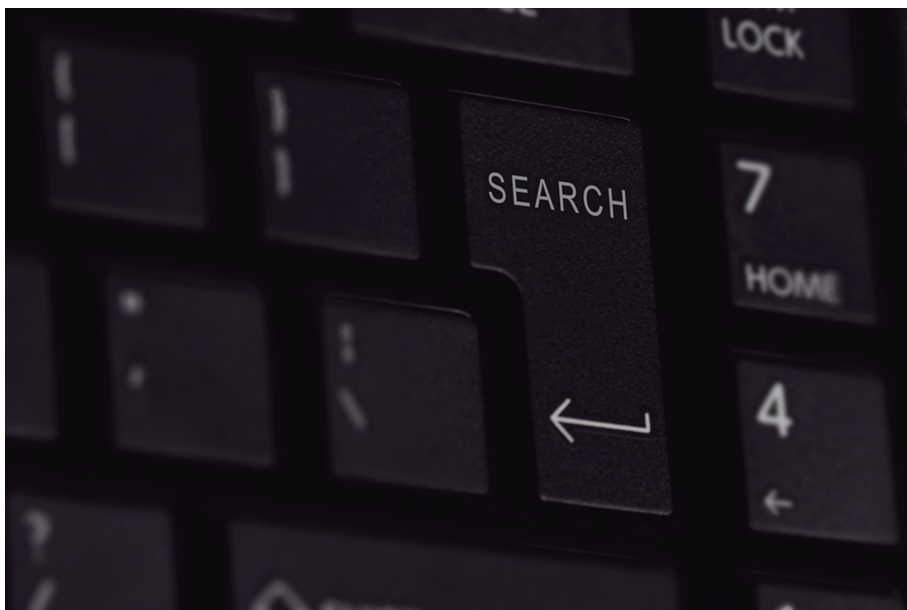
Esperamos que ao final da unidade, você seja capaz de:

- a) definir serviço de referência virtual;
 - b) identificar os elementos necessários para a implantação de um serviço de referência virtual;
 - c) avaliar a necessidade de implantação de um serviço de referência virtual;
 - d) reconhecer o ciberespaço como espaço possível para a ocupação e presença da biblioteca.
-

4.3 PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS

Grandes transformações!

Figura 45 – Novas formas de buscar informação



Fonte: Pixabay.³⁹

Estamos entrando na última unidade de nosso curso, onde vamos refletir sobre os efeitos das transformações sociotécnicas contemporâneas, mais especificamente, das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no cotidiano das bibliotecas e na oferta de produtos e serviços por parte destas.

Para iniciar a nossa reflexão, vou convidar um dos autores de nossa área: *Shiyali Ramamrita Ranganathan*. Considerado um dos autores clássicos do campo da Biblioteconomia, o trabalho do bibliotecário indiano que viveu no século XX (1892-1972) reverbera sobre a teoria e a prática do campo da Biblioteconomia até os dias de hoje. Suas obras principais estão no campo da Epistemologia da Biblioteconomia e da Teoria da Classificação e são leitura obrigatória para todos os bibliotecários. Você terá oportunidade de conhecê-lo melhor nas disciplinas que tratam da organização do conhecimento e da informação, dada a sua importância para esta área.

³⁹ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/teclado-bot%C3%A3o-chave-entrando-em-417093/>.



Multimídia

Saiba mais sobre Shiyali Ramamrita Ranganathan

Figura 46 – Retrato de *Ranganathan* na Biblioteca Central da cidade de *Hyderabad*, Índia



Fonte: Wikipédia.⁴⁰

Como sugestão de introdução à vida e à obra do autor, indico três ambientes virtuais:

- a) o verbete da *Wikipedia* (em português): http://pt.wikipedia.org/wiki/Shiyali_Ramamrita_Ranganathan;
- b) o verbete da *Wikipedia* (em inglês): https://en.wikipedia.org/wiki/S._R._Ranganathan;
- c) o ambiente virtual intitulado “Revisitando Ranganathan”: <http://www.conexao rio.com/bit i/revisitando/revisitando.htm>.

Dentre as contribuições de *Ranganathan* consideradas mais importantes, estão as chamadas “cinco leis da Biblioteconomia” (Figura 47):

⁴² Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/S._R._Ranganathan#/media/File:S._R._Ranganathan.jpg.

Figura 47 – Cinco leis da Biblioteconomia

- 1 – Os livros são para serem usados.
- 2 – Para cada leitor, seu livro.
- 3 – Para cada livro, seu leitor.
- 4 – Poupe o tempo do leitor.
- 5 – A biblioteca é uma organização em crescimento.

Fonte: Produção do próprio autor.

Usualmente, na literatura da área, essas leis são lidas e pensadas em relação aos processos de organização dos saberes, particularmente em relação às teorias da classificação. No entanto, a proposta que faço aqui, que não é inédita, é a leitura dessas leis do ponto de vista do SRI. Nesse sentido, proponho olharmos para o serviço de referência virtual (SRV) sob a lente das Leis da Biblioteconomia.

4.3.1 As TIC e os serviços ao usuário

Conforme já vimos, estamos em um momento histórico no qual somos testemunhas e partícipes de um conjunto de transformações nas tecnologias, que tem afetado profundamente as formas através das quais nos relacionamos, quer seja com outros sujeitos, quer seja com as próprias tecnologias.

Os estudos que refletem sobre os efeitos dessas transformações socio-técnicas nas formas de sociabilidade são de grande número e em diversos campos do saber – História, Ciências Sociais, Ciência da Informação, Comunicação Social, Educação, entre outros. E, apesar de essa temática não ser conteúdo dessa disciplina, é bom citar alguns autores que podem ser do seu interesse. Autores como *André Lemos*, *Manuell Castells*, *Pierre Levy* e *Raquel Recuero* vêm refletindo sobre os efeitos das transformações tecnológicas nas nossas sociedades e culturas.

No que concerne à biblioteca e ao SRI especificamente, esses efeitos começam a reverberar a partir da década de 1980, para as bibliotecas dos países economicamente favorecidos, e em finais dos anos 1990, para as bibliotecas brasileiras. Durante esse período, muitas bibliotecas viram seus produtos e serviços se automatizarem gradativamente e os serviços oferecidos aos usuários passaram a ser pensados e tratados a partir de dois prismas, por vezes dicotômicos: serviços presenciais e serviços virtuais.

Para além da penetração das TIC nas bibliotecas, outro fator afeta diretamente a relação das bibliotecas com a tecnologia. A partir da primeira década do século XXI, para o caso brasileiro, uma grande parcela da população passou a circular pelo ciberespaço. Não é possível dizer que somos um país incluído digitalmente, no entanto, as bibliotecas não podem mais fechar os olhos em relação à inserção dos brasileiros nos ambientes virtuais.



Curiosidade

Figura 48 – Redes sociais



Fonte: Pixabay.⁴¹

A adesão dos brasileiros às redes sociais na internet é um fenômeno sociocultural. Durante vários anos, estiveram entre os principais usuários (em números) do extinto *Orkut* e, atualmente, estão entre os principais frequentadores do *Twitter* e do *Facebook*. A partir do ano de 2013, esse fenômeno ganha tamanha evidência que as grandes empresas de comunicação, donas de redes de televisão e de rádio, passaram a inserir a possibilidade de interlocução com os espectadores, através das mídias sociais em diversos programas de suas grades de horários.

Porém, apesar dessa massiva adesão, outro fenômeno singular ocorre no universo das bibliotecas brasileiras: a inexistência ou a presença tímida das bibliotecas nos ambientes virtuais e da oferta de produtos e serviços através desses ambientes. Você pode estar estranhando essa minha afirmação, e acho ótimo que esteja. No entanto, é preciso colocar as coisas em perspectiva. É claro que as bibliotecas possuem ambientes virtuais e oferecem produtos e serviços pela internet, mas a questão que coloco está relacionada ao tipo de serviço e de produto e à intensidade dessa presença. A fim de refletirmos um pouco sobre a questão, vamos à nossa atividade.



4.3.2 Atividade

Escolha uma universidade pública brasileira, localize os ambientes virtuais da(s) biblioteca(s) dessa universidade e contabilize a quantidade de produtos e serviços virtuais que você encontrar nesses ambientes.

⁴¹ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/media-meios-de-comunica%C3%A7%C3%A3o-sociais-998990/>.

Resposta comentada

Você teve dificuldade em encontrar o ambiente virtual da universidade? Penso que não, pois estes são encontrados facilmente a partir de qualquer mecanismo de busca. E quanto ao ambiente virtual da(s) biblioteca(s)? Foi fácil encontrar?

Atualmente, as bibliotecas brasileiras, particularmente as universitárias, têm tecido esforços para se tornarem presentes nos ambientes virtuais. Comparando a situação de 2015 com a de três anos antes, percebe-se um grande salto, tanto no que se refere à ocupação do ciberespaço pelas bibliotecas quanto à oferta de produtos e serviços de informação. No entanto, se o nosso objeto de comparação mudar para as bibliotecas dos países da América da Norte e da Europa Ocidental, o quadro se altera. Como exemplo dessa realidade, você pode buscar alguns dos resultados de pesquisas que vêm sendo realizadas sobre o uso e a apropriação das mídias sociais por parte das bibliotecas brasileiras. Faça uma busca na BRAPCI (2015) ou nas Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações (BDTD) e você irá encontrar algumas pesquisas abordando a questão.

Ao realizar o exercício, optei pela biblioteca da *UNIRIO*. A localização da biblioteca no ambiente virtual da universidade (Figura 49) se deu de forma imediata, tendo em vista a centralidade dada à biblioteca na página principal da universidade.

Figura 49 – Ambiente virtual da UNIRIO



Fonte: UNIRIO.⁴²

Ao entrar no ambiente virtual da biblioteca (Figura 50), é possível identificar a oferta de alguns serviços aos usuários. Na subpágina denominada acervo, por exemplo, além do acesso ao catálogo *on-line* da biblioteca, o usuário pode acessar alguns dos serviços oferecidos virtualmente: consulta à bases de dados; consulta aos livros eletrônicos; consulta às normas da ABNT; consulta ao Portal de Periódicos da *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior* (CAPES), entre outros.

⁴² Disponível em: <http://www.unirio.br/>.

Além desses serviços oferecidos virtualmente, destacamos a manutenção de um ambiente denominado “Perguntas frequentes” e de ambientes com *links* para fontes de informação externos à biblioteca. Nota-se que a biblioteca também mantém perfis em mídias sociais, como o Facebook e o Twitter.

Figura 50 – Ambiente virtual da Biblioteca Universitária da UNIRIO



Fonte: Biblioteca da UNIRIO.⁴³

O exemplo retratado na atividade anterior representa, em alguma medida, os esforços que vêm sendo realizados por muitas bibliotecas brasileiras na direção de adequar os seus serviços às transformações promovidas pelas TIC em nossa sociedade, em particular no que se refere às práticas de informação dos sujeitos.

Conforme você deve ter notado ao navegar pelos ambientes virtuais de bibliotecas, os serviços presenciais e os serviços virtuais não devem ser encarados como ações dicotômicas do SRI, mas sim como ações complementares à tarefa fim do SRI, que é o atendimento ao usuário.

4.3.3 Serviço de referência virtual (SRV)

Ao tratar do SRV, a literatura do campo aponta para dois momentos distintos. De um lado, um conjunto de autores considera que o SRV seja aquele realizado de maneira não presencial. De acordo com essa definição, os SRV teriam surgido em meados do século XX, quando as bibliotecas passaram a atender consultas pelo telefone. No livro de Grogan (1995), que tivemos oportunidade de ler em outras unidades, existem várias menções a essa forma de atendimento nas bibliotecas públicas norte-americanas.

Outro conjunto de autores aponta que os SRV surgiram na década de 1990, nos Estados Unidos e nos países da Escandinávia. Para a ALA (2004, *on-line, tradução nossa*), por exemplo, o SRV é definido como:

⁴³ Disponível em: <http://www.biblioteca.unirio.br/acervo>.

Serviço de referência virtual é um serviço ofertado eletronicamente, geralmente em tempo real, no qual são utilizados computadores ou outros dispositivos tecnológicos de conexão à internet, para a comunicação com a equipe da biblioteca. Os canais de comunicação frequentemente utilizados no serviço de referência virtual incluem chat, videoconferência, [...] e-mail e mensagem instantânea.

De acordo com Accart (2012), durante a década de 1990, a oferta desse tipo de serviço se espalhou por bibliotecas de diversos países, particularmente na América do Norte e na Europa. Outra consequência foi o surgimento de associações voltadas para o estímulo e a criação de SRV. Nesse sentido, a *International Federation of Library Association and Institutions* (IFLA) e a ALA se destacam: a primeira, através da seção “*Reference and Information Service*”, e a segunda, através da RUSA. Ambas as associações mantêm grupos de estudos e publicam diretrizes e outros estudos sobre o tema.



4.3.4 Atividade

Na leitura do parágrafo anterior você se deparou com algumas siglas de associações internacionais. A RUSA, por exemplo, foi apresentada a você na primeira unidade da disciplina. No entanto, a ausência de uma explicação sobre cada uma dessas entidades pode colaborar para um entendimento incompleto do texto. Como bom estudante de Biblioteconomia, caberá a você descobrir e preencher essa lacuna. Conforme mencionei, tanto a IFLA quanto a ALA se empenham em promover estudos e produzir documentos que procuram fomentar e prescrever a criação e manutenção dos SRV em bibliotecas. Gostaria, então, que você descobrisse ou relembresse o significado das organizações anteriormente citadas: ALA, IFLA e RUSA.

Resposta comentada

Embora situados em ambientes virtuais na língua inglesa, espero que você tenha encontrado com facilidade o significado das siglas e dos ambientes virtuais (Quadro 13):

Quadro 13 – Associações e ambientes virtuais

SIGLA	SIGNIFICADO	AMBIENTE VIRTUAL
IFLA	<i>International Federation of Library Association and Institutions</i>	http://www.ifla.org
ALA	<i>American Library Association</i>	http://www.ala.org
RUSA	<i>Reference & User Services Association</i>	http://www.ala.org/rusa/

Fonte: Produção do próprio autor.

Se você não tem dificuldade em compreender a língua inglesa, observou que:

- a) a RUSA é uma seção da ALA;
- b) a ALA empreende esforços no estudo e fomento de ações, políticas e serviços entre as bibliotecas espalhadas pelos Estados Unidos;
- c) a IFLA faz o mesmo que a ALA, e de maneira mais ampla, envolvendo todos os países. Na IFLA, por exemplo, existem várias seções – que nada mais são do que grupos de trabalho – sobre os mais variados temas afeitos à Biblioteconomia. Ambos os ambientes, com suas diversas seções, como a RUSA, se apresentam como valiosa fonte de informação da nossa área, não somente para atendermos às demandas informacionais de nossos usuários, mas principalmente para a nossa formação continuada e atualização. Aproveite para navegar pelos ambientes que tratam do SRV, a fim de aprofundar seus estudos sobre o tema.

4.3.5 SRV presencial ou serviço de referência virtual?

Uma das questões que surgem quando do estudo sobre o SRV gira em torno da relação deste com o serviço de referência “presencial” ou “não virtual”. Existem diferenças? Qual adotar? A adoção de um SRV pressupõe o esvaziamento do serviço de referência presencial?

É fora de dúvida que as diferenças existem, tal qual acontece com todos os outros serviços ou ações que ocorrem nos ambientes virtuais. Vejamos o caso dos bancos. Existem diferenças entre pagar uma conta no banco e pagar uma conta através do *bankline*? Tenho certeza que você responderia afirmativamente, mesmo que você esteja entre a parcela da população que prefere realizar operações na agência bancária.

Para nós, usuários, essas diferenças se manifestam de diversas maneiras. Vamos imaginar que precisamos pagar uma conta hoje. Se minha opção for pagar a conta na agência, terei que, pelo menos:

Figura 51 – Dinheiro no bolso



Fonte: Pixabay.⁴⁴

⁴⁴ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/carteira-em-dinheiro-1013789/>.

- a) planejar minha ida à agência;
- b) reservar um horário do meu dia para ir até a agência;
- c) vestir-me;
- d) providenciar transporte ou caminhar até a agência;
- e) caso use veículo próprio, providenciar estacionamento;
- f) reservar dinheiro para o transporte ou para o estacionamento, caso eu não vá caminhando...

Essa lista nem terminou e eu já fiquei cansado. Agora, se minha opção for pagar no banco *on-line*, terei que:

Figura 52 – Pagamento *on-line*



Fonte: Pixabay.⁴⁵

- a) ligar o computador ou outro dispositivo conectado à internet;
- b) acessar o *bankline*,
- c) digitar ou digitalizar o código de barras;
- d) efetuar o pagamento.

Tudo isso em menos de 5 minutos. Só com este exemplo, vemos que as diferenças são muitas. Se olharmos do ponto de vista da instituição, também teremos inúmeras distinções.

Conforme já vimos e também como você teve observado no exercício de navegação pelos ambientes virtuais, as bibliotecas brasileiras vêm reunindo esforços no sentido de oferecer seus produtos e serviços de informação através dos ambientes virtuais. Perfis no *Twitter*, páginas no *Facebook*, contas no *Instagram*, *hotsites*, oferta de serviços por e-mail, elaboração de tutoriais em vídeo, a ocupação do ciberespaço pelas bibliotecas já são um fato. Como exercício, procure navegar por esses ambientes e tente observar os serviços e produtos de informação que as bibliotecas vêm oferecendo.

⁴⁵ Disponível em: <https://pixabay.com/pt/caderno-computador-pagamento-1123461/>.



Em se tratando do SRI, tanto o serviço de referência presencial quanto o SRV guardam as suas particularidades e irão exigir do bibliotecário ações de acordo com elas (por exemplo, previsão de uma infraestrutura lógica para o SRV). No entanto, a finalidade do serviço de referência não se modifica em virtude do meio. Presencial ou virtual, o objetivo primordial é o atendimento às demandas informacionais dos usuários. A decisão de oferta de produtos e serviços, presencial ou virtualmente, é uma questão de gestão da biblioteca. O que é preciso salientar é que a biblioteca precisa estar onde seus usuários estão.

A oferta de produtos e serviços de informação por um SRV deve ser planejada cuidadosamente. A biblioteca dispõe de diretrizes para o uso das mídias sociais? A biblioteca terá um ou mais profissionais dedicados ao SRV? O SRV tem servido como espaço de interlocução entre a biblioteca e o seu usuário?

Se observarmos as cinco leis da Biblioteconomia e procurarmos aplica-lás às atividades do serviço de referência, notaremos a premência de um conjunto de ações por parte do bibliotecário: observar e escutar mais as vozes que estão no entorno da biblioteca. E se, atualmente, uma parte significativa da população circula pelo ciberespaço, a biblioteca e o serviço de referência precisam se fazer presentes através da oferta de produtos e serviços para estas pessoas.

4.4 CONCLUSÃO

Chegamos ao final de nossa disciplina. Ao longo das quatro unidades, tivemos a oportunidade de conhecer e estudar o serviço de referência de bibliotecas e demais unidades de informação.

Importante ressaltar que, ao longo das aulas, foram apresentadas leituras baseadas na literatura da área e em um SRI de uma biblioteca ideal. Muitas vezes, essa biblioteca ideal ainda se apresenta como algo distante da realidade de muitas das bibliotecas brasileiras, como um objetivo a ser alcançado.

No entanto, cabe ressaltar também que, por vezes, os bibliotecários e demais profissionais da informação precisam fazer uso da criatividade e estar preparados para se apropriar desse serviço de referência ideal e adaptá-lo às suas próprias realidades. Nesse sentido, a compreensão dos princípios e origens do SRI, bem como o entendimento de que o SRI, quer seja em seus aspectos teóricos ou em suas práticas cotidianas, se constitui, por excelência, em um espaço de mediação da informação e de mediação da leitura. Como tal, surge como o carro-chefe de uma biblioteca ou unidade de informação, na medida em que é a porta de entrada da biblioteca e o principal espaço de comunicação com a sociedade.

RESUMO

Um ponto destacado ao longo das aulas reside na importância da existência de uma política de referência e de ações voltadas para o planejamento do setor de referência e de suas atividades. Nessa perspectiva, a elaboração de um documento contendo as diretrizes a serem adotadas pelos profissionais que atuam no serviço de referência, em consonância com o regulamento geral da biblioteca, é essencial para o bom andamento das atividades de referência em uma biblioteca. Vimos também aspectos relacionados às fontes e recursos informacionais que se constituem no principal insumo das atividades de referência e na matéria-prima de qualquer biblioteca.

Com o diálogo estabelecido com alguns autores, estudamos as fases do processo de referência e analisamos as particularidades envolvidas nas práticas relativas aos saberes e fazeres que envolvem as atividades que constituem o chamado processo de referência.

Finalizando, voltamos nosso olhar para a contemporaneidade, particularmente para os efeitos das tecnologias no cotidiano das atividades de mediação da informação e de mediação da leitura em bibliotecas. A apropriação das TIC por uma parcela significativa dos sujeitos na atualidade é uma realidade e, nesse sentido, as bibliotecas devem “estar onde seus usuários estão”, investindo em atividades voltadas para a promoção de diálogos entre os usuários e as fontes e recursos informacionais, sejam elas *in loco* ou por meio de serviços virtuais.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Chicago: RUSA, 2004.

BRAPCI. Curitiba, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br>. Acesso em: 1 set. 2015.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995. cap. 3.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO



CAPES

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-46-7



9 788585 229467

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-85229-47-4



9 788585 229474