

COLEÇÃO PALAVRA-CHAVE

Nice Menezes de Figueiredo

SERVIÇOS
DE
REFERÊNCIA
&
INFORMAÇÃO

editora polis
apb

Pretende-se transmitir nesta coletânea de artigos sobre Serviços de Referência/Informação o conhecimento moderno sobre esta atividade, que é considerada como a própria razão de ser de uma Biblioteca/unidade de informação. É uma função que também justifica a atuação do profissional bibliotecário como agente de informação, servindo de intermediário entre os recursos informacionais existentes e o usuário que necessita de informação de qualquer tipo e nível. Na época atual é comprovado ser essencial um profissional eficiente e bem treinado para receber e dialogar com o usuário, a fim de poder atender de maneira correta a sua necessidade de informação, apesar de todo o aparato tecnológico disponível. No Brasil é preciso ainda que este serviço seja implantado de maneira efetiva, e gerenciado conforme modernas técnicas administrativas, em muitas bibliotecas do país. Esta é a contribuição pretendida por este volume: indicar como deve ser a postura do profissional bibliotecário na prestação do serviço de referência/informação e demonstrar como estabelecer e gerenciar um setor de referência/informação em suas bibliotecas/unidades de informação.

NICE MENEZES DE FIGUEIREDO

SUMÁRIO

SERVIÇOS
DE
REFERÊNCIA
&
INFORMAÇÃO

Editora Polis
Associação Paulista de Bibliotecários
1992

Copyright © 1992 da autora
Capa: Silvia Kawata

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referência & informação.*
São Paulo : Polis : APB, 1992. (Coleção Palavra-Chave, 3)
168 p.

1. Serviço de referência e informação. I. Título

CDD — 025.52
CDU — 025.5

ISBN 85-7228-003-0

Direitos reservados pela
LIVRARIA E EDITORA POLIS LTDA.
Rua Caramuru, 1196 — Saúde — 04138-002 — São Paulo/SP
Tel.: (011)275-7586

SUMÁRIO

Apresentação	7
1. Evolução e avaliação do serviço de referência	9
2. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência	35
3. O usuário e o processo de referência	59
4. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras	95
5. Serviço de referência/informação em sistemas/redes de bibliotecas universitárias — Subsídios para projetos de implantação	106
6. Técnicas e métodos para a avaliação de serviços de referência/informação	123
7. O impacto da automação no serviço de referência/informação	157

APRESENTAÇÃO

No decorrer de vários anos elaboramos mais de sessenta textos na área de biblioteconomia/ciência da informação. Estes textos seguiram linhas de estudo/interesse e com o tempo se constituíram em um bloco lógico de desenvolvimento para cada tópico tratado.

Publicados como artigos em periódicos nacionais especializados ou em Anais de congressos, estes trabalhos estão dispersos e agora resolvemos reuni-los segundo uma ordem lógica e visão de conjunto. Por questões editoriais, tivemos que efetuar uma seleção entre os textos existentes.

É assim que os apresentamos, uma reunião de trabalhos que espelha o desenvolvimento dos campos abordados, e que podem ser suportes ao ensino/aprendizagem desta área do conhecimento.

O campo de referência/informação é tratado neste volume desde a sua implantação nas bibliotecas norte-americanas até aos problemas potenciais para automação do setor, passando pela avaliação do serviço. O processo de referência que, hoje em dia, faz parte do currículo mínimo, é apresentado em três artigos com visão técnico-prática moderna, extraídos que foram da nossa tese de doutoramento. Modelo de projeto para implantação de setor de referência/informação também é apresentado, usando as bibliotecas universitárias como exemplo.

Assim, é objetivo temático deste volume o serviço de referência/informação. Esperamos estar contribuindo para melhor conhecimento e treinamento na tarefa que pode ser considerada de alta relevância para a comunidade e que pode demonstrar o valor do bibliotecário nesta sociedade de informação.

EVOLUÇÃO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA*

A EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Segundo Shera, "o serviço de referência abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente especializado" (37:23). Becker sintetiza a atividade de referência como a utilização "dos recursos da biblioteca visando à prestação de serviço" (2:22).

O serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referência aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos.

Num inquérito realizado durante o Pre-Conference Seminar on Reference Services in Texas Libraries, realizado em abril de 1968, de 336 bibliotecários da região que foram consultados 203 responderam que a tarefa básica de um bibliotecário de referência era "orientar o consulente sobre o uso das fontes de referência", e 143 bibliotecários afirmaram que esse trabalho básico era "fornecer

* Trabalho apresentado no curso LIS 606 Seminar in Information Science, regido pelo Prof. Dr. Gerald Jahoda, na School of Library Science, Florida State University, programa de doutoramento.

respostas às consultas apresentadas”. O total desses números era maior do que a soma dos questionários recebidos, pois ambas as categorias ocorreram em alguns desses questionários. Deve-se salientar que um bibliotecário afirmou que “o encargo principal de um bibliotecário de referência é servir ao usuário através do método que seja mais pertinente”, o que foi considerado como uma assertiva bastante fidedigna, uma vez que demonstrava que o serviço deve ser proporcionado segundo as características ou possibilidades específicas de cada bibliotecário (29:24).

Historicamente, pode-se afirmar que a primeira alusão ao serviço de referência ou de auxílio ao leitor ocorreu durante a célebre 1ª Conferência da American Library Association, em 1876, quando o bibliotecário pioneiro Samuel Swett Green falou sobre “auxílio aos leitores” (37:22). Até então, havia a coleção de livros e fundamentalmente o público vinha apenas para utilizá-la. Percebeu-se, depois, que o público precisava de orientação para fazer uso da coleção. A partir daí, evoluiu para uma espécie de resposta imediata a uma consulta (38:14).

Eis como Shera explica a evolução do serviço de referência nas bibliotecas:

“O serviço de referência estava ligado, em princípio, à função educativa da biblioteca [...] Assim, nos seus primórdios, havia uma espécie de união entre o que hoje chamamos serviços de referência e de auxílio aos leitores. [...] Acho que posso identificar dois motivos para o desenvolvimento do serviço de referência, como nós o conhecemos hoje. Primeiramente, foi o crescente profissionalismo entre os bibliotecários [...] que recebeu seu maior impulso na famosa conferência de 1876. [...] O serviço de referência foi também impulsionado, pelo menos em parte, creio eu, pela mudança nos padrões de conhecimentos. Essa influência, naturalmente, refere-se principalmente à situação acadêmica” (37:22).

O serviço de referência surgiu “um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico”, e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas, adotando a conhecida técnica de “bater e fugir” que significa utilizar na pesquisa um livro ou outra fonte de informação, cuja existência o leitor desconhece.

Admite-se que o serviço de referência cumpre o seu objetivo, de forma mais completa, quando é proporcionado a um indivíduo que trabalha num campo com que não está familiarizado. Para um

especialista que trabalha em seu próprio campo, o bibliotecário de referência não é tão útil, pois, obviamente, o especialista sabe mais sobre o assunto do que o bibliotecário (37:22).

Numa visão global do tipo de serviço de referência oferecido por diferentes tipos de bibliotecas, podemos afirmar que a grande maioria, talvez de 90 a 95%, das consultas de referência, são de "pronto atendimento" ou do tipo "bater e fugir" e que podem ser respondidas em dez minutos ou menos. A maioria dominante da clientela, mais freqüentemente, só deseja duas coisas do bibliotecário de referência: orientação e resposta a consultas fatuais. Esse fato levou muitos bibliotecários a recomendar e realmente implantar a maior utilização de sinalização, a fim de poupar tempo do pessoal profissional (32:462).

A propósito, essa argumentação foi comprovada graças a uma experiência realizada por dois especialistas da Universidade da Califórnia que, depois de manterem registros de seus trabalhos, de setembro de 1966 a abril de 1967, chegaram a alguns resultados interessantes. As suas obrigações incluíam: empréstimos entre bibliotecas, localização de obras raras e administração de mapas e microcópias. Essas e outras atribuições, que não são típicas de referência, ocupavam 6,7% do seu tempo; 7.197 contatos, com duração média de 1,98 minuto, foram realizados no período; 5.366 duraram menos de 1 minuto, não exigindo qualquer experiência profissional em biblioteca para sua resposta satisfatória; 85% dos contatos mais longos, com duração média de 4,87 minutos exigiram conhecimentos profissionais de Biblioteconomia. Em geral, 21% do tempo foram gastos com o usuário ou sua consulta, e apenas 39,2% desse tempo exigiram conhecimentos profissionais. Os autores sugeriram que deveriam ser empregados auxiliares técnicos para tarefas subprofissionais (17).

Outra experiência, que comprova esses resultados e os procedimentos subseqüentes, teve lugar na biblioteca pública de Rockford, cidade a cerca de 140 quilômetros de Chicago. A Divisão de Comércio, Ciência e Tecnologia dessa biblioteca é a seção mais atarefada, devido à natureza de seu acervo especializado, que é de interesse imediato da comunidade. O grande número de chamadas telefônicas começou a perturbar o serviço prestado aos usuários na biblioteca. Muitas vezes o cliente tinha de ser deixado de lado, enquanto o bibliotecário atendia o telefone, o que não era considerado

justo para com o usuário que se dera ao trabalho de ir à biblioteca em busca da informação. Por outro lado, uma alta proporção de consultas telefônicas era bastante simples. Por conseguinte, a administração da biblioteca, depois de examinar e estudar situações similares, decidiu aumentar o número de auxiliares na Divisão. Os auxiliares atenderiam os telefones, solucionando eles próprios as consultas simples, encaminhariam as difíceis para o bibliotecário, e assim o pessoal profissional poderia concentrar-se no atendimento dos usuários que viessem à biblioteca. O sistema foi considerado satisfatório e ficou claro que auxiliares “inteligentes e aptos a lidar com situações fora da rotina” poderiam perfeitamente responder à maioria das consultas mais simples. A conclusão foi que o nível dos serviços prestados pela Divisão não foi afetado negativamente por essa medida (35).

Todavia, no curso da evolução do serviço de referência, à medida que as bibliotecas e as informações tornaram-se mais especializadas, a técnica de “bater e fugir” deixou de ser suficiente. Naturalmente, isso foi de início percebido pelas bibliotecas universitárias, e com o desenvolvimento de bibliotecas especializadas na indústria, no comércio e áreas administrativas. Nessas bibliotecas reduz-se o papel educacional do bibliotecário, pois os usuários “não querem aprender, eles querem é informação” (38:15).

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

Shera prognosticava, em 1966, que “estamos marchando no sentido de termos um corpo de especialistas, que proporcionarão um trabalho de referência bastante sofisticado não só para o leitor geral ou para o leitor que trabalha numa área que não lhe é familiar, como também, e o que é mais importante, para o próprio especialista”, a quem esses especialistas podem falar de igual para igual (37:23).

Um bom exemplo que comprova a declaração de Shera acerca de serviços gerais de referência em bibliotecas públicas é o recente projeto dos Neighborhood Information Centers (NIC). Esse projeto foi implantado em 5 grandes bibliotecas públicas dos EUA, em Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e Queens Borough, e “aspira a demonstrar a relevância da biblioteca pública urbana para a co-

munidade". Os centros fornecem informações mediante solicitações e oferecem os respectivos serviços de encaminhamento a outros órgãos. A função principal desses centros é alcançar os habitantes dos guetos urbanos mediante:

- a) Redução dos obstáculos ao acesso às informações existentes;
- b) Reunião das informações mais necessárias;
- c) Realização de uma ampla disseminação de informações (41).

Outro exemplo, que coincide com a afirmação de Shera segundo a qual "o bibliotecário geral, cuja imagem é a que a maioria de nós temos, quando nos referimos ao bibliotecário de referência, está dando lugar a especialistas num assunto" (37:22), encontra-se na medida adotada pelo British Office for Scientific and Technical Information (OSTI), ao designar seis técnicos em informação para trabalharem em bibliotecas universitárias selecionadas da Inglaterra. Segundo Line, esses técnicos em informação teriam funções distintas daquelas dos bibliotecários. "O bibliotecário fornecerá livros ou periódicos, onde provavelmente se encontra uma informação específica; o técnico em informação fornecerá a própria informação, possivelmente contando com o auxílio do bibliotecário para localizá-la" (23). "O propósito dessa experiência é avaliar o papel dos técnicos em informação na utilização dos recursos da biblioteca universitária e na introdução de novos serviços de informação para os usuários da universidade. Cada técnico em informação é responsável pelo ensino e treinamento do pessoal docente e dos estudantes de pós-graduação na utilização dos recursos informativos" (43:351-2).

Uma idéia similar está sendo adotada no University System of Georgia, em Athens, onde há um sistema de informação computadorizado. Segundo Carmon, que descreve essa experiência, "os especialistas em informação, que constituem a interface entre o usuário e o sistema computadorizado, são responsáveis por grande parte do êxito alcançado pelo centro da Universidade da Geórgia. Esses especialistas possuem qualificações em áreas de assuntos para os quais codificam perfis. Ao mesmo tempo, o bibliotecário de referência, em diversas instituições que integram o sistema, prepara os perfis para os usuários dos respectivos locais, consultando os especialistas da universidade, que os treinam, quando necessário" (7:67).

Portanto, enquanto as bibliotecas públicas tinham que reforçar

seus programas de atendimento ao público, a fim de proporcionar a informação certa para quem realmente dela necessitava, e da forma que melhor lhe conviesse, as bibliotecas universitárias e especializadas, por outro lado, tinham que fortalecer seus quadros com pessoal qualificado, os chamados especialistas ou técnicos em informação, para fornecer a sua clientela serviços especializados de referência de alto nível.

E o que parece ser o último degrau nessa evolução, também segundo Shera, “é que marcharemos no sentido de uma rede de centros de informação, em que trabalhem especialistas que possam avaliar o que coletam” (37:23). Mas, acrescenta Shera, “provavelmente haverá sempre lugar para o bibliotecário de referência, como o conhecemos hoje, com sua técnica de ‘bater e fugir’, sua informação imediata” (37:23).

Hayes concorda com essa afirmativa, mas com a diferença de encará-la do ponto de vista da automação do serviço de referência: “As aptidões da referência ainda seriam necessárias, especialmente na formulação de consultas para obter informações, traduzindo-as para o vocabulário necessário, a fim de proporcionar acesso aos registros. Isso exigiria conhecimentos sobre thesauri, sistemas de classificação e relações entre os cabeçalhos de assuntos” (15:2450).

Do que foi exposto sobre a evolução e situação do serviço de referência pode-se identificar dois problemas principais:

a) A definição do que é e do que não é encargo profissional no serviço de referência.

b) A falta de medida e avaliação dos serviços oferecidos pela divisão de referência da biblioteca.

Com relação ao primeiro problema, talvez pudéssemos nos aprofundar na matéria e dizer que o que é realmente necessário é a definição do serviço de referência, o que ele é e que tipos de tarefas envolve. Mas Vavrek afirma que “têm surgido inúmeras definições do que seja um serviço de referência, mas se continuaré lendo que o serviço é mal definido, no sentido de quais, dentre todos os serviços prestados aos leitores, como, por exemplo, o empréstimo entre bibliotecas, a ele pertencem e quais devem ser classificados alhures?”. E continua afirmando: “O serviço de referência não é mal definido, pois ele é abrangente. Constituem-no todas as variáveis que existem entre o leitor e a informação. [...] Não se pode separar as atividades de referência das outras atividades da

biblioteca, porque todas elas são aspectos do processo de busca de informações [...] A ajuda dada pelo departamento de circulação e o trabalho realizado pelo pessoal do departamento de processos técnicos, são esforços que visam ao produto final: a referência" (42:33).

No que tange ao segundo problema, como vimos, o serviço de referência surgiu da percepção da necessidade de assistir os leitores no uso dos recursos da biblioteca. Isso ocorreu, portanto, sem qualquer estudo teórico, sem quaisquer métodos estabelecidos de desempenho ou procedimentos padronizados para medida e avaliação da eficácia dos serviços proporcionados.

Também, conforme observou Rothstein, não há qualquer medida ou avaliação "com relação ao valor do serviço de referência ou seu impacto: o mérito do serviço de referência para os seus usuários é o mais intangível de todos os aspectos, como também é o mais importante" (32:467). Em seu detalhado levantamento dos estudos sobre este aspecto particular do serviço de referência, Rothstein conclui que, à falta de tais informações, os bibliotecários de referência muitas vezes têm seus serviços ignorados ou subestimados e, reciprocamente, impossibilitados de comprovar a importância de sua contribuição para os serviços da biblioteca em sentido global, eles só podem reivindicar uma pequena parcela do orçamento da biblioteca para sua divisão.

Rees, um dos mais ativos pesquisadores nesse campo, admitiu que "a avaliação e julgamento crítico de materiais especializados deveriam ser realizados pelos bibliotecários, mas não o têm sido por causa das barreiras entre o consulente e o bibliotecário". Ele descreveu o bibliotecário de referência como "um passivo e remoto espectador, não somente por causa da falta de formação especializada, mas também pela distância que o separa da formação do usuário". Acusou a falta de julgamento crítico por parte dos bibliotecários de ter levado ao surgimento dos centros de análise de informações, pois o pessoal técnico desses centros está mais bem equipado para compreender as necessidades do usuário, uma vez que continua a atuar em suas próprias esferas de especialização. E concluiu: "É triste e deprimente considerar que a compreensão dos fatores do serviço de referência não mudou nos últimos 30 anos". E, como Shera e Rothstein tinham afirmado anteriormente, ele declarou que "a menos que se realizem estudos, os analistas de sistemas dirigirão os sistemas e o bibliotecário

de referência será rebaixado ou limitado a processar apenas consultas de rotina" (1:425).

Vavrek também debate esse problema num artigo polêmico, onde revela que como a maioria das tentativas de mensurar e avaliar os serviços de referência se concentraram em "contar o número de questões respondidas e classificá-las segundo a direção e a informação, medindo o tempo necessário para respondê-las e tabulando os tipos de obras de referência e áreas de assunto que foram utilizadas, e a situação é que os pesquisadores se defrontam com o fato de possuírem dados, mas não saberem o que fazer com isso". Assim como Rothstein, ele concluiu que "a única maneira eficaz de avaliar um sistema de informação é através da satisfação com que o usuário o acolhe". Acrescenta, todavia que "talvez seja impossível avaliar a situação objetivamente, e este aspecto é o mais significativo a considerar" (42:33).

Um exemplo expressivo de qual o tipo de informação que se pode obter através da avaliação dos serviços proporcionados por um sistema encontra-se no relatório de Carmon, sobre o University System of Georgia, já citado: "O impacto dos novos serviços nos hábitos de informação atuais dos usuários da universidade foi analisado num recente estudo sobre usuários. [...] Mais de 97% das respostas indicavam que os serviços computadorizados haviam contribuído, de alguma forma ou substancialmente, para suas atividades profissionais. [...] Em resposta a uma pergunta sobre como haviam mudado os hábitos de uso da biblioteca, alguns usuários responderam que o serviço tem sido um método de contornar o serviço de referência da biblioteca; eles usam o resultado da recuperação como uma bibliografia feita a pedido, a fim de obterem o documento original através de vários meios, inclusive valendo-se da ajuda de um auxiliar ou de um estudante. Por outro lado, muitos usuários revelaram que os serviços computadorizados os tinham trazido de volta à biblioteca, fazendo-os tomarem conhecimento de muitas fontes de informação, que eles antes desconheciam" (7:67-68).

AUTOMAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Tendo analisado a evolução, a situação atual e os problemas relacionados com o trabalho de referência, examinemos agora as

possibilidades de emprego da mecanização nos serviços de referência.

Antes de tudo, porém, devemos esclarecer o que se entende por automação ou uso de computadores no serviço de referência. Demonstrou-se que o pessoal de referência pode ter diferentes atribuições. Elas variam de uma orientação geral ou simples instruções até certo tipo de trabalho de pesquisa, partindo da "referência imediata" em resposta a consultas sobre dados fatuais, e chegando até a buscas extensivas, compilação de bibliografias e a informação sofisticada que sintetiza conhecimentos de muitas fontes sobre determinado assunto. Qual dessas atividades pode ser automatizada?

Ao utilizar a automação, é também necessário aplicar a terminologia do campo, bem como estabelecer algumas diferenças preliminares, o que, pode-se afirmar, difere de um autor para outro.

Lancaster fornece explicações e distinções, como se segue: "Um sistema de recuperação de informações pode recuperar textos ou documentos completos, sucedâneos de documentos (como os resumos), ou nomes e endereços de documentos (isto é, citações bibliográficas completas). Um sistema que basicamente forneça ao usuário o texto completo do documento denomina-se apropriadamente um sistema de recuperação de documentos. [...] Um sistema de recuperação de informações deve ser diferenciado de um sistema de recuperação de dados, assim chamado porque normalmente recupera dados representados como palavras ou números" (21:1).

Coblans, que emprega a terminologia "recuperação de referências ou documentos" (comumente denominada recuperação de informações), para intitular um dos capítulos de seu livro, dá a seguinte explicação: "A automação da recuperação de informações tem como objetivo fundamental, de acordo com certas correntes de pensamento, que não deve haver interferência intelectual alguma em qualquer ponto do ciclo, desde a entrada do texto original no sistema, até o fornecimento final ao usuário do que ele necessita conhecer sobre um assunto" (9:38). [...] "A distinção está em que a recuperação de informações funciona mediante a descrição do conteúdo dos documentos de modo a revelar o assunto abrangido" (9:58).

Cuadra prefere a terminologia "armazenagem e recuperação de documentos" em lugar de "armazenagem e recuperação de informações" porque esta "é ambígua e não ajuda a distinguir entre recuperar um documento ou a citação de um documento e recuperar

informações ou dados contidos em alguma parte do documento” (11:111). Ele explica assim o sistema de perguntas-respostas:

“Os sistemas de perguntas-respostas são de interesse particular para as bibliotecas, visto que eles oferecem uma analogia bastante imediata com a situação de referência. O método básico consiste em armazenar o material de referência no computador, nele realizando buscas em atendimento a uma questão, e gerar uma resposta, isto é, uma quantidade muito pequena de dados altamente relevantes. O grau em que os sistemas de perguntas-respostas podem ser considerados como um fato já consumado depende da definição de cada um. Se alguém possui dados altamente estruturados, como os que se encontram nas tabelas de horários de companhias de aviação ou nos materiais de censos, e se alguém faz perguntas segundo um formato prescrito e simples [...] a resposta a perguntas é um *fait accompli* e assim tem sido há vários anos. Por outro lado, se o arquivo possui textos e se o usuário tem possibilidade de expressar sua pergunta em inglês usual e espera uma resposta bem formulada, então um sistema totalmente automático de pergunta-resposta é uma meta remota” (11:125-126).

Segundo Cuadra, “em comparação com outros processos de uma biblioteca, a função de referência tem muito pouco a mostrar no que concerne a aplicações da tecnologia. [...] Bem poucas bibliotecas automatizam suas funções de recuperação de documentos e informações e os poucos e primitivos sistemas automatizados de dados que existem estão quase todos em centros de informação e não em bibliotecas” (11:13).

Uma revisão da literatura revelou a existência de alguns sistemas que serão descritos sucintamente.

a) Um dos primeiros projetos para automação de um serviço de referência foi relatado na literatura em dezembro de 1968, e se destinava a recomendar qual a obra de referência de caráter biográfico que deveria ser utilizada. Foi levado a efeito no Institute for Computer Research da Universidade de Chicago. Nesse projeto, 243 obras biográficas foram classificadas segundo o tipo dos biografados e o conteúdo; um programa de computador selecionava até cinco obras que mais provavelmente conteriam as respostas às perguntas formuladas (44).

b) Um artigo mais recente, de 1971, relata uma experiência na escola de Biblioteconomia da Universidade da Califórnia, onde uma

coleção de 144 obras gerais de referência foi analisada e codificada de acordo com 254 características identificáveis de serviços e dados que continham. Em resposta a uma consulta formulada através de um terminal em linha, o sistema recupera os nomes das obras, cujos perfis excedam ou coincidam com as especificações (25).

c) As aplicações do computador no sistema de bibliotecas da United Aircraft Corporation foram relatadas por Neufeld. A instalação da UAIMS pode ser usada para consultar uma base de dados, disponível em linha, que contém, fundamentalmente, as informações catalográficas de todo o arquivo de livros e informações similares para os relatórios técnicos. Os programas de consulta são extremamente flexíveis; as perguntas podem ser feitas mediante os operadores lógicos AND, OR e diversos operadores relacionais; pontos de acesso tais como autor e assunto podem ser combinados numa consulta; podem ser fixados limites como "maior que" ou "menor que", etc. Podem ser feitas buscas de termos que comecem por certas combinações de letras; também podem ser solicitados cabeçalhos de assuntos que comecem por certas letras. Pode-se obter listagens das informações apresentadas no vídeo, mediante um comando apropriado (27:236).

d) Um sistema bastante interessante é o utilizado pela Universidade da Georgia, em Athens, já mencionado, e descrito por Carmon. A função principal desse sistema é fornecer serviços bibliográficos a 27 universidades e *colleges* mantidos pelo Estado da Georgia. Fundado em 1968, conta com 16 bases de dados e oferece pesquisas retrospectivas sobre os seguintes assuntos: Agricultura, Biologia, Bioquímica, Química, Educação, Engenharia, Geologia, relatórios oficiais, Ciência Nuclear, Física, Psicologia, Sociologia. Abrange 4 milhões de documentos, executa 400-500 pesquisas por mês e oferece serviços de notificação corrente. O autor, porém, afirma que o projeto ainda está em fase experimental, devido a vários fatores que não são de interesse para este trabalho (7:236).

e) Outro aspecto do serviço de referência em que o computador pode ajudar o bibliotecário de referência é o que diz respeito à orientação e instruções gerais quanto à biblioteca, isto é, a instrução com auxílio de computador para treinar os leitores no uso da biblioteca e seus recursos e até mesmo sobre como realizar pesquisas bibliográficas (11:35). Na opinião de Vavrek, é na área da instrução e ensino programados que se acham grandes possibilidades para a

orientação sobre o uso da biblioteca, devido ao “interesse e entusiasmo crescentes pela instrução personalizada com o emprego de máquinas de ensinar e computadores” (42:34).

Demonstrou-se, portanto, que somente naquelas tarefas que os bibliotecários de referência têm de realizar de forma repetitiva, isto é, proporcionando instruções gerais e orientação para os leitores, e respondendo questões simples ou fornecendo aos usuários dados fatuais, tais como dados estatísticos, tabelas matemáticas, fórmulas químicas, dados biográficos, datas e fatos históricos, informações legislativas e estatutárias, é que o uso de computadores é viável. E, naturalmente, tem-se de considerar o emprego bem sucedido de computadores no processamento técnico automatizado a fim de elaborar catálogos de livros e subseqüentes buscas e bibliografias especializadas resultantes, além dos já existentes serviços automatizados de indexação e resumos, poderosos instrumentos para o desempenho satisfatório de serviços de referência.

Mas, em todos os exemplos, o computador funciona realmente como um auxílio ao bibliotecário de referência, não como um substituto. Nas palavras de Becker, o fato de haver tão poucos projetos que demonstrem o apoio do computador ao serviço de referência se explica porque o “trabalho de referência na biblioteca requer um alto nível de atividade intelectual que o computador até agora não atingiu” (15:2428). Aqui ele toca na impossibilidade técnica de o computador substituir a mente humana. Hayes, outro especialista na área, afirma: “[...] embora os serviços de referência computadorizados houvessem sido anunciados como uma panacéia que poderia dispensar o bibliotecário de referência, eles realmente não oferecem uma solução para os problemas da biblioteca, mas simplesmente um outro conjunto de registros. Esses registros em fitas magnéticas exigiriam certo grau de especialização, que já se requer do bibliotecário de referência, e possivelmente mais” (15:2450).

Becker refere-se ao aspecto humano do problema quando afirma: “Alguns bibliotecários tornaram-se particularmente sensíveis ao tema da mecanização da informação e dos processos bibliotecários. Eles acreditam, e acertadamente, que há anos têm recuperado informações, e que esse é um processo fundamentalmente humano. Em termos biblioteconômicos, chamam a isso de serviço de referência, e a maioria dos bibliotecários treinados neste campo são caçadores de informações muito habilidosos” (2:40)

Maxwell faz uma afirmação similar quando pergunta: “Pode uma máquina duplicar o tipo de conhecimento e a intuição que parecem ser um componente da constituição inata de um bibliotecário de referência competente?” (24:23).

Em seu instrutivo livro *Coblans* comenta o lado intelectual do problema: “Embora o computador possa reconhecer palavras, a sua habilidade em distinguir conceitos é ainda muito primitiva, apesar dos muitos anos de pesquisas com indexação e tradução mecanizadas. Em termos de documentação, isso significa que o ser humano é mais necessário que nunca, especialmente para os aspectos de associação aleatória e mal definidos da recuperação” (9:56).

Bunge sintetiza o problema e introduz a opinião final sobre essa discussão, ou seja, o problema-chave para a automação do serviço de referência: “Um problema que tem prejudicado a eficácia dos serviços de referência [...] é a nossa falta de conhecimentos básicos acerca da informação, seus usuários, e a utilização que lhe é dada” (5:115).

Muitos estudos têm sido realizados com relação a esse problema, pois ele é crucial e perturba os esforços visando à implantação de redes de informação, que é o rumo que o campo está tomando, segundo uma das previsões de Shera.

Lendo a afirmativa de Schultz, percebe-se claramente por que estão sendo realizadas tantas pesquisas para solucionar esse aspecto específico e tão difícil do serviço de referência: “A estratégia de pesquisa está implícita em toda as ocasiões em que se faz uma busca, seja manual ou automaticamente. Sabendo como iniciar, o que fazer depois e como separar o relevante do irrelevante é parte do trabalho do bibliotecário de referência. A ambição de transferir essas habilidades para um equipamento automático fez com que os analistas de sistemas se dessem conta de que o processo decisório do ser humano tinha de ser objetivo, calculado, como uma máquina. Na conduta humana há muitas incertezas, muitos degraus para responder até mesmo perguntas simples de referência e muitas decisões a tomar. Tudo isso adquire importância quando o processo é mecanizado” (34:416).

Mount faz uma revisão da literatura e nos oferece uma interessante análise do problema. Ele relaciona alguns pontos tentando explicar por que o consulente faz perguntas irrelevantes, incomple-

tas, o que leva o bibliotecário a imaginar o que é o que o usuário realmente deseja. Vale a pena mencioná-los:

“a) falta ao consulente conhecimento da profundidade e da qualidade do acervo da biblioteca;

b) falta ao consulente conhecimento do instrumento de referência disponível;

c) falta ao consulente conhecimento do vocabulário ou terminologia do sistema;

d) o consulente não apresenta voluntariamente as razões porque precisa da informação;

e) o consulente não decide o que realmente deseja;

f) o consulente não fica à vontade ao formular sua consulta;

g) o consulente não gosta do pessoal da referência ou vice-versa e, conseqüentemente, evita apresentar um quadro real de suas necessidades;

h) falta ao consulente confiança nas aptidões do pessoal da referência” (26:576-577)

Por outro lado, como afirmou King, se o usuário não conseguir definir suas necessidades de uma maneira que o bibliotecário de referência possa ajudá-lo, talvez nunca mais ele volte a pedir o auxílio do bibliotecário. E no caso em que o usuário e o bibliotecário de referência consigam ter êxito no encaminhamento da consulta, talvez o material de informação selecionado não seja adequado para proporcionar a solução necessária. A menos, porém, que o usuário entre novamente em contato com o bibliotecário de referência, não haverá nenhuma outra maneira pela qual se possa determinar se ele resolveu satisfatoriamente o seu problema de informação (19:246).

Crum e Taylor tratam o problema de uma forma mais sofisticada e apresentam diferentes abordagens. Taylor afirma que “sem dúvida, o encaminhamento das questões de referência é um dos atos mais complexos da comunicação humana. Nesse ato, uma pessoa tenta descrever para outra não algo que conhece, mas precisamente algo que desconhece” (40:180).

Taylor tenta provar, em seu relatório, que o processo de encaminhamento é estruturado e, portanto, pode ser analisado. Ele explica que quando as pessoas que estão em busca de informações procuram o bibliotecário de referência para auxiliá-las, elas devem expor suas consultas em quatro níveis de necessidades, a saber:

- a) necessidade visceral; a necessidade real, mas não declarada, de informações;
- b) a descrição da necessidade, consciente, cerebral;
- c) formalização; declaração formal da necessidade;
- d) compromissada; a consulta apresentada ao sistema de informação.

Em sua entrevista com o consulente, antes da busca, o bibliotecário de referência procura ajudá-lo a chegar a uma compreensão de sua necessidade “compromissada” determinando:

- a) o assunto de seu interesse;
- b) seu objetivo ou motivação;
- c) suas características pessoais;
- d) a relação entre a consulta e a organização do arquivo;
- e) as respostas antecipadas ou admissíveis.

O autor denomina isso de “filtros” através dos quais passa a consulta, aproximadamente em ordem de ocorrência, embora possam ocorrer simultaneamente (40:180).

Crum aponta as barreiras que ocorrem nas relações entre bibliotecário e usuário e apresenta sugestões para que sejam atenuadas:

a) barreiras físicas — Talvez a pior barreira seja o tradicional balcão de referência. Crum sugere que, sempre que possível, o bibliotecário se encontre com o usuário no território deste, em seu gabinete ou local de trabalho;

b) barreira da personalidade — O bibliotecário habilidoso constantemente procurará meios de se relacionar com os clientes, revelando cordialidade, interesse e comunicabilidade, qualidades que são intuitivamente percebidas pelo usuário;

c) barreiras de comunicação — O bibliotecário atento perceberá sutilmente quaisquer barreiras, verbalizadas ou não, o que auxiliará a esclarecer a consulta. “Muitos clientes não sabem formular as consultas adequadas senão quando já se acham perto de encontrar as respostas”;

d) barreiras profissionais — Pesquisas neste campo revelaram que engenheiros e cientistas muitas vezes sentem que fazer uma pergunta significa admitir ignorância. Os bibliotecários têm sabido superar esse obstáculo, declarando sinceramente: “Desculpe-me, mas este assunto não significa nada para mim. Por favor, explique-me algo mais sobre isso”;

e) barreira psicológica — “Um sistema de recuperação de in-

formações tende a não ser utilizado sempre que seja mais árduo e incômodo para o cliente obter a informação do que não a obter. É fácil perceber que essa barreira pode vir a ser o pior inimigo tanto do cliente como do bibliotecário” (10).

Jahoda e Olson, estudando o processo de referência, analisaram e compararam os modelos sugeridos por Rees e Saracevic, Shera, Crum e Bunge, após o que observaram uma “excessiva simplificação do modelo, parcialmente compensada pela introdução de circuitos interativos”. Acrescentaram que, “além disso, notamos que o esclarecimento das questões e sua tradução receberam um minucioso tratamento, enquanto que a formulação da estratégia de busca recebeu apenas um tratamento geral” (18:150). Isto parece ser a conclusão final referente ao fato de que o problema crucial, de fato, no serviço de referência, é o esclarecimento e a tradução das consultas para o sistema, uma tarefa altamente intelectual que dispensa o computador.

Chapanis finaliza essa discussão analisando o estado atual da interação homem-computador: “As interações entre o homem e o computador moderno podem, por assim dizer, ser imaginadas como se fossem conversações. Elas se caracterizam por ordens, enunciados, questões, respostas a questões [...] que partem do homem para o computador e vice-versa. Todas essas conversações são mantidas em uma de várias línguas alienígenas, chamadas linguagens de programação. Isso significa que o computador tem de aprender uma língua estrangeira com todas as dificuldades que são inerentes à aprendizagem. Com efeito, as linguagens de programação são constantemente aperfeiçoadas, na tentativa de desenvolver aquelas que sejam mais convenientes para o usuário e mais eficientes para o computador. No entanto, atualmente, as linguagens de programação representam conciliações entre as exigências do homem e as da máquina, e até mesmo os especialistas em computação admitem abertamente que o usuário é que deve adaptar-se ao computador e não o contrário. Assim, por mais apropriado que seja dizer-se que a interação entre o homem e o computador é a conversação, temos, com toda a honestidade, de acrescentar que a maioria dessas conversações são empoladas, esotéricas, frustrantes. Talvez ainda seja mais importante o fato de a comunicação com os computadores exigir padrões e processos de raciocínio que, na melhor das hipóteses, não são familiares à maioria das pessoas, e, na pior das hipóteses, não são naturais. [...] Para que aprendamos a construir com-

putadores que possam conversar com usuários humanos, usando termos simples e humanos, será preciso que aprendamos inicialmente como as pessoas se comunicam entre si. Quando pudermos descrever, de modo mais eficaz, como as pessoas se comunicam entre si, seremos capazes então de formular princípios que possam ser usados no desenho de computadores verdadeiramente conversacionais para o futuro" (8:216).

Tendo indicado os problemas que envolvem a automação do serviço de referência, teremos de examinar agora se e como os problemas básicos das atividades de referência, mencionados anteriormente, podem afetar ou interferir no emprego da automação nesse serviço. Posteriormente, examinaremos outros aspectos da Ciência da Informação que podem relacionar-se ou serem aplicáveis ao serviço de referência.

O segundo problema, já mencionado, é a falta de medida e avaliação dos serviços de referência, que se admite ser um obstáculo real para a automação do serviço de referência. Pois, segundo Maxwell, "outro trabalho preliminar que deve ser feito como base para a automação bem sucedida do processo de referência é uma análise detalhada de medida e avaliação do serviço de referência" (24:24).

Portanto, identificados como os problemas que impedem a automação do trabalho de referência, temos a falta de compreensão de como o processo de referência é realizado e a subsequente impossibilidade de fazer com que o computador tome o lugar da mente humana nessa tarefa altamente intelectual. Podemos dizer que esses problemas são causados pela falta de medida e avaliação do trabalho convencional de referência, como ele é realizado, sem fundamentos teóricos ou padrões básicos e adequados para mensuração e avaliação apropriadas. Este problema será tratado e desenvolvido na parte seguinte deste trabalho.

Considerando os diferentes aspectos da Ciência da Informação que poderiam ser aplicados ao serviço de referência, deve-se afirmar que os mesmos problemas básicos, lingüísticos e técnicos, que envolvem a automação do processamento da linguagem, isto é, elaboração de resumos e indexação mecanizada, traduções mecanizadas e respostas e perguntas pelo computador, também são inerentes à recuperação da informação no sentido amplo do termo, como definiu Cobians.

Três técnicas importantes da Ciência da Informação podem ser

aplicadas ao serviço de referência: elaboração de thesauri, estudos das necessidades dos usuários e a Bibliometria. Schultz tem uma explicação clara e sucinta para o emprego de thesauri na automação do serviço de referência: "a qualidade da automação do serviço de referência depende diretamente da lista autorizada ou thesaurus do sistema [...] O thesaurus contém algumas características que não são encontradas nas listas autorizadas comuns" (34:415).

Com referência aos estudos das necessidades dos usuários, eles são a espinha dorsal de qualquer serviço de informação, porque é com base nos resultados dessa investigação que se organizará o sistema de informação, como será demonstrado na parte experimental deste trabalho.

Sem dúvida, as técnicas bibliométricas podem ser utilizadas para avaliação dos materiais de referência, isto é, a utilização do acervo e a necessidade de fortalecer certas áreas ou descartar em outras, a fim de manter uma coleção equilibrada e atualizada, que atenderá às necessidades dos usuários.

MEDIDA E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Depois de tudo que foi dito nas partes anteriores deste trabalho, restam apenas alguns pontos a salientar no que se refere à publicação desse método.

A avaliação e medida do desempenho é uma implicação contínua de qualquer sistema de recuperação, automatizada ou não. "A avaliação diz respeito à eficiência da informação." Raramente um sistema dispõe de meios de avaliar-se apenas por si próprio; ele tem de ser medido com técnicas controladas através de retroalimentação dos usuários (45:70). "Padrões e estatísticas são o próprio cerne dos procedimentos de medida e avaliação" (16:78).

Coblans, porém, argumenta que "Não sabemos como medir com qualquer precisão uma qualidade proporcional. [...] Igualmente, embora se emitam regularmente análises de custos para sistemas modelares, não se dão a conhecer os erros, não podem ser feitas comparações com outros sistemas e a percentagem de perguntas sem resposta é muito baixa (9:52). Coblans acrescenta: "Qualquer

tentativa de comparar os custos de computação, em geral, num serviço de informação, está destinado ao fracasso porque há inúmeras variáveis no próprio equipamento e na maneira de utilizá-lo" (9:53).

Mencionando Bar-Hillel como um dos mais veementes críticos da automação, Coblans cita uma sua observação, de 1964, que parece apropriado repetir aqui, uma vez que se relaciona com um ponto já mencionado neste trabalho: "Não existe até agora nenhuma indicação séria de que uma lista de referências (obtida por automação) será algum dia comparável em qualidade àquelas obtidas por seres humanos competentes por um custo comparável" (9:37).

Em seu trabalho, Coblans relata que "alguns departamentos de referência só registram ou anotam as consultas, durante um ou dois meses por ano, como amostras". Em Yale, as consultas respondidas durante um mês eram anotadas num formulário em que perfuradoras podiam codificar vários fatores, tais como, hora do dia, leitor, categoria, etc. Colocando-se esses dados no computador, esperava-se a obtenção de correlações úteis para o planejamento (9:37).

Com alusão a sistemas automatizados, Brookes afirma: "Atualmente, o desempenho de sistemas de recuperação da informação só pode ser avaliado com segurança por meio de testes, meticulosamente elaborados, sobre uma coleção de documentos, de extensão considerável, abrangendo todos os limites práticos de todas as principais variáveis, consideradas uma a uma. Os precursores da mensuração da recuperação da informação tinham de encarar este esforço penoso como uma parte ineludível de seus trabalhos pioneiros" (3:41).

Recordando e resumindo o que foi exposto por Rothstein e Vavrek, citados na primeira parte deste trabalho, no que se refere à necessidade de medir e avaliar os serviços "através da satisfação que o leitor recebe", Rees afirma, segundo foi citado por Jackson em seu trabalho: "A Biblioteconomia e a Ciência da Informação serão substancialmente desenvolvidas se abordamos o problema da informação a partir do usuário e suas necessidades" (16:77).

Parece lógico, portanto, que, antes de qualquer método para medir e avaliar os serviços, se levem a cabo estudos das necessidades dos usuários. Esta é a fórmula que se propõem na última parte deste artigo, a seguir.

EXPERIMENTO: AVALIAÇÃO E MEDIDA DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO.

1. *Descrição e hipótese*

a) Numa grande empresa farmacêutica sente-se a necessidade de avaliar os serviços que são proporcionados por seu centro de informação. Esse centro abrange as áreas das ciências puras e aplicadas, além de atender o departamento de administração da indústria.

b) Sabe-se que foi realizado um estudo prévio das necessidades dos usuários, a fim de estabelecer os principais interesses da clientela, bem como a orientação geral e os objetivos do centro.

c) Após metucioso estudo e interpretação dos dados colhidos durante esse levantamento, ficou decidido que o centro ofereceria os serviços tradicionais de uma biblioteca e o serviço de referência convencional, tendo por base uma forte coleção de fontes de informação, primárias e secundárias, que presumivelmente satisfariam as necessidades da administração e dos pesquisadores da área de ciências puras.

d) Para atendimento dos pesquisadores da área de ciências aplicadas decidiu-se que seria planejado um sistema de informação mais sofisticado, perguntas-respostas por computador, proporcionando respostas a consultas sobre dados específicos de interesse particular para esse segmento da clientela. Depois de um período de experiências e testes com um protótipo, o sistema foi aprimorado, concluído e posto em funcionamento.

e) Após um período de experiências "reais", durante o qual o centro funcionou regularmente, de conformidade com o plano global resultante do primeiro levantamento, deve-se realizar um estudo de avaliação, tanto do sistema convencional quanto do computadorizado.

2. *Metodologia: o estudo das necessidades dos usuários*

Este levantamento foi realizado durante um período de 1-2 meses, adotando técnicas de questionário e entrevistas, como se segue:

a) Enviou-se um questionário a cada pessoa que se considerava como um usuário em potencial do centro, dentro da organização, pesquisadores e administradores de alto nível.

b) O único item de identificação que havia no questionário

era o que se referia à indicação do departamento ao qual pertencia o indivíduo. Era, portanto, um inquérito discreto.

c) Depois de os resultados obtidos terem sido tabulados, foram feitas entrevistas com os chefes dos departamentos, nos seguintes casos:

1) Para complementar ou obter detalhes mais específicos acerca das necessidades do departamento.

2) Para esclarecer pontos suscitados no questionário.

3) Para verificar por que certos departamentos haviam proporcionado um baixo índice de respostas ou discutir a viabilidade de sugestões.

4) As entrevistas com o pessoal dos departamentos só seriam feitas quando se sentisse a necessidade de equilibrar opiniões pessoais divergentes e, portanto, estabelecer um consenso geral das necessidades do departamento.

3. *Dados coligidos disponíveis para a avaliação dos serviços*

a) *Do estudo sobre os usuários*

Esse levantamento proporcionou o conjunto de dados abaixo mencionados e que foram aplicados para estabelecer o acervo, pessoal (quantidade e nível), orçamento, instalações físicas e serviços, aquisição de equipamento, inclusive equipamento para o sistema computadorizado, etc.

1) Quantidade e atribuições dos usuários potenciais.

2) Principais campos especializados de interesse, delineando as necessidades precisas de informação de cada usuário.

3) Níveis de formação e experiência (pesquisadores, técnicos).

4) Tipos de materiais a serem incorporados ao sistema.

5) Diretrizes para os critérios de seleção, alcance da coleção, assuntos fundamentais e periféricos e diferentes níveis de tratamento dos assuntos.

6) Alcance cronológico dos documentos úteis.

7) Necessidade de serviço de notificação corrente, listas de aquisições, etc.

8) Necessidade de traduções e de quais idiomas.

9) Necessidade de serviços reprográficos.

10) Formato de saída preferido.

11) Primeiro anteprojeto do núcleo do vocabulário controlado.

12) Estabelecimento das políticas de indexação, exaustividade e especificidade do sistema.

13) Seleção do equipamento necessário, a fim de possibilitar, conforme os requisitos, alta revocação ou alta precisão.

14) Amostras de consultas típicas que seriam apresentadas ao sistema.

b) *Dos serviços de referência convencionais*

1) Estatísticas gerais dos registros de circulação proporcionam dados sobre: número de itens circulados, tipos e assuntos; porcentagem de usuários em relação ao total existente na organização, departamentos com maior e menor demanda.

2) Estatísticas gerais do balcão de referência proporcionam os seguintes dados: número de consultas e assuntos a que se referem; número, tipos e formatos de trabalhos de pesquisa realizados.

3) Algumas inferências podem ser feitas a partir das contagens estatísticas, como: serviços principais proporcionados, quais os títulos de periódicos que somam a porcentagem de uso mais alto, bem como a utilização real da coleção, no que se refere a data de publicação e frequência de uso, etc.

4. *Metodologia para a mensuração e avaliação*

Tendo em mãos os dados assim coligidos, pode-se dar início à realização da mensuração e avaliação, abrangendo um período de 1-2 meses, como se segue:

a) *Os serviços convencionais: Usuários*

Os usuários seriam solicitados a apresentar retroalimentação, no que tange a seu nível de satisfação com os serviços, mediante a adoção de um canhoto a ser devolvido com um breve questionário anexado a todo serviço bibliográfico que lhes fosse proporcionado. Incluídos nesse levantamento e metodologia também estariam o serviço de notificação corrente e as consultas de referência que exigissem do bibliotecário de referência mais de 15 minutos para sua obtenção.

Esse breve questionário, possivelmente num formato de múltipla escolha que procurasse indicar graus variáveis de satisfação, procuraria respostas para, por exemplo:

1) A adequação do serviço, isto é, pertinência, presteza.

2) Nível do auxílio recebido, isto é: a) o leitor teria precisado

do dobro do tempo; b) não teria tido tempo de realizar a pesquisa; c) a pesquisa não poderia ter sido feita pelo usuário sozinho.

b) *Os serviços convencionais: Pessoal*

O pessoal seria solicitado a apresentar respostas a questões que ajudariam na mensuração de assuntos internos, como a adequação do acervo, média de produção e dispêndio de tempo dos serviços de referência. O bibliotecário responsável pelo serviço de referência teria de preencher o mesmo tipo de canhoto a ser devolvido anexado a todo serviço prestado. Também seriam incluídas as consultas de referência que levassem mais de 15 minutos para serem respondidas. Tipos de perguntas no canhoto: a) tempo gasto na pesquisa (excluindo trabalho não-profissional, por exemplo, dactilografia); b) fonte ou fontes utilizadas; c) sentiu-se a necessidade de uma fonte mais específica ou mais atualizada?; d) não havia uma fonte apropriada e foi preciso consultar alguma fonte externa?; e) o bibliotecário sentiu-se satisfeito com a informação prestada?

c) *O sistema computadorizado*

Este sistema seria avaliado através do estudo do comportamento do indivíduo e suas reações com o uso do sistema. As listagens de computador de todas as pesquisas realizadas seriam analisadas durante um período de 1-2 meses. Espera-se que os dados colhidos com este estudo revelem:

1) Deficiências ou insuficiências do sistema representadas pela alta revocação de documentos não-relevantes ou baixa revocação de documentos relevantes.

2) A necessidade de aprimoramento da estratégia de busca a fim de evitar dificuldades para os usuários na operação do sistema.

3) Necessidade de alteração das políticas de indexação, de desenvolvimento do vocabulário, de dar importância à maior uniformidade, inclusão de dispositivos de precisão, etc.

4) Necessidade de treinar os usuários nos processos de pesquisa.

5) Atualização dos requisitos de perfis.

6) Frequência dos descritores e, portanto, assuntos que se acham em demanda ou mudança de interesses.

Como leitura útil sobre o tema recomendamos, além dos capítulos de livros citados na lista de referências (de Becker, Goldhor, Lancaster e Salton), as seguintes obras:

FISHER, Eva Lou. *A checklist for the organization, operation and evaluation of a company library*. New York, Special Libraries Association, 1960.

SHAW, Ralph R. *Pilot study on the use of scientific literature by scientists*. Metuchen, N.J., Scarecrow, 1971.

REFERÊNCIAS

1. As attractive as Buddhism? A report on a reference and information services conference. Columbia University, March 30-April 1. *Library Journal*, 91(10):2423-2430, May 15, 1966.
2. BECKER, Joseph & HAYES, Robert M. *Information storage and retrieval: tools, elements, theories*. New York, Wiley, 1963. 448 p.
3. BROOKES, B. C. The measures of information retrieval effectiveness proposed by Swets. *Journal of Documentation*, 24(1):41-54, Mar. 1968.
4. BUNDY, Mary Lee. Urban information and public libraries: a design for service. *Library Journal*, 97(2):161-169, Jan. 15, 1972.
5. BUNGE, Charles A. Reference service in the information network. In: BECKER, Joseph, ed. *Proceedings of the Conference on Interlibrary Communication and Information Networks*. Chicago, American Library Association, 1971, p. 109-116.
6. _____. Research in reference. *RQ*, 11(4):371-373, Summer 1972.
7. CARMON, James L. A campus-based information center. *Special Libraries*, 64(2):65-69, Feb. 1973.
8. CHAPANIS, Alphonse. The communication of factual information through various channels. *Information Storage and Retrieval*, 9(4):215-231, Apr. 1973.
9. COBLANS, Herbert. *Use of mechanised methods in documentation work*. London, Aslib, 1966, 89 p.
10. CRUM, Norran J. The librarian-customer relationship: dynamics of filling requests for information. *Special Libraries*, 60(5):269-277, May/June 1969.
11. CUADRA, Carlos. Libraries and technological forces affecting them. *ALA Bulletin*, 63(6):759-768, June 1969.
12. _____. *Technology and libraries*. Santa Monica, Calif., Systems Development Corp., 1967.
13. FRANCILLON, Mary. Information retrieval: a view from the reference desk. *Journal of Documentation*, 15(4):187-198, Dec. 1959.
14. HIEBER, Caroline E. *Analysis of questions and answers in libraries*. Bethlehem, Pa., Center for Information Sciences, Lehigh University, 1966. 49 f. (Studies in the man-system interface in libraries. Report. nº 1) Thesis (M. L. S.) — Lehigh University.
15. HYPOTHETIC dialogue: a conference on computer-based reference systems. *Library Journal*, 96(14):2450-2451, Aug. 1, 1971.
16. JACKSON, Eugene B. Measurement and evaluation in special libraries. In: GOLDHOR, Herbert, ed. *Research methods in librarianship: measurement and evaluation*.

- Papers presented at a conference conducted by the University of Illinois Graduate School of Library Science, September 10-13, 1967. Champaign, Ill., 1968, p. 70-87.
17. JESTES, Edward C. & LAIRD, W. David. A time study of general reference work in a university library. *Research in Librarianship*, 2(7):9-16, Jan. 1968.
 18. JAHODA, Gerald & OLSON, Paul E. Analyzing the reference process. *RQ*, 12(2):148-156, Winter 1972.
 19. KING, Jack B., JOHNSON, Herbert F. & MAVOR, Anne S. What future, reference librarian? *RQ*, 10(3):243-247, Spring 1971.
 20. LADENDORF, Janice. Information service evaluation: the gap between the ideal and the possible. *Special Libraries*, 64(7):273-279, July 1973.
 21. LANCASTER, F. Wilfrid. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. New York, Wiley, 1968. 222 p.
 22. LINDERMAN, Winifred B. ed. *The present status and future prospects of reference/information service*. Proceedings of the conference held at the School of Library Service. Columbia University, March 30-April 1, 1966, Chicago, American Library Association, 1967. 195 p.
 23. LINE, Maurice B. Information services in university libraries. *Journal of Librarianship*, 1(4):211-224, Oct. 1969.
 24. MAXWELL, Margaret. The machine in the reference room. *RQ*, 11(1):23-25, Fall 1971.
 25. MEREDITH, J. C. Machine-assisted approach to general reference materials. *Journal of the American Society for Information Science*, 22(3):176-186, May/June 1971.
 26. MOUNT, Ellis. Communication barriers and the reference question. *Special Libraries*, 57(8):575-578, Oct. 1966.
 27. NEUFELD, I. H. Computer applications in the United Aircraft Corporation library system. *Special Libraries*, 64(5/6):235-238, May/June 1973.
 28. PARK, Margaret K. Computer-based bibliographic retrieval services: the view from the center. *Special Libraries*, 64(4):187-192, Apr. 1973.
 29. Pre-Conference Seminar on Reference Services in Texas Libraries. San Antonio, April 3, 1968. *Proceedings*, Houston, Texas Library Association, 1968.
 30. PRODRICK, R. G. Automation can transform reference services. *Ontario Library Review*, 51(3):145-150, Sept. 1967.
 31. ROGERS, Rutherford D. Measurement and evaluation. *Library Trends*, 3(2):177-187, Oct. 1954.
 32. ROTHSTEIN, Samuel. The measurement and evaluation of reference service. *Library Trends*, 12(3):456-472, Jan. 1964.
 33. SALTON, Gerard. *Automatic information organization and retrieval*. New York, McGraw-Hill, 1968. 514 p.
 34. SCHULTZ, Claire K. Automation of reference work. *Library Trends*, 12(3):413-424, Jan. 1964.
 35. SHELLMAN, Richard W. Clerical help meets the public. *RQ*, 12(1):58-60, Fall 1972.
 36. SHERA, Jesse H. Automation and the reference librarian. In: — *Documentation and the organization of knowledge*. Hamden, Conn., Archon Books, 1966, p. 158-168.
 37. _____. The challenging role of the reference librarian. In: *Texas Library Association: reference, research and regionalism*. Selected papers from the 53rd Conference, Austin, 1966, p. 21-34.

38. _____. Foundations of a theory of reference service. In: *Texas Library Association: reference, research and regionalism*. Selected papers from the 53rd Conference, Austin, 1966, p. 13-20.
39. SHORES, Louis. The measure of reference. In: ROWLANDS, Ray, ed. *Reference services*. Hamden, Conn., Shoe String Press, 1964, p. 135-144.
40. TAYLOR, Robert S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29(3):178-194, May 1968.
41. TURICK, Dorothy Ann. The neighborhood information center. *RP*, 12(4):341-343, Summer 1973.
42. VAVREK, Bernard F. Eliminate the reference department. *RQ*, 9(1):33-34, Fall 1969.
43. WASSERMAN, Paul. LIST 1973. Library and Information Science Today. An international registry of research and innovation. Science Associates, 1973.
44. WEIL, Cherie B. Automatic retrieval of biographical reference books. *Journal of Library Automation*, 1(4):239-249, Dec. 1968.
45. WILLIAMS, William F. *Principles of automated information retrieval*. Elmhurst, Ill., Business Press, 1965, 439 p.

METODOLOGIA CONCEITUAL PARA A PREVENÇÃO DE ERROS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA*

1. INTRODUÇÃO

A análise do serviço prestado pelo bibliotecário de referência representa uma grande dificuldade, pois é baseada na interação entre o usuário e o bibliotecário. A execução correta do serviço de referência depende da habilidade do bibliotecário em se relacionar com o usuário e a sua necessidade de informação, bem como da capacidade do bibliotecário em encontrar e selecionar as respostas adequadas ao pedido do usuário.

Presume-se que os bibliotecários respondam as questões de maneira semelhante; o bibliotecário de referência deve ser capaz de entender a questão, interpretá-la no contexto correto, realizar as manipulações mentais que levam às fontes certas, encontrar a informação relevante e relacionar a resposta com a necessidade de informação do usuário(1). Durante cada uma das fases para responder as questões, o bibliotecário pode tomar decisões que possam vir a resultar em erros na realização do processo de referência.

Estes erros podem, em parte, originar-se do treinamento dos bibliotecários de referência; vários estudos e levantamentos que serão referidos e analisados nas próximas seções desta investigação, mostraram o baixo nível de eficiência do bibliotecário ao responder

* Trabalho extraído da tese de doutoramento apresentada à School of Library Science, Florida State University, Tallahassee, Florida, orientada pelo Prof. Gerald Jahoda.

questões de referência. A necessidade de se entender as dificuldades envolvidas em cada uma das fases do processo de referência está se tornando mais urgente com o aumento crescente de sistema e redes de informação, quando se torna "importante desenvolver-se no ponto do primeiro contato com o usuário, bibliotecários sabedores de como interpretar a questão proposta"(2). Além do que, o serviço de referência no trabalho do dia-a-dia de uma biblioteca representa a execução de um dos principais objetivos da maioria das bibliotecas de qualquer tipo.

Na tentativa de analisar o processo de referência, a Escola de Biblioteconomia da Universidade da Califórnia, em Berkeley, desenvolveu o projeto REFSEARCH, com o objetivo de melhorar as explicações da análise da questão e das técnicas da busca, como usadas por bibliotecários de referência experimentados(4). Do ponto de vista acadêmico, o programa atribuía exercícios na forma de questões de referência típicas, mas, em vez de enfatizar a localização da questão correta, o propósito era de analisar a questão, "em termos de um conjunto de propriedades definidas que haviam sido utilizadas para a indexação dos livros de referência"(5). Este modelo único dava a possibilidade para uma avaliação imediata da decisão tomada pelos estudantes no desenvolvimento das estratégias de busca. O modelo era essencialmente representativo, mais do que analítico.

Uma necessidade expressada no projeto era para uma "tipologia dos tipos de erros que estão envolvidos na seleção incorreta, quer pelo homem, quer pela máquina, de uma fonte utilizada para resposta à questão"(6). Esta tipologia de erros poderia então contribuir para o desenvolvimento de um modelo analítico do processo de referência.

Portanto, o desenvolvimento de uma classificação dos diferentes tipos de falhas, ou de uma tipologia dos erros que podem ocorrer no desempenho do processo de referência, com uma metodologia subsequente para evitar-se estes erros, foi um propósito desta investigação. Mas, antes de iniciar o desenvolvimento desta tipologia com a metodologia paralela, foi sentido que seria necessária uma revisão da literatura no campo da pesquisa em referência. Isto porque esta revisão não somente mostraria os resultados dos estudos mais antigos na área do processo de referência, mas principalmente apontaria a direção para esta investigação tendo em vista os resultados obtidos em estudos anteriores.

2. PESQUISA E REFERÊNCIA

Existe muita crítica na literatura a respeito da falta de pesquisa, como também da falta de um corpo de conhecimento em biblioteconomia, desenvolvido com base nos princípios fundamentais da investigação científica. Parece que as técnicas biblioteconômicas evoluíram com base somente em suposições e filosofias vazias para a solução de problemas de ordem prática imediata. Como foi criticado por Saracevic e Rees: "A literatura em biblioteconomia é repetitiva, tediosa, e insuflada por gerações de filósofos que têm especulado por décadas sobre estes problemas" [a identidade da biblioteconomia como uma profissão e uma disciplina](7).

No campo particular da referência, a pesquisa é considerada como uma tarefa muito difícil, e é mesmo questionada a possibilidade da realização de uma pesquisa científica válida e de confiança neste campo. Como Saracevic e Rees atestaram: "É inteiramente possível que um grande número de problemas bibliotecários não sejam pesquisáveis, pelos menos não neste século"(8).

O maior problema para pesquisa em referência foi apontado por Garrison, quando ele se referiu à "natureza não rotineira e pessoal do serviço de referência..."(9) o que, por sua vez, explica a falta de pesquisa válida e de confiança neste campo. O problema do comportamento humano, ou os fatores humanos envolvidos na operação de sistemas de recuperação de informação têm sido há longo tempo reconhecidos como o maior obstáculo para a análise destes sistemas; principalmente devido às dificuldades existentes no estudo das diferenças individuais que devem ser controladas e explicadas(10).

A pesquisa no campo da referência tem tentado avaliar o serviço de referência por meio da simples enumeração das questões de referência, pela classificação dos assuntos, pelas fontes e pelo tempo dispendido para responder a questão. Quando medida pelo pessoal de referência, a satisfação dos usuários chegou a atingir entre 88 a 99,7%, dentre todas as questões respondidas, enquanto os estudos que indagaram dos próprios usuários quanto ao grau de satisfação mostraram que aproximadamente 90% ficaram geralmente satisfeitos com as respostas(11).

Outro tipo de pesquisa, não somente para avaliar o serviço de

referência, mas também para entender as variáveis envolvidas no processo de referência, tem sido realizada por diversos investigadores no campo. Estes estudos fizeram uso de dois métodos de avaliação: a análise das estatísticas de questões de referência mantidas pelos próprios bibliotecários, e a proposição direta de questões para bibliotecários de referência em situações reais ou controladas.

Estudos mais antigos, como os de Cole(12) e Breed(13) foram analisados por Gardiner, que comentou que ambos os estudos contribuíram somente para “aumentar as regras empíricas que têm servido de fundamento para o ensino e prática profissional dos bibliotecários”(14); isto porque, ele explicou, estes estudos pecam pela “falta de generalização”(15). Esta parece ser a crítica geral em relação às pesquisas experimentais do passado, como foi salientado por Weech: “Desde que muitas [destas pesquisas] são exploratórias, ou estudos informais, pouca atenção tem sido dada ao rigor metodológico. Poucos [destes estudos] tentaram determinar a confiança dos instrumentos ou a validade na coleta de dados”(16).

Outro estudo, este realizado por Jahoda e Culnan, fez um levantamento de questões de ciência e tecnologia não respondidas pelas bibliotecas; mas este estudo não foi conclusivo, pois que somente umas poucas bibliotecas responderam (12 das 68 membros da Associação de Bibliotecas de Pesquisas) e somente 47 questões foram transmitidas para análise(17).

Vavrek fez uma investigação(18) que pode ser considerada semelhante, em alguns aspectos e resultados, àquela de Cole e a uma outra por Francillon(19). O estudo de Vavrek foi no entanto analisado por Bunge, que considerou as questões utilizadas como parecendo ser uma amostragem altamente seletiva e, portanto, a aceitação da hipótese pelo investigador não foi tão óbvia ao leitor do estudo(20). Pode-se somente imaginar se as críticas de Bunge não seriam também aplicáveis àqueles estudos antigos menos formais.

De outro lado, Bunge, em 1967, foi um dos primeiros investigadores a fazer uso das questões de referência usando um método científico; na sua tese de doutoramento, ele tentou testar a relação entre o treinamento formal em biblioteconomia e a execução do trabalho de referência, i.e., testou a realização do serviço de referência como executado por bibliotecários formados e por pessoal apenas com prática no serviço(21).

Childers, outro investigador, usou uma amostragem de ques-

tões de referência de resposta imediata indagadas pelo telefone, e simulando uma interação real entre o usuário e o bibliotecário; seu achado principal foi de que somente 54,75% de todas as questões foram respondidas corretamente, o que levou a declarar: “A biblioteca pública, como uma instituição, advoga ser uma das suas metas de serviço a provisão de informação. Aparentemente, um desempenho ao nível de 55%... é menos do que excelente. Mais ainda, ao aceitar-se que estas questões não são difíceis, pode-se levantar o problema [do que ocorreria em relação] às difíceis”(22).

As descobertas de Childers são comparáveis a estudos anteriores, tais como os conduzidos por Goldhor, Crowley, e o realizado pelo pessoal da Biblioteca Pública Enoch Pratt, de Baltimore. O estudo de Goldhor tentou medir a qualidade do serviço de referência submetendo por escrito, ao bibliotecário encarregado, questões de dificuldade variada. A média alcançada pelos 12 ramais de bibliotecas na área de Minneapolis-St. Paul, envolvidas na pesquisa, foi entre 50 e 55%(23). Crowley utilizou métodos discretos de mensuração na forma de 14 questões planejadas, as quais foram propostas a uma amostragem de bibliotecas na área de New Jersey: ele descobriu que apenas 54,2% das respostas foram corretas(24). A investigação da Biblioteca Pública de Baltimore consistiu no exame do serviço telefônico de referência, pelos próprios membros da biblioteca; das 152 questões que foram ouvidas ao serem transacionadas, 55 ou 36,1% não foram respondidas satisfatoriamente(25).

Crowley assinalou no seu estudo que pouco é conhecido sobre a atuação dos bibliotecários na resposta às questões com altas chances de erros, e os erros não seriam detectados, pois que: “Não tem havido avaliação objetiva das respostas das bibliotecas às questões que poderiam começar a fornecer dados práticos sobre os fatores para erros, no entanto, estes fatores são claramente os elementos chaves para o julgamento da eficiência do serviço de informação”(26). Crowley concluiu dizendo que os estudos para analisar questões de referência têm invariavelmente usado o registro dos próprios bibliotecários de referência — onde erros não são jamais registrados(27).

As teses de doutoramento de Childers e Crowley levantaram dúvidas em relação aos estudos mais antigos, os quais fizeram uso dos registros elaborados pelos próprios bibliotecários, para servirem de base para a avaliação do serviço de referência. Ambas as investigações vieram substanciar as críticas de Gardiner quanto às fra-

quezas da pesquisa experimental em referência, o que fora também criticado por Katz(28), e Weech, como mencionado.

De outro lado, os estudos de Childers e Crowley, fazendo uso do método discreto, com questões planejadas, não são fáceis de serem realizados. Tais investigações podem ser cara, e levarem muito tempo, utilizando-se pessoas, ou limitadas quanto à quantidade e tipo de informação coletada se utilizarem uma abordagem impessoal. Este tipo de pesquisa deve seguir as regras estritas da investigação científica, a fim de que possa ser válida e, portanto, generalizável; por último, mas não menos importante, tais estudos levantam problemas de ética profissional, como foi assinalado por Weech(29).

O que pareceu ter sido o maior benefício derivado do uso de testes discretos é o ponto de vista diferente encontrado quanto à execução do serviço de referência, ao ser analisado pelos especialistas no campo. Enquanto estudos anteriores mostraram um alto nível de satisfação pelos usuários, o novo método mostrou que somente metade das questões são respondidas de maneira correta. O que pode ser ainda argumentado é que indagar-se dos usuários quanto ao nível de satisfação não era tampouco válido, pois que os usuários não sabiam o que poderiam esperar da biblioteca e, portanto, não estavam em condição de julgar a atuação dos bibliotecários. Foi somente quando os próprios bibliotecários posaram como usuários que um quadro mais claro e verdadeiro surgiu, pois que os bibliotecários estavam na posição de julgar com acerto o nível de correção das respostas dadas às questões que usaram para teste. Na verdade, Katz declarou que a “maioria da crítica racional sobre o serviço de referência vem não dos leigos mas dos próprios bibliotecários”(30).

Hyman, em sua tese de doutoramento tratando do conceito da classificação como instrumento para a localização dos livros nas estantes, usou como segundo instrumento para coleta de dados, um questionário enviado a um grupo de especialistas em classificação e serviços aos usuários. Ele reconheceu que indagar a opinião de bibliotecários seria como conduzir um estudo de usuários dirigido a uma certa classe de consulentes de biblioteca, o que poderia ser considerado como profissionalmente preconceituado, ou sofrendo de deformação ocupacional, em termos de amostragem estatística. Mas,

por outro lado, ele declarou que não estaria sendo realista se negasse que as opiniões dos bibliotecários tiveram um papel decisivo na determinação da autenticidade do seu estudo(31).

Tendo em vista as dificuldades apresentadas nos estudos anteriores para a identificação das variáveis do processo de referência, uma abordagem diferente foi utilizada para esta investigação. Sob esta abordagem tentou-se atingir, ao mesmo tempo, não só a autenticidade recomendada por Hyman, mas também a validade e a confiança requerida para um estudo científico. Assim, presumindo que a autenticidade preconizada por Hyman poderia ser alcançada estudando-se as autoridades no campo, uma ampla revisão analítica da literatura foi realizada, para o desenvolvimento de uma tipologia dos erros que podem ocorrer no processo de referência, com uma metodologia correspondente para a prevenção destes erros. Com esta abordagem, houve oportunidade para examinar-se as palavras dos teóricos no campo da referência, de analisar-se os resultados de uma variedade de testes informais e de pesquisas empíricas formais e, também, de estudar os conselhos dos bibliotecários na profissão, conselhos estes derivados das experiências do dia-a-dia. Outra suposição foi a de que esta abordagem poria à descoberto as pistas para a identificação dos fatores causadores de erros no processo de referência, os quais não foram jamais identificados sob outros métodos de pesquisa, dando-se, assim, uma base mais científica para esta investigação.

A revisão da literatura foi limitada à área do processo de referência, como também aos campos correlatos da indexação, estudos de uso de catálogos e levantamentos da literatura. Um estudo comparativo mostrará como existem similaridades entre estes campos e, portanto, os seus problemas podem ser também considerados semelhantes. Conseqüentemente, as soluções usadas nos problemas daqueles campos são aplicáveis ao processo de referência.

3. ANÁLISE COMPARATIVA DOS CAMPOS ENVOLVIDOS NO ESTUDO

Vários autores estudaram a similaridade entre entrada e saída em sistemas de recuperação da informação. Lancaster, por exemplo,

descreveu ambas as atividades declarando que: "A meta principal da indexação é, presumivelmente, descrever documentos de tal maneira que mais tarde eles possam vir a ser recuperados em resposta a pedidos para os quais eles provavelmente contêm informação relevante"(32).

Indexação e busca são consideradas atividades intelectuais paralelas ou, como mencionado por Penn: "Planejar a busca para uma questão envolve procedimentos não dissimilares àqueles usados em indexação"(33); isto é, planejar a busca para uma questão é determinar a função dos termos em relação à informação que foi armazenada. Rees e Saracevic declararam que: "A análise de uma questão [saída] é análoga à análise de assunto de um documento [entrada]"(34).

Por outro lado, as atividades de indexação e busca são comparáveis àquela do processo de referência. Uma maneira fácil de se estabelecer esta comparação é analisando-se os modelos que descrevem cada uma das atividades, em indexação e no processo de referência; os modelos mostram que aquelas atividades são semelhantes na abordagem intelectual. Este fato é facilmente atestado pelos modelos apresentados por Snyder, num esquema mostrando o fluxo e a redução da informação num sistema generalizado de recuperação de documentos(35); no modelo de Lancaster para os processo de entrada e saída em sistemas de recuperação de informação(36); e nos modelos representando as fases do processo de referência, como estudado por Jahoda e Olson(37).

Portanto, se podemos considerar as atividades de indexação e busca como processos intelectuais idênticos, uma para a entrada e outra para a saída, podemos então concluir que estas atividades são comparáveis aos procedimentos mentais executados pelos bibliotecários ao responder questões de referência. São atividades também comparáveis do ponto de vista de processo: ambas são tidas como um processo de comunicação; os instrumentos, catálogos ou índices, são instrumentos que levam, mas não fornecem a informação; finalmente, a estratégia do bibliotecário ao interpretar a questão do usuário para a linguagem da biblioteca é comparável àquela estratégia desenvolvida pelos pesquisadores em um sistema de indexação, para a recuperação de uma informação previamente indexada.

Levantamento da literatura pode ser considerado como uma busca de referência mais intensa. De acordo com a literatura, para

a execução do processo de referência, o bibliotecário tem de seguir uma série de fases: Alexander relacionou seis(38); Taylor descreveu a atividade de acordo com sua descoberta do conceito de "filtros" no serviço de referência(39); Voress(40) e Beltran(41) relacionaram as fases do levantamento da literatura, as quais são similares às fases do serviço de referência. A similaridade entre as definições de ambas as atividades são também encontradas, como enunciadas por Shera(42), Singer(43) e Beltran(44).

No campo de estudos de uso dos catálogos as semelhanças com o processo de referência são encontradas em quatro áreas; historicamente, de acordo com Shera, a primeira menção ao serviço de referência, ou serviço para o leitor, foi feita durante a famosa 1ª Conferência da American Library Association em 1876, quando Samuel Green falou sobre ajuda aos leitores(45). De acordo com Krikelas, Randall foi o primeiro a advogar "um estudo inteligente dos usuários: seu equipamento mental, sua experiência ou conhecimento, suas necessidades" a fim de que melhorias pudessem ser realizadas no catálogo de maneira eficiente(46). Também, historicamente, ambas as áreas sentiram o impacto da ciência da informação em meados dos anos sessenta, uma antevendo a possibilidade para o catálogo computadorizado, enquanto que a outra viu-se influenciada pelos resultados otimistas dos experimentos nos sistemas de recuperação da informação, e começou investigações para a automação do serviço de referência. As metas e os objetivos dos estudos de uso dos catálogos parecem assemelhar-se às metas e objetivos do processo de referência, pois ambos os campos tentam determinar os usuários e suas abordagens ao catálogo ou ao bibliotecário de referência; também, ambos os campos estão interessados na determinação dos propósitos do usuário ao fazer uso do catálogo ou do serviço de referência, e quais os tipos de informação existentes no catálogo que são úteis aos usuários; a ambos interessa o estudo da atuação dos usuários no manejo do catálogo, ou à frente da mesa de referência. Sob outros pontos de vista, ambos os campos não possuem um corpo de conhecimento sobre o qual basear suas filosofias de serviço; enquanto a prática catalográfica é criticada como "um consenso existente há longo tempo entre os bibliotecários, sobre o que os catálogos devem fazer"(47), de outro lado, a falta de teoria para o serviço de referência tem sido deplorada particularmente por Rothstein, Wynar, Shera, Rees.

A pesquisa no campo de estudos de uso de catálogos permanece ao mesmo nível das investigações no campo da referência. Similaridades podem ser notadas entre o levantamento do *estado-da-arte* na pesquisa em referência, apresentado inicialmente neste trabalho, e algumas declarações referentes à pesquisa no campo de estudo de uso de catálogos. “Há uma insatisfação generalizada em relação aos métodos e resultados”(48), nos estudos de uso de catálogo; as más aplicações metodológicas foram muito criticadas por Frarey(49), Dunkin(50) e Krikelas(51). Também, neste caso de estudos de uso de catálogos, a utilização dos usuários da biblioteca como fontes para avaliar os serviços da biblioteca tem sido muito criticada por autores como Maltby(52).

O número de variáveis envolvidas nos estudos de uso de catálogos é igualmente ao que diz respeito ao processo de referência, considerado como um obstáculo para o estudo científico desta atividade(53). Finalmente, em ambos os processos é deplorada a falta de compreensão das associações mentais dos usuários enquanto consultam o catálogo ou se dirigem ao bibliotecário de referência. Está implícito, portanto, que qualquer melhoria alcançada em qualquer das áreas em comum destes dois campos, pode ser aplicável ao outro campo com visíveis benefícios.

Na análise das semelhanças entre as características pessoais dos bibliotecários, indexadores e pesquisadores da literatura, foi notado que o ponto principal de discordância reside no conhecimento especializado do assunto, uma necessidade reconhecida para os pesquisadores e ainda em debate como um requisito realmente necessário para indexadores e bibliotecários. O problema real no treinamento destes últimos parece ser o de se encontrar qual a melhor maneira de ser adquirida esta especialização de assunto, como também o quanto deste conhecimento é necessário a fim de que tanto o bibliotecário como o indexador possam atuar de maneira eficiente.

4. REVISÃO DA LITERATURA

Tendo sido estabelecidas as similaridades gerais entre os campos envolvidos nesta investigação, segue-se uma análise da literatura nos campos de referência, indexação, levantamento da literatura e estudos de uso de catálogos, com a finalidade de ser desenvolvida

uma tipologia dos erros, com a subsequente metodologia para evitar-se falhas no processo de referência. O processo de referência é explicado com base no modelo apresentado por Jahoda e Olson(54), o qual foi modificado e adaptado para a finalidade deste estudo. O modelo é uma descrição das fases do processo de referência, e apesar destas fases não serem sempre seguidas como fases separadas, ou na seqüência dada, de qualquer maneira o modelo representa um esquema útil para tornar possível o estudo do processo de referência. As fases são: seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e renegociação.

Sobre a primeira fase, a seleção da mensagem, muito pouco foi encontrado na literatura. Pode-se presumir, portanto, que muito pouco é sabido sobre ela, pois que é considerada como um procedimento subconsciente, quer executado separadamente, quer ligado à negociação ou ao desenvolvimento da estratégia de busca. Jahoda, que tem estudado o processo de referência e as possibilidades de automatizá-lo, explicou que a seleção da mensagem é a primeira coisa que o bibliotecário faz após receber a questão. Esta fase, ele diz, "consiste na eliminação do excesso de verbosidade na proposição da questão"(55) pelo usuário, e é semelhante à seleção das palavras chaves nos índices de palavras chaves de títulos de periódicos, programados por computador. É um método emprestado do campo da indexação, e representa a mesma abordagem feita por Foskett ao usar facetas como palavras chaves para entrada nos índices(56). Katz também advoga o uso de tal abordagem para a técnica da busca(57).

O ponto feito por Jahoda é que tal metodologia de seleção de palavras chaves usada na compilação de índices pode ser aplicada ao processo de referência, categorizando-se a seleção da mensagem em um "termo desejado" representando a informação necessitada pelo usuário (endereço, data, definição) e um "termo conhecido" representando a informação fornecida pelo usuário na proposição da questão (abreviatura, pessoa, lugar, etc.). Simplesmente, estes termos ou descritores representam a questão, eliminados o excesso de verbosidade e, usualmente, a mensagem é caracterizada como tendo um "termo desejado" e um "termo conhecido"(58).

Com esta abordagem há somente a necessidade de listas para

a verificação, identificando os termos ou descritores desejados e conhecidos, e uma lista para os tipos de instrumentos contendo as respostas (fontes bibliográficas, dicionários, diretórios, etc.). Com estas respostas ou dados, isto é, com a mensagem selecionada da questão, na base dos descritores desejados ou conhecidos, e com a identificação dos prováveis instrumentos para a resposta, o bibliotecário está pronto para a próxima fase do processo de referência, a negociação.

Esta é uma das fases que tem sido debatida por longo tempo na literatura, havendo, portanto, uma riqueza de informação referente às falhas, bem como às possíveis ações remediadoras para a superação dos erros. O principal, ou o problema mais generalizado nesta fase, é o relacionamento pessoal entre o bibliotecário e o usuário. Muitas variáveis estão envolvidas, mas acima de tudo há os fatores humanos influenciando a interação, o que torna este um dos problemas mais difíceis no estudo do processo de referência. De acordo com Taylor, “a negociação no processo de referência é um dos mais complexos atos da comunicação humana”(59), e ele acrescenta que “existe um nível de ruído na comunicação de pessoa para pessoa”(60).

Dois outros problemas foram encontrados nesta fase, os quais podem ser considerados como de natureza administrativa: a questão do tempo para a resposta à questão — o que deve ser fixado por norma administrativa, e a mesa de referência, a qual, para muitos, se constitui numa barreira a mais para a interação entre o bibliotecário e o usuário; a solução seria a aplicação da idéia do “bibliotecário flutuante”, ou o bibliotecário que trabalharia fora do ambiente formal das bibliotecas, por exemplo, nas comunidades, em bibliotecas públicas(61).

Uma comparação interessante foi possível de ser estabelecida entre os “filtros” propostos por Taylor(62), e as barreiras no processo de referência, como identificadas por Mount(63), os filtros, sob o ponto de vista do bibliotecário, e as barreiras como vistas pelo usuário. Uma análise deste problema e dos outros que eles por sua vez originam, como também as possíveis soluções para esta situação de conflito, são dadas em detalhes com a aplicação de técnicas da entrevista, descritas por dezenas de maneiras na literatura.

Foi observado que as falhas nesta fase parecem ocorrer devido à falta de implementação das idéias, conselhos e sugestões já exis-

tentes na literatura e não colocadas em prática nas rotinas do dia-a-dia do serviço de referência. Alguns destes conselhos datando de quase meio século, como o livro de Wyer, em 1930(64), e o de Hutchins, em 1944(65). A única diferença, comparando-se aquelas sugestões mais antigas com a literatura corrente, é o jargão, o qual, atualmente, segue a linha da comunicação.

Somente após ter sido a questão negociada, isto é, estar claro o tipo de resposta requerida pelo usuário, é que o bibliotecário pode seguir para a terceira fase, o desenvolvimento da estratégia de busca. Esta é uma das mais difíceis fases do processo de referência na demanda intelectual que faz do bibliotecário, pois que o seu sucesso depende, principalmente, do treinamento do bibliotecário e do conhecimento que tem dos recursos disponíveis para a resposta à questão. Para uma atuação correta nesta fase, o bibliotecário deve ter habilidade para traduzir a questão do usuário, como estabelecida na negociação, para a linguagem dos catálogos, bem como para a dos outros instrumentos bibliográficos da coleção.

Esta fase, apesar de básica no processo de referência, não tem sido investigada de maneira intensiva; talvez porque, como a primeira fase de seleção da mensagem, à qual está ligada, ela é realizada de maneira subconsciente. A revisão da literatura também mostrou que esta fase tem sido ligada com a fase quatro, da busca; a única maneira de distingui-las foi considerar esta terceira fase como a intelectual, enquanto a seguinte, a da busca propriamente dita, como a física. Também pôde ser notado que muitas das dúvidas que surgem para o desenvolvimento da estratégia de busca devem ser resolvidas durante a fase de negociação.

Alguns dos erros nesta fase podem ser causados pelo problema de que o usuário faz a questão de acordo com o seu ponto de vista pessoal, enquanto o bibliotecário tem de traduzir a questão de acordo com a linguagem das fontes que ele tem a sua disposição. O bibliotecário, por outro lado, pode ter "grandes problemas de comunicação com o sistema da biblioteca"(66) (cabeçalhos de assunto, arranjo dos índices e bibliografias) ou pode não ter conhecimento suficiente dos recursos da biblioteca(67).

A avaliação de sistemas de recuperação da informação, tais como o projeto Cranfield(68), o projeto da Western Reserve University, sobre a literatura em metalurgia(69), o projeto SHARP (Ships Analysis and Retrieval Project)(70) e o MEDLARS (Medical

Literature Analysis and Retrieval Systems)(71), os quais estudaram a demanda no serviço de busca, forneceram um esquema para o desenvolvimento de uma tipologia das falhas que podem ocorrer em sistemas de indexação. Estas falhas de indexação foram consideradas semelhantes aos erros que bibliotecários podem fazer na execução do processo de referência.

Há uma extensa literatura oferecendo soluções para as diferentes falhas que podem ocorrer nesta fase; um grande problema além daquele de relacionar a questão com os mecanismos da biblioteca, é a falta de conhecimento do assunto por parte do bibliotecário; muitos autores na literatura oferecem conselhos a este respeito, como a consulta a enciclopédias, a colegas mais experientes ou dotados de certa especialização, ao chefe do departamento. Assim, muitas das recomendações no campo da indexação, bem como no de levantamento bibliográfico, concernentes aos procedimentos para a execução da estratégia de busca, foram comparados e analisados para a aplicação no processo de referência.

Tendo sido estabelecida a estratégia de busca, a fim de se localizar dentre os recursos existentes a resposta à questão proposta pelo usuário, o bibliotecário pode iniciar a parte mecânica, isto é, a busca nas fontes identificadas como as mais prováveis de conter a resposta. Esta fase, apesar de aparentemente ser a menos intelectual do processo de referência, depende grandemente do treinamento e capacidade do bibliotecário para a sua execução correta. Pode-se dizer que é nesta fase, em particular, que se pode perceber as fraquezas do bibliotecário, ou o grau de sua aptidão profissional e responsabilidade para com a tarefa que tem a cumprir. De acordo com Bunge, é nesta fase que o conhecimento que o bibliotecário tem dos "truques do negócio" mostrará e diferenciará o bibliotecário experiente do novato ou sem treinamento(72).

Há uma massa enorme de informação na literatura, não somente assinalando as possíveis causas de erros, mas também sugerindo maneiras de evitar-se estes erros. Pois se esta fase aparentemente fácil ou menos intelectual não for executada de maneira cuidadosa e responsável, todos os esforços intelectuais e técnicos anteriores terão sido em vão, e o bibliotecário falhará na sua tarefa de fornecer respostas corretas às questões. Falhas nesta fase podem ser classificadas sob diferentes aspectos:

- a) fatores humanos dificultando a busca;
- b) falhas técnicas do bibliotecário;
- c) falhas do usuário;
- d) falhas nas fontes.

a) Fatores humanos — Os fatores humanos têm uma grande influência na execução desta fase, como foi assinalado na literatura; três diferentes tipos de fatores humanos foram identificados como estando envolvidos nos procedimentos da busca. De um lado, dois fatores foram considerados como negativos, um casual e não controlável (como distrações) e o outro habitual e, então, corrigível (como inconsistência e falta de minúcia ou de esmero na busca). O terceiro tipo de fatores humanos identificados são os positivos, tais como, seleção de uma fonte pela aparência externa ou utilidade em busca anterior. Estes fatores positivos, aumentados e adequadamente explorados por meio de medidas administrativas, podem ser de grande ajuda no procedimento da busca. Na área de sistemas de recuperação da informação, os fatores humanos, como explicado por Saracevic, “parecem ser o maior fator afetando a atuação de cada um e de todos os componentes do sistema”(73).

Estudos no campo da referência, como os de Carlson(74) e Bunge(75), os quais foram analisados e comparados com a literatura nos outros campos cobertos por esta investigação, forneceram um quadro completo do que ocorre durante a fase da busca no processo de referência, mas há ainda muita coisa a ser aprendida sobre os fatores humanos que influenciam estas atividades.

b) Falhas técnicas do bibliotecário — Os resultados de levantamentos de bibliotecas levados a efeito nos últimos anos deram um bom exemplo dos tipos de erros que os bibliotecários são passíveis de cometer nesta fase. Muitas destas falhas não deveriam ter ocorrido, tais como a provisão de resposta incorreta às questões, falta de conhecimento da coleção ou dos recursos de fora da biblioteca, o uso inadequado de fontes obsoletas, dificuldades no manejo de publicações complexas, como as governamentais, desconhecimento do manejo adequado do catálogo, etc. Estas falhas não somente mostraram uma fraqueza no treinamento do bibliotecário, mas, mais importante, mostraram também a falta de responsabilidade profissional e de treinamento em serviço; também, a falta de normas administrativas para apoiar as decisões que têm que ser tomadas às pressas

na mesa de referência. Para a maioria destas falhas não havia qualquer solução na literatura como se, supostamente, elas devessem jamais ter ocorrido.

c) Falhas dos usuários — Analisando-se outra fonte de erros na fase da busca do processo de referência, o usuário foi considerado como uma das possíveis variáveis causadoras de erros. Os estudos do uso de catálogos forneceram uma excelente base para a análise das falhas que podem ocorrer durante o procedimento da busca, e a literatura registra uma longa lista de possíveis erros. Mas é interessante notar-se que Dunkin, analisando o levantamento feito por Jackson para a ALA, declarou que entre as novas descobertas deste estudo estava o fato de que “nem todos os membros do pessoal da biblioteca são mais hábeis do que os usuários no manejo do catálogo”(76). Esta descoberta foi confirmada em dois levantamentos posteriores, um no Sistema de Bibliotecas Públicas Estaduais de Nova York(77), e outro na Biblioteca Pública de Chicago(78). Portanto, pode-se dizer que muitas das dificuldades que os usuários experimentam no catálogo são também sentidas pelos membros do pessoal de referência, quando na fase de busca.

Além das falhas devidas às dificuldades dos usuários no manejo do catálogo, os estudos do uso de catálogos fizeram também o levantamento dos problemas no próprio sistema, os quais podem também causar dificuldades aos usuários. Novamente, pode-se notar que muitas dificuldades que causam problemas aos usuários criam embaraços às atividades dos próprios bibliotecários de referência. Foram mencionadas na literatura diversas medidas remediadoras, as quais poderiam oferecer soluções para algumas das falhas no sistema. Baseando-se nas descobertas do seu estudo sobre necessidades para o catálogo, Lipetz sugeriu que “uma diminuição de qualquer maneira, na catalogação, poderia na verdade aumentar os níveis de sucesso da busca”(79).

Swanson, em um estudo dos requisitos para catálogos do futuro, apresentou uma série de novas idéias que poderiam resolver muitos dos atuais problemas dos catálogos; estas sugestões merecem atenção pois representam não somente o resultado de vários estudos correntes no campo, mas também mostram as direções para as quais catálogos e catalogação estão indo; estas sugestões, portanto, merecem ser estudadas antes de serem implementadas inovações ou mudanças em qualquer catálogo já existente(80).

d) Falhas nas fontes — Finalmente, há os erros que não são devidos nem ao bibliotecário nem aos usuários. Estas são as falhas nas fontes, as quais podem ser consideradas como um problema com o qual os bibliotecários têm que se haver. Uma interessante discussão sobre este tópico foi encontrada na literatura inglesa de biblioteconomia; Biske, fazendo uma palestra sobre os aspectos legais do serviço de informação, respondeu a uma questão concernente à implicação legal no fornecimento de uma informação baseada numa fonte errada. Ela declarou que “um bibliotecário era responsável somente se obviamente negligente, isto é, se fizesse uso de uma fonte obsoleta, mas não se fosse vítima de um erro de impressão”(81). Vale a pena ser mencionado o fato de que esta negligência foi responsável por um grande número de informações inexatas fornecidas por bibliotecários de referência, como os levantamentos mencionados revelaram.

No campo de levantamento da literatura os problemas parecem ser mais sérios, pois grande importância é dada às fontes secundárias; vários autores escreveram sobre armadilhas nestas fontes, e somente o treinamento adequado ajudará os bibliotecários a sobrepujarem as dificuldades consideráveis existentes nestas publicações.

Depois de completar o procedimento da busca, a próxima fase é a seleção da resposta, ou a decisão que tem que ser tomada a respeito do fato de ter sido encontrada ou não a resposta desejada pelo usuário. Esta decisão usualmente envolve uma nova interação entre o bibliotecário e o usuário. Esta fase é comparável à fase três, desenvolvimento da estratégia de busca, na sua demanda intelectual, pois que desafia o bibliotecário a pôr para trabalhar o seu processo de raciocínio na comparação e análise da informação, na tomada de decisões, e na conclusão sobre a utilidade dos materiais encontrados ou não. Muitos autores concordam com o “filtro” de Taylor, antecipação de respostas aceitáveis ou a existência de uma expectativa, por parte do usuário, em relação à questão proposta. Esta expectativa tem que ser satisfeita pelo bibliotecário, tornando-se assim uma das causas de falhas no processo.

Um dos fatores que tornam esta fase uma das intelectualmente mais difíceis, é a decisão que tem que ser tomada concernente à relevância e pertinência do material fornecido, ou a seleção final da resposta de acordo com a necessidade exata do usuário. Quem deve

ser o juiz ou ter a palavra final nesta decisão? Uma resposta é que poderia ser o usuário, como Hutchins declarou(82). Mais tarde, no início dos anos sessenta, Taylor se referiu ao grau de avaliação que o pessoal de informação pode e deve fazer ao entregar as respostas às questões(83). Cuadra e Katter, depois de uma série de experimentos para determinar o problema da relevância em sistemas de recuperação de informação, fizeram descobertas que foram mais tarde confirmadas(84). Scheffler e March retomaram as experiências de Cuadra e Katter e confirmaram que: "Por causa das muitas possibilidades para diferenças nas expressões, interpretações e julgamentos humanos, variabilidade parece ser inerente no processo todo de armazenamento e recuperação da informação"(85).

Isto explica a mais recente tendência na literatura, que é a de dividir esta responsabilidade entre o usuário e o bibliotecário, solução também usada no campo da recuperação automatizada da informação. Parece assim que a última palavra tem que ser a do usuário, que assume a responsabilidade neste ponto, cabendo ao bibliotecário ir tão longe quanto possível no esclarecimento, na ajuda e na troca de idéias, tentando determinar que a resposta encontrada seja a desejada — mas a decisão final é do usuário.

As maiores dificuldades nesta fase foram reconhecidas como os problemas de interação entre o bibliotecário e o usuário, e já anteriormente analisadas; nesta fase, são acrescentados àqueles problemas as decisões altamente intelectuais que têm que ser tomadas para que a necessidade do usuário seja satisfeita. Estas decisões, além de serem difíceis, são, ao mesmo tempo, influenciadas pelos fatores humanos ainda não totalmente identificados. Portanto, muito pouco é sabido sobre esta fase do processo de referência, por causa das dificuldades existentes no estudo de todas as variáveis que a envolvem.

Depois desta nova interação entre o usuário e o bibliotecário, se a decisão não for alcançada, quanto ao fato de a resposta à questão ter sido encontrada ou não, tornar-se-á necessária uma renegociação da questão. Apesar de ser estudada como uma fase separada, a renegociação pode ocorrer em conexão com qualquer outra fase do processo de referência. A ocasião na qual a renegociação pode vir a ser necessária é exemplificada em casos em que o bibliotecário não está certo se a resposta encontrada irá satisfazer a necessidade do usuário; por exemplo, a fonte encontrada, uma microficha, pode

não ser do gosto do usuário e, portanto, o bibliotecário tem que saber se deve ir buscar adiante para encontrar a informação em outro formato. Dúvidas também podem surgir quanto à atualidade da informação, ou ao nível e tamanho da resposta.

O mais relevante tipo de renegociação é aquele que define e identifica o escopo do assunto da busca. Esta é, portanto, uma fase importante no processo de referência, pela qual o bibliotecário tem os meios para refinar cada aspecto da questão em qualquer das fases do processo. A literatura no campo da referência é limitada, somente alguns autores mencionam a necessidade para este procedimento. Uma das descobertas do estudo de Carlson foi que "não havia quase nenhuma retroalimentação para os bibliotecários em relação aos resultados da busca"(86). Vários autores propõem soluções para isto, com a aplicação das técnicas da entrevista, e oferecem sugestões para a realização desta segunda negociação.

Além do problema da renegociação da questão, ou de se obter retroalimentação do usuário durante o processo de referência, há ainda uma outra dificuldade nesta fase; é o que se chama de "acompanhamento" ou o procedimento que deve ser realizado a fim de que seja averiguado se o usuário encontrou aquilo para o que veio à biblioteca. Vários autores recomendam medidas para esta providência, e salientam a importância de assegurar que o usuário deixe a biblioteca com a sua necessidade de informação satisfeita.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A revisão da literatura mostrou que há vários fatores que podem causar falhas no processo de referência. Estes fatores, como também os problemas resultantes deles, forneceram os elementos para o desenvolvimento da tipologia de erros no processo de referência. Esta tipologia, com a metodologia paralela, foi oferecida como resultado desta investigação em tabelas descritivas. A análise dos dados nestas tabelas forneceu uma lista de prioridades recomendadas para ação, prioridades estas que se constituíram nos pontos principais levantados nas tabelas. Estas prioridades recomendadas foram também baseadas nos princípios de que os fatores humanos não podem ser totalmente eliminados, pois são inerentes a qualquer processo envolvendo o elemento humano. Estes fatores, no entanto,

podem ser utilizados de maneira benéfica, através do uso de medidas como treinamento, supervisão e normas administrativas sólidas, como também o uso de formulários estruturados e um ambiente agradável de trabalho.

Portanto, dentre estas prioridades, um conjunto de recomendações são feitas ao bibliotecário para a execução correta de cada uma das fases do processo de referência; aos administradores de bibliotecas, como os criadores do ambiente ideal conducente a um trabalho produtivo, abrangendo tópicos como: arranjo físico, normas administrativas, treinamento do usuário e do pessoal, além de uma recomendação especial para a criação da posição de supervisor para o departamento de referência. Parece ser importante observar que esta recomendação segue a "Statement of Library Education and Manpower", isto é, recomenda que o bibliotecário não tenha que abandonar o seu campo especializado de qualificação e experiência, para que receba uma promoção. Neste caso, o bibliotecário de referência deveria ser promovido à posição de supervisor na sua própria área, como defendido por Asheim(87). De acordo com este ponto de vista, recomendações também foram feitas quanto às atividades do supervisor, incluindo treinamento de pessoal em serviço, e supervisão direta das atividades do departamento.

Sugestões também foram feitas para as escolas de biblioteconomia, para o treinamento de bibliotecários de referência para a execução de cada uma das fases, bem como sugeriram-se várias áreas para pesquisa em cada uma das fases do processo de referência.

6. CITAÇÕES BIBLIOGRÁFICAS

- (1) PAPA ZIAN, P. Librarian know thyself. *RQ*, 4(6):7-8, July 1965. p. 7.
- (2) FETROS, J. G. The value of the reference question in training programs. *Californian Librarian*, 33(3):164-169, July 1972. p. 164.
- (3) HUTCHINS, M. *Introduction to reference work*. Chicago, ALA, 1944. p. 204.
- (4) MIGNON, E. Information science in the teaching of traditional reference service. In: ASIS Annual Meeting, 34th Denver, Colorado, 7-11 November, 1971. Proceedings. Volume 8: *Communication for Decision Makers*. Edited by Jeanne B. North. Westport, Connecticut, Greenwood Publishing Co., 1971. p. 143-146.
- (5) MIGNON, E. op. cit. p. 145.
- (6) MIGNON, E. op. cit. p. 146.
- (7) SARACEVIC, T. & REES, A. M. The impact of information science on library practices. *Library Journal*, 93(19):4094-4101, November, 1, 1968. p. 4098.

- (8) SARACEVIC, T. & REES, A. M. op. cit. p. 4099.
- (9) GARRISON, G. Research in reference: is it possible? In: North Central Library Conference. *Libraries in transition*. Milwaukee, Wisconsin, Library Association, 1968. p. 46.
- (10) GARDINER, G. L. The empirical study of reference. *College and Research Libraries*, 30(2):130-135, March 1968. p. 136.
- (11) WEECH, T. L. Evaluation of adult reference service. *Library Trends*, 22(3):315-335, January 1974. p. 316.
- (12) COLE, D. Some characteristics of reference work. *College and Research Libraries*, 7:45-51. January 1946.
- (13) BREED, P. E. *An analysis of reference procedures in a large university library*. (Unpublished Master's Thesis), Graduate Library School, University of Chicago, 1955.
- (14) GARDINER, G. L. op. cit. p. 146.
- (15) GARDINER, G. L. op. cit. p. 153.
- (16) WEECH, T. L. op. cit., p. 330.
- (17) JAHODA, G. & CULNAN, J. Unanswered science and technology reference questions. *American Documentation*, 19(1):95-100, January 1968.
- (18) VAVREK, B. F. *Communications and the reference interface*. PhD Thesis, University of Pittsburgh, 1971.
- (19) FRANCILLON, M. Information retrieval: a view from the reference desk. *Journal of Documentation*, 15(4):187-198, December 1959.
- (20) BUNGE, C. A. Research in reference. *RQ*, 11(4):371-372, Summer 1972. p. 372.
- (21) BUNGE, C. A. *Professional education and reference efficiency*. Springfield, Ill., Illinois State Library, 1967.
- (22) CROWLEY, T. & CHILDERS, T. *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen, New Jersey, The Scarecrow, 1971. p. 140.
- (23) GOLDBOR, H. *A plan for the development of public library service in Minneapolis-St Paul Metropolitan Area*. (Minneapolis, Metropolitan Library Service Agency, 1967).
- (24) CROWLEY, T. & CHILDERS, T. op. cit. p. 91.
- (25) CROWLEY, T. & CHILDERS, T. op. cit. p. 93.
- (26) CROWLEY, T. & CHILDERS, T. op. cit. p. 9.
- (27) CROWLEY, T. & CHILDERS, T. op. cit. p. 10.
- (28) KATZ, W. A. *Introduction to reference work, v. II: Reference services*. New York, McGraw-Hill (c 1969, 1974). p. 103.
- (29) WEECH, T. L. op. cit. p. 329.
- (30) KATZ, W. A. op. cit. p. 97.
- (31) HYMAN, R. J. *Access to library collections: an inquiry into the validity of the direct shelf approach with special reference to browsing*. Metuchen, New Jersey, The Scarecrow, 1972. p. 61-62.
- (32) LANCASTER, F. W. *Evaluation of the Medlars demand search service*. U.S. Department of Health, Education and Welfare, Public Health Service, 1968. p. 98.
- (33) PENN, C. A. How an indexer thinks in describing information, in framing questions and in conducting searches. *Journal of Chemical Documentation*, 2(4):220-224, 1962. p. 223.
- (34) REES, A. M. & SARACEVIC, T. Conceptual analysis of questions in informa-

tion retrieval systems. In: *Automation and Scientific Communication*; short papers contributed to the Theme Sessions of the 26th Annual Meeting of the American Documentation Institute at Chicago, Pick Congress Hotel, October 6-11, 1963. Edited by H. P. Luhn. Washington, D.C., American Documentation Institute (1963). p. 175.

(35) SNYDER, M. B. et alii. *Methodology for test and evaluation of document retrieval systems: a critical review and recommendations*. McLean, Virginia, Human Sciences Research, Inc., 1966.

(36) LANCASTER, F. W. *Vocabulary control for information retrieval*. Washington, D.C., Information Resources Press, 1972.

(37) JAHODA, G. & OLSON, P. Analyzing the reference process. *RQ*, 12(2):148-156, Winter 1972.

(38) ALEXANDER, C. Techniques of library searching. *Special Libraries*, 27(7):230-238, September 1936. p. 231.

(39) TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. In: Mary Lee Bundy & Paul Wasserman, eds., *Reader in research methods in librarianship*. Washington, D.C., Microcard Editions (c 1970). p. 124-136. p. 128.

(40) VOESS, H. E. Searching techniques in the literature of the sciences. *College and Research Libraries*, 24(3):209-212, May 1963. p. 209.

(41) BELTRAN, A. A. The craft of literature searching. *Sci-Tech News*, 25(4):112-116, Winter 1971. p. 113.

(42) SHERA, J. H. Foundations of a theory of reference service. In: Texas Library Association, *Reference, research and regionalism*. Selected papers from the 53th Conference, Austin, 1966. p. 13-20. p. 14.

(43) SINGER, T. E. R. The need for imagination and skepticism when making literature searches. *Record of Chemical Progress*, 18(1):11-29. p. 11.

(44) BELTRAN, C. A. op. cit. p. 113.

(45) SHERA, J. H. The challenging role of the reference librarian. In: Texas Library Association, *Reference, research and regionalism*. Selected papers from 53rd Conference, Austin, 1966. p. 21-34. p. 31-34.

(46) KRIKELAS, J. Catalog use studies and their implications. In: Melvin J. Voigt, ed., *Advances in Librarianship*, v. 3. New York, Seminar Press, 1972. p. 195-220. p. 196.

(47) MALTBY, A. Measuring catalog utility. *Journal of Librarianship*, 3(3):180-189, July 1971. p. 181.

(48) HYMAN, R. J. op. cit. p. 9.

(49) FRAREY, C. J. Studies of the use of subject catalog: summary and evaluation. In: Maurice Tauber, ed. *The subject analysis of library materials*. Papers presented at the Institute, June 24-28, under the sponsorship of the School of Library Service, Columbia University, and the ALA Division of Cataloging and Classification. New York, School of Library Service (c 1953). p. 147-166.

(50) DUNKIN, P. S. Catalog use study by Sidney L. Jackson. A review. *Library Quarterly*, 29(2):140-142, April 1959. p. 142.

(51) KRIKELAS, J. op. cit. p. 202-209.

(52) MALTBY, A. op. cit. p. 186.

(53) FRAREY, C. J. op. cit. p. 149.

(54) JAHODA, G. & OLSON, P. op. cit.

(55) JAHODA, G. *The process of answering science and technology reference queries*. Tallahassee, 1975. (Mimeografado) p. 33.

- (56) FOSKETT, D. J. *Information service in libraries*. 2nd. ed. Hamden, Connecticut, Archon Books (1967). p. 88.
- (57) KATZ, W. A. op. cit. p. 114.
- (58) JAHODA, G. op. cit. p. 16.
- (59) TAYLOR, R. B. The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4):391-396, October 1962. p. 391.
- (60) TAYLOR, R. B. op. cit. p. 391.
- (61) BUNDY, M. & WASSERMAN, P. Professionalism reconsidered. *College and Research Libraries*, 21(1):5-26, January 1968.
- (62) TAYLOR, R. B. op. cit. Question-negotiation and information seeking in libraries.
- (63) MOUNT, E. Communications barriers and the reference question. *Special Libraries*, 57(8):575-578, October 1966.
- (64) WYER, J. L. *Reference work*. (Chicago, ALA, 1930)
- (65) HUTCHINS, M. op. cit.
- (66) KATZ, W. A. op. cit. p. 76.
- (67) MARTIN, L. A. *Library response to urban change: a study of the Chicago Public Library*. (Chicago, ALA, 1969) p. 28.
- (68) CLEVERDON, C. W. *Report on the testing and analysis of an investigation into the comparative efficiency of indexing systems*. Cranfield, England, College of Aeronautics, 1962.
- (69) AITCHISON, J. & CLEVERDON, C. *A report of a test of the index of metallurgical literature of Western Reserve University*. Cranfield, England, College of Aeronautics, 1963.
- (70) Project SHARP (SHips Analysis and Retrieval Project). Information Storage and Retrieval System: evaluation of indexing procedures and retrieval effectiveness. Washington, D.C., Department of the Navy, 1964.
- (71) LANCASTER, F. W. op. cit.: Evaluation of the Medlars demand search services.
- (72) BUNGE, C. A. Reference service in the information network. In: Joseph Becker (ed.). *Interlibrary communications and information networks*. Chicago, ALA, 1971. p. 109-116. p. 110.
- (73) SARACEVIC, T. Selected results from an inquiry into testing of information retrieval systems. *Journal of the American Society for Information Science*, 22(2):126-139, March/April 1971. p. 138.
- (74) CARLSON, G. *Search strategy by reference librarians*, Part 3 of the final report on the organization of large files, NSF Contract C280. Shennan Oaks, California, Hughes Dynamics, 1964.
- (75) BUNGE, C. A. op. cit. Professional education and reference efficiency.
- (76) DUNKIN, P. S. op. cit.
- (77) NEW YORK (STATE) University. *Emerging Library systems: the 1963-1969 evaluation of the New York State Public Library Systems*. Albany, New York, Division of Evaluation, State Department of Education, 1967. p. 39.
- (78) MARTIN, L. A. op. cit. p. 28.
- (79) LIPETZ, B. A. Catalog use in a large university library. *Library Quarterly*, 42(1):129-139, January 1972. p. 136.
- (80) SWANSON, D. R. Requirements study for future catalogs. *Library Quarterly*, 42(3):302-315, July 1972.

(81) BISKE, V. Some legal aspects of information work. *ASLIB Proceedings*, 10(2):25-37, February 1958. p. 37.

(82) HUTCHINS, M. op. cit. p. 37.

(83) TAYLOR, R. B. op. cit. Question-negotiation and information seeking in libraries. p. 131.

(84) CUADRA, C. & KATTER, R. V. Implications of relevance research for library operations and training. *Special Libraries*, 59(7):503-507, September 1968.

(85) SCHEFFLER, F. L. & MARCH, J. F. *Determination of the consistency of relevance judgements and the reliability of search strategies among information specialists for the Aerospace Materials Information Center*. Ohio, Dayton University, Research Institute, 1972. p. 44.

(86) CARLSON, G. op. cit. p. 36.

(87) ASHEIM, L. E. Education and manpower for librarianship: first steps toward a statement of policy. *ALA Bulletin*, 62(9): 1096-1118, October 1968. p. 1110.

O USUÁRIO E O PROCESSO DE REFERÊNCIA*

INTRODUÇÃO

Em artigo anterior** tratamos do desenvolvimento de uma tipologia dos erros que podem ocorrer nas fases do processo de referência, e do estabelecimento de uma metodologia paralela para a prevenção destes erros. Foi então relatado que o resultado dessa investigação nos levou à organização de tabelas descritivas as quais, convenientemente analisadas, forneceram uma lista de prioridades para ação. Foi também extraído dessas prioridades um conjunto de recomendações aos bibliotecários, aos administradores de bibliotecas, às escolas de biblioteconomia e aos pesquisadores da área.

O objetivo deste trabalho é o de detalhar os itens da tipologia de erros que podem ocorrer no processo de referência e oferecer recomendações de como evitar estes erros, ou seja, de como melhor executar a atividade de referência. O enfoque é dirigido mormente ao usuário: como deve ser ele visto e percebido pelo bibliotecário, bem como a sua necessidade de informação e, de acordo com esta percepção, qual a atitude do bibliotecário para tratar o usuário e bem realizar a atividade de referência.

Foi demonstrado, no artigo citado, que existem muitas barreiras

* Trabalho extraído da Tese de Doutorado, apresentada à School of Library Science, Florida State University, Tallahassee, Florida, orientada pelo Prof. Gerald Jahoda.

** Figueiredo, Nice M. de. Metodologia conceitual para a presença de erros no processo de referência. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, 6(2):87-98. 1977.

ras para a execução correta da atividade de referência e que o usuário, como ser humano, apresenta problemas para a interação com o bibliotecário. Além disso, como desconhecedor dos recursos da biblioteca e de como dela fazer uso, pode aumentar o número de barreiras existentes para a realização da atividade de referência.

É papel do bibliotecário saber como vencer as dificuldades criadas pelo próprio usuário, bem como saber vencer os outros fatores envolvidos no processo de referência, para atingir a consecução da sua tarefa: a prestação da informação requerida pelo usuário, dentro do menor prazo possível. Para isto o bibliotecário deve ser conscientizado, alertado e treinado nas escolas de biblioteconomia para:

1. sobrepor-se aos problemas do trato com o usuário como um ser humano;
2. orientar o usuário que desconhece a utilização plena do material informacional disponível;
3. vencer os problemas existentes na própria biblioteca; e
4. entender os problemas existentes nas fontes e recursos de informação.

O usuário é envolvido diretamente em quatro das seis fases do processo de referência: seleção da mensagem, negociação, seleção da resposta e renegociação. As duas fases restantes são executadas somente pelo bibliotecário: desenvolvimento da estratégia da busca (executada mentalmente) e a busca da informação propriamente dita nas fontes estabelecidas pela estratégia. Sempre se recomenda que, em qualquer dúvida, o usuário seja consultado pelo bibliotecário, isto é, que o bibliotecário realize uma renegociação. É assim sumamente necessário e importante que o bibliotecário na função de referência sinta o usuário como ser humano à busca de uma ajuda para resolver o seu problema de informação, como um elemento que pode se sentir totalmente estranho (às vezes, até adverso) ao ambiente da biblioteca.

Outro aspecto enfatizado neste trabalho é quanto ao papel e às responsabilidades da chefia/direção da biblioteca com relação à atividade de referência. Cabe à chefia/direção da biblioteca a responsabilidade continuada de apoiar e facilitar, de todas as maneiras possíveis, a execução de uma atividade que, afinal, irá representar tudo o que a biblioteca realiza. Assim, desde o estabelecimento da política para o serviço de referência, passando pelas linhas de atua-

ção e respectivas limitações, até a elaboração de manuais de instrução e as providências quanto a pessoal, material e recursos de informação, enfim, tudo o que irá influenciar no resultado final da atividade de referência, é de competência e responsabilidade da chefia/direção da biblioteca. Destacamos dentre estas responsabilidades os programas de treinamento em serviço dos bibliotecários, principalmente dos novatos, para bem desenvolver a atividade de referência, utilizando os recursos existentes na própria biblioteca.

O bibliotecário de referência deve poder contar com todo o apoio e auxílio da administração para bem cumprir as suas tarefas e representar convenientemente a biblioteca perante seus usuários.

Destaque também é dado à figura do supervisor (mencionado no artigo anterior) e que deve ser um bibliotecário de referência com vivência e experiência que o capacite para esta função, e que tem tarefas especiais a desempenhar, tais como: treinamento em serviço para pessoal novato, supervisão direta do serviço, entendimento pessoal com o usuário para verificar o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado, quando for necessário.

O supervisor de referência é um exemplo claro do tipo de suporte e auxílio de alto nível oferecido pela administração da biblioteca ao bibliotecário no seu difícil papel de intermediário entre a informação (qualquer que seja o formato no qual ela se apresente, e o usuário, que pode desconhecer a biblioteca, as normas, os recursos e/ou serviços existentes).

É necessário frisar que, para desenvolver as idéias, vamos seguir a mesma estrutura apresentada no trabalho anterior, isto é, vamos organizar a exposição de acordo com o modelo do processo de referência proposto por Jahoda & Olson e adaptado para a finalidade desta investigação. De acordo com este modelo, foram propostas seis fases para o processo de referência: seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia da busca, a busca, a seleção da resposta e a renegociação.

No artigo anterior, já foi devidamente explicado como foi desenvolvida a investigação que originou o estabelecimento da tipologia de erros no processo de referência e também a subsequente metodologia para evitá-los. Aqui vamos seguir diretamente para a listagem dos erros, classificados e qualificados para os objetivos deste trabalho. Oferecemos na seqüência, no decorrer da exposição, as ações remediadoras e algumas considerações quanto à sua aplicação.

FASE 1 — SELEÇÃO DA MENSAGEM

TIPOLOGIA

1. *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário*

1.1 falta de conhecimento do assunto; e

1.2 falta de cuidado na análise da questão.

2. *Falhas devidas ao sistema da biblioteca*

2.1 falhas de “feedback” do usuário.

METODOLOGIA

Os problemas causados pelos itens 1.1 e 1.2 podem ser exemplificados por omissão de parte da mensagem contida na questão, pelo bibliotecário que não a entendeu e por incorreta seleção da mensagem, pelo mesmo motivo ou por falta de atenção e interesse do bibliotecário.

As ações remediadoras aconselhadas são: o bibliotecário deve delegar questões que versem sobre assunto que não entenda para outro que tenha este conhecimento, ou para o supervisor, ou mesmo para outra pessoa na instituição. A biblioteca deve propiciar treinamento em serviço para o seu pessoal e/ou requerer que os bibliotecários adquiram, em cursos formais ou informais, o conhecimento necessário ao desempenho correto de suas atividades.

O problema causado pelo item 2.1 pode ser exemplificado por omissão, por parte do usuário, de uma mensagem incompleta ou ambígua. A ação remediadora é a negociação da questão, a ser iniciada e conduzida pelo bibliotecário.

FASE 2 — NEGOCIAÇÃO DA QUESTÃO

TIPOLOGIA

1. *Falhas devidas aos fatores humanos*

1.1 problemas envolvendo a interação usuário-bibliotecário.

2. *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário*

2.1 falta do bibliotecário em não realizar a negociação da questão;

2.2 falta de habilidade na condução da negociação;

2.3 falta de preocupação com a imagem que projeta;

2.4 falta de percepção para com as comunicações não-verbais;

2.5 falha do bibliotecário em descobrir ou compreender o que foi perguntado ou é desejado;

2.6 dificuldade em traduzir questões vagas em termos significativos;

2.7 falta de interesse ou motivação para auxiliar o usuário;

2.8 tradução arbitrária da linguagem da questão na linguagem lógica do sistema;

2.9 falha de dar tempo suficiente para a negociação;

2.10 falta de conhecimento das maneiras diferentes pelas quais uma questão pode ser apresentada; e

2.11 condicionamento inconsciente do usuário pelo bibliotecário para fazer questões gerais em vez de específicas.

3. Falhas devidas à falta de políticas da biblioteca

3.1 existência de uma mesa de referência como uma barreira física à interação usuário-bibliotecário;

3.2 falta de políticas que digam respeito ao tempo para busca, incluindo o suporte de pessoal auxiliar;

3.3 falta de políticas ditando os deveres do bibliotecário; e

3.4 falta de treinamento em serviço e falta de supervisão.

4. Falhas devidas ao usuário e além do controle direto do bibliotecário

4.1 falha da maioria dos usuários em não perguntar exatamente o que deseja;

4.2 falha do usuário em não saber decidir exatamente o que deseja;

4.3 inabilidade do usuário para formalizar suas necessidades de informação;

4.4 tendência dos usuários em formalizar suas questões em termos do que sabem mais do que em termos do que não sabem;

4.5 falta de percepção dos usuários quanto à extensão da informação que pode ser levantada para responder à sua questão;

4.6 falta de conhecimento do usuário do tipo de documento que responderá à sua questão;

4.7 falta de conhecimento do usuário do vocabulário das obras de referência;

4.8 tendência dos usuários para apresentar questões muito gerais ou muito específicas;

4.9 tendência dos usuários de começar com uma questão geral quando desejam uma resposta específica;

4.10 tendência dos usuários em pensar que conhecem os ins-

trumentos que responderão à questão e propor uma questão mais específica;

4.11 tendência dos usuários em abordar questões em termos de assunto;

4.12 tendência dos usuários em fazer pedidos que não expres- sam de maneira exata as suas necessidades de informação;

4.13 tendência dos usuários em apresentar suas questões em termos dos seus pontos de vista particulares;

4.14 falta de percepção por parte dos usuários, mesmo os mais inteligentes, para saber quais os materiais mais adequados às suas necessidades de informação;

4.15 falha do usuário por não admitir sua falta de conheci- mento sobre o assunto da questão; e

4.16 falta de percepção do bibliotecário com relação aos há- bitos mentais do usuário.

METODOLOGIA

Os problemas causados pelo item 1a envolvendo a interação usuário-bibliotecário são inúmeros e podem ser explicados, inicial- mente, assim:

A negociação das questões de referência é considerada como um dos atos mais complexos da comunicação humana, pois existe um alto nível de ruído na comunicação de pessoa para pessoa. Este fato é agravado quando uma pessoa tenta descrever a outra não o que sabe, mas justamente o que não sabe.

É fato comprovado que, em geral, a questão apresentada tem pouca semelhança com a questão que deveria ter sido proposta.

Os usuários não têm noção da ambigüidade e imprecisão das questões que propõem.

A consideração inicial é de que a negociação da questão é uma forma de comunicação. Os seus objetivos são:

1. definir que informação o usuário deseja;
2. esclarecer a questão; e
3. definir a quantidade, nível e material que responderá à questão.

As ações remediadoras para os problemas apontados são: o bibliotecário deve procurar assemelhar a negociação com uma con-

versa formal, na qual uma pessoa procura conhecer os interesses da outra, ou então associar a questão com a solução de problemas, para o que deve:

1. identificar os objetivos;
2. estabelecer as metas;
3. esquematizar um plano.

Estes são os passos característicos essenciais da negociação.

Na prática, recomenda-se que o bibliotecário, ao realizar a negociação, faça uso de perguntas abertas para levantar dados, iniciando com: o que, quem, onde, quando. Esta técnica inicial auxilia no esclarecimento da questão.

Outro problema de comunicação existente é que as questões de referência são prejudicadas por falhas de audição, visão e grafia. Existem também as chamadas barreiras lingüísticas. Estes são problemas fora do controle do bibliotecário. No entanto, os bibliotecários devem ser conscientizados destes problemas e devidamente treinados para sobrepujá-los, frasear a questão proposta e assegurar o entendimento mútuo, enquanto procuram seguir a linha de pensamento do usuário.

Há outro tipo de falha que é aquela de caráter pessoal que ocorre devido aos fatores humanos nesta interação usuário-bibliotecário. Assim, o usuário pode não ter vontade de se comunicar com o bibliotecário e vice-versa. Recomenda-se à administração da biblioteca que selecione para a função de bibliotecário de referência, não somente os profissionais com bom desempenho acadêmico, mas aqueles com habilidade para comunicação fácil com os usuários.

Do ponto de vista do usuário, há uma série de barreiras para a desejável interação com o bibliotecário.

1. O usuário toma decisões subjetivas sobre o bibliotecário (e este, em contrapartida, avalia o usuário).
2. Não pede ajuda ao bibliotecário porque não gosta da imagem que ele projeta.
3. Não tem confiança na habilidade do bibliotecário para resolver o seu problema de informação.
4. Pode ser tímido e isto o impede de se aproximar da autoridade representada pelo bibliotecário.
5. Possui alto nível e pode sentir que propor uma questão significa mostrar ignorância pessoal.

6. Não sabe que reação o bibliotecário vai ter em relação à sua questão.

7. Não está à vontade para propor sua questão.

8. Pode sentir que suas necessidades de informação não são importantes para outra pessoa.

9. Pode não estar satisfeito com serviços anteriores e não deseja se expor novamente.

10. Não gosta de admitir falta de conhecimento sobre a biblioteca e os serviços oferecidos.

11. Não tem idéia do item que poderá responder à sua questão.

12. Não tem conhecimento das obras de referência existentes.

13. Raramente compreende a linguagem do sistema.

14. Não tem conhecimento da profundidade e qualidade da coleção.

15. Não gosta de revelar por que necessita da informação.

Estas vacilações, dúvidas e inseguranças pessoais dos usuários devem ser vencidas pelo bibliotecário, já que ele deve ser o iniciador e direcionador da interação com o usuário. Afinal de contas, é para isto que ele se encontra na posição de referência. Também, o fato de o bibliotecário estar preparado e ansioso para prestar serviços deve criar, de imediato, uma atmosfera amigável e propicia à interação com o usuário.

As recomendações para o bibliotecário neste ponto são tanto generalizadas quanto particulares para cada um dos problemas apontados para o trato correto com o usuário:

1. O bibliotecário deve ter uma auto-imagem positiva, acreditando que ele é a melhor ligação entre uma pessoa e a informação procurada.

2. Precisa compreender e possuir um interesse genuíno pelas pessoas, aceitar cada uma como é e respeitar a dignidade pessoal de cada uma.

3. Deve refletir e analisar se apresenta uma expressão de quem está disposto a ajudar, tendo um ar amigável, ou se ao contrário é frio e desinteressado.

4. Deve encorajar a apresentação de questões e tentar vencer a relutância natural que as pessoas sentem em pedir ajuda, a menos que isto não seja requerido ou desejado pelo usuário.

5. Deve constantemente demonstrar um comportamento aber-

to, acessível, intuitivamente percebido pelo usuário, e que, geralmente, o encoraja.

6. Deve mostrar atenção, paciência, cortesia, tato e percepção. Uma breve conversa pode atrair um usuário relutante.

7. Deve mostrar a importância da necessidade de informação e encorajar o usuário e discuti-la com ele.

8. Deve prestar serviço de maneira que o usuário deseje voltar quando precisar novamente de ajuda.

9. Deve dar atenção total ao usuário, tentar fazê-lo ficar à vontade, mostrar empatia com relação à sua necessidade de informação.

10. Deve saber por que a informação é necessária; isto, em algumas circunstâncias, é essencial, pois determina prioridade, profundidade, tipo de literatura, completeza e forma de resposta.

11. Deve estar conscientizado do fato de que uma das metas da negociação é a de estabelecer um bom relacionamento com o usuário.

12. Deve conduzir a negociação com vistas a alcançar o objetivo final da questão proposta.

Por parte da administração, providências devem ser tomadas para tornar o usuário ciente da variedade, extensão e utilidade dos recursos da biblioteca, e fazer a biblioteca tão auto-explicativa quanto possível, isto é, apresentar a biblioteca do ponto de vista do usuário. Para isto, todos os tipos de divulgação devem ser utilizados: listas de novas aquisições, notícias especiais sobre aquisições ou coleções, cartas, palestras, guias, filmes, manuais de instrução, programas de orientação e cursos de treinamento de usuários.

Outro problema que pode ocorrer durante a interação usuário-bibliotecário é o de comunicação não-verbal: o bibliotecário não emite sinais apropriados para a negociação, o bibliotecário emite sinais não-verbais incorretos e, por outro lado, o usuário pode não estar ciente das comunicações não-verbais emitidas pelo bibliotecário.

As ações remediadoras aconselhadas são:

O bibliotecário deve estar capacitado não somente a entender a linguagem verbal e não-verbal do usuário, como também estar ciente daquela que emite.

Assim, deve aplicar técnicas não-verbais como: olhares, sorrisos, posição correta do corpo refletindo atitude de atenção, interesse e respeito pelo usuário e pela questão que ele propõe; menear a cabeça enquanto o usuário descreve as suas necessidades de informação. Finalmente, deve o bibliotecário, através de linguagem verbal ou não, encorajar questões e convidar o usuário a retornar quando sentir necessário.

Deve ainda o bibliotecário procurar ter empatia para com o usuário, não manter nenhum tipo de preconceito em relação à pessoa ou à questão, e não permitir que o seu ponto de vista pessoal interfira no trabalho que tem que realizar como profissional.

O problema causado pelo item 2 — *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário* — é exemplificado pelo fato de a questão não ser negociada de maneira adequada.

As ações remediadoras são bastante objetivas e particularizadas, pois esta é uma atividade que o bibliotecário tem que desempenhar de maneira absolutamente correta, já que dela depende a satisfação adequada da necessidade de informação do usuário. Assim, recomenda-se:

As escolas de biblioteconomia devem providenciar cursos básicos de referência cuja abordagem seja orientada para o dinamismo da comunicação, isto é, para a negociação da questão, muito mais do que somente para a concentração do conteúdo estático das coleções de referência.

É necessário que as escolas orientem os bibliotecários que desejem se especializar na atividade de referência, para seguirem cursos que os preparem de maneira adequada. As escolas têm que oferecer, em seus currículos, disciplinas ou conhecimentos de psicologia aplicada, comunicação interpessoal, motivação, auto-reconhecimento, técnica de entrevista e relações públicas.

As escolas devem ensinar aos bibliotecários que, para saberem qual é o tipo de resposta que será mais útil ao usuário, é necessário que eles se coloquem no lugar do usuário, (empatia) durante toda a negociação.

As escolas devem conscientizar os bibliotecários para o fato de que, se um verdadeiro interrogatório for necessário, a fim de obter do usuário o motivo da sua necessidade de informação, este não deve ser nem brusco, nem abrupto, nem sistemático demais.

Um mínimo de perguntas deve ser dirigido para a obtenção da informação necessária e para o encaminhamento da resposta correta à questão proposta.

O bibliotecário deve ser treinado para saber que o fator mais importante na interação usuário-bibliotecário é a atitude do bibliotecário; para isto, ele precisa saber aplicar as técnicas da negociação, inclusive a da comunicação não-verbal.

O bibliotecário deve aprender que a sua função é a de esclarecer a questão, onde e quando for necessário, não a influenciando de maneira alguma. Deve registrar a questão na sua linguagem própria e ajustá-la para combinar com o mecanismo ou instrumento disponível no sistema.

O bibliotecário deve ser treinado para dar tempo necessário à negociação, seguindo todas as regras aconselhadas. De início, deve procurar limitar as questões muito amplas; por outro lado, se uma questão específica sobre alguma publicação é solicitada, o bibliotecário deve procurar saber o assunto maior em que se insere. Por último, se a questão tem a abordagem de assunto, a negociação deve ser dirigida para sugerir possíveis fontes, talvez já conhecidas do usuário.

O bibliotecário deve saber que pode contribuir enormemente para o sucesso da negociação, assentando o tom da entrevista tão livre e aberto quanto possível, em oposição a uma entrevista altamente estruturada e específica. As perguntas abertas, na maioria das vezes, devem ser usadas no início da negociação; daí para diante, as perguntas fechadas produzem respostas mais relevantes e específicas.

O problema causado pelo item 3.1 — Existência de uma mesa de referência como barreira física à interação usuário-bibliotecário — é exemplificado como: o usuário, diante de uma mesa e de uma pessoa formalmente sentada, pode não querer se aproximar para tomar o tempo ou aborrecer o bibliotecário com o seu problema de informação.

A ação remediadora parte da administração que, em primeiro lugar, deve reconhecer a necessidade de o bibliotecário circular entre os usuários na própria sala de leitura e entre os catálogos e estantes. É necessário também que este contato direto se realize nas comunidades (bibliotecas públicas), nos *campi* (universidades) e nos escritórios (bibliotecas especializadas).

Os problemas causados pelos itens 3.2, 3.3 e 3.4, *devidos à falta de políticas da biblioteca*, podem ser exemplificados como: o bibliotecário tem que trabalhar sob grande pressão; não tem conhecimento do que é esperado dele como profissional ao se ver face a face com o usuário; por outro lado, o usuário pode não querer aborrecer o bibliotecário.

A consideração inicial é de que a administração da biblioteca é a responsável pela atuação do bibliotecário no serviço de referência. Assim, ao estabelecer o serviço, a administração da biblioteca deve traçar as normas devidas para o seu funcionamento efetivo. Dentre estas normas considera-se ser necessário fixar o tempo que os bibliotecários têm ou podem usar para atender a cada usuário, de acordo com o seu tipo e nível, e também providenciar auxiliares subalternos para os ajudarem na tarefa de referência.

A administração deve elaborar um manual de serviço no qual ficarão explícitas, de maneira clara e objetiva, as tarefas e as responsabilidades do bibliotecário de referência no provimento da informação de qualquer tipo.

Cabe também à administração providenciar a realização periódica e sempre que necessária, de treinamento em serviço para os novatos e reciclagem do pessoal de referência. A administração deve encarregar um supervisor para esta tarefa e a de orientação direta da atividade de referência.

Quanto aos problemas causados pelo item 4 — *Falhas devidas ao usuário e além do controle direto do bibliotecário* — não existe uma medida remediadora indicada. O que é importante e necessário é que as escolas preparem os bibliotecários de referência, concientizando-os para estes problemas e para que procurem, durante a entrevista e todo o processo de referência, superá-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Uma entrevista bem conduzida, uma postura profissional apropriada e uma atitude pessoal motivada e interessada são, sem dúvida, a chave para a superação destes problemas.

FASE 3 — DESENVOLVIMENTO DA ESTRATÉGIA DE BUSCA

TIPOLOGIA

1. Falhas devidas aos fatores humanos

- 1.1 falta de cuidado no planejamento da estratégia de busca;
- e
- 1.2 variações nas experiências, expressões, interpretações e julgamentos humanos.

2. Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário

- 2.1 falta de habilidade do bibliotecário para combinar a questão com a organização dos materiais na biblioteca;
- 2.2 falta de conhecimento sobre o assunto;
- 2.3 falha em reconhecer as aplicações práticas do assunto;
- 2.4 falta de entendimento dos mecanismos da biblioteca;
- 2.5 conhecimento inadequado das fontes de referência;
- 2.6 conceito de recursos bibliotecários limitado a livros e periódicos;
- 2.7 uso de termo ou de combinações de termos impróprios;
- 2.8 formulação de estratégia por demais exaustiva;
- 2.9 formulação de estratégia por demais específica; e
- 2.10 defeito na lógica da estratégia de busca.

3. Falhas devidas à falta de políticas da biblioteca

- 3.1 falta de condições ambientais adequadas;
- 3.2 falta de políticas da biblioteca que digam respeito ao tempo para busca, incluindo o suporte de pessoal auxiliar;
- 3.3 falta de políticas ditando os deveres dos bibliotecários; e
- 3.4 falta de treinamento em serviço e supervisão.

4. Falhas devidas ao sistema da biblioteca e além do controle direto do bibliotecário

- 4.1 a estrutura da questão não combina com a organização dos materiais na biblioteca;
- 4.2 vários lugares na tabela de classificação e nos índices de assunto para o mesmo conceito;
- 4.3 falta de lugar na tabela e nos índices;
- 4.4 falta de subdivisão na tabela e nos índices e conseqüente localização muito geral;
- 4.5 falta de termos específicos apropriados;
- 4.6 falta de lugar para conceitos novos;

- 4.7 falta de referências cruzadas;
- 4.8 impossibilidade de fazer busca com conceitos combinados no sistema;
- 4.9 conceitos incorretos de correlacionamento de assunto na tabela e nos índices;
- 4.10 correlações ambíguas entre conceitos na tabela e nos índices;
- 4.11 defeitos na estrutura hierárquica da tabela e dos índices;
- e
- 4.12 restrições sintáticas na tabela e índices.

METODOLOGIA

Os problemas causados pelo item 1.1 — *Falta de cuidado no planejamento da estratégia de busca* — podem ser exemplificados por:

1. Má interpretação e mau julgamento.
2. Busca insuficiente e/ou incorreta.
3. Não-utilização de possibilidades razoáveis de busca.
4. Falta de suficiente atenção e/ou interesse para com a questão.

Considerando que métodos ordenados são de maior importância nesta fase, as ações remediadoras aconselhadas são:

O bibliotecário deve refletir sobre o tipo de informação requerida e consultar o manual de serviço específico para o serviço de referência. Este manual, um dos instrumentos normativos elaborados pela administração, deve ser criado e mantido para apoiar a atividade de referência. Para esta finalidade, o manual deve registrar um conjunto de normas para orientar o desenvolvimento da estratégia de busca e para a realização da busca e também das demais fases do processo de referência. Deve ser anotada neste manual qualquer dificuldade ou problema notado pelo bibliotecário de referência no sistema, por ocasião da busca, com a medida correspondente para fornecer a resposta à questão. Esta decisão, tomada sob a pressão da prestação do serviço, deverá ser mais tarde discutida e adotada, ou não, como uma medida temporária ou definitiva. Um exemplo disto poderia ser o registro de um termo específico não existente no catálogo, com o termo correspondente sob o qual a informação foi finalmente encontrada. Uma decisão poderia ser tomada em ocasião oportuna sobre a necessidade de ado-

tar em definitivo tal termo, de acordo com a discussão em conjunto com o pessoal da catalogação.

O bibliotecário deve iniciar a estratégia apoiando-se nas referências bibliográficas de enciclopédias ou de artigos básicos sobre o assunto ou então fazer uma busca sistemática na literatura sobre o assunto desejado. Na verdade, existem duas abordagens para a realização da estratégia: na primeira, deve-se partir inicialmente para alguns poucos documentos-chaves, particularmente artigos de revisão. Seguir as citações mencionadas nestes artigos e as citações subseqüentes, e assim por diante, como bola-de-neve. Na segunda abordagem, deve-se buscar metodicamente nos periódicos de resumos, das coleções mais atrasadas para a diante, de acordo com o período determinado para a busca. Deve ser preocupação do bibliotecário apreender quais as fontes acessíveis que darão um acesso mais rápido à informação desejada.

Os problemas causados pelo item 1.2 — *Variações nas experiências, expressões, interpretações e julgamentos humanos* — podem ser exemplificados por:

1. O usuário expressa a questão no seu próprio vocabulário e nos seus modelos de associação.
2. O usuário formula sua estratégia de busca em relação ao recurso que ele pensa que responderá à questão.
3. O usuário tem que fazer um julgamento de valor, para a maximização da informação pertinente ou minimização da irrelevante.
4. A interpretação do bibliotecário pode não concordar com a do usuário quanto à relação entre os conceitos.
5. O bibliotecário pode desconhecer o assunto e assim falhar em entender ou perceber o significado dos termos, durante a busca.

As ações remediadoras aconselhadas são:

É essencial que a administração providencie para que seja acessível aos usuários a lista de cabeçalhos de assuntos, de descritores e/ou o Thesaurus utilizado pela biblioteca para orientar e guiar a seleção dos termos da questão a ser proposta.

O bibliotecário deverá renegociar a questão nos casos em que seja necessário melhor apreender a abordagem do assunto de interesse para expandir ou limitar o escopo da busca. Muitas vezes, na renegociação, o bibliotecário descobre que terá que mudar,

acrescentar, enfatizar conceitos ou, então, minimizar, ou cancelar aqueles não-representativos das necessidades do usuário.

O bibliotecário terá que tratar as questões do ponto de vista geral para o particular; este conhecimento pode ser obtido, inicialmente, na tabela de classificação, a qual pode servir para situar o assunto e para verificar o escopo do assunto contido na questão.

Os problemas causados pelo item 2 — *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário* — podem ser exemplificados por: a não-identificação dos termos ou conceitos da busca e a identificação incorreta dos termos ou conceitos da busca. Estes problemas, por sua vez, causam dificuldades ou mesmo impedem, em última instância, a resposta à questão.

A consideração inicial é de que o bibliotecário deve possuir habilidade suficiente para extrair das questões os aspectos ou facetas necessários para a sua identificação e, através desta identificação, ligá-las às fontes específicas que poderão respondê-las. É uma atividade intelectual para a qual deve o bibliotecário ser treinado na escola, mas somente o tempo propiciará o desembaraço mental adequado. De qualquer maneira, enquanto isto não ocorre, há medidas que devem ser tomadas, como a já citada, de recorrer ou delegar a resposta da questão a um outro bibliotecário com conhecimento do assunto ou transmiti-la ao supervisor. Há ainda a recomendação para que o bibliotecário converse mais com o usuário ou renegocie a questão, procurando esclarecer ou obter mais dados sobre a questão.

Também é recomendável que o bibliotecário use dicionário, enciclopédia, manual, artigo ou mesmo, se for possível e adequado, enciclopédia de nível infante-juvenil, que trata de assuntos complexos de maneira clara e elementar, e pode fornecer os elementos para buscar em fontes mais complexas.

O que se espera do bibliotecário, dado o tempo necessário para o seu desembaraço mental e pleno conhecimento da coleção com a qual irá trabalhar, para bem desempenhar esta fase do processo de referência? Espera-se que o bibliotecário:

1. Fique familiarizado com a linguagem formal do catálogo e dos índices e adquira habilidade para mover-se, confortavelmente e com segurança, de uma linguagem para outra, nos diferentes instrumentos.

2. Fique familiarizado com a informação contida nas obras de

referência e conheça os relacionamentos entre os conteúdos de vários tipos de fontes.

3. Fique familiarizado com toda a coleção e conheça os seus pontos fortes e fracos.

4. Aprenda os termos mais comumente utilizados pelos usuários e saiba traduzi-los na forma de cabeçalhos de assuntos ou descritores, conhecendo sinônimos e tópicos relacionados.

5. Conheça as tabelas de classificação e saiba utilizá-las como uma das bases para estabelecer a estratégia de busca.

Do ponto de vista bastante prático, o bibliotecário deve saber que:

1. A estratégia pode ser expandida, realizando a busca em um nível mais amplo ou limitado aumentando a especificidade.

2. É melhor errar no aspecto exaustivo, pois é sempre um engano buscar um tópico específico sob um termo mais geral.

3. Para especificar um assunto, quando necessário, deve usar modificadores ou subcabeçalhos, ou ainda, examinar as relações hierárquicas ao inverso do método para expandir a busca, isto é, eliminar categorias ou termos até encontrar ou chegar ao nível de especificidade desejada.

4. Não deve ser restritivo ao desenvolver a estratégia, mas, sim, determinar o tipo de questão, tão cedo quanto possível, e verificar quais as obras de referência que poderão ser mais adequadas.

5. Um instrumento que não deve ser esquecido para o desenvolvimento da estratégia de busca é o manual de serviço.

Uma recomendação final às escolas de biblioteconomia é para que enfatizem o treinamento dos alunos no desenvolvimento da estratégia de busca, pois esta é uma atividade de alto nível intelectual que requer prática e experiência mental, além de constituir função típica do profissional bibliotecário.

Os problemas causados pelo item 3.1. — *Falta de condições ambientais adequadas* — podem ser exemplificados por: o bibliotecário que trabalha em área barulhenta, em condições inadequadas quanto à iluminação e ventilação ou que está sujeito a interrupções enquanto atende os usuários. Se não tem a quem delegar as tarefas menores das suas funções, fica sobrecarregado e deixa os usuários à espera de atendimento. Se não conta com instrumentos apropriados para facilitar o desempenho de suas tarefas, o bibliotecário toma

mais tempo do que o necessário para o fornecimento da resposta à questão proposta pelo usuário.

A ação remediadora compete totalmente à administração, como parte de suas responsabilidades com relação às atividades de referência, a quem compete providenciar local adequado para a prestação de serviços de referência, com espaço, iluminação e ventilação suficientes e apropriados, instrumentos manuais e semimanuais para facilitar o desempenho das tarefas, e pessoal auxiliar compatível com a delegação das tarefas menores de referência.

Os problemas, bem como a metodologia referente aos itens 3.2, 3.3 e 3.4 já foram tratados nos itens 3.2, 3.3 e 3.4, da Fase 2 — *Negociação da questão*.

Os problemas causados pelo item 4 — *Falhas devidas ao sistema e além do controle do bibliotecário* — podem ser exemplificados pelos identificados anteriormente como resultantes das *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário*, ou seja, a não-identificação dos termos ou conceitos de busca, ou a identificação incorreta de termos ou conceitos de busca.

A consideração inicial é esta: é de responsabilidade do bibliotecário ajustar a questão para combiná-la com os mecanismos de recuperação. Tem, no entanto, de estar conscientizado do fato de que haverá casos em que terá de renegociar a questão, e casos que estão além do seu controle. Providências diversas são necessárias nos diferentes casos.

Há necessidade de renegociação para o bibliotecário saber qual das diferentes abordagens do assunto é desejada pelo usuário, no caso de existir diversos lugares na tabela e no índice para o mesmo conceito.

No caso de faltar lugar na tabela e/ou índice, ou faltar subdivisão de assunto, ou não existir o termo específico nem o lugar para um conceito novo, o bibliotecário nada pode fazer de imediato. Aconselha-se que registre este conceito no manual de serviço para conhecimento de outros. Deve agir identicamente, quando não existirem referências cruzadas, para posterior providência do setor de processamento técnico.

No caso de haver impossibilidade de fazer busca de conceitos combinados no sistema, quando se tratar de cabeçalhos de assunto, o bibliotecário deve verificar no catálogo de rubricas e providenciar as correções devidas no setor de processamento técnico. Da mesma

maneira, os conceitos incorretos, bem como as correlações ambíguas e os defeitos na estrutura hierárquica, devem ser registrados no manual para correção oportuna.

Os casos de restrições de sintaxe, nas tabelas e nos índices, são totalmente além do controle do bibliotecário.

FASE 4 — A BUSCA

TIPOLOGIA

1. Falhas devidas aos fatores humanos

- 1.1 influências do meio ambiente físico;
- 1.2 falta de consistência na busca;
- 1.3 falta de cuidado na busca e na anotação dos termos da busca;
- 1.4 serviço rotineiro por demais extenso;
- 1.5 fadiga, tédio, distrações;
- 1.6 falta de perseverança;
- 1.7 exagero na busca, oferecendo mais do que o desejado ou pedido; e

1.8 rejeição de fonte potencial não imediatamente disponível.

2. Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário

- 2.1 deixar o usuário ocioso ou retê-lo por um período longo;
- 2.2 falta de técnica para aumentar a rapidez;
- 2.3 dificuldade em usar publicações complexas;
- 2.4 estratégia de busca falha ou inadequada;
- 2.5 deixar de pedir ajuda a colega mais experiente;
- 2.6 ignorância da coleção da biblioteca;
- 2.7 ignorância de títulos básicos;
- 2.8 desconhecimento de fontes externas;
- 2.9 dificuldade em manejar o catálogo com centenas de fichas sob um único cabeçalho de assunto;
- 2.10 falta de familiaridade ou experiência com o catálogo e os índices;
- 2.11 falta de conhecimento das regras de catalogação;
- 2.12 ignorância das inconsistências nas práticas de catalogação para entradas, principalmente coletivas;
- 2.13 ignorância de inconsistências causadas pela catalogação local;
- 2.14 dificuldades atribuídas à catalogação da LC (Library of Congress);

2.15 ignorância das dificuldades na intercalação de fichas, e das políticas locais de intercalação;

2.16 falta de entendimento das fichas de “vide também”;

2.17 uso de termo mais geral do que consta no catálogo ou no índice;

2.18 uso de divisão específica sob um termo geral;

2.19 uso de termo mais moderno do que consta no catálogo ou índice;

2.20 dificuldade no uso do catálogo de assunto;

2.21 falta de entendimento dos cabeçalhos de assuntos;

2.22 falta de conhecimento dos instrumentos bibliográficos;

2.23 dificuldade com a terminologia de diferentes áreas; e

2.24 dificuldade em investigar questões de caráter técnico.

3. *Falhas devidas à falta de políticas específicas para a referência*

3.1 falta de política para a manutenção de um fichário de questões não respondidas; e

3.2 falta de política para manter e utilizar registro de questões difíceis e das propostas com maior frequência.

4. *Falhas devidas à falta de responsabilidade profissional do bibliotecário*

4.1 utilizar fontes ultrapassadas para responder a questões atuais; e

4.2 provisão de respostas incorretas pelo uso inadequado de fontes para resposta ou outros motivos.

5. *Falhas devidas à falta de políticas da biblioteca*

5.1 falta de políticas que digam respeito ao tempo para busca, incluindo o suporte de pessoal auxiliar;

5.2 falta de políticas ditando os deveres do bibliotecário; e

5.3 falta de treinamento em serviço e supervisão.

6. *Falhas devidas às fontes e ao sistema e além do controle direto do bibliotecário*

6.1 falta de consistência nos índices de periódicos;

6.2 uso de nomenclatura diferente pelos autores de artigos técnico-científicos;

6.3 erro na fonte, como transcrição de dados para o resumo;

6.4 uso de terminologia ultrapassada;

6.5 transliterações diferentes para autores e títulos;

6.6 falta de clareza por parte do autor do artigo, o que confunde o indexador;

6.7 falta de clareza no resumo por causa de ambigüidade na linguagem;

6.8 análise errônea por parte de quem fez o resumo, editando, arredondando dados, assumindo conclusões;

6.9 falta de entradas secundárias para títulos;

6.10 fonte não publicada;

6.11 fonte não disponível;

6.12 fonte não atualizada;

6.13 resposta não publicada;

6.14 informação contida em jornais locais freqüentemente não indexada;

6.15 material não indexado de maneira requisitada;

6.16 fonte sem índice adequado;

6.17 fonte de cobertura limitada;

6.18 atraso nas publicações secundárias;

6.19 tipos de informação que não são incluídos em periódicos secundários, como noticiários e atualidades (*news*);

6.20 inadequação das fontes secundárias para atender a todas as diferentes demandas das diversas áreas de aplicação;

6.21 indexação deficiente do conteúdo;

6.22 diferentes usos da língua em regiões diferentes;

6.23 omissão de partes de títulos de periódicos em citações;

6.24 abreviaturas semelhantes e/ou confusas de títulos de periódicos;

6.25 mudanças em títulos de periódicos;

6.26 defeitos nas regras de catalogação;

6.27 erros nos catálogos e nos índices, incluindo erros de intercalação.

METODOLOGIA

Os problemas causados pelo item 1.1 — *Influências do meio ambiente físico* — podem ser exemplificados por:

1. Os aspectos físicos dos livros como tamanho, peso, largura, cor e aparência da capa, posição do livro na estante, podem influenciar na sua seleção como fonte de resposta às questões.

2. Um autor é avaliado positivamente se são encontradas obras de sua autoria com freqüência.

3. Uma obra é considerada boa se o seu uso for freqüente.

Estes aspectos, embora considerados negativos, e fontes de erros e falhas, pois são decisões baseadas em fatores fragmentários ou irrelevantes, mostram, contudo, grande sutilidade (um livro com a capa de boa aparência é um livro novo, com informações atualizadas). Esta percepção demonstra, por sua vez, a grande flexibilidade da mente humana — que uma máquina não é capaz ainda de reproduzir. Esta capacidade de flexibilidade mental é o que diferencia, afinal, o homem da máquina, e é o fator responsável pela competência humana no desempenho de tarefas não rotineiras. Desta maneira, os fatores humanos podem e devem ser manejados de maneira vantajosa, para permitir ampla utilização desta capacidade inerente ao ser humano.

A ação remediadora aconselhada para, justamente, fazer o melhor uso desta capacidade é a administração da biblioteca permitir o arranjo da coleção de referência de forma a propiciar *browsing* ou o exame casual das obras, de forma conveniente e para facilitar a distinção de fontes baseada em características externas e utilidades anterior. Um exemplo desta medida é permitir o arranjo da coleção de referência por tipos de obras, em vez de por classificação.

Os problemas causados pelo item 1.2 — *Falta de consistência na busca* — podem ser exemplificados por:

1. O bibliotecário faz o exame do mesmo material por mais de uma vez.

2. O bibliotecário falha em retomar uma busca do início quando encontra novos cabeçalhos não verificados anteriormente.

3. O bibliotecário falha não verificando referências cruzadas, ou discrepâncias encontradas na busca e não procurando esclarecimentos necessários no decorrer da busca.

A consideração inicial é de que a busca pode e deve ser reorientada, se e quando for necessária, inclusive se a renegociação da questão assim o determinar, mas, de qualquer maneira, a busca deve ser sempre consistente, embora flexível.

Do ponto de vista prático, para permitir esta flexibilidade e evitar erros ou falhas de consistência, o bibliotecário deve anotar a questão e se referir sempre a ela enquanto realiza a busca; deve registrar mudança na terminologia e verificar de novo o material toda vez que um novo termo é adotado. Um formulário estruturado

deve ser usado para registrar a busca, para listar as fontes utilizadas e as ações subseqüentes.

Finalmente, o desenvolvimento da estratégia de busca deve constituir um dos tópicos do treinamento em serviço, de responsabilidade do supervisor.

Os problemas causados pelos itens 1.3, 1.4 e 1.5 — *Falta de cuidado na busca e na anotação dos termos da busca, serviço rotineiro por demais extenso e fadiga, tédio, distrações* — podem ser exemplificados por:

1. Ler uma linha errada.
2. Omissão e/ou transposição de números.
3. Soletração errada do termo da busca.
4. Interpretação errada do termo.
5. Omissão de termo.
6. Não concentração, sonolência.

A consideração inicial a ser feita sob este aspecto é reafirmar que o bibliotecário deve anotar os termos da busca, verificar a sua exatidão, mantê-los como ponto de referência enquanto realiza a busca, procurar os significados e soletração e anotar toda vez que sofrerem modificação.

O supervisor deve chamar a atenção do bibliotecário para a possibilidade destes erros e ajudar os novos elementos a identificar os erros mais costumeiros para possível correção. O supervisor deve também organizar as tarefas com o rodizio de atividades rotineiras e não-rotineiras, para minimizar fadiga e tédio. Cabe à administração providenciar local adequado de trabalho, pessoal auxiliar, instrumentos e equipamentos necessários para facilitar e agilizar o trabalho (como mesas altas inclinadas para a consulta de obras de referência) e maximizar o rendimento dos funcionários, evitando, assim, os efeitos negativos de um meio ambiente inadequado ao trabalho.

Os problemas causados pelo item 1.6 — *Falta de perseverança durante a busca* — podem ser exemplificados como:

1. Perda de fontes potenciais.
2. Fornecimento de respostas incompletas.
3. Não-utilização de todas as pistas disponíveis.
4. Exame inadequado da fonte.
5. Não verificar a seção inicial da obra que explica a sua utilização.

6. Não utilizar a tabela de conteúdo.

7. Previsão incorreta de que a informação não se acha na fonte.

A consideração inicial é de que as fontes devem ser examinadas de maneira adequada. *O senso de responsabilidade do bibliotecário deve impedir que omita a verificação cuidadosa em índices tediosos.*

As ações remediadoras, do ponto de vista prático, são:

O bibliotecário deve examinar a fonte e estar alerta para pistas em lugares inesperados; deve explorar seções auxiliares e inspecionar partes introdutórias que podem fornecer pistas valiosas. O bibliotecário não deve ignorar os índices dos livros de referência.

O bibliotecário deve usar todos os meios de acesso bibliográfico: catálogos, bibliografias, os índices especializados, e as próprias obras nas estantes de referência. Deve fazer uso das pistas mencionadas nestas obras, entender variações na alfabetação e nos diferentes arranjos das obras; verificar todas as palavras-chave relevantes em índices e resumos; verificar as explicações introdutórias em periódicos secundários que esclarecem quanto ao uso.

Quanto ao supervisor, cabe-lhe examinar os materiais de referência, periodicamente, para verificar a utilidade, condição e atualidade das obras e a coleção como um todo.

O supervisor deve também organizar cursos para treinamento em serviço da coleção de referência e sua utilização.

O problema causado pelo item 1.7 — *Exagero na busca, oferecendo mais do que o desejado ou pedido* — é exemplificado pelo fato de o bibliotecário ultrapassar a necessidade de informação do usuário, surpreendendo-o e, talvez, aborrecendo-o, fato este ligado à espera a que foi sujeito.

A consideração a este respeito é que o bibliotecário não deve sobrecarregar o usuário com mais do que ele necessita.

A ação remediadora para evitar este fato é a de o bibliotecário fazer uma busca preliminar e mostrá-la ao usuário para ele avaliar se o seu nível de necessidade estaria já satisfeito ou se é necessário um aprofundamento, e quanto, para alcançar o nível desejado. Neste último caso, o bibliotecário deve renegociar a questão.

O problema causado pelo item 1.8 — *Rejeição de fonte potencial de informação não imediatamente disponível* — é exempli-

ficado pelo fato de a questão não ser respondida. A ação remediadora cabe à administração, que deve permitir que a coleção de referência seja arranjada para oferecer acesso rápido e facilidade de uso, além de propiciar comunicação e acesso fácil com o setor de circulação da biblioteca para pronta localização da obra para a busca de informação solicitada pelo usuário.

Os problemas causados pelos itens 2.1, 2.2 e 2.3 são exemplificados por: perda de tempo na busca e, por conseqüência, usuário impaciente; estes fatos são agravados sobremaneira quando as publicações utilizadas para a busca são de manuseio mais difícil ou complexo. As ações remediadoras, por parte do bibliotecário, são:

1. Perguntar ao usuário para quando o material é necessário.
2. Indagar se prefere esperar ou se volta mais tarde.
3. Indicar que a busca irá tomar algum tempo.

A decisão de esperar ou não será do usuário, mas sempre que tiver que esperar, será com algum material já em mãos, enquanto aguarda a resposta completa. Do ponto de vista prático, há uma técnica para aumentar a rapidez da busca: o bibliotecário, quando realizar a busca para questões mais trabalhosas, e houver necessidade de utilizar índices, deve fazer uso de volumes cumulativos, onde existir, e iniciar a busca com as publicações mais recentes, procurando localizar artigos de revisão ou bibliografias sobre trabalhos anteriores.

O supervisor deve selecionar somente bibliotecários com treinamento específico para trabalhar com fontes mais difíceis; deve manter um treinamento contínuo em serviço para manter os bibliotecários atualizados em relação à novas publicações e alterações ocorridas em qualquer publicação de referência.

Os problemas causados pelos itens 2.4 e 2.8 podem ser exemplificados por questão não respondida. As ações remediadoras são:

1. Renegociação contínua com o usuário, para refinar a estratégia.
2. Solicitação de ajuda a colega mais experiente, que conheça melhor o assunto, ou ao supervisor.
3. Treinamento em serviço para conhecimento da coleção da biblioteca e das bibliotecas vizinhas ou com as quais a administração possua algum convênio ou cooperação informal.
4. Conscientização do bibliotecário para que estas coleções sejam mantidas na mente e façam parte da rotina da estratégia da busca.

Os problemas causados pelos itens 2.9, 2.15 e 2.22 são exemplificados por fontes não identificadas. As ações remediadoras cabem mais à administração, que deve providenciar várias medidas, como:

1. Guias mais específicos dentro do catálogo, inclusive descritores verbais no catálogo do assunto.
2. Fichas de assunto arranjadas cronologicamente (principalmente para as áreas de ciência e tecnologia).
3. Adoção de catalogação simplificada, que é mais efetiva para a busca.
4. Estabelecer reuniões periódicas entre catalogadores e bibliotecários de referência para discussão de problemas que surgem quando da utilização, pelo bibliotecário de referência, dos instrumentos de busca elaborados pelos catalogadores.
5. Comunicar a todos os departamentos e seções que o objetivo da biblioteca é atender da melhor maneira possível às necessidades de informação do usuário, cada um encarregado de um papel e/ou responsabilidade específica para esta finalidade.
6. Providenciar cursos de treinamento em serviço para explicação do uso do catálogo e das fontes secundárias: arranjo, alfabetação, exceções às regras gerais, cobertura, abordagem, manuseio dos índices.

Os problemas causados pelos itens 2.16, 2.21, 2.23 e 2.24 podem ser exemplificados por: o assunto da questão não é identificado. As ações remediadoras estão divididas entre a administração e o supervisor. À administração cabe providenciar um melhor esquema do catálogo com um maior número de referências cruzadas e inserção de citações de bibliografias e de índices especializados no catálogo de assunto.

Ao supervisor cabe o treinamento em serviço para uso do catálogo e para o ensino da seleção de termos de busca, de acordo com as fontes existentes na biblioteca.

Os problemas causados pelos itens 3.1 e 3.2 são exemplificados por: necessidade de refazer a busca para questões para as quais não se encontrou resposta na busca anterior e provimento de resposta incorreta à questão.

As ações remediadoras são claras: a administração da biblioteca deve estabelecer políticas para a atividade de referência, recomendando a manutenção permanente de um fichário para questões

não respondidas e requerendo que este fichário seja verificado antes de se iniciar busca para questões mais complexas. Igualmente, deve haver uma política recomendando a manutenção de um fichário permanente, descrevendo a estratégia da busca realizada para fornecer respostas às questões difíceis e, da mesma forma, requerer que este fichário seja consultado antes de dar início à busca para questões que demandam esforço prolongado.

Os problemas causados pelos itens 4.1 e 4.2 são exemplificados pelo fornecimento de respostas incorretas às questões propostas pelo usuários.

A consideração aqui é muito clara e objetiva: o bibliotecário de referência tem entre suas responsabilidades a de fornecer respostas corretas e completas às questões propostas pelos usuários, quaisquer que sejam elas. Deve ser responsável e estar ciente de fontes ultrapassadas, as quais não devem ser utilizadas para fornecer respostas às questões que levantem problemas correntes ou atuais — uma das grandes fontes de erros cometidos pelos bibliotecários —, conforme muitos estudos o comprovaram. Como parte desta responsabilidade, cabe ao bibliotecário levar à administração a notificação da necessidade de atualizar as obras de referências, para bem poder cumprir sua tarefa.

Os problemas, bem como a metodologia referentes aos itens 5.1, 5.2 e 5.3 já foram tratados nos itens 3.2, 3.3 e 3.4, da Fase 2 — *Negociação da questão*.

Os problemas causados pelos itens mencionados em 6 — *Falhas devidas às fontes e aos sistemas e além do controle direto do bibliotecário* — podem ser exemplificados por:

1. A questão não é respondida ou é respondida de maneira incorreta ou ainda a fonte não é identificada para a busca.

2. A questão não é respondida.

Também, pode acontecer que o assunto da busca não seja identificado, não permitindo nenhuma providência para o fornecimento da resposta.

Os problemas listados de 6.1 a 6.25 devem ser tratados de duas maneiras:

1. Os bibliotecários devem ser conscientizados de que estes problemas podem existir nas fontes por eles utilizadas, principalmente fontes secundárias.

2. Os bibliotecários devem ser motivados a tentar resolver junto às editoras das publicações com defeitos os erros, falhas ou omissões contidos nas obras por eles editadas, onde e como couber, e procurar fazer com que sejam corrigidos.

3. Notificar a existência de tais erros aos demais bibliotecários.

Os problemas causados pelos itens 6.26 e 6.27 — *Defeitos nas regras de catalogação e erros nos catálogos e índices* — devem ser tratados internamente. Cabe à administração fazer com que as correções apontadas como necessárias sejam efetuadas, e providenciar o estabelecimento de um catálogo de títulos em ordem alfabética, já que este é o acesso comprovadamente mais utilizado pelos usuários.

Outras ações remediadoras para estes problemas são:

1. Pedir ajuda a colega mais experiente ou com conhecimento do assunto da questão.

2. Utilizar a lista de cabeçalho de assunto ou o “Thesaurus” para identificar o assunto.

3. Pedir mais esclarecimento ao usuário sobre o assunto da questão.

4. Procurar em outras publicações não consideradas na estratégia inicial, ou então verificar a publicação original.

5. Verificar regras de transliteração.

6. Comparar as informações em várias fontes, em caso de dúvidas.

FASE 5 — SELEÇÃO DA RESPOSTA

TIPOLOGIA

1. *Falhas devidas aos fatores humanos*

1.1 variações nas experiências, expressões, interpretações e julgamentos humanos.

2. *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário*

2.1 dificuldade para determinar se a resposta desejada foi encontrada.

3. *Falhas devidas aos usuários*

3.1 dificuldade para determinar se a resposta desejada foi encontrada; e

3.2 antecipação de respostas aceitáveis.

4. Falhas devidas à falta de políticas da biblioteca

4.1 falta de políticas que digam respeito ao tempo para busca, incluindo o suporte de pessoal auxiliar;

4.2 falta de políticas ditando os deveres do bibliotecário; e

4.3 falta de treinamento em serviço e supervisão.

5. Falhas devidas às fontes e ao sistema e além do controle direto do bibliotecário

5.1 fonte adequada não-disponível;

5.2 pontos de acessos inadequados no material que contém a informação;

5.3 resposta errônea ou incompleta no material que contém a informação;

5.4 ambigüidade lingüística na fonte; e

5.5 vide também item 6 — *Falhas devidas às fontes e ao sistema e além do controle direto do bibliotecário da Fase 4 — A busca.*

METODOLOGIA

Os problemas causados pelos item 1.1 — *Variações nas experiências, expressões, interpretações e julgamentos humanos* — são exemplificados por:

1. Diferença no julgamento de relevância.

2. Diferença no julgamento de pertinência da informação obtida como resposta à questão proposta pelo usuário.

A consideração inicial é que o relacionamento já estabelecido pelo bibliotecário com o usuário deverá auxiliar na seleção da resposta apropriada.

Do ponto de vista prático, o bibliotecário deve deixar que o usuário saiba que é ele, usuário, que terá de julgar ou determinar o grau de satisfação atingido pela informação encontrada. Isto é, o usuário é que decidirá sobre a utilidade ou inadequação da resposta em relação à questão. O bibliotecário deverá renegociar a questão caso surja alguma dúvida.

As escolas de biblioteconomia devem enfatizar o problema da interpretação humana que ocorre nesta fase, a necessidade de uma análise cuidadosa da relevância de um documento com relação à questão, e a mudança de valores que ocorrem quanto à pertinência de um documento até para um mesmo usuário, dependendo da situação ou das circunstâncias no momento do pedido da informação.

Muita pesquisa já foi realizada para saber como ocorre o julgamento da relevância de um documento por parte de um interessado. A conclusão a que se chegou é que os documentos por si só não possuem, de maneira clara, uma relevância inerente e imutável, mas que o valor atribuído a eles depende, em parte, de como serão utilizados no momento.

Os problemas causados pelo item 2.1 — *Dificuldade para determinar se a resposta foi encontrada* — são exemplificados por:

1. Falha em selecionar a resposta completa.
2. Falha em reconhecer a resposta correta.
3. Inabilidade para interpretar a resposta.

A consideração inicial é que a responsabilidade na seleção da resposta deve ser dividida entre o usuário e o bibliotecário, devendo a questão ser renegociada até chegar à conclusão definitiva, ou, pelo menos, mais próximo do que foi solicitado.

As ações remediadoras são para o bibliotecário mostrar os resultados preliminares da busca e discutir as descobertas com o usuário. Os julgamentos diferenciados devem ser esclarecidos entre ambas as partes; a avaliação do usuário, se diferir da do bibliotecário, deve ser incorporada e novas alternativas devem ser oferecidas pelo bibliotecário.

Outros problemas causados pelo item 2.1 — *Dificuldade para determinar se a resposta desejada foi encontrada* — podem ser exemplificados por: falha de combinar o nível da resposta com o nível do usuário e falha em suprir o tamanho correto (número de documentos) de informação.

A consideração é que o bibliotecário nunca deve oferecer, intencionalmente, material irrelevante ou material além do alcance da compreensão do usuário.

O bibliotecário deve determinar com o usuário o quanto de informação ele está preparado a receber e quanto do que será fornecido ele está preparado para ler.

As escolas de biblioteconomia devem enfatizar os problemas de ordem intelectual envolvidos nesta fase e tratados acima.

Ao supervisor cabe alertar o bibliotecário para as dificuldades nesta fase e participar, se e quando for necessário, na decisão que tem que ser tomada quanto à pertinência da informação encontrada em relação à questão proposta pelo usuário.

Os problemas causados pelo item 3.1 — *Dificuldade para determinar se a resposta foi encontrada* — são exemplificados por:

1. O usuário deixa de reconhecer a resposta certa quando a recebe.

2. Deixa de identificar a resposta errada.

Além disso, pode ocorrer ainda que haja variação no julgamento de relevância do usuário no tempo decorrido entre a proposta da questão até a recepção da resposta. É sabido que, muitas vezes, o usuário só vem a saber da resposta de que realmente necessita, quando o bibliotecário já está em fase adiantada de busca.

A situação é além do controle do bibliotecário, no segundo caso; no primeiro, o bibliotecário deve renegociar a questão, para obter novos esclarecimentos e apontar novas alternativas.

O item 3.2 — *Antecipação de respostas aceitáveis* — pode ser exemplificado por: criação de expectativas irrealistas por parte dos usuários. A ação remediadora cabe ao bibliotecário, que deve tentar fazer com que o usuário aceite a informação desejada na forma e de acordo com as possibilidades de a biblioteca fornecê-la.

Os problemas, bem como a metodologia referente aos itens 4.1 e 4.2 já foram tratados nos itens 3.2 e 3.3, da Fase 2 — *Negociação da questão*.

O problema causado pelo item 4.3 — *Falta de treinamento em serviço e supervisão* — é exemplificado por: o usuário deixa a biblioteca sem a resposta a sua questão. Este é um fato que nunca deverá ocorrer. Para evitar isto, a ação remediadora cabe à administração e ao supervisor. A administração deve fazer constar no manual de serviço que o usuário jamais deve deixar a biblioteca sem uma resposta à sua questão, nem que seja uma informação referencial, remetendo-o a uma biblioteca mais adequada para atender à sua necessidade de informação.

O supervisor deve verificar pessoalmente a satisfação do usuário com a informação recebida, quando necessário, e, particularmente, em questões difíceis e/ou que exigiram muito tempo para resposta.

Os problemas causados pelo item 5 — *Falhas devidas às fontes e ao sistema e além do controle direto do bibliotecário* —, são exemplificados por: questão não respondida e questão respondida de maneira incorreta. As considerações e as ações remediadoras já foram mencionadas no item 6 da Fase 4 — *A busca*.

FASE 6 — RENEGOCIAÇÃO

TIPOLOGIA

Para o desenvolvimento da tipologia de erros nesta fase do processo de referência, foi utilizada uma abordagem diferente da seguida pelas demais fases. O único problema identificado nesta fase foi: questão não apropriadamente negociada e, portanto, a ação remediadora é a renegociação.

Para o estabelecimento dos motivos explanatórios deste problema, examinamos as fases anteriores e identificamos aqueles que requeriam, como ação remediadora, a renegociação da questão. Assim, foram identificadas as seguintes falhas, dentro das fases anteriores, que requerem renegociação:

1. *Falhas devidas aos fatores humanos*

1.1 variações nas experiências, expressões, interpretações e julgamentos humanos;

1.2 problemas envolvendo a interação bibliotecário-usuário; e

1.3 exagero na busca, oferecendo mais do que é desejado ou pedido.

2. *Falhas devidas à falta de treinamento do bibliotecário*

2.1 busca inadequada ou errônea; e

2.2 dificuldade para determinar se a resposta desejada foi encontrada.

3. *Falhas devidas ao usuário*

3.1 dificuldade para determinar se a resposta desejada foi encontrada; e

3.2 antecipação de respostas aceitáveis.

4. *Falhas devidas ao sistema*

4.1 vários lugares nas tabelas ou índices para o mesmo conceito.

METODOLOGIA

As ações remediadoras para estes problemas já foram assinaladas anteriormente em cada uma das fases.

CONCLUSÕES

Acreditamos terem ficado demonstrados, de maneira bastante clara e detalhada, o papel e as responsabilidades de cada um dos

elementos envolvidos, direta ou indiretamente, no processo de referência.

Ficaram também bem explícitos os problemas existentes em cada uma das fases do processo: alguns próprios e inerentes a cada fase em particular e, outros, repetidos continuamente por todo o processo.

Foi acentuada a posição importante das escolas de biblioteconomia na preparação do aluno, de maneira adequada, ensinando-lhe não somente as fontes e os recursos de informação e os problemas do processo de referência, mas, principalmente, inculcando nos alunos a noção de dever e responsabilidade com que devem desempenhar as suas atividades profissionais.

À administração da biblioteca, como ficou demonstrado, cabe o toque final na preparação dos profissionais, treinando-os para o trabalho especificamente com base na coleção existente, dentro das normas e padrões de serviço da biblioteca.

Já há extensa bibliografia apresentando e discutindo os métodos de ensino em referência, enfatizando o processo de referência; tratamos deste assunto em outro trabalho.

Para completar esta investigação, conforme exposto na Introdução, falta a listagem do "conjunto de recomendações aos bibliotecários, aos administradores de bibliotecas, às escolas de biblioteconomia e aos pesquisadores da área", que nos propomos a oferecer em próximo artigo.

REFERÊNCIAS

- ARTANDI, S. The searchers-links between inquirers and indexers. *Spec. Libr.*, 57(8):571-74, Oct. 1965.
- ASTALL, H. R. The techniques of reference. *Library Assoc. Rec.*, 20(2):42-3, 1968.
- BENSON, J. & MALONEY, R. K. Principles of searching. *RQ*, 14(4):316-20, 1975.
- BISHOP, W. W. The amount of help to be given to readers. *Libr. J.*, 33(7):264-268, July 1968.
- BOLL, J. J. A basis for library education. *Libr. Q.*, 42(2):195-211, Apr. 1972.
- BUNDY, M. L. & WELBOURNE, J. *The floating librarians*. s.l. University of Maryland, 1969. Paper presented at the Congress for Change.
- BUNGE, C. A. Seekers vs. barriers, getting information to people: your role. *Wisconsin Libr. Bull.*, 70(2):76-8, Mar./Apr. 1974.
- CHILDERS, T. Managing the quality of reference information services. *Libr. Q.*, 42(2):212-7, Apr. 1972.

- COLLISON, R. L. *Library assistance to readers*. New York, Philosophical Library, 1965.
- A COMMITMENT to reference services: developmental guidelines for small and medium-sized libraries. s.l. American Library Association, 1974. Prepared by the Standards Committee. Reference and Adult Services Division.
- CORTH, A. Corth's commandments. *Spec. Libr.*, 65(10-11):473, Oct./Nov. 1974.
- CRUM, N.J. The librarian-customer relationship dynamics for filling requests for information. *Spec. Libr.*, 60(6):269-77, May/June 1969.
- CUANDRA, C. A. & KATTER, R. V. Implications of relevance research for library operations and training. *Spec. Libr.*, 59(7):503-7, Sept. 1968.
- DURR, D. & WILLIAMS, J. G. Nonverbal behavior. In: PENLAND, P. R. *Advisory counseling for librarians*. Pittsburgh, Graduate School of Library and Information Sciences, s.d. p. 119-20.
- FALGIONE, J. F. Training for guidance and counseling: implications for library education and inservice training. In: PENLAND, P. R. *Advisory counseling for librarians*. Pittsburgh, Graduate School of Library and Information Sciences, s.d. p. 139-44.
- FIGUEIREDO, N. M. de. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. In: ENCONTRO DE BIBLIOTECÁRIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 19-23 de outubro de 1981, Rio de Janeiro.
- FREEMAN, M. W. Ideals in reference service. *Wilson Libr. Bull.*, 7(4):244-5, Dec. 1932.
- FREIDES, T. Will the reference problem please stand up. *Libr. J.*, 41(8):2008-12, Apr. 1966.
- GOFFMAN, W. & NEWILL, V. A. A methodology for test and evaluation of information retrieval systems. *Inf. Storage Retr.*, 3(1):19-25, Aug. 1966.
- GOLDHOR, H. *A plan for the development of public library service in Minneapolis-St. Paul Metropolitan Area*. Minneapolis, Metropolitan Library Service Agency, 1967.
- GREEN, S. S. Personal relations between librarians and readers. *Library J.*, 1:74-80, Nov. 1876.
- HANSON, C. W. Subject inquiries and literature search. *ASLIB Libr.*, 15(11):315-22, Dec. 1971.
- HARO, R. P. The floating academic librarian. *Am. Libr.*, 2(11):1169-73, Dec. 1971.
- HERNON, P. & PASTIME, M. The floating reference librarian. *RQ*, 12(1):60-4, 1972.
- HOPE, D. W. Inaccurate reference book. *Libr. Assoc. Rec.*, 60(1):24, Jan. 1958.
- HUTCHINS, M. *Introduction to reference work*. Chicago, ALA, 1944.
- IDE, E. New experiments in relevance feedback. In: SALTON, G. ed. *The SMART retrieval system: experiments in automatic document processing*. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, 1971. p. 337-54.
- JESTES, E. C. & LAIRD, W. A time study of general reference work in a University Library. *Res. Librarianship*, 2(7):9-16, Jan. 1968.
- JOSEL JR., N. A. Ten reference commandments. *RQ*, 11(2):146-7, 1971.
- KATZ, W. A. *Introduction to reference work*. New York, McGraw-Hill, 1974. v. 2.
- KEEN, M. Search strategy evaluation in manual and automated systems. *ASLIB Proc.*, 20(1):65-81, Jan. 1968.
- KENT, A. et alii. *Electronic handling of information: testing and evaluation*. Washington, D.C., Thompson Book Co., 1967.
- KING, D. W. & BRIANT, E. C. *The evaluation of information services products*. Washington, D.C., Information Resources Press, 1971.

- KING, G. B. The reference interview. *RQ*, 12(2):157-60, 1972.
- KOROTKIN, A. L.; OLIVERS, L. H. & BURGIS, D. K. *Indexing aids, procedures and devices*. Bethesda, Maryland, General Electric Company, 1965.
- LANCASTER, F. W. *Evaluation of the medlars demand search service*. U.S., Department of Health, Education and Welfare — Public Health Service, 1968.
- LOPEZ, M. & RUBACHER, R. Interpersonal psychology: librarians and patrons. *Catholic Libr. World*, 40(8):483-7, Apr. 1969.
- MARON, M. E. & SHERMAN, D. *An information processing laboratory for education and research in library science: phase II*. Berkeley, California, Institute of Library Research. University of California, 1971.
- MARTIN, T. H.; CARLISLE, J. & TREU, S. The user-interface for interactive bibliographic searching: an analysis of the attitudes of nineteen information scientists. *J. Am. Soc. Inf. Sci.*, 24(2):142-7, Mar./Apr., 1973.
- MAXWELL, M. The machine in the reference room. *RQ*, 11(1):23-5, 1971.
- MEADOW, C. T. *The analysis of information systems*. 2. ed. Los Angeles, California, Melville Publishing Company, 1973.
- MEADOW, C. T. *Man-machine communication*. New York, John Wiley, 1970.
- MILLER, G. S. Psychology and information. *Am. Doc.*, 19(3):286-9, July 1968.
- MOOERS, C. M. Mooers law or why some retrieval systems are used and others are not. *Am. Doc.*, 11(3): July 1960.
- O'ROURKE, D. T. Numerical data in popular reference books. *Libr. Assoc. Rec.*, 59(9):296-8, Sept. 1957.
- PECK, T. P. Counselling skills applied to reference services. *RQ*, 14(3):233-5, Spring 1975.
- PELLEY, S. N. The reference game or twenty questions. *Oklahoma Libr.*, 23(1):10-11, Jan. 1973.
- PENLAND, P. R. Guidance interviewing. In: PENLAND, R. *Advisory counseling for librarians*. Pittsburgh, Graduate School of Library and Information Sciences, s.d., p. 139-44.
- PRESCHEL, B. M. *Indexer consistency in perception of concepts and choice of terminology, final report*. New York, Columbia University, School of Library Science, 1972. (Eric Documents 063942.)
- PRITCHARD, H. Sensitivity at the reference desk. *RQ*, 11(1):49-50, Fall 1971.
- REED, S. R. The reference librarian. *Libr. J.*, 81(1):21-3, Jan. 1956.
- REES, A. M., Broadening the spectrum. In: LINDERMAN, W. B. ed., *The present status and future prospects of reference information service*. Chicago, ALA, 1967. p. 57-65.
- REES, A. M. Relevancy and pertinency in indexing. *Am. Doc.*, 13(1):93-4, Jan. 1962.
- REES, A. M. & SARACEVIC, T. The measurability of relevance. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN DOCUMENTATION INSTITUTE, 29, Santa Monica, California, 1966. *Proceedings...*, s.l., ADI, 1970. p. 324-36.
- SALTON, G. Relevance feedback and the optimization of retrieval effectiveness. In: SALTON, G. ed., *The SMART retrieval system: experiments in automatic document processing*. New Jersey, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1970. p. 324-36.
- SARACEVIC, T. & REES, A. M. Towards the identification and control of variables in information retrieval experimentation. *J. Doc.*, 23(1):7-19, March 1967.
- SCHILLER, A. R. Reference service: instruction or information. *Libr. Q.*, 35(1):52-60, Jan. 1965.

- SHELLMAN, R. W. Clerical help meets the public. *RQ*, 12(1):52-60, Fall 1972.
- SHORES, L. *Basic reference books: an introduction to the evaluation, study and use of reference materials with special emphasis on some 300 titles*. 2nd. ed. Chicago: ALA, c1939.
- SHOSID, N. J. Freud Frug and Feedback. *Special Libraries*, 59(8):561-3, Oct. 1960.
- SINGLETON, W. T. The measurement of man at work with particular reference to arousal. In: SINGLETON, W. T.; FOX, J. G. & WHITFIELD, D. *Measurements of man at work. An appraisal of physiological and psychological criteria in man-machine systems*. New York, Van Nostrand Reinhold, 1971. p. 17-25.
- SLAMECKA, V. & JACOBY, J. *Effect of indexing aids on the reliability of indexers*. Bethesda. Maryland, Documentation Incorporated, 1963.
- SMITH, A. Qualifications for an ideal reference librarian. *Canadian Libr. Assoc. Bull.*, 13(5):216, Apr. 1957.
- SMITH, D. H. A matter of confidence. *Libr. J.*, 97(7):1239-40, Apr. 1972.
- STRAUSS, L. J.; SHREVE, I. M. & BROWN, A. L. *Scientific and technical libraries: their organization and administration*. New York, Becker and Heyes, Inc., 1972.
- STYCH, F. S. Decision factors in search for future catalogs. *Lib. Q.*, 42(3):302-15, July 1972.
- SWANSON, D. R. Requirements study for future catalogs. *Libr. Q.*, 42(3):302-15, July 1972.
- SWOPE, M. J. & KATZER, J. Why don't they ask questions. *RQ*, 12(2):161-5, Winter 1972.
- TAUBER, A. S. The facts of life about man-information interaction. In: KENT, A. et alii. *Electronic handling of information: testing and evaluation*. Washington, D.C., Thompson Book Company, 1967. p. 63-8.
- TAYLOR, R. S. The process of asking questions. *Am. Doc.*, 13(4):391-6, Oct. 1962.
- TREU, S. Testing and evaluation: literature review. In: KENT, A. et alii. *Electronic handling of information: testing and evaluation*. Washington, D.C., Thompson Book Company, 1967. p. 71-88.
- TUDIVER, L. Tudiver's ten. *RQ*, 12(1):102-4, Fall 1972.
- VAGIANOS, L. Information patterns of chemists in a University environment. *J. Chem. Doc.*, 11(2):85-9, May 1971.
- VAVREK, B. F. The nature of reference librarianship. *RQ*, 13(3):213-7, Spring 1974.
- WHEELER, J. L. Bettering reference services. *RQ*, 6(3):99-114, Spring 1974.
- WHITE, R. W. Measuring the immeasurable: reference standards. *RQ*, 11(4):308-10, Summer 1972.
- WYER, J. L. *Reference work*. Chicago, ALA, 1930.
- ZUNDE, P. & DEXTER, M. E. Factors affecting indexing performance. In: ASIS CONFERENCE, 1969. San Francisco. *Proceedings...* Greenwood. Cooperating Information Societies. 1969. p. 313-22.

RECOMENDAÇÕES PRÁTICAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS*

1. INTRODUÇÃO

Em trabalhos anteriores (2-3), e a fim de completar investigação realizada na área do processo de referência, nos propusemos a oferecer a listagem "do conjunto de recomendações aos bibliotecários, aos administradores de biblioteca, às escolas de biblioteconomia e aos pesquisadores da área", as quais visam, em última análise, um melhor desempenho do bibliotecário de referência como intermediário entre o usuário e a informação.

Essa listagem, identicamente aos trabalhos mencionados, é organizada de acordo com o modelo do processo de referência que definiu como seis as fases existentes nesse processo: seleção de mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e a renegociação.

As recomendações aos bibliotecários de referência, às escolas de biblioteconomia e aos pesquisadores são expressas especificamente dentro de cada uma das fases identificadas no processo de referência. As recomendações aos administradores são expostas de

* Trabalho extraído da tese de doutoramento apresentada à School of Library Science, Florida State University, Tallahassee, Florida, orientada pelo Prof. Gerald Jahoda.

acordo com as providências que elas envolvem como “medidas administrativas de apoio ao serviço de referência/informação”.

2. RECOMENDAÇÕES AOS BIBLIOTECÁRIOS

Fase 1 — Seleção da mensagem:

1. Delege questões que versam sobre o assunto de que não entenda a elemento que tenha este conhecimento, ou ao supervisor;
2. negocie a questão com mensagem ambígua ou incompleta.

Fase 2 — Negociação

Recomendação geral: é necessário que não somente em cursos de referência, mas também em outros que tratem de ética profissional e do papel do bibliotecário na sociedade, seja ressaltada a necessidade de o bibliotecário de referência se conscientizar da sua responsabilidade como intermediário entre o usuário e a informação. É preciso que o bibliotecário de referência *creia* que a sua tarefa é sumamente importante e que todas as questões e todos os usuários, quaisquer que sejam, merecem atenção e respeito por parte do profissional. É importante, também, que as escolas transmitam a noção de que o bibliotecário de referência representa para o usuário tudo aquilo que a biblioteca é. Da atuação pessoal e da execução profissional da tarefa de informação dependerá toda a imagem a ser criada a respeito da biblioteca pelo usuário.

a) Considere negociação como uma conversação informal, na qual uma pessoa procura saber sobre os interesses de outras, ou então associe a negociação com a solução de problemas: a identificação dos objetivos, a declaração das metas e o estabelecimento de um plano;

b) faça uso de perguntas iniciais abertas, como: o que, quem, onde, quando, em que área? Isto ajudará no esclarecimento da questão;

c) parafraseie a questão de maneira a assegurar o entedimento mútuo, enquanto acompanha a linha de pensamento do usuário;

d) demonstre sempre uma maneira amigável, aberta e acessível, a qual é intuitivamente sentida pelo usuário e encoraja a quem falta confiança;

e) mostre paciência, cortesia, tato e percepção; uma breve conversa pode atrair um usuário relutante;

f) dê ao usuário atenção completa; tente fazê-lo sentir-se à vontade e mostre empatia por sua necessidade de informação;

g) aplique técnicas não verbais, como contato com os olhos, sorrisos, posição correta do corpo refletindo atitude de atenção, meneando a cabeça enquanto o usuário descreve as suas necessidades; encoraje questões e convide o usuário a voltar;

h) coloque-se no lugar do usuário (*role playing*) para aprender que resposta é a mais provável de ser útil;

i) verifique por que a informação é necessária, desde sob algumas circunstâncias é essencial para determinar a prioridade, tipo de literatura, completeza e forma de resposta;

j) esclareça a questão quando necessário, mas não a influencie de nenhuma maneira, registre a questão do usuário na própria linguagem em que foi proposta e ajuste-a para combinar com os mecanismos disponíveis;

k) mantenha-se imparcial quanto ao usuário e à questão, não permitindo que seu ponto de vista pessoal influencie a sua atuação ou a sua resposta.

Fase 3 — Desenvolvimento da estratégia da busca

a) Considere o tipo de informação requerida e consulte o manual de serviço existente, preparado pelo pessoal de referência;

b) inicie a estratégia com o levantamento de citações ou pela análise de artigos básicos, ou adote uma maneira sistemática, partindo de artigos de revisão; verifique quais as fontes que fornecerão um acesso mais rápido à informação;

c) extraia das questões características, facetas, aspectos suficientes para trazer fontes específicas à mente;

d) delegue ao bibliotecário com conhecimento do assunto a resposta à questão, ou então esclareça-a com o usuário; procure num dicionário, enciclopédia, um livro de caráter geral ou em artigo especializado ou de nível juvenil;

e) trate as questões do ponto de vista geral para o particular; use a tabela de classificação para situar o assunto e verificar o seu escopo;

f) familiarize-se com a linguagem formal do catálogo e dos

índices; adquira a habilidade de mover-se com facilidade da linguagem de um instrumento para outro;

g) familiarize-se com a informação contida nos instrumentos de referência e aprenda as relações existentes entre o conteúdo de vários tipos de fontes;

h) familiarize-se com a coleção, conhecendo seus pontos fracos e fortes;

i) escolha termos mais freqüentemente utilizados pelos usuários e aprenda a pensar em termos de cabeçalhos de assuntos ou descritores, conhecendo sinônimos e tópicos correlatos;

j) amplie a estratégia da busca a um nível mais alto, reduzindo a especificidade do termo, ou, ainda, tratando sinônimos e palavras compostas como equivalentes;

k) especifique o assunto com o uso de modificadores ou de subcabeçalhos, eliminando categorias ou termos, ou usando relações hierárquicas no reverso, de maneira a ampliar a estratégia;

l) verifique com o usuário a necessidade para expandir ou reduzir a busca; mude, acrescente, enfatize conceitos ou minimize e cancele aqueles não representativos das necessidades dos usuários;

m) aborde as questões do ponto de vista geral para o particular e tenha conhecimento profundo da classificação para auxiliar nesta estratégia; o manual de serviço também poderá ser útil neste ponto;

n) anote no manual de serviço os problemas havidos com os instrumentos e as medidas tomadas para resolvê-los.

Fase 4 — A busca

a) Anote a questão e verifique-a enquanto realiza a busca; registre mudanças na terminologia e verifique sua exatidão toda vez que um novo termo é adotado;

b) um formulário estruturado deve ser usado para o registro da busca, para listar a relação das fontes pesquisadas e para registrar as ações subseqüentes;

c) anote os termos a serem usados para a busca; verifique a sua exatidão, olhe-os enquanto realiza a busca, verifique o significado e grafia toda vez que mudam;

d) examine a fonte de maneira adequada; esteja alerta para pistas em lugares inesperados; explore as seções auxiliares e inspecione as partes introdutórias; não ignore os índices das obras de

referência e use todos os meios de acesso bibliográfico, catálogos, bibliografias, índices e direto nas estantes;

e) faça uso das notas de pistas; aprenda as variações da alfabetação e nos arranjos diferentes das obras; verifique todas as palavras-chave relevantes em índices e resumos; verifique as explicações introdutórias nas fontes secundárias;

f) dê alguma coisa ao usuário enquanto realiza a busca; diga que é apenas uma introdução ao assunto; indague para quando a informação é necessária, indague se o usuário prefere esperar ou retornar mais tarde; informe que a busca poderá tomar muito tempo;

g) faça uma busca preliminar para a avaliação do usuário;

h) esteja ciente e seja responsável no uso de fontes desatualizadas; informe o usuário sobre isto; inicie ação administrativa para atualizar fontes obsoletas;

i) preste atenção à integridade da fonte; compare informações, informe os colegas sobre erros nas fontes;

j) peça ajuda de colegas mais experientes ou daqueles com algum conhecimento especial, ou, ainda, do supervisor;

k) delegue a questão para outro bibliotecário com conhecimento do assunto ou esclareça-a com o usuário para descobrir sobre o uso de diferentes nomenclaturas pelos autores ou use a lista de cabeçalhos de assuntos ou o tesauro para verificar a coincidência das linguagens;

l) esteja ciente das fontes existentes fora da biblioteca e as mantenha na mente como parte integrante da busca;

m) para buscas mais profundas inicie com publicações mais recentes, procurando localizar artigos de revisão ou bibliografias.

Fase 5 — Seleção da resposta

a) Informe ao usuário que ele terá que julgar do valor ou determinar o nível de satisfação alcançada com a informação encontrada;

b) mostre resultados preliminares da busca e discuta com o usuário;

c) incorpore a avaliação do usuário para novas alternativas no prosseguimento da busca;

d) nunca, de maneira consciente, ofereça material irrelevante; determine o que o usuário está preparado para ler e quanto do que está sendo fornecido ele está preparado para examinar;

e) tente, se for possível, fazer com que o usuário aceite a resposta no formato em que pode ser fornecida;

f) renegocie a questão se o resultado obtido não satisfizer o usuário.

3. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE APOIO

Recomendação geral: a chefia/direção deve comunicar a todos os departamentos e seções que o objetivo da biblioteca é atender da melhor maneira possível a demanda de informações do usuário, ficando cada um encarregado de um papel/responsabilidade específica para atingir esta finalidade.

1. *Arranjo físico*

— Providencie local apropriado com espaço, iluminação e ventilação adequada, inclusive equipamento de apoio; alguma privacidade é essencial;

— organize a coleção de referência para permitir fácil acesso, proporcionando exame casual confortável e facilitando a distinção de fontes baseadas em características exteriores e utilidade anterior;

— permita facilidade de uso através do arranjo pelo tipo de obra, não pela classificação, e coloque mesas altas inclinadas para consulta;

— constitua coleção especializada de 20-25 títulos mais utilizados para referência rápida.

2. *Normas administrativas*

— Encoraje os bibliotecários de referência a manterem contatos com os usuários, tanto na sala de leitura, junto aos catálogos, como entre as comunidades atendidas;

— determine tempo adequado para atendimento de cada tipo e nível de usuário e designe pessoal auxiliar para apoiar a tarefa de referência;

— prepare manual de serviço que explique as tarefas e as responsabilidades do bibliotecário no provimento do serviço de referência, esse manual deverá também incluir diretrizes baseadas na

experiência do trabalho diário, devendo ser mantido pelo pessoal profissional;

— estabeleça reuniões periódicas entre catalogadores e bibliotecários de referência;

— providencie meios para manutenção atualizada da coleção de referência.

3. *Normas técnicas*

— Estabeleça tipos e níveis de serviços a serem oferecidos mediante amplo estudo de usuário;

— faça constar no manual de serviço norma que diga respeito ao fato de que o usuário jamais deverá abandonar a biblioteca sem uma resposta à sua questão, nem que seja uma informação referencial;

— providencie para que o setor de referência tenha comunicação e acesso fácil ao setor de circulação;

— adote catalogação simplificada e providencie guias mais específicos no interior do catálogo, inclusive com descritores verbais;

— providencie estabelecimento e manutenção de catálogo de títulos para todas as obras, indistintamente;

— determine maior número de referências cruzadas e a inserção de citações de bibliografias e de índices especializados nas fichas do catálogo de assunto;

— arranje as fichas no catálogo de assunto nas áreas de ciência e tecnologia em ordem cronológica, para coleções externas.

4. *Treinamento de usuários*

— Torne a biblioteca tão explanável quanto possível, utilizando inclusive ampla comunicação visual;

— tome medidas para tornar o usuário ciente da variedade, extensão e utilidade dos recursos existentes;

— use de todas as maneiras possíveis para divulgar os serviços disponíveis, tais como: lista de novas aquisições, notícias especiais, cartas, palestras, guias impressos, filmes, manuais de instruções, programas de orientação e cursos de treinamento;

— torne acessível ao usuário o instrumento capaz de melhor guiá-lo na seleção dos termos para propor a questão (tesauro, lista de descritores).

5. *Seleção e treinamento de pessoal*

— Selecione pessoal para a referência não somente com base na formação acadêmica, mas, principalmente, pessoas abertas, com habilidade de se comunicar com facilidade e que tenham interesse intelectual;

— propicie treinamento contínuo em serviço e requiera educação continuada do pessoal profissional;

— destaque profissionais bibliotecários para responder pelo serviço de referência, apoiados por pessoal auxiliar.

6. *Responsabilidades do supervisor do serviço da informação*

a. *Treinamento em serviço*

— Propicie treinamento sobre a disponibilidade e utilização dos recursos de informação existentes, inclusive aqueles em instituições com as quais é mantido convênio ou cooperação informal;

— informe o pessoal dos objetivos e normas da instituição à qual a biblioteca pertence, e também as da biblioteca, incluindo os serviços oferecidos, os regulamentos, o pessoal da biblioteca, os tipos de usuários e suas demandas;

— ensine as formas secundárias existentes: arranjo, cobertura, índices, estratégias de busca, manuseio;

— propicie treinamento especial para fontes complexas (governamentais e de organizações internacionais);

— propicie treinamento no uso do catálogo, aspectos especiais ou adaptações locais quanto à alfabetação e exceções às regras;

— propicie treinamento contínuo para manter o pessoal com conhecimento atualizado sobre novas fontes incorporadas e alterações havidas nas já existentes;

— notifique os bibliotecários sobre erros nas fontes de informação.

b. *Supervisão direta*

— Apóie o serviço quando necessário, intervindo na solução de questões complexas;

— verifique a satisfação do usuário com a informação fornecida, participando da 5ª fase do processo: seleção da resposta, quando necessário, ou então realize o acompanhamento da resposta a ser fornecida;

— verifique a condição, atualidade e utilidade dos materiais de referência, examinando periodicamente a coleção;

— observe o pessoal novo no que diz respeito às inconsistências e erros mais comuns, para correção adequada; observe também as técnicas que esse pessoal novo utiliza para o desenvolvimento da estratégia da busca, a escolha de termos, fontes e o uso de catálogos especiais;

— organize a tabela de pessoal a fim de que os bibliotecários não tenham que lidar com usuário o tempo todo, propiciando assim mudança de rotina;

— estabeleça, mantenha e verifique o uso de fichários especiais para questões não respondidas, para questões difíceis — com a indicação da estratégia seguida — e para questões frequentes;

— faça avaliação do serviço, elaborando estatísticas e relatórios;

— realize periodicamente estudos das demandas dos usuários;

— realize periodicamente cursos de treinamento de usuário.

4. RECOMENDAÇÕES PARA AS ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA

Recomendação geral: é essencial que a formação do bibliotecário de referência se faça de maneira a mais próxima possível dos problemas que ele terá que enfrentar na vida real. Assim, os cursos deverão enfatizar grandemente os exercícios de classe baseados em situações de pergunta-resposta, procurando-se ensinar aos alunos a interação com o usuário, as técnicas da estratégia da busca propriamente dita, até a definição da resposta que irá atender as demandas expressas pelo usuário.

Fase 2 — Negociação

a) Novos estudantes que são atraídos para o trabalho de referência devem seguir cursos que os preparem para executar de maneira correta a entrevista do usuário ou a negociação da questão, inclusive com a utilização não-verbal;

b) devem ser propiciados cursos de referência mais orientados ao dinamismo da comunicação do que à concentração no con-

teúdo estático das coleções de referência, salientando os aspectos do processo de referência;

c) a fim de que os bibliotecários sendo treinados nas escolas possam aprender como tratar de maneira efetiva com outras pessoas, eles devem ser encorajados a seguir cursos de psicologia aplicada, comunicação interpessoal, motivação, auto-reconhecimento, técnica da entrevista e relações públicas.

Fase 3 — Desenvolvimento da estratégia da busca

a) Deve ser dada ênfase, nos cursos básicos de referência, ao conhecimento das técnicas envolvidas na estratégia da busca, por ser tarefa de alto nível intelectual, típica do bibliotecário e por exigir experiência e elasticidade mental;

b) deve ser chamada a atenção dos alunos para problemas e/ou falhas que podem ser causadas ou criadas pelo próprio sistema;

c) devem os alunos ser treinados para utilizar formulário sistematizado para a elaboração e acompanhamento da busca.

Fase 4 — A busca

a) Nos cursos básicos de referência deve-se dar atenção aos erros devidos aos descuidos, inconsistência e falta de completeza nos procedimentos da busca, fatores humanos que podem prejudicar as habilidades técnicas do bibliotecário nesta fase;

b) deve ser chamada a atenção dos alunos para a variedade de erros que podem existir nas fontes, os quais podem causar enganos nas respostas fornecidas.

Fase 5 — Determinação da resposta

a) Os cursos de referência devem enfatizar as decisões intelectuais que precisam ser tomadas nesta fase, juntamente pelo bibliotecário e pelo usuário; também devem mostrar os efeitos da interação humana para a realização desta fase. Deve ser enfatizado que faz parte da responsabilidade profissional do bibliotecário responder as questões propostas de maneira correta e completa, e que esta responsabilidade deve ser assumida de maneira séria.

5. RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A recomendação geral, de acordo com o que foi demonstrado no decorrer desta investigação, é para ser alcançado com um entendimento melhor das operações mentais, tanto do bibliotecário como do usuário, as quais podem revelar como as diferentes fases do processo de referência são executadas. Especificamente para cada uma das fases, as recomendações são:

Fase 1 — Seleção da mensagem

Estudo do uso de palavras-chave ou de descritores como método para fazer a seleção da mensagem nas questões.

Fase 2 — Negociação

Identificação dos fatores humanos e outras variáveis envolvidas nesta fase.

Fase 3 — Desenvolvimento da estratégia de busca

Obtenção de um entendimento melhor do processo de raciocínio executado pelos bibliotecários quando traduzem a questão para a linguagem do sistema, e daí para a identificação das fontes que responderão a questão.

Estudo do problema da necessidade de especialistas de assunto para respostas a certos tipos de questões.

Fase 4 — Seleção da resposta

Entendimento das variáveis, suas interações e influências no julgamento da relevância.

REFERÊNCIA

1. FIGUEIREDO, N. M. de. Evolução e avaliação do serviço de referência. *R. Bibliotecon.* Brasília, 2(2):175-98, jul/dez. 1974.
2. _____. Metodologia conceitual para a prevenção de erros nos serviços de referência. *Ciência da Informação*, 6(2):87-98. 1977.
3. _____. O usuário e o processo de referência. *In: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*, v. 2. Brasília, ABDF, 1983. p. 19-59.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO EM SISTEMAS/REDES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS — SUBSÍDIOS PARA PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO

INTRODUÇÃO

O atendimento ao usuário e a prestação de serviços informacionais devem ser estimulados através de atividades específicas executadas por pessoal treinado, capaz e especializado, para otimizar a interação informação/bibliotecário/usuário. A estruturação formal de um Serviço de Referência/Informação nas Bibliotecas Universitárias pode maximizar o uso da informação e propiciar melhor atendimento a demanda maior e mais qualificada dos usuários do sistema/rede.

A proposta de um serviço com centralização coordenada e descentralização de atendimento pode propiciar melhor aproveitamento de recursos existentes. Uma Biblioteca Central, gerenciando as atividades de referência/informação, deve ter como base uma forte coleção de obras de referência de todos os tipos e formatos, básicas e genéricas, e ser um centro coordenador que coleta/reúne e/ou dissemina as informações existentes em todas as unidades que se articulam na rede/sistema.

As ações de coordenação devem ser formuladas com a participação de elementos representativos de todos os segmentos envolvidos (bibliotecários e usuários) para que haja um entendimento que possibilite a ação integrada e o intercâmbio de informações, ou mes-

mo o remanejamento de partes da coleção ou de fontes de informação para onde for mais adequado.

A organização administrativa do Serviço de Referência/Informação deve conter considerações sobre políticas a serem adotadas na rede/sistema, planejamento de coleta de dados e do quadro de pessoal, sobre o ambiente físico e a coleção a ser constituída, especificações, definição das atividades a serem desenvolvidas pelo setor, e dos métodos de avaliação continuada para replanejamento, finalizando com a descrição das etapas para a implantação do projeto de estruturação do Serviço. É o que se propõe este trabalho.

Subsídios para Projeto de Implantação de Serviço de Referência/Informação

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo Geral:

Tornar possível e/ou facilitar acesso às fontes informacionais relevantes aos programas de Ensino/Pesquisa/Extensão.

1.2 Objetivos específicos:

- Otimizar a utilização dos recursos informacionais na Biblioteca e/ou Rede/Sistema;
- Facilitar o acesso às informações existentes no país e no exterior.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando que é através de estruturação formal de um Serviço de Referência para a Rede/Sistema que as Bibliotecas podem melhor atuar como suporte para as atividades de Ensino/Pesquisa/Extensão na Universidade;

Considerando a necessidade de adequar os serviços das Bibliotecas para atender a demanda maior e mais qualificada dos usuários;

Propõe-se o estabelecimento de Serviço de Referência/Informação nas Bibliotecas que integram a Rede/Sistema, a fim de:

- a) racionalizar a organização dos recursos humanos;

- b) maximizar o uso dos recursos informacionais nas diferentes áreas de conhecimento;
- c) otimizar a interação Informação/Bibliotecário/Usuário.

3. ESTRUTURA

Na Rede/Sistema de bibliotecas deve ser obedecida a seguinte estrutura para a prestação de serviços de referência:

Cada Biblioteca deve formar o quadro de pessoal, devidamente treinado, para a prestação de serviço de referência de alto nível, como apoio às atividades de ensino/pesquisa/extensão em cada campus; este pessoal deve ser destacado do quadro atual, com a designação formal necessária para isto e ser paulatinamente reforçado, quer quantitativa quanto qualitativamente, isto é, com pessoal com capacitação em áreas de assunto especializadas e compatíveis com as áreas de assunto de cada biblioteca e os serviços/produtos oferecidos.

Cada Biblioteca deve, como resultado dos estudos de usuários, desenvolver uma coleção básica indispensável e estabelecer os serviços de referência adequados para atender as necessidades imediatas de informação do campus, conforme as áreas de assuntos existentes. A prestação de serviço de referência que extrapole ao escopo da Biblioteca deve ser encaminhada à Biblioteca Central.

A Biblioteca Central, além de atender pedidos de levantamentos bibliográficos exaustivos e/ou em assuntos muito especializados, deve coordenar e/ou fornecer regularmente às Bibliotecas da Rede/Sistema, os serviços de: Disseminação Seletiva da Informação, Comutação Bibliográfica, Empréstimo-entre-Bibliotecas, Sumários Correntes, Boletim de Informação Especializada, com base no Catálogo Coletivo de Periódicos, no levantamento dos perfis dos usuários e nos formulários do COMUT remetidos pelas diferentes bibliotecas da Rede/Sistema.

Cada biblioteca deve analisar as suas condições atuais, no que diz respeito ao espaço físico necessário ao desenvolvimento formal de um serviço de referência/informação, reformular o *lay-out* e providenciar os equipamentos/mobiliário mais adequados a esta prestação de serviço.

O serviço de referência/informação deve ser executado de forma estruturada e uniforme em todas as bibliotecas e, para isto, devem: fazer uso de formulários padronizados para as coletas de dados estatísticos do setor, elaborar manual de serviço com procedimentos uniformes, na medida do possível, e estabelecer políticas gerais para a atuação do serviço. A avaliação do serviço de referência deve ser prevista para longo prazo, adotando-se para isto técnicas e metodologias comuns para toda a Rede/Sistema.

4. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

4.1 *Quadro de pessoal*

O quadro de pessoal para o serviço de referência/informação precisa ser cuidadosamente selecionado, o administrador destacando os bibliotecários e o pessoal de apoio necessários. Os bibliotecários para esta função devem ser escolhidos não somente com base na formação acadêmica, mas, principalmente, como pessoas de mente aberta, com habilidade de se comunicar com facilidade e que tenham curiosidade intelectual. A este pessoal deve ser oferecido treinamento permanente em serviço e oportunidade para educação continuada. Quando se tornar possível, os bibliotecários devem adquirir treinamento em áreas especializadas de assunto, bem como o corpo de pessoal deve contar com auxiliares de tempo parcial, capacitados em áreas especializadas, para complementar a prestação de serviço de referência nas bibliotecas.

4.2 *Coleção de referência*

Uma coleção de referência forte, diversificada e aprofundada, cobrindo vários tipos de materiais e servindo de suporte não só para os trabalhos bibliográficos da biblioteca, mas também para embasar toda a pesquisa científica local, é característico de bibliotecas universitárias. Assim, devem ser incluídos na coleção das bibliotecas da Rede/Sistema matérias que, conforme o estudo de usuários e as áreas de assuntos da biblioteca, tenham potencial de responder as demandas informacionais do campus, nos níveis de ensino/pesquisa/extensão. Esta coleção deve ser examinada periodicamente quanto ao seu uso, atualidade e condições físicas e, conforme o caso, sofrer processo de

atualização, reposição, remanejamento, duplicação, descarte, etc. Quanto aos tipos de materiais existentes na coleção de referência, deve-se salientar que, de acordo com as áreas de assunto, há necessidades diferenciadas de informação e esta orientação ou conhecimento deve basear o desenvolvimento desta coleção nas bibliotecas da Rede/Sistema, qualquer que seja o suporte físico do material selecionado.

Os bibliotecários devem, sob liderança do administrador, realizar estudos na literatura nacional e estrangeira para aprenderem sobre as necessidades de informação nas diferentes áreas de assunto, bem como adquirirem suas respectivas coleções de referência, os guias e manuais bibliográficos especializados que propiciam o desenvolvimento da coleção de referência nas áreas de interesse.

4.3. *Ambiente físico*

Estudos realizados mostram que o clima da biblioteca, propiciado por iluminação, ventilação, arranjo físico, influencia o comportamento do usuário. É importante que este fator seja levado em consideração, como também a escolha do mobiliário/equipamentos para o serviço de referência nas bibliotecas. O setor deve ser instalado em local tão próximo quanto possível da área principal de circulação de usuários, e em local que ofereça iluminação e ventilação adequadas; inclusive, que propicie um certo nível de privacidade. Um balcão, especialmente projetado para este serviço, reduz a formalidade e propicia um contato mais efetivo na interação bibliotecário/usuário. A coleção deve ser organizada e disposta de modo a permitir fácil acesso e uso confortável, o arranjo não obrigatoriamente seguindo a ordem da classificação, mas por grupos ou "ilhas" por tipos de materiais, devidamente sinalizados. Devem existir, ao lado das estantes de referência, mesas altas inclinadas, que são mais adequadas para a consulta rápida destes materiais. Mediante estudo de uso, identificar os títulos mais utilizados para responder as questões de referência e colocá-los em pequena estante próxima ao balcão de referência, facilitando e agilizando o serviço.

4.4. *Políticas*

- Um profissional bibliotecário deve estar à disposição dos usuários durante todo o período de atendimento da biblioteca.
- Deve haver uma alocação de verba adequada para o es-

tabelecimento e a manutenção permanente das coleções de referência das bibliotecas.

— Um manual de serviço específico para a seção de referência deve ser preparado, com todas as instruções para a execução das tarefas, inclusive com um Quadro de Distribuição de Tarefas do Setor.

— Reuniões periódicas devem ser realizadas entre o pessoal de referência e o de processos técnicos, bem como outros elementos chave em cada biblioteca. À Biblioteca Central cabe programar reuniões entre os bibliotecários de referência da Rede/Sistema, por áreas de assunto, ou como convier.

— Os bibliotecários de referência devem ser motivados pela administração a manter contatos com os usuários, tanto na biblioteca, como na comunidade acadêmica, e todo o pessoal ser informado de que deve apoiar de todas as maneiras a prestação de serviço de referência/informação.

— A Biblioteca deve determinar o tempo máximo a ser despendido com cada usuário (sugere-se não mais de 20 minutos para cada questão). Ultrapassado este tempo, ou prevendo-se que a questão leve mais do que este tempo para ser respondida, o usuário deve ser solicitado a retornar mais tarde ou deixar meios de a biblioteca se comunicar com ele.

— Os tipos e níveis de serviço de referência a serem fornecidos devem ser estabelecidos conforme a categoria do usuário: professor, aluno de graduação, aluno de pós-graduação, funcionário da universidade, membro da comunidade local, conforme convier a cada biblioteca e, particularmente no último caso, em situação de convênios ou de necessidade de apoio local.

— O pessoal deve ser notificado de que o usuário jamais deve deixar a biblioteca sem uma resposta a seu problema de informação, ainda que seja informação referencial.

— Projetos para orientação e instrução bibliográfica dos usuários devem ser promovidos em todas as bibliotecas, como o intercâmbio de programas por áreas de assuntos, e módulos básicos comuns.

— A cooperação entre todas as bibliotecas da Rede/Sistema, a nível estadual, regional, nacional e internacional é indispensável para o atendimento satisfatório das necessidades informacionais de todos os usuários. Esta cooperação deve ser incentivada e coordena-

nada pela Biblioteca Central, através do setor de referência/informação das Bibliotecas.

— A avaliação periódica do serviço de referência faz parte da rotina do próprio serviço e deve ser promovida pela Biblioteca Central, fazendo uso de metodologias apropriadas.

— A coleção de obras de referência, incluindo periódicos de índices, de resumos, de revisão, mapas, atlas, leis e decretos, catálogo de banco de teses, etc., deve ser localizada em um espaço físico único do edifício, podendo haver duplicação de dicionários, por exemplo, quando a demanda o exigir.

— O pagamento pelo fornecimento de cópias de documentos e de serviços de referência especializados devem ser fixados conforme o tipo de usuário e a critério de cada biblioteca, com anuência da Biblioteca Central a fim de propiciar um tratamento uniformizado na Rede/Sistema.

— As bibliotecas da Rede/Sistema através do setor de referência específico, devem promover o uso extenso das coleções e serviços, fazendo uso de instrumentos e métodos os mais diversos, como: cursos, palestras, exposições, cartazes, boletins, comunicações orais e escritas, formais e informais.

5. ESTATÍSTICAS

A coleção de dados estatísticos da prestação de serviço de referência deve ser feita de maneira rotineira, sistemática e padronizada em todas as bibliotecas da Rede/Sistema. Estes dados devem servir de base para decisões administrativas do setor, com relação ao quadro de pessoal, as horas de pico, coleção, partes ou assuntos mais demandados, usuários, identificando quem e como faz uso da coleção de referência, etc.

Inicialmente, ao se instalar o setor, é preciso que haja uma coleta de dados estatísticos o mais completa possível, para se poder obter o quadro real da situação do uso da coleção e dos serviços, em todos os aspectos, quais sejam: áreas de assunto mais e menos demandados (para fins de desenvolvimento da coleção adequada), títulos mais comumente utilizados para respostas às questões (para criar a coleção de referência rápida em estante própria próxima ao balcão de referência), quem faz demanda ao serviço (para auxiliar

no estabelecimento do nível), profundidade da coleção, horários de pico (para escalonar pessoal suficiente), etc.

É necessário obter um quadro bastante claro e completo das atividades do setor e, analisando os resultados da coleta, estabelecer diretrizes para possibilitar o planejamento a longo prazo desta prestação de serviço.

Uma papeleta única deve ser adotada, neste início da implantação do serviço, para coletar os dados necessários; a médio prazo, e com o maior conhecimento do funcionamento do setor, pode-se abandonar certas coletas, re-implantando-as temporariamente quando necessário para manter real o quadro de uso do serviço e da coleção de referência.

Em princípio, vê-se a necessidade de estabelecer dois tipos de formulários: um para ser utilizado para o registro de questões de referência e outro para o registro dos levantamentos bibliográficos.

Define-se questão de referência como aquelas propostas pelos usuários e que podem ser facilmente respondidas através de busca bibliográfica em enciclopédias, dicionários, atlas, diretórios biográficos, geográficos, estatísticos, de organizações, anuários, manuais, etc. e nos catálogos da biblioteca.

Incluídas neste tipo de questão: existência de obra de determinado autor ou assunto, dados biográficos, datas, endereços, fórmulas, definições, fatos correntes, etc. Também, questões complexas que exijam busca em obras mais numerosas e/ou especializadas, e que demandem maior tempo. Não são incluídas as questões de caráter geral, como: horário da biblioteca, localização das seções e dos catálogos, etc., que devem ser respondidas pelo uso adequado de sinalização e da distribuição do Guia da Biblioteca.

De início, no entanto, estes tipos de questões devem ser anotados à parte, para justamente orientar a eliminação destas lacunas quanto à organização e *lay out* da biblioteca.

Define-se levantamento bibliográfico como aquela busca mais profunda e especializada e que toma mais tempo, portanto, para ser realizada. Enquanto as questões de referência devem ser respondidas no próprio balcão, estes levantamentos são realizados internamente e dentro de um prazo combinado com o usuário. É uma busca que se realiza em fontes tais como: periódicos de resumos, índices, bibliografias especializadas, sumários, catálogos diversos, guias de literatura, etc.

Quanto às questões de referência é necessário, primeiramente, registrar o tipo da questão:

- fatural: requer o uso de obra de referência e não leva mais do que 15 minutos;
- de Referência: requer o uso de obra de referência e leva mais de 15 minutos;
- direcional: não requer o uso de obra de referência e deve ser registrada à parte;
- verificação bibliográfica: conferindo-se ou buscando nos catálogos referência ou informação trazida pelo usuário em busca de autor/título/assunto;
- instrução: no uso dos recursos bibliográficos existentes.

Outros dados que devem ser registrados quanto à questão de referência:

- forma de pedido: pessoalmente, carta, telefone;
- tipo de usuário: professor, aluno de graduação ou pós-graduação;
- período do dia: manhã, tarde, noite;
- dia da semana: tempo dispendido para resposta;
- título das obras utilizadas: áreas de assunto com a respectiva classificação, se a resposta foi considerada completa, parcial ou se a questão não pôde ser respondida ou se o usuário foi remetido a outro local (referencial).

6. SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

As atividades de um setor de referência/informação representam uma ampla gama de ações, desde o tradicional serviço de referência até a moderna busca de dados *on-line*, e de biblioteca para biblioteca existem diferenças substanciais na extensão e variedade de serviços que podem ser oferecidos. Como ilustração, lista-se os mais comuns nas bibliotecas universitárias/especializadas brasileiras:

- 1) Provisão de documentos
 - Circulação
 - Consulta no local
 - Empréstimos-entre-bibliotecas
 - Comutação
 - Fornecimento de cópias

MODELO DA PAPELETA

QUESTÃO _____				
ASSUNTO _____			CLAS. _____	
FORMA		TIPO		
Pessoal	<input type="checkbox"/>	Questão		Usuário
Telefone	<input type="checkbox"/>	Fat.	<input type="checkbox"/>	Prof.
Telex/fax	<input type="checkbox"/>	Ref.	<input type="checkbox"/>	Al.G.
Correio	<input type="checkbox"/>	Ver.	<input type="checkbox"/>	Al.PG.
Malote	<input type="checkbox"/>	Ins.	<input type="checkbox"/>	Func.
Outro	<input type="checkbox"/>	Out.	<input type="checkbox"/>	Outro
esp.	_____	esp.	_____	esp.
DIA	SEM.	HORA	TEMPO	RESULTADO
2ª	<input type="checkbox"/>	8-11 <input type="checkbox"/>	até 5 min. <input type="checkbox"/>	respondido <input type="checkbox"/>
3ª	<input type="checkbox"/>	12-13 <input type="checkbox"/>	10 min. <input type="checkbox"/>	não respond. <input type="checkbox"/>
4ª	<input type="checkbox"/>	13-17 <input type="checkbox"/>	15 min. <input type="checkbox"/>	respond. parc. <input type="checkbox"/>
5ª	<input type="checkbox"/>	17-19 <input type="checkbox"/>	20 min. <input type="checkbox"/>	referencial <input type="checkbox"/>
6ª	<input type="checkbox"/>	19-22 <input type="checkbox"/>	30 min. <input type="checkbox"/>	onde _____
Sáb.	<input type="checkbox"/>		mais de 30 min. <input type="checkbox"/>	
FONTES UTILIZADAS _____				
data _____		bibliotecário _____		

SOLICITAÇÃO DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

1 — Nome:

Instituição:

Endereço:

Endereço particular:

Telefone:

Telefone:

Categoria

Aluno — Curso:

Professor — Departamento:

Assunto:

Período:

2 — Finalidade

Pesquisa

Ensino

Outros

3 — Tipo de Material:

Livros

Folhetos

Periódicos

Trabalhos de Congresso e
Reuniões Científicas

4 — Idiomas

Relacionar os termos nos idiomas de interesse que caracterizam o assunto a ser pesquisado. Citar termos técnicos e científicos registrados em fontes de referência especializadas.

Português

Espanhol

Inglês

Francês

Italiano

Alemão

5 — Descrição Detalhada:

Descrever o assunto de forma objetiva, fornecendo o enfoque específico sobre o qual deverá ser abordado.

Ex.: "Aproveitamento técnico e econômico de energia solar para o aquecimento de água em instalações industriais".

6 — Dados Complementares:

Identificar aqui os possíveis elementos que poderão ser utilizados para delimitar e aprimorar o levantamento.

6.1 Relacione enfoques ou tópicos sobre os quais NÃO deseja que o assunto seja tratado.

Explicar ou relacionar os itens claramente.

6.2 Relacione títulos de publicações, autores ou organização cujos trabalhos sejam relevantes para o assunto pesquisado.

Indicar da maneira mais completa possível, especificando, antes da informação propriamente dita, que tipo de dado está sendo fornecido.

Ex.: AU - CALVIN, Mervin
ORG. - UNIV. CALIFORNIA
TI -

7 — Data de solicitação:

8 — Previsão de entrega:

9 — Assinatura:

10 — Data de recebimento do levantamento:

11 — Assinatura:

- Entrega de material a pedido
- Preparação de traduções
- 2) Provisão de informações
 - Questões de referência simples (fatuais)
 - Questões de referência complexas
 - Serviço referencial para outras fontes, inclusive pessoas
 - Acesso à base de dados
- 3) Provisão de auxílio bibliográfico
 - Localização de material
 - Verificação de referências
 - Levantamentos bibliográficos em assuntos especializados, a pedido
- 4) Serviços de alerta
 - Informais: exposições, murais, circulares
 - Formais:
 - Listas de novos materiais
 - Circulação de periódicos
 - Sumários correntes
 - Boletim bibliográfico informativo (bibliografias, resenhas, críticas)
 - Disseminação seletiva da informação
- 5) Orientação ao usuário
 - Provisão de Guias de bibliotecas
 - Cursos de orientação
 - Cursos de instrução bibliográfica
 - Promoção dos serviços
- 6) Auxiliar editorial
 - Preparação de obras individuais

As bibliotecas da Rede/Sistema devem decidir quais os tipos de serviços que devem oferecer aos seus usuários, de acordo com o conhecimento sobre as necessidades de informação em áreas especializadas de assuntos e com os resultados dos estudos de usuários. Além disto, devem ser considerados os serviços que são oferecidos regularmente pela Biblioteca Central evitando-se não só a duplicação desnecessária, como também constituindo-se um fluxo constante de cooperação e interação entre todas as bibliotecas com as mesmas áreas de assunto, e com a Biblioteca Central. Todos os serviços, quer iniciados pela Biblioteca Central, quer pelas biblio-

tecas locais devem atingir o objetivo final de fornecer a informação desejada pelo usuário, ou a informação referencial de onde obter a informação; a biblioteca local deve providenciar para que a provisão da informação desejada se realize dentro do menor prazo possível

7. AVALIAÇÃO

Deve-se procurar obter, além dos dados quantitativos sobre a prestação de serviço de referência, dados qualitativos, que mostrem o nível de eficiência do setor. É importante também que se obtenha uma retroalimentação por parte do usuário, quanto à eficiência do serviço, sob o seu ponto de vista. Assim, a longo prazo, isto é, depois de ter constituído o corpo de pessoal adequado, e uma coleção de referência básica razoável, e ter atingido alguma experiência no serviço, a Biblioteca Central deve planejar uma avaliação deste serviço. Para isto é necessário examinar quais as técnicas e metodologias mais indicadas, e fazer o estudo a partir da análise dos dados quantitativos coletados pelo serviço nas diferentes bibliotecas. É recomendável que as metodologias selecionadas envolvam diretamente os bibliotecários (aplicando questões de teste, por exemplo) e os usuários, através da aplicação de questionários.

8. ETAPAS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

Pessoal:

Curto — Designação formal de pessoal para o serviço de referência/informação para cada Biblioteca.

Médio — Reforço do pessoal, conforme a necessidade

Longo — Formação do quadro definitivo, inclusive com pessoal de tempo parcial para complementar a prestação de serviço de referência/informação especializada.

Coleção:

Curto — Levantamento da coleção de referência existente, remetendo a listagem para a Biblioteca Central. Início do estudo de uso da coleção por bibliotecários e usuários em todas as bibliotecas

Médio — Elaboração do orçamento necessário ao fortalecimento/atualização das coleções existentes nas bibliotecas.

Longo — Aquisição e manutenção da coleção básica para cada biblioteca, e da coleção ampla e aprofundada da Biblioteca Central.

Arranjo físico:

Curto — Estudo do espaço físico atual para alterações mais imediatas, inclusive com a adoção de sinalização adequada. Formar coleção de catálogos de mobiliário/equipamentos.

Médio — Planejar e providenciar aquisição de novo mobiliário, equipamento, etc.

Longo — Executar novo *lay-out* para a seção, considerando os arranjos ambientais modernos para bibliotecas e conveniência do serviço.

Políticas:

Curto — Estudo, pelas bibliotecas da Rede/Sistema e pela Biblioteca Central, das políticas a serem implantadas com relação ao serviço de referência/informação.

Médio — Aprovação e implantação das políticas.

Longo — Reavaliação das políticas.

Estatísticas:

Curto — Definição dos formulários para estudo de uso; início das coletas de dados.

Médio — Análise da coleta de dados e estabelecimento de recomendações.

Longo — Tomada de decisões com relação ao pessoal, coleção, serviços, etc., conforme as recomendações feitas e o estudo de uso.

Avaliação:

Longo — decidir quais as técnicas/metodologias a serem aplicadas e implantação da pesquisa para avaliação nas bibliotecas.

Observação: Propõe-se para medida de

Curto Prazo: 3-6 meses

Médio Prazo: 6 meses a 1 ano

Longo Prazo: 1-2 anos

BIBLIOGRAFIA

- CIUKI, M., Recording of reference/information service activities: a study of forms currently used. *RQ*, 16(4):273-283. 1977.
- A COMMITMENT to reference services: developmental guidelines for small and medium sized libraries. Draft for discussion. ALA/RASD/Standards Committee, 1979.
- DIRETRIZES para o estabelecimento dos serviços de referência e informação, 1979. *R. Brasil de Bibliotecon. Document.*, 17(3/4):71-79, jul./dez. 1984.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Avaliação das coleções de referência nas bibliotecas brasileiras: uma proposta de metodologia. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, 11(2):31-5. 1982.
- _____. O bibliotecário de referência: técnicas e métodos de ensino. *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*. 13(1):55-76, mar. 1984.
- _____. Evolução e avaliação do serviço de referência. *R. Bibliotecon*. Brasília, 2(2):175-198, jul./dez. 1974.
- _____. O impacto da automação no serviço de referência/informação. ANAIS, 2º EN-BI. p. 57-72. 1986.
- _____. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da Informação*, 6(2):87-88. 1977.
- _____. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras. *R. Bibliotecon*. Brasília, 11(1):35-44, jan./jun. 1983.
- _____. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas. *R. Brasil. Bibliotecon. Document.* 11(3/4):155-168, jul./dez. 1978.
- _____. Técnicas e métodos para avaliação de serviços de referência. *Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*. 1986, v.4, p. 57-90.
- _____. *Tendência dos serviços de referência/informação*. IBICT, 1986. 13 p.
- _____. O usuário e o processo de referência. In: *Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*, ABDF, 1983, v.2, p. 19-59.
- NEVES, F. I. & MELO, M. G. L., O "status quo" do serviço de referência em bibliotecas brasileiras. *Ciência da Informação*, 15(1):39-44, jan./jun./1986.
- THE REFERENCE LIBRARIAN: Reference services administration and management, (3). 1982.
- WITTER, G. P., Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. *Ciência da Informação*. 15(1):33-38. jan./jun. 1986.

TÉCNICAS E MÉTODOS PARA A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

APRESENTAÇÃO

Esta investigação sobre o desenvolvimento e estado da arte das técnicas e metodologias para avaliação do serviço de referência/informação, em bibliotecas, baseou-se, principal e cronologicamente, nas revisões de Rothstein (1964), Weech (1974), Katz (1974), Bunge (1977), Lancaster (1977), Katz (1978) e Lynch (1983).

Não é feita, no texto, remissiva às revisões, nem tampouco à fonte da citação. Acrescentamos à bibliografia três itens que não constaram nas revisões e que contribuíram para o nosso texto (Carlin & Pemberton, Goldhor, Vavrek). Todos os demais autores citados no texto encontram-se nas revisões originais citadas, que apresentam bibliografias extensas.

A organização do texto obedece a critério pessoal: decidimos titular como "Métodos para avaliação" aquelas metodologias já consagradas em pesquisa científica (entrevistas, questionários, levantamentos, observação), e consideramos a técnica específica para avaliação de referência de "Aplicação de questões de teste" como uma extensão do método clássico de observação.

Quanto aos métodos consagrados, muito pouco preferimos dizer, pois já existe extensa bibliografia sobre estes tópicos, inclusive na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. De maneira inversa, alongamo-nos na apresentação do tópico sobre a "Técnica com base nos objetivos da biblioteca/serviço de referência", por jul-

garmos ser este um item ainda bastante desconhecido e pouco estudado entre nós. Os padrões da American Library Association — ALA, importantíssimos para o assunto, acham-se citados em algumas das revisões.

INTRODUÇÃO

A mensuração do serviço de referência tem sido discutida na literatura por muitos anos, mas, apenas recentemente, tem-se tentado medir e avaliar este serviço de maneira objetiva.

A maioria dos estudos feitos antes da década de 60 eram puramente quantitativos ou largamente subjetivos, com pouca atenção para distinguir sucessos e falhas. E, segundo Lancaster, somente quando fazemos esta distinção é que estamos, na verdade, avaliando o serviço de referência; pois, para se saber como um sistema pode ser mudado para melhorar a sua atuação, é necessário identificar os componentes falhos ou passíveis de ocasionarem falhas, a fim de diagnosticar por que elas falham.

Presumivelmente, a qualidade de qualquer atividade de referência depende, largamente, de acordo com os postulados de Beasley:

1. Qualidade da coleção de referência (ou talvez dos recursos todos da biblioteca).
2. Capacidade do pessoal em explorar esta coleção de maneira eficaz.

Assim, a qualidade do serviço de referência deve ser julgada em termos de quão eficaz, completa e corretamente as questões propostas pelos usuários são respondidas.

Para obter uma visão razoável de como atua o Departamento de Referência nas respostas às questões, os seguintes dados são necessários:

1. O número total de questões recebidas durante um tempo determinado.
2. A proporção destas questões que o pessoal tenta responder.
3. A proporção das questões que se tenta responder e para as quais é fornecida resposta.
4. A proporção das questões que são respondidas de maneira correta e completa.
5. O tempo médio gasto para responder a questão.

Estes dados são necessários à macroavaliação. A microavaliação requereria, além disto, uma análise para saber por que se tenta responder certas questões e outras não; por que algumas questões são respondidas mais rapidamente do que outras; por que são encontradas respostas para algumas questões e não para outras.

A macroavaliação é mais quantitativa: quão bem funciona o sistema. A microavaliação, por sua vez, é analítica e diagnóstica; procura as causas por trás dos resultados e a identificação das maneiras pelas quais o sistema pode ser aperfeiçoado.

Na revisão de Weech (1974), é mostrado o estado da arte da avaliação do serviço de referência, e apontado o quadro até a década de 70. Em geral, neste período, os estudos são mais exploratórios, informais e sem rigor metodológico. Os métodos e os objetivos destes estudos foram:

1. Enumeração das questões recebidas, medindo o volume de trabalho.
2. Classificação das questões por categorias pré-definidas:
 - a. tipo da questão (referência, rápida, direcional, busca);
 - b. origem da questão (pessoalmente ou por telefone);
 - c. assunto da questão (literatura, ciências sociais);
 - d. propósito (trabalho, escola, pessoal).
3. Tipos de material usado para resposta.
4. Tempo dispendido.
5. Caracterização dos usuários.
6. Caracterização da coleção de referência.
7. Caracterização do pessoal de referência.
8. Organização dos Departamentos de Referência.
9. Tentativas de análise de custo.

Weech assinala que não havia padronização das categorias das questões, e, portanto, as comparações não eram possíveis; aponta também algumas tendências para o aperfeiçoamento da avaliação do serviço de referência, a partir de meados da década de 70:

1. Indicação da conscientização da necessidade de estabelecer metas e objetivos com relação aos quais os resultados possam ser comparados, julgados, e assim obtida uma avaliação.
2. Tentativas de melhorar e padronizar as medidas baseadas na enumeração e classificação das questões.

3. Atenção para questões não-respondidas, para avaliação da coleção, inclusive de índices e bibliografias, e para decidir na seleção.
4. Obtenção de informações dos não-usuários.
5. Métodos mais aperfeiçoados para a análise do custo.

Quanto aos não-usuários do serviço de referência, o estudo de Swope e Katzer, que entrevistaram 119 pessoas, encontrou que 41% delas tinham questões, mas 65% destas não faziam uso do serviço porque:

1. Não queriam aborrecer o bibliotecário.
2. Julgavam a questão simples demais.
3. Tiveram experiência insatisfatória, anteriormente.

Este último fator foi identificado, em estudo posterior, como sendo o de "medo de falar", assim chamado por teóricos da área de comunicação; é um exemplo da possível utilidade da pesquisa na área de comunicação, para o atendimento do serviço de referência.

Com relação aos estudos para análise do custo do serviço de referência, eram até simplistas demais, pois apenas dividiam os salários do pessoal da referência pelo número de horas e obtinham o custo da hora do serviço; ou, então, anotavam o número de questões respondidas por hora, obtendo o custo da questão. Ignoravam os custos administrativos, o *overhead*. Os aperfeiçoamentos introduzidos foram no sentido de obter o custo anual do serviço dividindo pelo número de usuários atendidos, obtendo, então, o custo de US\$ 0,82 por questão — ou dividindo o total do salário do pessoal de referência por tipos de questão, quando o custo passou a variar de US\$ 0,19-US\$ 7,58.

TIPOS DE ESTATÍSTICAS E MENSURAÇÃO

Pode-se pensar que é óbvio que, para um serviço dirigido a responder perguntas, a unidade de mensuração é a questão. No entanto, definir e categorizar a questão não foi tarefa fácil. Inicialmente, procurou-se definir o serviço de referência em dois tipos:

1. Serviço direto — dirigido a prestar auxílio pessoal aos usuários, incluindo: respostas às questões, condução de busca na literatura, instrução e orientação dos usuários.

2. Serviço indireto — dirigido à preparação de instrumentos para melhorar o acesso às coleções.

Os bibliotecários de referência podem também estar envolvidos em outras atividades como: seleção de material, treinamento e supervisão de pessoal, empréstimos entre bibliotecas e preparo de resumos.

A atividade de responder questões, incluídas dentre os serviços diretos de referência, envolve a resposta de questões recebidas pessoalmente, ou via telefone e correio. Uma questão pode ser respondida em segundos, com base em uma única fonte padrão, o que vem a ser um serviço de referência rápida ou de resposta a questões fatuais, ou, então, requerer a consulta de várias fontes e até exigir uma busca além dos recursos da biblioteca.

Rothstein afirma que 90-95% das questões recebidas em bibliotecas são do tipo de “referência rápida”, que podem ser respondidas em até 10 minutos, mais ou menos. É comum os bibliotecários manterem estatísticas do volume de questões respondidas — o que tem valor para indicar o volume do serviço, e alocar, de acordo com a demanda, o pessoal necessário. Mas estas estatísticas não servem de base para a avaliação de qualidade do serviço. Por outro lado, estas estatísticas, anotadas de maneira casual, podem estar até 40% incompletas.

São consideradas mais esclarecedoras, na verdade, as estatísticas que categorizam as questões por: assunto, fontes utilizadas, tipos de usuários que as propuseram, tipos de questão, tempo dispendido para respondê-las, etc. Rothstein identifica quatro tipos de questões:

1. Direcionais — aquelas que remetem o usuário a um livro ou localização particular.
2. Referência rápida — aquelas que pedem apenas respostas fatuais.
3. Busca — aquelas que envolvem mais tempo e, usualmente, mais fontes.
4. Orientação de leitores — aquelas que fornecem auxílio na escolha de um livro.

Novamente, destaca-se que saber quem são os usuários, que tipos de questões fazem, é uma informação útil, mas isto não é

avaliação. Hieber propôs um método diferente de categorização, dividindo as questões em cinco tipos:

1. Reprodução exata — fornecimento de um texto ou ilustração.
2. Preencher lacunas — fornecimento de um nome, termo, figura, lista, tabelas; questões fatuais, geralmente.
3. Descritiva — fornecimento de um texto descrevendo um objeto, uma pessoa, um lugar ou uma atividade. Pode variar de uma definição de dicionário a uma longa descrição de uma operação qualquer. Geralmente, uma de várias descrições pode satisfazer a necessidade de informação, enquanto somente um item específico pode satisfazer a categoria reprodução exata.
4. Informação sobre — fornecimento de um ou vários documentos a um usuário que procura documentos em área específica.
5. Lista de referência — fornecimento de uma lista de referências e documentos.

Jones identificou as seguintes categorias de questões:

1. Orientação — que requer remeter o usuário para a localização ou uso do material.
2. Diretório — que requer dados específicos.
3. Tópica — que requer material descritivo sobre um assunto particular.
4. Citação.
5. Coleção.

Kronick classificou as questões em:

1. Direta (fatural).
2. Indireta (relacionada a um assunto).
3. Biografia e diretório.
4. Verificação de citação.

Olson estabeleceu um *continuum* de respostas das mais simples às mais complexas:

1. Fatais — requerem uma resposta única, encontrada em uma obra de referência.
2. Fatos múltiplos — respostas compiladas em uma ou mais fontes.

3. Questões complexas para cujas respostas são utilizadas várias fontes e onde opiniões conflitantes são compiladas, comparadas e contrastadas.

4. Revisões do estado da arte — requerendo sínteses e julgamento crítico.

Spicer, na Universidade de Cornell, descobriu que a chave para o sucesso nas respostas às questões reside na definição cuidadosa das categorias das questões. Assim, Spicer dividiu as categorias e as definições das questões de referência, como:

1. Informacional e direcional — simples localizações, respondidas sem consultar os recursos da biblioteca.

2. Referência — requer o uso dos recursos, usualmente duas ou mais obras, e consome até 15 minutos para a obtenção da resposta.

3. Busca — consome mais tempo e são questões mais complexas do que as de referência; de 15 min. a 1 hora e usualmente três ou mais tipos de fontes.

4. Problema — uso extensivo dos recursos, além da coleção de referência; mais de uma hora.

5. Bibliografia — um trabalho original, compilado de uma variedade de fontes; pelo menos uma hora.

Na ocasião, relata Spicer, as questões tipo 1 e 2 eram simplesmente enumeradas; as de tipo 3 e 4 (como também as do tipo 2, não-rotineiras) eram registradas em cadernos de folhas soltas, com notas sobre as fontes utilizadas, sucesso obtido, modificações na estratégia de busca e comentários.

Hawley preparou um sistema para registro, baseado num formulário para cada questão, e anotação de diversos dados referentes à questão e ao usuário. O detalhe é que neste formulário já estavam indicados os dados; era necessário apenas marcar com um sinal ou círculo. Incluía também o dia da semana, período do dia, questão pessoal direta ou por telefone, *status do* usuário, tempo para responder, nível do sucesso.

Não é necessário, contudo, analisar todas as questões respondidas durante o ano, ou manter estatísticas diárias para a avaliação. Um quadro real pode ser obtido por amostragem adequada. Isto,

para evitar trabalho em hora de pico e falhas na anotação. Exemplos desta abordagem:

Spencer colocou mecanismos de alarme-randômico (equipamento eletrônico de bolso que soava em intervalos irregulares) e, no momento em que soava, o pessoal anotava o que estava fazendo. Outra maneira pode ser dividir o dia em blocos de horas significativas e registrar as questões durante os blocos de hora, ou entrevistar pessoas durante aquele período.

Na Universidade de Wisconsin, fazem análise intensiva cada quatro anos. No ano da análise, no 15º dia de cada mês é registrada uma informação completa sobre cada questão.

Deve-se ressaltar, contudo, que é necessário manter uma contagem total de um ano para, posteriormente, servir de base para as amostragens dos anos seguintes, e que os intervalos devem ser constantes, em períodos idênticos.

A mensuração dos serviços de referência ainda é uma preocupação, mas o foco mudou, havendo um novo interesse em examinar como os usuários percebem estes serviços. Correntemente, há interesse em se estabelecer definições e procedimentos para o serviço de referência, os quais podem tornar possível levantamentos nacionais periódicos sobre a situação do serviço. Esforço neste sentido tem sido feito pelo Comitê de Estatísticas de Referência da ALA, que estabeleceu definições básicas para serem usadas no país. Nas últimas conferências anuais da ALA, têm sido realizados programas para auxiliar os bibliotecários de referência a coletarem estatísticas válidas para o serviço. Tentativas também têm sido feitas para correlacionar o volume do serviço de referência com as medidas das outras atividades bibliotecárias.

Não se pode deixar de mencionar o esforço dispendido pela UNESCO, no sentido de tentar padronizar a mensuração em bibliotecas, a nível mundial, atividade em que se empenha há mais de 30 anos, com a colaboração da IFLA, da ISO e da própria ALA.

As modernas e mais criteriosas medidas para avaliação tendem a ter algumas ou todas das seguintes características:

1. Dizem respeito ao rendimento da produção da biblioteca, isto é, dos resultados do ponto de vista do usuário.
2. Convergem para eficácia das operações mais do que para sua eficiência.

3. Tendem a consistir de contagem por amostragens, mais do que contínua, e investigam, de maneira mais profunda mais do que superficialmente, os problemas identificados.

TÉCNICAS PARA AVALIAÇÃO

Comparação com padrões

Para fins de avaliação, só têm valor os dados quantitativos ou qualitativos que possam ser medidos em relação a um padrão ou meta específica; por exemplo, não há grande dificuldade em se contar o número de volumes da coleção de referência mas, quantitativamente, isto significa muito pouco, a menos que se tenha uma noção do tamanho ótimo para uma coleção de referência em uma biblioteca de um mesmo tipo. Os padrões oferecem, portanto, apenas os parâmetros quantitativos (tamanho e composição da coleção, número de acomodações para consulta, tamanho e qualificação do quadro pessoal, tipos de serviço, etc.). Como exemplo de padrões, existem os emitidos pela ALA em meados da década de 70, que foram criticados por oferecerem conselhos de como fazer o serviço e não de como avaliá-lo. Existem também padrões britânicos específicos para o serviço de referência.

Com base nos objetivos

Avaliação pressupõe a existência de objetivos declarados. Não é possível avaliar um serviço se não se tem um conjunto de objetivos em relação aos quais possa o serviço ser medido. Tentativas têm sido feitas, através dos anos, para se definir objetivos claros e precisos para bibliotecas. Estes objetivos, em forma de declarações, usualmente dizem respeito mais aos objetivos de longo prazo do que aos imediatos. São declarações de valor dúbio, abertas a várias interpretações subjetivas. Como exemplo, algumas declarações de objetivos de bibliotecas públicas:

“Auxiliar no uso criativo do tempo de lazer”.

“Auxiliar as pessoas a se tornarem melhores membros das suas famílias e comunidades, pela promoção de atitude e valores democráticos nacionais.”

“Desenvolver capacidades criativas e espirituais.”

Estes objetivos têm, claramente, valores muito imprecisos e, o mais importante, o grau em que são atingidos não é facilmente mensurável; são também muito vagos para serem desenvolvidos em condições e critérios pelos quais se possa avaliar a biblioteca.

Bibliotecas são instituições de serviço, e possuem os mesmos problemas para estabelecer objetivos tangíveis e mensuráveis que outras instituições de serviço, como igrejas e escolas. "Salvar almas", como objetivo definido de uma igreja, é intangível (pelo menos, segundo Lancaster, a contabilidade deste fato não é deste mundo), mas "Trazer jovens de volta à igreja" é tangível e mensurável. "Desenvolvimento da personalidade" é um objetivo também intangível, em se tratando de uma escola, mas "Ensinar uma criança a ler quando atingir o 3º grau" é tangível e mensurável de maneira fácil e precisa.

Do ponto de vista da biblioteca, Hamburg sugeriu que, quando consideramos que o papel de qualquer tipo de biblioteca é o de mediadora entre os recursos bibliográficos universais e a sua comunidade particular de usuários, o objetivo básico da biblioteca é o de expor aos usuários estes recursos bibliográficos (*document exposure*). Quando maior a exposição, melhor atuação da biblioteca.

Lancaster sugere expandir esta idéia e considerar como objetivo básico da biblioteca o de otimizar a exposição e a acessibilidade. Esta última significando uma atitude passiva (aquela atitude de esperar os usuários fazerem demandas), enquanto a exposição sugere alguma coisa mais dinâmica e ativa, como, por exemplo, o fornecimento de disseminação seletiva da informação.

É útil, portanto, relacionar todas as atividades de avaliação aos objetivos gerais de melhorar a exposição/acessibilidade da biblioteca. Para isto, dirigir todos os serviços fornecidos, e considerar "Boas" todas as ações que conduzem a este objetivo, e "Más" todas as que reduzem a possibilidade de atingi-lo. Exemplos de atividades que, possivelmente, aumentam a exposição/acessibilidade da biblioteca:

1. Melhores procedimentos de seleção, levando à formação de melhores condições.
2. Provisão de mais pontos de acesso nos catálogos e índices.
3. Políticas mais racionais na duplicação de obras.

4. Políticas mais racionais para estabelecer os períodos de empréstimo.

5. Melhor arranjo da coleção, de maneira que o mais usado seja o mais acessível.

6. Melhor treinamento de pessoa.

7. Automação das atividades rotineiras.

8. Provisão de acesso externo a bancos de dados *on-line*.

É importante considerarmos que uma medida razoável de eficácia da biblioteca é o grau ao qual ela maximiza a exposição dos usuários àqueles materiais que satisfazem suas necessidades de informação e a acessibilidade a estes materiais. A exposição dos usuários aos materiais da biblioteca pode ser, então, de dois modos:

Direto: implica a exploração dos materiais pelos usuários, e pode ser medida quantitativamente pelo número de cópias fornecidas, de empréstimos, de consultas...

Indireto: implica a exploração dos materiais pelos bibliotecários em nome da biblioteca, por exemplo, mensurável através das respostas a questões propostas na referência.

Os objetivos da biblioteca foram também discutidos por Ranganathan, quando enumerou as cinco leis da biblioteconomia:

1. Livros são para o uso.

2. A cada leitor seu livro.

3. A cada livro seu leitor.

4. Economize o tempo do leitor.

5. A biblioteca é um organismo em crescimento.

A primeira lei implica o conceito da biblioteca como a interface entre os usuários e os recursos bibliográficos; a segunda, a noção de acessibilidade; a terceira implica a exposição. A segunda, sendo então uma noção passiva, fornece serviço sob demanda; e a terceira, que é a noção ativa, torna as fontes bibliográficas conhecidas do usuário em potencial. A quarta lei considera um objetivo secundário, mas importante e que diz respeito à eficácia interna da biblioteca, isto é, tornar os recursos bibliográficos acessíveis da maneira mais conveniente aos usuários.

Dois outros autores reescreveram estas leis em termos de metas básicas para a biblioteca:

1. Maximizar a satisfação do usuário.
2. Minimizar a perda de tempo do usuário.

Reconhecem também como uma segunda meta: aumentar o número de usuários reais da biblioteca.

Os bibliotecários devem considerar o estabelecimento de objetivos ideais para as suas bibliotecas, quais sejam:

1. Orientados aos usuários, isto é, dizem respeito àquilo que a biblioteca conhece (ou pensa conhecer) sobre os desejos e necessidades dos usuários. Uma coleção grande é de menor valor do que uma coleção selecionada pelo que pode ter de útil aos usuários.

2. Expressos em termos comportamentais — Isto força a biblioteca a focar os resultados de seu trabalho e de seus serviços e não mais o trabalho em si. Notificar os usuários sobre os livros novos pode e deve ser feito, porém, é mais importante fazer com que os usuários leiam e usem os livros novos.

3. Declarados em termos mensuráveis — Objetivos que não podem ser medidos não contribuem para avaliar resultados. Uma biblioteca pode ter como objetivo dobrar, em cinco anos, o número de usuários que utilizam certa parte ou tipo de coleção, ou persuadir determinado número de pessoas a subir andares para consultar uma valiosa coleção doada.

4. Realistas, passíveis de ser atingidos, porque os recursos estão ou podem vir a estar disponíveis, ou porque as chances de sucesso permitem que os esforços não se transformem em frustrações. Objetivos vagos, amplos demais são simplesmente ignorados.

5. Usados como guia para ação, para modelar políticas, programas e atividades e, também, para determinar o direcionamento de problemas diários, tais como: que livros comprar e que tipo de pessoal contratar.

Autores diversos salientam a necessidade de, antes de qualquer avaliação, existir um conceito claro dos objetivos desta avaliação. O que está a biblioteca tentando fazer e para quem? Quanto de serviço de informação está ela disposta a fornecer, isto é, irá limitar o serviço somente para referência rápida e alguma busca e não atender questões de busca demorada? Cada um dos objetivos sugere

pontos que devem ser levantados na avaliação. De acordo com Katz, para a elaboração dos objetivos da avaliação devem haver:

1. Uma declaração de propósitos da avaliação que inclua metas/objetivos, não somente de referência, mas da biblioteca como um todo.

2. Metas e objetivos discutidos em termos de realidade do orçamento, da política, do pessoal, do espaço, etc.

3. Metas que possam ser entendidas, isto é, o bibliotecário deve ser capaz de, honestamente, dizer por que ele se propõe a fazer a avaliação; se o "por que" não for prático nem lógico, as metas têm que ser examinadas.

4. Uma definição da estratégia que deverá ser seguida para que as metas e os objetivos possam ser alcançados.

5. Uma análise profunda do "momento", isto é, precisamente, "o que" está acontecendo, no momento, no serviço de referência (diagnóstico).

6. Planejamento levando em consideração o custo, o pessoal, as metas gerais da biblioteca, etc., para mudar as atividades do momento em atividades do futuro, mantendo 1-4.

7. Uma avaliação periódica do movimento, ou movimentos para o "tempo futuro". E, à luz da avaliação, as estratégias gerais e específicas podem ser modificadas em favor de novas abordagens.

Para realizar avaliação em função de objetivos e metas, é importante considerar o que Bunge define como:

Objetivos — Declarações específicas para indicar o que uma organização ou programa tenciona realizar em um período determinado. Para serem mais úteis, devem ser desenvolvidas em diferentes níveis, como uma cadeia ou série. Metas intermediárias podem ser colocadas para se atingir a meta final.

Metas — Devem ser claras, específicas e mensuráveis. Claras o bastante para serem entendidas por todos, de maneira uniforme. Específicas, para serem traduzidas em termos operacionais. E se não forem mensuráveis, não se pode determinar se foram ou não alcançadas.

Custo/benefício

Palmour & Gray procuraram estimar o custo médio para responder questões de referência em nove grandes bibliotecas. Coleta-

ram os dados através de um "diário de referência" mantido durante dez dias. Baseados neste diário, os bibliotecários foram solicitados a estimar a percentagem de tempo dispendido em cada tipo de questão pelo nível do salário e por tipo de questão.

Spencer tentou obter o custo do pessoal alocado para serviço de referência. Determinou a percentagem de tempo dispendido para responder diversos tipos de questões. Com esta informação, mais os dados dos salários e o número total de questões respondidas durante o período estudado, foi calculado o custo unitário de trabalho para vários tipos de questões.

O aperfeiçoamento mais notável ocorrido neste aspecto foi o estabelecimento do custo-benefício do serviço de referência, partindo do princípio de que os bibliotecários, no seu mister, devem economizar o tempo dos usuários na busca de informação. Assim, o tempo economizado e o seu custo são as melhores medidas do benefício do serviço de referência. Mas, por serem difíceis de executar, ou seja, medir as horas economizadas, poucos estudos seguem esta linha.

Kramer, utilizando questionários, entrevistas, fez uma análise comparativa sobre o tempo gasto por bibliotecários e por usuários para responder questões. Chegou ao resultado de que 153 questões consumiram 9.470 horas dos usuários, enquanto os bibliotecários levaram 1.071 horas para responder as mesmas 153 questões. Apesar de não ser uma metodologia rigorosa, dá uma idéia de tempo economizado, do ponto de vista do usuário.

Na biblioteca da empresa Boeing, foi feito um levantamento com 215 usuários dos serviços de referência, e solicitada destes usuários a avaliação de quanto tempo teriam levado para obter informação se não tivesse sido fornecida pelo serviço de referência. Os 215 usuários registraram 1.166 horas economizadas, com uma média de 5,42 horas por questão. O pessoal de referência respondeu 50.000 questões durante um ano, com a média de 12 minutos por questão. Levando 5,42 horas por questão, teriam sido necessários 130 engenheiros para respondê-las. O pesquisador reconhece as limitações deste método, mas acredita que o resultado proporcionou diretrizes úteis à biblioteca.

Registro da proporção de questões respondidas x não-respondidas

Esta abordagem é considerada como uma maneira bem próxima de uma avaliação real, pois mostra a qualidade do serviço. Existem muitos exemplos relatados na literatura:

Goldhor — Foram anotados os dados referentes às questões recebidas durante três meses: número, tipo, fontes, características dos usuários e tempo dispendido. Cem questões foram anotadas com maiores detalhes. Durante o período, foram feitas 1.645 questões, 97% foram respondidas. Foi feito também estudo de custo por questão.

Cole — Durante um mês, 13 bibliotecas anotaram as questões recebidas: dizeres exatos, ocupação do usuário, fontes específicas, sucesso e tipos de usuário. O nível de sucesso foi alto; entre 1.026 questões anotadas, somente 6% de falhas.

Enoch Pratt — Fez avaliação de questões por telefone, controlando os chamados e analisando posteriormente os insucessos. Entrevistaram também pessoas a respeito do serviço; de 37 pessoas, 4 acharam o serviço inadequado, 24 adequado e 9 excepcionalmente bom.

Wisconsin Public Library — Também avaliou questões por telefone, registrando, para cada uma, se foi respondida integralmente, parcialmente respondida ou não-respondida.

Thoreen — Relatou dois levantamentos realizados durante um mês e uma semana, respectivamente. De 263 questões: 58% totalmente satisfatórias; 20% parcialmente satisfatórias; 18% com sucesso negativo (impossíveis de responder) e 12% não-respondidas. O sucesso foi julgado pelos próprios bibliotecários.

Neste tipo de estudo, aparece o problema de, quando avaliado pelos próprios bibliotecários, o sucesso do serviço aparecer com nível extremamente alto, nunca abaixo de 90% e atingindo até 99,7%. Mas estes dados, compilados pelos próprios bibliotecários, não são totalmente válidos, porque não apontam as respostas incorretas, incompletas ou as rejeitadas e, também, não são totalmente confiáveis, pois apenas mostram um quadro favorável da atuação do bibliotecário. É, assim, uma auto-avaliação não fundamentada, irreal, ou como disse Childers: O fato de que quem registra as questões não-respondidas são as mesmas pessoas que as respondem, coloca uma dúvida a respeito da objetividade desta medida.

Reconhecendo as limitações de perguntar ao bibliotecário de referência sobre a sua avaliação do serviço, indagar do usuário parece ser uma outra fonte óbvia. Mas, quando ouvidos os usuários, o nível de satisfação com o serviço atinge também um nível alto: 90%. No estudo de White, em Atlanta, a maioria dos usuários de 108 bibliotecas se revelaram satisfeitos, apenas 2% de insatisfeitos foram registrados. Em estudo realizado em Madison, Wisconsin, 16,4% confessaram não ter obtido sucesso, enquanto um estudo em New York apontou 13% de usuários que consideraram a referência "um serviço não útil" a suas necessidades.

Outros estudos também perguntaram ao usuário quanto ao nível de satisfação, e observou-se, então, que havia discrepância entre os níveis de satisfação quando indagados aos usuários, diretamente, e quando coletados pelos próprios bibliotecários. Como exemplos de estudos que mostraram discrepância, citamos os de Enoch Pratt e de Murfin.

No estudo de Enoch Pratt, em Baltimore, encontrou-se 10% de usuários não-satisfeitos, quando vistos pelos bibliotecários de referência, *versus* 36% quando o serviço foi analisado por outros investigadores. Murfin, em dissertação de mestrado, observou o serviço de referência em biblioteca universitária durante 45 horas. Além de registrar toda a interação exatamente como ocorreu, perguntou ao bibliotecário a sua própria avaliação de sucesso. Quando indagou ao usuário, somente 60% concordou com a avaliação do bibliotecário.

Estas discrepâncias não são surpreendentes quando se pensa que o usuário não está bem qualificado para julgar o serviço que recebe, por desconhecê-lo. Assim, a avaliação do usuário é também inadequada, pois consiste, essencialmente, de respostas meramente subjetivas.

Mas, na verdade, não são todas as questões de referência que têm possibilidade de ser respondidas. As questões podem representar dificuldades insuperáveis, como foi apontado por levantamento realizado por Jahoda/Culdan entre membros da Association of Research Libraries, em consulta a 68 bibliotecas. Apenas 14 bibliotecas responderam, contribuindo com 47 questões não-respondidas que, sendo analisadas, identificaram os seguintes fatores de insucesso:

1. Não existe resposta em obra publicada.
2. Obra publicada mas não-existente na biblioteca.

3. Obra existente não-atualizada.
4. Obra com índice inadequado.
5. Obra existente não tem informação registrada de maneira a responder a questão.
6. Resposta provavelmente na biblioteca, mas não houve tempo.
7. Questão fora do escopo da biblioteca.
8. Questão não negociada adequadamente.
9. Resposta pode não estar ainda publicada.
10. Informação somente em jornal local, sem índice.
11. Obra existente não exautiva o bastante.

É interessante notar que nos anos 50 havia uma seção no Library Association Record denominada "Questões não respondidas", que se constituía num banco de dados para este tipo de questão. A literatura aconselha que as questões não respondidas sejam categorizadas e os fatores de insucesso sejam analisados: se é falha de coleção ou do profissional. Esta é considerada uma tarefa de avaliação do serviço de referência, pois está, na verdade, medindo a qualidade do serviço prestado ao oferecer resposta às questões dos usuários.

Aplicação de questões de teste

Em virtude dos problemas apontados, chegou-se à conclusão de que os resultados só podem ser realmente avaliados com confiabilidade quando os investigadores (bibliotecários ou não) sabem as respostas corretas das questões propostas. Para isto, elabora-se um conjunto de questões, existindo para cada questão uma resposta inequívoca, conhecida pelo pesquisador. Este coloca a questão ao bibliotecário, que já sabe de antemão que se trata de uma avaliação do serviço.

Martin usou esta metodologia em vários estudos que realizou em Chicago, New York, Pennsylvania. Aplicou 10 questões, de usuais a incomuns, e de níveis diferentes, verificando os pontos fracos e fortes da biblioteca. Com base em centenas de questões, ele descobriu que a atitude e a capacidade dos bibliotecários tendem a ser mais importante do que o tamanho da coleção.

Orr solicitou a especialistas de assunto que formulassem questões baseadas em documentos existentes na biblioteca. Os resulta-

dos consideraram o número de questões respondidas e o tempo dispendido.

Bunge utilizou este método de teste de questões em bibliotecas públicas de tamanho médio. O objetivo foi determinar se havia uma correlação entre o nível de sucesso nas respostas e o nível de educação profissional do pessoal de referência. Foram testados 9 pares de pessoas, diferindo apenas quanto à educação formal em biblioteconomia, isto é, os não possuidores de educação formal e os mestres em biblioteconomia. O estudo utilizou 29 questões fatuais, selecionadas de uma larga amostragem de nível de dificuldade variado, para testar a hipótese de que o pessoal profissional está melhor equipado para responder uma maior proporção de questões de referência, não só quanto à correção, mas também quanto à rapidez. Após cada questão, o investigador acompanhava o participante do teste na busca. Para cada questão, Bunge registrou o tempo dispendido e o grau de correção. Esta variou de 66-98%. Foi encontrada correlação, mas não-significativa, entre os pares com e sem formação biblioteconômica; a única diferença, estatisticamente significativa em favor do pessoal profissional, foi com relação à rapidez das respostas. Identicamente aos estudos de Martin, foi comprovado um dos postulados de Beasley, isto é, a qualidade do serviço de referência depende da capacidade do pessoal em explorar a coleção.

Goldhor usou 10 questões para avaliar a qualidade do serviço de referência em 12 bibliotecas públicas. As questões foram apresentadas por escrito. A média foi de 50% de correção. Os pesos foram: 2 — correto; 1 — parcial, ou se a fonte conhecida não existia na biblioteca; 0 — não-respondida ou então incorreta.

Powell, aplicando 25 questões de teste em 60 bibliotecas públicas de tamanhos diversos, no estado de Illinois, testou a hipótese de que “quanto maior o número de volumes numa coleção de referência em bibliotecas públicas, maior a percentagem de questões de referência que o pessoal estará capacitado a responder”. Ele achou a média de correção de 59%, apesar de que naquelas bibliotecas, com mais de 14.000 volumes na coleção de referência, a percentagem aumentou para 79%, demonstrando a falta de validade de avaliações dos usuários e das auto-avaliações não consubstanciadas dos bibliotecários que não levam em consideração a coleção de referência como uma variável importante. Os resultados alcançados por Powell foram idênticos a estudos anteriores e também confirmaram os postulados

de Beasley, pois ele descobriu uma forte correlação entre o tamanho da coleção e a capacidade dos bibliotecários em responder as questões de maneira correta. Outras variáveis investigadas por Powell foram: o número de cursos de bibliografia e referência seguidos pelos bibliotecários participantes e a experiência em serviço de referência, e o número de questões respondidas por semana, por cada bibliotecário.

Esta metodologia utilizada por Powell foi adotada inteiramente por Carlin & Pemberton no projeto que chamaram de SEPLRS (Statewide Evaluation of Public Library Reference Service). O objetivo foi avaliar a eficácia do serviço de referência nas bibliotecas estaduais com a cooperação das bibliotecas públicas e identificar pontos fracos e fortes na coleção de referência e no pessoal de referência. Desta maneira, as agências das bibliotecas estaduais poderiam sugerir, individualmente, às bibliotecas públicas, medidas específicas para o aperfeiçoamento do serviço de referência, em termos de adições a coleções de referência e experiências educacionais apropriadas ao pessoal, tais como: seminários, cursos de curta duração, etc. Esta medida poderia levar, em última análise, a um aperfeiçoamento do serviço de referência nas bibliotecas públicas do país, com a correção das deficiências reveladas nos estudos realizados.

Este método é interessante, pois o mesmo conjunto de questões pode ser utilizado em outras bibliotecas, em condições semelhantes, e a atuação de ambos os grupos pode ser comparada. Teve um sucesso considerável, apresentando, contudo, alguns problemas. Há muitas variáveis envolvidas, desde o tipo e a profundidade das questões, à educação e experiência dos bibliotecários que fornecem as respostas. Há também o problema de que a situação de teste, conhecida pelos bibliotecários, pode contaminar os resultados; é o chamado *Hawthorne effect*. Os bibliotecários podem agir de maneira diferente, sabendo que estão sendo observados, tentando mais e produzindo ótimos resultados, ou, talvez, a situação de teste possa causar resultados mais pobres do que em ocasião normal. Ainda assim, esta técnica é uma das mais úteis para se verificar o dia-a-dia do serviço, e, quando aplicada cuidadosamente, pode, pelo menos, sugerir o nível de serviço prestado.

Coleta de dados para tomada de decisão administrativa

Há uma série de estudos na literatura que foram baseados nos resultados do serviço de referência, ou nas estatísticas deste serviço,

e que foram dirigidos à tomada de decisão gerencial ou ao fornecimento de dados para a descrição dos serviços de referência. Vejamos:

Jones — Coletou dados para saber o nível do quadro de pessoal necessário ao serviço de referência e o espaço para projetar um novo edifício para a biblioteca. Realizou, para esta finalidade, um levantamento de um ano. O pessoal da referência preencheu formulário anotando questões não-triviais de referência (as triviais eram somente enumeradas para oferecer o quadro geral). O formulário era codificado para permitir tabulação automática. As variáveis medidas foram: dia e hora da interação; duração; questão proposta; pessoal ou por telefone; tipo de usuário; e contacto com outra biblioteca. Basicamente, o estudo foi dirigido com o objetivo de saber a frequência da ocorrência destas características. Baseado nestes dados, foi possível concluir sobre o nível do pessoal necessário em vários períodos e o espaço necessário para a atividade de referência no novo edifício.

Jestes & Laird — Tentaram codificar o tempo dispendido com o usuário em relação ao tempo dispendido nas mesas de referência. Registraram o número de questões de vários tipos e o tempo dispendido enquanto permanecia na mesa. Registraram também o tempo gasto em atividades que não eram de referência. Descobriram que 79% do tempo na mesa era dispendido com atividades e não com os usuários. Do tempo dispendido com os usuários e suas questões, quase a metade foi com questões que requeriam menos de um minuto. O tempo médio por questão foi de 1,98 minuto. Este resultado levou ao estudo de alternativas para a organização e distribuição do quadro de pessoal, tendo em vista a prestação de tarefa profissional ou não.

Em outro estudo, foi observado que pessoas que freqüentavam a biblioteca tinham que esperar pelo atendimento enquanto os bibliotecários atendiam as questões por telefone. Durante certo tempo, fez-se uma análise das questões propostas por telefone e concluiu-se que o seu nível era de menor dificuldade do que as propostas pessoalmente. Assim, treinou-se pessoal subalterno para o atendimento das questões ao telefone, com instruções para delegar ao bibliotecário aquelas que atingissem um grau maior de dificuldade, enquanto os bibliotecários dedicavam mais tempo aos usuários que vinham pessoalmente à biblioteca com questões, na maioria, mais complexas do que as propostas por telefone.

Balay fez um estudo de sete semanas para examinar o uso do serviço de referência na biblioteca de Yale. O estudo foi baseado em 5.096 questões, tendo sido registrado para cada uma: dia e hora, tempo dispendido, filiação do usuário, tipo da questão, localização da busca e comentário. O resultado mostrou que 60% requeriam alguma capacitação ou conhecimento bibliográfico, e o restante das questões poderia ser respondido por pessoal não-profissional. Também mostrou que os bibliotecários dispendiam 20 minutos de cada hora na mesa, fazendo busca para fornecer respostas às questões.

De Prospo, em estudo de escala nacional, tentou desenvolver indicadores da atuação da biblioteca pública. Testou algumas medidas para referência, solicitando, em amostragem de bibliotecas do país, que os bibliotecários registrassem as interações havidas, com os dados: dia; usuário adulto, estudante ou de outra biblioteca; sucesso; tipo de questão, e fontes utilizadas. Destes dados, De Prospo acredita que se possa saber, a grosso modo, as atividades de referência em bibliotecas públicas americanas, algumas características do serviço e implicações para o quadro de pessoal.

MÉTODOS PARA AVALIAÇÃO

Entrevistas

Com relação ao serviço de referência, as entrevistas, geralmente, são realizadas com os usuários do serviço e outros, desde o bibliotecário-chefe ao não-usuário. Há muitas vantagens neste método, particularmente quando o entrevistador tem treinamento e é capaz de diferenciar, claramente, simulação, opinião, preconceitos, etc. A dificuldade fica com as possíveis variáveis intervenientes, p. ex., o entrevistador e o entrevistado podem não se dar bem, o entrevistado pode ficar inibido com as questões, o entrevistado pode querer dar boa impressão, etc. Ainda assim, se bem conduzidas, as entrevistas revelam informações que não poderiam ser obtidas de outra forma. Os guias de avaliação da American College and Research Libraries sugerem a metodologia da entrevista e várias maneiras tradicionais de aplicação.

1. Perguntar a uma amostragem de estudantes sobre a facilidade que encontram para obter dados.

2. Conversar com uma amostragem de alunos e professores para obter informações sobre a satisfação deles com respeito aos serviços.

3. Falar com alguns membros do pessoal em pontos-chaves para obter uma idéia da imagem pública da biblioteca.

Questionários

É um método através do qual se pode obter informação quantitativa e qualitativa sobre bibliotecas e bibliotecários. Existem muitas fontes e estudos que os bibliotecários podem consultar para aplicá-los de maneira correta. O questionário com aplicação dupla para verificação é uma maneira de determinar quão bem o serviço de referência é fornecido e recebido. Um método seria preparar questionários semelhantes tanto para o usuário quanto para o bibliotecário e comparar os resultados, verificando se a imagem do serviço é vista de maneira igual ou diferente entre os dois participantes.

Levantamentos (*surveys*)

De 1965 a 1969, foram realizados 104 *surveys* nas bibliotecas americanas; em 1973 já havia passado esta fase, e os estudos começaram a ser mais limitados a facetas específicas e a problemas delimitados de bibliotecas. Segundo Katz, um levantamento é realizado, usualmente, para se descrever uma situação e se fazer recomendações de como esta situação pode ser aperfeiçoada. O levantamento pode ser de caráter informal e ser limitado a uma biblioteca. Depende, principalmente, de reuniões e discussões entre os bibliotecários envolvidos. Os tipos de dados e como serão manipulados e comparados dependem dos objetivos do *survey*. No serviço de referência, os elementos quantitativos necessários, geralmente são:

1. O tamanho da coleção, com variáveis como: disponibilidade de materiais necessários em outras coleções, assunto e distribuição de títulos, idade do material, aquisições, descartes.

2. Tamanho do quadro de pessoal, com as variáveis: experiência, capacitação de assunto, treinamento.

3. Acomodações físicas — Espaço para consulta e para a coleção.

4. Orçamento — Consideração integral dos três elementos anteriores.

Outros dados seriam: o número de questões respondidas comparado com o número das não-respondidas. Uma vez reunidos, os dados devem ser avaliados em termos de:

1. Padrões.
2. Dados comparativos compilados de outras bibliotecas semelhantes.
3. Competência e experiência do avaliador.

Nenhum levantamento é apenas uma massa de dados. O principal destes estudos são as conclusões e as recomendações. Estas serão quantitativas e qualitativas, apontando, inclusive, como o serviço pode ser aperfeiçoado em se fazendo isto ou aquilo, isto é, as recomendações.

Observações e análise dos procedimentos de referência

A observação e a análise de como o bibliotecário trabalha estão relacionadas de perto com a avaliação de referência. Isto pode ser feito de duas maneiras.

1. Observando-se o bibliotecário de referência em ação, de maneira aberta ou discreta.

2. Pela análise retrospectiva de registros acumulados durante as atividades de referência. Exemplos desta análise de registros:

Cole — Analisou o registro de 410 questões técnicas e foi capaz de categorizá-las por tipo, fonte e resposta fornecida. Dos dados das fontes de artigos de periódicos (ou de citações deles) fornecidos pelos usuários, ele preparou uma lista de periódicos por ordem de uso e mostrou a distribuição por título e data de todas as citações registradas.

Mote & Angel — Analisaram questões técnicas coletadas durante 10 anos. Para as questões que requereram mais de 30 minutos para a resposta, foi registrado em fichas: terminologia, nome do usuário, data, fontes consultadas, respostas fornecidas, data do fornecimento da resposta e tempo dispendido. Estas fichas foram classificadas por assunto e arquivadas na forma de índice de questões. Uma análise deste catálogo possibilitou a caracterização das questões por fontes usadas, idade das fontes, número dos documentos fornecidos, tipo de usuário e complexidade da questão.

Sabel, Terry & Moes — Realizaram um estudo na Biblioteca

de Pesquisa em Energia Atômica, na Inglaterra, analisando os detalhes de questões técnicas que eram registradas em cartões perfurados. As questões foram categorizadas por tipo, nível de usuário, assunto, fontes usadas e tempo para resposta. Um produto desta análise foi uma lista de fontes, em ordem de utilidade.

Harner & Herner — Fizeram outro estudo nesta área de energia atômica, analisando 5.000 questões propostas a 14 organizações nos Estados Unidos. O objetivo do estudo foi determinar a demanda de informação na área. Todos os pedidos foram categorizados por tipo de complexidade. O propósito maior do estudo foi determinar os requisitos para classificação e sistema de indexação na recuperação manual ou automática de informação nesta área.

Dezenas de estudos foram realizados de maneira semelhante e, ocasionalmente, foram além de uma simples categorização, para obter a identificação das questões com problemas e determinar as causas destes problemas. Como exemplos destes estudos, citamos os de Breed, Carlson & Kantor.

Breed — Analisou 6.000 questões no período de 17 semanas, em uma grande biblioteca universitária. Categorizou as questões consideradas difíceis, por assunto, formato, tipo e causas das dificuldades. Procurou também identificar a extensão do conhecimento necessário, por parte do bibliotecário, para responder estas questões.

Carlson — Realizou uma análise detalhada dos procedimentos de busca utilizados pelos bibliotecários de referência para:

1. Ilustrar o fato de que o comportamento humano pode ser descrito com precisão.

2. Melhorar o procedimento de busca, apontando inconsistências e ambigüidades.

3. Desenvolver novos procedimentos para o treinamento de bibliotecários.

4. Tornar possível o desenvolvimento de rotinas de computador que poderiam auxiliar o homem a fazer buscas complexas em catálogos. Carlson observou os procedimentos de busca de três bibliotecários de uma biblioteca de Faculdade de Medicina, usando quatro técnicas:

1. Gravador portátil registrando toda a conversa.

2. Estenógrafa registrando tudo o que foi falado.

3. Estes dados foram suplementados por notas tomadas pelo investigador.

4. Dois observadores foram usados para registrar tudo o que viram e ouviram. Esta 4ª técnica forneceu os maiores detalhes.

Desta observação, Carlson registrou o comportamento dos bibliotecários de referência, em diagramas. A conclusão foi a de que o comportamento é, em geral, uniforme, mas as técnicas usadas são inconsistentes.

Kantor — Utilizou dados coletados por observação, para medir a disponibilidade dos serviços de referência (nº de horas que o serviço é oferecido por semana, tempo que os usuários dispendem aguardando a resposta), e dados relatados pelos bibliotecários, para medir os efeitos comportamentais do encontro usuário-bibliotecário, no processo de referência, ou seja, se os resultados deste encontro são: usuário satisfeito, abandono da busca, nova tentativa, remessa para outro lugar, etc., sendo analisados, para cada situação, os fatores causais que levam a estes efeitos comportamentais. É, portanto, um tipo de estudo muito mais complexo.

Aplicação discreta de questões de teste

O mais importante trabalho utilizando esta metodologia foi realizado por dois estudos conduzidos em bibliotecas públicas de New Jersey, pelos pesquisadores Crowley & Childers.

O trabalho de Crowley tentou testar a hipótese: Bibliotecas com maior orçamento responderão maior proporção de questões do que bibliotecas com orçamentos menores. As questões para teste foram criadas pelo investigador, de maneira semelhante às que um Departamento de Referência de uma Biblioteca Pública de tamanho médio teria boa chance de responder. As questões foram pré-testadas, e eliminadas se até 75% das bibliotecas as respondessem ou deixassem de responder; eram questões fatuais e com respostas inequívocas. Sete questões foram testadas, sendo que uma foi testada três vezes para verificar consistência na resposta. Cada biblioteca foi, assim, testada 10 vezes. As questões foram colocadas anonimamente, sem que houvesse conhecimento do teste na biblioteca, e uma foi por telefone. Crowley testou algumas e usou também substitutos. Oito das dez questões foram colocadas consistentemente pela mesma pessoa em 12 bibliotecas. Foram observados os períodos de funcionamento da biblioteca; na maioria das vezes, as questões fo-

ram colocadas no mesmo período em cada biblioteca (período calmo ou movimentado) e foram considerados entre os testes vários dias ou semanas de intervalos.

Os resultados mostraram que somente 54,2% das questões foram respondidas corretamente, não havendo uma proporção significativamente maior para as bibliotecas com maior orçamento. O estudo foi importante porque:

1. Criou uma abordagem razoável para testar a qualidade do serviço de referência.
2. Criou dúvidas a respeito da qualidade deste serviço.

Mais ainda, demonstrou não ser suficiente julgar o serviço apenas pelo número de questões respondidas: a proporção de questões respondidas de maneira correta deve ser determinada.

Lancaster, comentando sobre este estudo, afirma que as questões foram um pouco mais difíceis do que seriam por amostragem de perguntas reais, pois muitas vezes se referiram a fatos correntes, que não estavam em obras impressas. Isto mostrou que muitas bibliotecas se apoiam somente em obras publicadas, disseminando, assim, informação incorreta e obsoleta; bibliotecários não têm conhecimento de fatos atuais; e os usuários têm pouca segurança de obter a mesma resposta, ficando dependente de quem fornece a resposta.

O estudo de Childers foi semelhante, pois cobriu 25 bibliotecas com variados níveis de orçamento. Utilizou um conjunto de questões simuladas para teste, colocadas por telefone. A atuação da biblioteca foi comparada com outros tipos de estatísticas disponíveis, correlacionando com os postulados de Beasley (tamanho da coleção, capacidade do quadro de pessoal). Foram incluídas 26 questões de maior amplitude. O investigador colocou duas e as outras 24 foram colocadas por estudantes de biblioteconomia. Childers desenvolveu uma escala de correção de seis pontos e discutiu amplamente o problema de colocar questões por telefone. A média do sucesso foi de 54,7% (e a de Crowley 54,2%). O tipo de questão, segundo Childers, influencia a média de sucesso; bibliotecas com maiores recursos tendem a fornecer maior número de respostas corretas por telefone. Este resultado concordou com os postulados de Beasley, que apontou que a qualidade do serviço de referência é dependente da capacidade do pessoal e do tamanho da coleção.

King & Berry fizeram um estudo piloto do serviço de informação por telefone, em Minnesota. Voluntários treinados colocaram questões que exigiam esclarecimentos (negociação) para poderem ser respondidas, a fim de determinar: correção das respostas, quantidade de negociação necessária, atitude do bibliotecário. 60% das questões foram respondidas de maneira correta; 25%, incorretas e de 15% não foi possível encontrar a resposta. A atitude dos bibliotecários foi julgada "agradável" por 95% das pessoas que telefonaram.

Myers avaliou o serviço de informação em bibliotecas acadêmicas; utilizou metodologia de escuta de questões via telefone, questionários e dados existentes nas bibliotecas. Resultado: em 12 questões aplicadas em 361 bibliotecas, houve 49% de correção. Este estudo utilizou vários testes estatísticos para estabelecer correlação entre o percentual de correção nas respostas e variáveis como: tamanho da coleção total, da coleção de referência, etc.

Em estudo das bibliotecas públicas da Califórnia em 1974-75, investigadores colocaram uma questão por telefone que poderia ser respondida de maneira fatural. Das vinte bibliotecas testadas, 8 deram respostas corretas, 10 não responderam e 2 deram resposta errada. O mesmo processo foi tentado novamente; desta vez o investigador indo nas bibliotecas e colocando questões mais difíceis, que poderiam ser respondidas de diversas maneiras e em uma variedade de profundidades. O resultado: 6 das 19 bibliotecas responderam bem, 6 outras deram resposta parcial mas inadequada e 7 deram resposta totalmente inadequada.

Em outro estudo, avaliando o serviço de referência em bibliotecas públicas britânicas, em uma área limitada, os resultados foram semelhantes. Levantou-se a seguinte hipótese: se a mesma questão é colocada para dois bibliotecários de referência, recebe-se a mesma resposta? Seleccionando uma questão na qual a maioria dos bibliotecários "se sentiriam à vontade", foi constatado: 12 das 20 bibliotecas, nas quais a questão foi colocada, não foram capazes de fornecer qualquer resposta, 6 forneceram respostas e 2 foram capazes de fornecer quase toda a informação.

Childers, em estudo posterior de larga escala, chegou à conclusão de que o usuário tem uma chance de 50% de obter uma resposta correta a sua questão.

Enquanto nestes estudos analisados foram utilizadas questões fatuais, buscando fatos específicos, em estudo recente em três bi-

bibliotecas de faculdades na Austrália, foram aplicadas questões indagando informações generalizadas. Os resultados foram semelhantes, isto é, os usuários têm, na melhor das hipóteses, uma chance de 50% de receber respostas completas e corretas.

Os resultados práticos destas avaliações, que tentaram identificar os fatores que afetam a qualidade do serviço de referência, são as possibilidades de diagnosticar fraquezas e origem de falhas e, assim, encaminhar ações corretivas para aperfeiçoar a atuação dos bibliotecários e o serviço em geral. Estas ações corretivas seriam:

1. Aperfeiçoamento da atividade de seleção.
2. Treinamento do pessoal da referência para saber usufruir e explorar todos os recursos internos disponíveis.
3. Fortalecimento da coleção em áreas específicas.
4. Desenvolvimento de novos instrumentos para a exploração das coleções, como índices especiais.
5. Alterações no serviço, como: fichários complementares, rearranjo de pastas de recortes de jornais, remanejamento de pessoal, etc.

Um bom projeto de avaliação deve compreender várias técnicas, ser capaz de identificar os tipos de falhas prevaletentes, e de caracterizar estas falhas de acordo com a área de assunto, tipos de questões, ou membros do serviço.

Há vários problemas para os quais se deve estar alerta nestes estudos de testes ou de observação discreta, ou simulados. Uma limitação é a subjetividade envolvida no julgamento da correção das respostas. Algumas respostas são parcialmente corretas e algumas, apesar de mal explicitadas, contêm a essência da questão correta. São estas consideradas corretas ou não?

Childers aconselhou que se estabeleça um critério de sucesso para cada questão, antes de inquiri-las. Por exemplo: uma questão pode ser julgada incorreta mesmo que explicitamente contenha certas palavras ou dados. Também, é interessante que mais pessoas julguem a resposta dada, além do investigador.

Este problema de subjetividade aumenta à medida que se estuda questões mais complexas ou aquelas cujas respostas não são tão claras. Assim, nestes estudos discretos, usou-se, na maioria dos casos, apenas questões fatuais, mas isto representa apenas uma proporção diminuir um espaço das questões recebidas na referência, e

esta é uma generalização pobre para uma avaliação completa. De qualquer maneira, as questões devem ser cuidadosamente elaboradas. Não precisam ser, necessariamente, questões que já tenham sido propostas, desde que há uma infinidade de possibilidades, mas têm que ser representativas. A melhor sugestão: usar questões propostas no passado, aliadas ao julgamento de um investigador experiente.

Questões e questionador precisam ter credibilidade. Questões que a biblioteca normalmente não aceitaria, como médicas e legais, em bibliotecas públicas, não devem ser feitas. O "usuário" deve ser treinado com uma "estória" para cada questão a fim de que possa parecer legítima, e para que possa saber como agir na negociação.

Problemas de ética existem nesta metodologia, e é preciso convencer o pessoal envolvido de que este método é altamente válido. Se não for enunciado o período de realização do teste, o conhecimento não deverá contaminar os resultados de maneira excessiva.

Em resumo, há várias técnicas e métodos, cada um com pontos fracos e fortes. Um projeto seguro de avaliação deve usar fontes: bibliotecários de referência, usuários e investigadores de fora, um complementando o outro.

Bunge sugere a metodologia de um investigador experiente observando a atuação do serviço e entrevistando o usuário. Poderia ser um bibliotecário de referência experiente e uma amostragem selecionada de usuários. Este bibliotecário-investigador acertaria, com cada usuário da amostragem, a questão a ser feita, a necessidade real da informação, e observaria o processo de negociação e as respostas fornecidas. Teria, assim, uma visão do serviço em operação, validaria julgamentos da negociação e poderia identificar causas para falhas. Esta técnica evitaria as fraquezas da avaliação feita.

1. Pelos bibliotecários — que sabem a resposta desejada.
2. Pelos usuários — que muitas vezes não sabem julgar a correção da resposta.
3. Através de questões artificiais, não-representativas.

Goldhor seguiu, aproximadamente, esta idéia no projeto que realizou para avaliar o que chamou de "o lado do usuário quanto às questões de referência", alegando que poucos estudos trataram deste aspecto até então. O projeto, aplicado em bibliotecas públicas, foi baseado no princípio de solicitar aos usuários para que acessem que um assistente de pesquisa gravasse a entrevista de referên-

cia e, posteriormente, os contactasse a fim de saber a origem da questão e o uso feito com a resposta, salvaguardando-se o anonimato do usuário.

Foram coletadas centenas de questões durante um período, e Goldhor explica, elaboradamente, como foram selecionadas as 101 questões que serviram de base ao estudo. Para cada questão, foram registrados os dados: a data, a hora, o nome e o telefone do usuário, a questão como foi proposta nas palavras do usuário, o número de perguntas feitas pelo bibliotecário, o número de fontes utilizadas, a resposta e a fonte da resposta, e o tempo dispendido. Assim que o assistente de pesquisa recebia este formulário telefonava para o usuário e indagava: Onde obteve a questão? Que uso fez da resposta? Sentiu que o bibliotecário entendeu a questão? Ficou satisfeito com a resposta? Qual é a sua ocupação atual?

Goldhor considerou esta pesquisa como uma tentativa apenas para testar a técnica, ressaltando que os resultados foram acima do que seria esperado em situação normal. De qualquer maneira, das 101 questões, 87 foram julgadas respondidas de maneira correta (bem acima da média até então), 10, respondidas em parte e 4, não foram respondidas. Destas 14, 7, provavelmente, requeriam material não-existente na biblioteca, 5 possuíam dificuldades inerentes à questão, e 2, possivelmente, poderiam ter sido respondidas em buscas mais aprofundadas.

Por tipo de questão foram identificadas: fatos simples: 31; mais do que fatos simples: 30; endereços: 23; textos de um documento: 13; gravuras: 4; serviço de aconselhamento de leitores: 2. Das questões recebidas, em 49 casos não foi feita nenhuma pergunta esclarecedora por parte do bibliotecário, ou não foi negociada a questão. Sobre a origem das questões: 43% vieram de passatempos (*hobby*), trabalho voluntário, conserto de casa, compras, etc., que foram consideradas de caráter pessoal; 31% eram relacionadas com o trabalho; 18% com a escola; e 8%, curiosidade.

Quando questionados sobre o uso e se utilizaram a resposta: 91%, sim, 4%, não, 1%, em parte, 4%, vago, indefinido. Das 14 questões julgadas não-respondidas, 10 foram utilizadas, 2, não e 2, indefinidas. Quanto à satisfação, somente 2 usuários disseram não ter ficado satisfeitos e 4 disseram "em parte".

Goldhor fez uma análise comparativa com resultados de estudos anteriores, mostrando que várias descobertas deste estudo con-

firmaram achados anteriores, o que validou sobremaneira esta pesquisa, apesar das ressalvas feitas, além de apontar aspectos discordantes nas novas situações levantadas por este estudo piloto.

Childers, nas conclusões do seu estudo em larga escala, no qual também utilizou metodologia de questões de testes aplicadas de maneira discreta, levantou dúvidas sobre qual seria o comportamento resultante do pessoal de referência, exposto a um mesmo teste aplicado tanto de maneira aberta quanto discreta. Um estudo sistemático sob este aspecto poderia indicar se valeria a pena investir no custo bem mais elevado do teste discreto.

Novamente Goldhor, desta vez em associação com Weech, realizou esta investigação. Os resultados indicaram que o pessoal das cinco bibliotecas envolvidas tendia a responder a maior proporção de questões de referência de maneira correta e completa quando estava ciente de que estava sendo observado do que quando não sabia que um processo de avaliação estava ocorrendo.

Resta saber ainda se a diferença é significativa o bastante para justificar o custo do estudo discreto, mas ainda não se possui evidência suficiente para isto, já que, até esta data, apenas um estudo foi realizado nesta linha.

CONCLUSÕES

A revisão da literatura sobre o desenvolvimento e o estado da arte das técnicas e metodologias para avaliação do serviço de referência/informação, em bibliotecas, mostrou bibliografias riquíssimas e extensas que bem indicam o quanto este problema de avaliação ocupa os pesquisadores da área. Assim sendo, é importante considerar as descobertas que, ao longo do tempo, foram registradas para otimizar os serviços e preparar o pessoal que os executa.

Alguns itens, como "Técnica com base nos objetivos da biblioteca/serviço de referência" e "Aplicação discreta de questões de teste", estão mais desenvolvidos neste trabalho, pois são temas especiais; o primeiro por não termos literatura sobre este tópico no país, e o segundo porque é o método específico para a avaliação do serviço de referência/informação.

Duas descobertas se destacam entre as que podem ocasionar

melhoria nos serviços, em todas as abordagens, são os chamados postulados de Beasley:

1. Qualidade da coleção de referência e demais recursos bibliográficos da biblioteca.
2. Capacidade e habilidade do pessoal para explorar eficazmente esta coleção e outros recursos.

Para avaliar qualitativa e quantitativamente um serviço é preciso que isto seja feito em função dos seus objetivos e metas, bem como da biblioteca e da instituição a que este serviço esteja vinculado. Quanto às metas, devem ser claras, específicas e mensuráveis para serem traduzidas em termos operacionais. Só assim é possível determinar se foram alcançadas ou não e em que nível foram atingidas. Como os objetivos são declarações específicas que um serviço, organização ou programa pretende realizar em determinado período, avaliar é verificar-se em que grau os objetivos propostos no planejamento foram atingidos.

A coleta de dados para a tomada de decisão administrativa mostra os resultados ou as estatísticas deste serviço; é importantíssima para a avaliação, porque só quando os dados são coletados, segundo os objetivos expressos, pode-se obter avaliações efetivas.

Os estudos sobre avaliação indicam padrões, técnicas e métodos, e neles se destaca que não é necessário fazer sempre levantamentos exaustivos, e que amostragem representativa pode auxiliar nas decisões, na coleta de estatísticas válidas para o serviço e na análise dos problemas identificados.

Os padrões são importantes para a avaliação porque, embora ofereçam apenas critérios de magnitude, podem servir de parâmetros para a avaliação quantitativa. Em relação ao custo-benefício, parece que o tempo economizado e o seu custo são as melhores medidas do benefício do serviço de referência, tanto o custo unitário do trabalho para a biblioteca, quanto o custo do tempo economizado pelo usuário para a realização do seu trabalho.

Com relação à qualidade do serviço, um bom indicador pode ser o registro da proporção de questões respondidas *versus* questões não-respondidas. Porém, é necessário lembrar que nem todas as questões, por vários motivos já enumerados, podem ser respondidas, e que mesmo as questões respondidas podem não ter sido de forma correta e completa. Assim, uma das tarefas de avaliação do serviço

de referência é o registro e a análise das questões não respondidas, que devem ser categorizadas e ter a indicação do insucesso identificado como sendo falha da coleção ou do pessoal de referência.

A aplicação de questões de teste é uma das técnicas mais indicadas para verificar o dia-a-dia do serviço e, quando aplicadas cuidadosamente, podem sugerir o nível do serviço prestado e oferecer indicadores quanto às ações corretivas necessárias.

Finalmente, como ficou bem demonstrado, um bom projeto de avaliação deve compreender várias técnicas capazes de retratar a situação existente, identificar os fatores causadores de falhas e indicar as medidas corretivas adequadas a cada situação em particular.

REFERÊNCIA

- BUNGE, C. A. Approaches to the evaluation of library reference services. In: LANCAS-
TER, F. W. & CLEVERDON, C. W. *Evaluation and scientific management in li-
braries and information centres*. Leyden, Noordhoff. 1977. p. 41-71.
- CARLIN, D. & PEMBERTON, M. The measurement of public library reference effec-
tiveness; a state library approach. *Public Libr. Q.*, 1(2):105-16, 1979.
- GOLDHOR, H. The patron's side of public library reference questions. *Public Libr. Q.*,
1(1):35-49. 1979.
- KATZ, W. A. Evaluating reference service. In: *Introduction to reference work*. 2. ed.
New York, Mc GrawHill, c1974. v.2. p. 249-61.
- KATZ, W. A. Evaluation of reference services. In: *Introduction to reference work*. 3.ed.
New York. McGraw-Hill, c1978. v.2. p. 245-60.
- LANCASTER, F. W. The evaluation of library and information services. In: LANCAS-
TER, F. W. & CLEVERDON, C. W. *Evaluation and scientific management of
libraries and information centers*. Leyden. Noordhoff. 1977. p. 3-11.
- LANCASTER, F. W. Evaluation of reference services. In: ————. *The measurement
and evaluation of library services*. Washington. Information Resources Press, c1977.
p. 73-136.
- LYNCH, M. J. Research in library reference/information services. *Libr. Trends*, 31(3):220-
401, 1983.
- ROTHSTEIN, S. The measurement and evaluation of reference service, *Libr. Trends*,
12(3):456-72, Jan. 1964.
- VAVREK, B. Reference evaluation: what the "guidelines" don't indicate. *RQ*, 18(4):335-
40, 1979.
- WEECH, T. Evaluation of adult reference service. *Libr. Trends*, 22(3):315-35, Jan. 1974.

O IMPACTO DA AUTOMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA/INFORMAÇÃO

Ao apresentar uma breve revisão da literatura sobre o impacto da automação na diversas funções de referência/informação, é importante alertar os bibliotecários brasileiros a respeito do mito da máquina como uma solução para todos os problemas e substituto de todos os trabalhos. Assim, a decisão para automatizar, deve ser feita com base em estudos detalhados sobre *a real necessidade de implantação de um sistema computadorizado, bem como o seu custo-benefício e o interesse do usuário em utilizar o serviço a ser estabelecido.*

De maior importância, a análise do trabalho adicional advindo da própria automação, da necessidade da reciclagem do pessoal, da escolha do *software* compatível com o que se quer realizar e, só depois, a aquisição do equipamento adequado ao serviço a ser implantado.

A revisão da literatura poderá levantar outros pontos importantes que devem ser considerados no país, por aqueles que estão planejando ou vendo oportunidade para automatizar o seu setor de referência/informação.

De interesse também citar-se o fato de que países em desenvolvimento como o nosso têm a grande vantagem de poderem se permitir abordagens inovadoras, muitas vezes propondo soluções que não seriam factíveis em países avançados, ou mesmo permitir-se saltar fases que outros países tiveram que galgar para o desenvolvimento.

Assim, com o conhecimento prévio e a análise cuidadosa das vantagens e desvantagens, limitações, restrições, problemas e suces-

tos obtidos no exterior, com o impacto da automação nas atividades de referência/informação, os bibliotecários brasileiros terão, sem dúvida, mais condições para convenientemente tratar da automação em suas bibliotecas.

A indústria de informação *on-line*, constituída de bases de dados *on-line* e de sistemas de buscas computadorizadas está publicamente disponível há já dez anos; estas bases e sistemas tornaram possível o estabelecimento de serviços de informação automatizada nas bibliotecas dos países desenvolvidos. Utilizada pelos Estados Unidos, inicialmente nas agências do governo (NASA, National Library of Medicine) e em bibliotecas especializadas das grandes corporações americanas, estes sistemas estão sendo utilizados hoje em dia em caráter regular, por uma variedade de bibliotecas e centros de informação.

O impacto destes sistemas foi apontado por muitos autores na literatura, indicando que o serviço de referência/informação automatizado teve um efeito positivo nas bibliotecas. Principalmente, no que diz respeito às bibliotecas especializadas, permitindo o aumento da capacidade destas bibliotecas no atendimento das necessidades de informação dos seus usuários. A automação permitiu um acesso rápido a dados específicos e o preparo de bibliografias de acordo com os interesses particulares de cada usuário.

O uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas propiciou a localização ou verificação de dados de forma muito mais rápida do que manualmente; a eficácia da função de referência/informação foi, conseqüentemente, aumentada substancialmente. A biblioteca economiza tempo de pessoal e também torna desnecessária a manutenção ou aquisição de coleções retrospectivas de periódicos.

Entretanto, há menos de 20 anos, Shera dizia que "ninguém tem ainda instalado um computador atrás da mesa de referência"; ainda em 1975, Kirkland fez eco às palavras de Shera, dizendo: "é duvidoso que alguém já tenha instalado um computador atrás da mesa de referência". Mas a literatura do início da década de 80 já sugeria que a existência de um terminal na área de referência era prática comum, ainda que somente um pequeno número de bibliotecas (conforme levantamento de 1982) permitisse que o próprio usuário fizesse a busca. Os motivos alegados para isto sendo: um equipamento frágil, o alto custo da busca, falta de fé na capacidade do usuário, ou atitude superior por parte do bibliotecário.

A literatura também alertava para o fato de serem poucas as bibliotecas que tinham feito a integração da busca *on-line* com o processo normal de referência, o que tornava difícil de usar o sistema para referência rápida. Serviços de informação *on-line* são projetados para serem simplesmente outro recurso bibliográfico para ser utilizado quando for adequado, como uma extensão do tradicional serviço de referência. Assim, é anacrônico não integrar este instrumento na função de referência da biblioteca. A maior controvérsia sobre a localização do serviço de base de dados dentro da unidade de serviço ao público gira em torno da segregação ou integração com o serviço de referência já existente. Uma dicotomia entre a função de referência e a função de recuperação *on-line* é contraproducente; deve-se pensar nas bases de dados como livros de referências eletrônicas. Assim, incluir a busca *on-line* no serviço de referência tradicional significa que buscas que levariam horas ou dias podem ser feitas em minutos, com precisão e revocação que é impossível em um índice impresso.

A busca *on-line* é também uma solução prática quanto ao problema da coleção da biblioteca, já que poucas bibliotecas podem adquirir os índices e resumos que contam com baixa demanda; *possuir estes índices on-line para serem utilizados somente quando necessário é uma solução que considera custo-eficácia*. Por outro lado, registrar as demandas para as diferentes bases pode levantar indicadores sobre quais edições impressas são mais recomendadas para serem mantidas, devido à alta demanda. Isto porque já se reconhece que a busca *on-line* não é instrumento para substituição de índices ou publicações com alta demanda.

Bases de dados podem ser utilizadas para buscas de assunto em virtualmente qualquer tópico (de música/arte-física aplicada) como também para verificação de nome e endereço ou informação adicional sobre uma pessoa, ou ainda, para uma lista de biografias. Existem ainda bases de dados que fornecem notícias sobre empresas ou dados financeiros, descrevem subvenções disponíveis ou distribuídas, as instituições que as fornecem e as quantias e termos; identificam fundações, associações, inclusive informação completa sobre membros, diretoria, finalidades e atividades patrocinadas. Há também bases de dados que acompanham as atividades e publicações do Congresso americano, indexam jornais mais importantes e revistas populares, que apresentam dados sobre importação, expor-

tação, produção de vendas das indústrias, ou estatísticas de trabalho. Até as informações das "páginas amarelas" da lista telefônica sobre cada produto ou serviços já se encontram *on-line* nos países desenvolvidos.

Ao se aceitar que o sistema *on-line* tenha lugar no departamento de referência, há uma série de decisões a serem tomadas, já que o oferecimento deste serviço é uma decisão importante e, *uma vez iniciado, o serviço deve ter todo o suporte*. Para entrar em pleno funcionamento, o sistema exige tempo; tempo para treinamento, tempo para monitoria, e exige também o registro contínuo do uso, já que seu custo depende da quantidade de utilização do sistema.

Quanto ao tratamento, uns acham que todos os bibliotecários do departamento devem receber treinamento para recuperação *on-line*; este treinamento provendo o funcionário com conhecimento suficiente e familiaridade para conduzir buscas simples em bases de dados generalizados, isto é, para serviços de referência rápida. Este treinamento básico deve garantir que os bibliotecários se sintam confortáveis com o sistema e saibam referir o usuário para buscas mais aprofundadas, se necessário. Alguns bibliotecários devem ser treinados para buscas mais complexas, em bases de dados específicos. Há os que acham contudo que todos os membros da seção de referência devem saber fazer buscas *on-line* de maneira competente em todos os sistemas e bases de dados mais freqüentemente usados pela biblioteca. De qualquer maneira, deve ser um trabalho cooperativo, quando possível verificando-se com um colega a estratégia montada ou, em casos de buscas mais complexas, um profissional mais experiente deve tomar o lugar do novato. A equipe de pessoal deve participar de seminários de atualização sobre as bases de dados de maneira regular, de preferência em cursos internos, evitando quando possível os gastos advindos de seminários que exigem viagens.

A preparação de um guia para o uso do sistema é também necessária, descrevendo as facetas mais usadas; as leituras recomendadas para o pessoal (as *newsletters* e periódicos especializados) devem ser mantidos na seção para leitura geral; pontos importantes devem ser discutidos em reuniões semanais. Há também necessidade de se preparar um guia para os usuários, explicando o que é o serviço *on-line* e o que pode ser levantado na base de dados e como, quais as vantagens e capacidade da busca computadorizada, e qual o custo.

O custo do serviço pode e deve ser orçado de maneira correta; há o custo do treinamento, do equipamento, dos manuais necessários. Alguns custos serão temporários ou iniciais, outros serão periódicos, e outros ainda são contínuos. *Deve-se saber que poucos serviços automatizados economizam dinheiro, mas ocorre aumento da capacidade de provimento de informação com mais rapidez.*

Ao contrário do que muitos bibliotecários pensavam, que o sistema computadorizado iria ser uma ameaça a suas posições, a *automação abriu novas possibilidades, aumentando o uso da biblioteca e atraindo não usuários.* O serviço de referência com o uso do computador ensinou os bibliotecários a aplicarem métodos mais científicos no trato diário com as necessidades de informação dos usuários. *Devemos começar a implementar estes métodos nos serviços tradicionais de referência;* com o advento do computador, a máquina forçou o bibliotecário a um novo padrão de serviço (certamente para uma nova abordagem da entrevista). A introdução da máquina no processo de referência forçará mesmo o mais relutante dos bibliotecários a participar como um ser humano interagindo com outro. E ao trabalhar lado a lado com o usuário, na busca *on-line*, isto aumentou a percepção deste a respeito do papel do bibliotecário como um profissional. Os bibliotecários estão atuando como consultores a nível nunca antes possível, sendo capazes de preparar buscas aprofundadas para bibliografias sob medida, como tarefa rotineira.

O serviço de busca *on-line* baseado no computador e estabelecido como um paralelo ao serviço regular de referência, tem pontos de similitudes mas também tem diferenças significativas. Além do treinamento mandatório e das entrevistas terem de ser realizadas de maneira muito mais cuidadosa e eficiente, pois o custo do *on-line* requer que erros sejam evitados, há necessidade de manter formulários específicos para as buscas, bem como estatísticas detalhadas; há necessidade de estabelecer procedimentos contábeis, acompanhamento dos custos e promoção dos serviços.

Automação é dispendiosa e de início foi possível somente nas grandes bibliotecas de pesquisa e, além do que, poucas bibliotecas tinham pessoal capaz de conduzir buscas *on-line*. As atividades se modificaram à medida que a automação se tornou mais prevalente. No princípio, os usuários aceitavam um intermediário, pois tinham pouca tolerância para com um sistema que requeria que tivessem

que responder a uma longa sucessão de questões para a formulação da busca; ficavam também impacientes com a demora da resposta. Uma mudança atitudinal ocorreu nos anos 80, pois os computadores pessoais tornaram as pessoas mais interessadas em realizar as buscas por elas próprias. Por parte dos bibliotecários, já em meados de 1976, 80% das bibliotecas membros da Association of Research Libraries forneciam buscas *on-line*. Neste mesmo período, de acordo com pesquisa entre bibliotecários, mais de 90% concordaram que a biblioteca deveria ter algum envolvimento com os serviços automatizados de recuperação. Somente bibliotecários de bibliotecas escolares e de pequenas e médias bibliotecas públicas não concordaram com este envolvimento, havendo discordância entre eles.

Os bibliotecários de referência tradicionalmente têm sido fornecedores de informação, têm sido professores, intérpretes e especialistas de assunto. A previsão, com a automação do serviço, é de que eles passarão a ser também administradores, líderes, negociadores, mediadores, facilitadores, treinadores e tecnólogos. No seu papel de tecnólogo, os bibliotecários de referência terão que ter as mesmas habilidades de professores e orientadores, pois que para acessar a informação na máquina são necessárias as mesmas capacidades para a entrevista de referência ou para o ensino. Pela identificação dos processos de pensamento os bibliotecários estarão em melhor situação para articular as necessidades de informação dos seus usuários.

O advento de sistemas *on-line* alterou o relacionamento entre a referência, a aquisição, a catalogação, os empréstimos-entre-bibliotecas, e as bibliotecas precisam desenvolver as respostas organizacionais adequadas. *Os bibliotecários, por sua vez, precisam reconhecer que em todas as seções da biblioteca a meta é satisfazer as necessidades de informação dos usuários.* Serviços *on-line* permitiram à biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal.

No que diz respeito às outras atividades de referência, a existência de bases de dados computadorizadas levou à mais fácil localização e obtenção da informação bibliográfica necessária para o empréstimo-entre-bibliotecas. Assim, para que um pedido possa ser aceito, tem que passar por quatro fases: 1. Verificação — identificação do que é pedido; 2. Localização — determinação de em quais

locais o material se encontra; 3. Transmissão — do pedido à biblioteca que possui o material; 4. Confirmação — determinação da disponibilidade do material.

Sem dúvida, em um sistema automatizado, cada uma destas fases pode ser realizada de maneira mais rápida e eficaz do que é possível em um sistema manual. Assim, na fase de verificação, a existência de sistema computadorizado evita a busca em uma variedade de fontes impressas, inclusive de catálogos estrangeiros; a localização também ficou simplificada, bem como a transmissão, que é mais rápida, acurada e de confiança, possibilitando a remessa de pedidos automaticamente para uma série de bibliotecas cedentes. A confirmação teve o tempo grandemente reduzido, e é possível saber-se de imediato da não disponibilidade do item solicitado por estar circulando, etc.

No que diz respeito aos catálogos coletivos *on-line*, originalmente eles foram concebidos para reduzir o trabalho intensivo de catalogação, e atualmente são um suporte para tornar os processos de empréstimos-entre-bibliotecas mais rápidos e eficazes. Para isto o catálogo tem de ser de alta qualidade e de acesso assegurado, pois é o suporte para catalogadores, bibliotecários de referência e do empréstimo-entre-bibliotecas. A existência de catálogos coletivos *on-line* de níveis locais e regionais promovem o compartilhamento regional de recursos, enquanto que os catálogos coletivos nacionais são valiosos para buscas.

As bases de dados bibliográficos, por sua vez, causaram um impacto nos serviços de empréstimo-bibliotecas aumentando o número de pedidos pois mais artigos passaram a ser identificados pelos pesquisadores do que era então possível de identificar pelos índices impressos. Assim, a introdução de computador nas operações da bibliotecas e o desenvolvimento de novas tecnologias têm sido responsáveis pelo grande aumento de tráfego de empréstimo-entre-bibliotecas.

A criação de catálogos coletivos *on-line* expandiu a capacidade bibliográfica da biblioteca pois, enquanto os catálogos coletivos em fichas eram seletivos, os *on-line* incluem novelas, livros infantis, relatórios de pesquisa, etc. e outra série de materiais que não eram usualmente incluídos em catálogos regionais.

O desenvolvimento das bases de dados, como foi dito, aumentou grandemente o número de pedidos de empréstimos-entre-

bibliotecas e, por sua vez, elas estão sendo utilizadas também para a verificação de pedidos de empréstimos-entre-bibliotecas como já foi assinalado. Pequenas bibliotecas descobriram também que estes sistemas *on-line* podem preencher lacunas nas coleções de índices e resumos. Outras vantagens destas bases são que algumas existem também em forma impressa, outras fornecem acesso a informação não existente em forma impressa e, de outro lado, bases de dados *on-line* são muito mais corrente do que os índices impressos.

Uma outra aplicação destas bases de dados *on-line* é para aquisição, podendo os pedidos serem feitos aos vendedores das bases que agem como intermediários, enviando os pedidos aos publicadores, ou produtores, como agências do governo. O problema desta aplicação é que pode ter custo elevado, em comparação com os instrumentos originais (fontes bibliográficas comerciais), daí esta aplicação tem sido feita mais pelas bibliotecas especializadas, onde o custo é secundário em relação a atualidade da informação.

As atividades de disseminação seletiva da informação são grandemente aumentadas pelo uso de automação; da mesma forma já existem vários sistemas de entrega de documentos, incluindo display do texto completo, serviços rápidos de correio e impressão *on-line*. E, muitas vezes, a informação mais atualizada só é encontrada *on-line*, e quantidade inimaginável de material bibliográfico já é encontrado nesta forma conforme assinalado. Segundo alguns, o impacto das bases de dados como instrumento de referência apenas começou; assim que estas bases passarem a não ser mais suplementadas com a forma impressa, tornando-se os únicos instrumentos nos quais certas informações possam ser acessadas, o seu uso passará a ser obrigatório.

Predizer o futuro da importância das fontes impressas *versus* as bases de dados *on-line* é difícil — alguns acreditam que inevitavelmente as bases substituirão, passo a passo, o uso dos equivalentes impressos. Pode acontecer, no entanto, que algumas bases tenham pouca viabilidade econômica no mercado e o equipamento impresso permaneça mais popular e aceitável.

Apesar dos muitos benefícios da busca *on-line*: rapidez, correção, completeza, há uma limitação inerente: a descoberta casual de informação e idéias é geralmente diminuída em busca *on-line* (não há *serendipity*). Este elemento de chance, de oportunidade, de acaso, alimenta a criatividade e a imaginação do estudante, do erudito, do

executivo, e do cidadão que pesquisa qualquer assunto. Sem negar as vantagens tremendas de busca *on-line* — a capacidade de se passear entre os livros e a coleção de periódicos é um elemento vital para o processo criativo.

Stevens, um autor crítico e irreverente, afirma que, na verdade, a busca em bases de dados *on-line* só se tornará amplamente utilizada na próxima década. E se for para ser integrada com o serviço de referência em todas as bibliotecas, algumas mudanças drásticas têm que ocorrer na nossa maneira de pensar, no *marketing* destes serviços e nos métodos de operação. Stevens vê o uso do computador como um mito, porque o terminal, em muitas bibliotecas, afirma ele, está isolado em algum lugar obscuro da seção de referência, e apenas uns poucos bibliotecários, “os poucos escolhidos”, como diz, fazem uso do equipamento, e, assim sendo, esta busca tem valor limitado. Ele critica aqueles que olham este serviço como alguma coisa diferente e não usual, que requer uma abordagem também muito diferente. Não é, afirma ele, é apenas e assim deve ser olhado, como um outro instrumento de referência. Stevens alerta também para o que chama de problema intelectual ou às técnicas e linguagens complexas e sofisticadas que devem ser utilizadas para uso do computador e que variam de uma base de dados para outra; isto pode exigir a especialização do bibliotecário em uma base, com prejuízo do serviço. Por último, Stevens critica as barreiras financeiras, ou o fato de que a biblioteca deverá cobrar o serviço devido a vários fatores, o que não conduz ao uso mais amplo e regular da base de dados como fonte de busca.

Algumas das críticas acima já foram anteriormente rebatidas por outros autores citados no texto; no que diz respeito ao custo, há os que acham que o fato de a biblioteca somente pagar quando usar o terminal permite a adição de um instrumento caro na coleção que, de outra maneira, não seria possível adquirir, e ainda propiciar uma busca de maneira considerada a mais eficiente.

Do ponto de vista do usuário, nesta questão de custo, este problema é considerado por muitos como insolúvel, *desde que um princípio inflexível é colocado contra uma exigência financeira*. A tendência, hoje em dia, é para se cobrar o serviço, nem que seja pagamento simbólico — se se puder chegar a isto — o que é preferível a não ter o serviço de nenhuma maneira. Outros já argumentam que a melhor solução é a de prever no orçamento os custos

para verificação de títulos, autor, etc., enquanto que a compilação de bibliografia a pedido deve ser cobrada.

As implicações para o bibliotecário de referência, no que diz respeito à automação dos serviços ou aos equipamentos baseados em TV, computadores e satélites, são muitas, como foram apontadas, e, talvez, segundo alguns, a mais significativa é a que haverá equilíbrio: quanto mais informação disponível, mais equipamentos existirão para fornecê-la. Daí a necessidade do bibliotecário estar alerta para as inovações tecnológicas que poderão causar impacto na sua atuação profissional.

Do ponto de vista do equipamento, deverá ser adotado somente quando já puder funcionar de maneira eficiente para o que a biblioteca o propõe, e, do ponto de vista do usuário, ele deve estar disposto a usar este equipamento, bem como estar disposto a pagar pelo serviço resultante deste equipamento.

Do ponto de vista administrativo, deve haver mudanças para adaptação da biblioteca aos métodos de operação do equipamento, inclusive sob o aspecto de segurança e precauções quanto às possíveis sobrecargas de serviço (como aconteceu com a implementação de bases de dados nas bibliotecas e o aumento do empréstimo-entre-bibliotecas).

Finalmente, ainda quanto ao aspecto intelectual, é pensamento dos autores que quaisquer que sejam os avanços tecnológicos, jamais tomarão o lugar do profissional que manipula a informação, de maneira hábil e com pleno conhecimento.

BIBLIOGRAFIA

- BECKER, J. How to integrate and manage new technology in the library. *Special Libraries*, 74(1):1-6, Jan. 1983.
- BONTA, B. D. Online searching in the reference room. *Library Trends*, 31(3):495-510, Winter 1983.
- EYRE, J.J. Uses and limitations of computers in libraries. In: PARKER, J. S., ed. *Aspects of library development planning*. London, Mansell (1983). p. 93-106.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Application of micro-computers in libraries: a case study on Brazil. In: International Conference on the Application of mini and micro-computers in information, documentation and libraries. Baden-Baden, 17-21 March 1986. (no prelo).
- & LIMA, R. C. M. de. Desenvolvimento profissional e inovações tecnológicas. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG*, 15(1):47-67, Mar. 1986.

- HAUPTMAN, R. Computers, reference and revolution. *Reference Librarian*, 5/6:71-75, Fall/Winter 1982.
- KATZ, W. A. Computer assisted reference service. In: *Introduction to reference work*. v. II. Reference services and reference processes. 3rd. ed. New York, McGraw-Hill (1978). p. 123-144.
- McCARTHY, C. M. Problems of library and information systems automation in Brazil. *J. Inform. Science*, 7:149-58, 1983.
- MARTIN, N. P. & WOOD, M. S. Interlibrary loan in the computer age; the impact online systems on document delivery. *Reference Librarian*, 5/6:57-69, Fall/Winter 1982.
- MOLINO, E. & GUADARRAMA, L. Minicomputers for information and documentation activities in developing countries. In: International Conference on the application of mini and micro-computers in information, documentation and libraries, Tel Aviv, Israel, March 13-18, 1983. p. 367-71.
- PIZER, I. H. Looking backward, 1984-1959; 25 years of library automation — a personal view. *Bull. Med. Lib. Assoc.*, 72(4):335-48, Oct. 1984.
- STEVENS, N. Skim milk masquerade as cream: the myth of online data base searching. *Reference Librarian*, 5/6:77-81, Fall/Winter 1982.
- UNRH, R. Online reference... no longer an option. *Reference Librarian*, 5/6:83-91, Fall/Winter 1982.

A Professora Nice Menezes de Figueiredo, PhD pelo Florida State University, é Pesquisadora Titular do CNPq/IBICT, lotada no Departamento de Ensino e Pesquisa, no Rio de Janeiro, onde leciona nos Cursos de Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação, da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Foi anteriormente chefe do Departamento de Ensino e Pesquisa do IBICT, no Rio de Janeiro, bem como o primeiro Coordenador, que planejou e instalou o curso de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Brasília. A professora tem também lecionado em dezenas de cursos de especialização e de aperfeiçoamento, tendo percorrido o país transmitindo conhecimentos sobre suas áreas de atuação, onde se salientam: estudos de uso/usuário, desenvolvimento e avaliação de coleções, serviços de referência/informação. É autora de dezenas de artigos publicados em periódicos e apresentados em congressos nacionais e estrangeiros, além de vários livros e folhetos. É destacada também a sua atuação no campo de ensino e pesquisa e biblioteconomia e Ciências da Informação, tendo produzido trabalhos, projetos e coordenado pesquisas neste campo. Como Pesquisadora Titular do DEP/IBICT dedica-se também às atividades acadêmicas de orientação de dissertações, consultorias técnicas, etc.

A *Coleção Palavra-Chave* tem por objetivo oferecer aos profissionais bibliotecários, aos estudantes de Biblioteconomia e Documentação e aos outros interessados, textos básicos e acessíveis sobre temas relevantes e atuais relacionados com o campo da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação.

A quase inexistência de textos nessas áreas exigia das editoras e entidades um trabalho conjunto visando preencher essa lacuna. A *Coleção Palavra-Chave* surge no bojo desse esforço e orgulha-se em ser a primeira com a preocupação de editar e veicular textos que contribuem para a atualização e aperfeiçoamento dos profissionais que atuam no âmbito da Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e áreas afins.

A função de referência/informação é considerada como a mais significativa prestada pelo profissional bibliotecário, já que é através dela que a Biblioteca/unidade de informação se manifesta ao usuário. É pelo setor de referência/informação que é feita a transferência de informação necessária ao usuário para o seu estudo/pesquisa, trabalho, lazer. É, reconhecidamente, a tarefa que identifica o bibliotecário como agente da informação, como o profissional que conhece e sabe manejar recursos informacionais de qualquer tipo e nível. É com a correta prestação de serviço de referência/informação que o profissional bibliotecário poderá ter o seu papel reconhecido e valorizado por uma sociedade que precisa de informação para o seu avanço social e cultural, além do científico e tecnológico.

editora polis
associação paulista de bibliotecários

ISBN 85-7228-003-0

Nice Minezes de Figueiredo

SERVIÇOS DE REFERÊNCIA & INFORMAÇÃO