

ESTUDO DE VIABILIDADE PARA O ESTABELECIMENTO DE UM PADRÃO NA ELABORAÇÃO DE FORMULÁRIOS PARA PEDIDOS DE PESQUISA BIBLIOGRÁFICA PARA BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS*

CASSANDRA LÚCIA DE MAYA VIANA SOUZA

Sociedade Brasileira de Economia Rural (SOBER)
70000 — Brasília, DF

Estudo sobre os elementos incluídos na elaboração de formulários para pedidos de pesquisa bibliográfica, visando a sua padronização.

Os elementos para a análise foram obtidos através da revisão de literatura e do exame dos formulários utilizados nas bibliotecas especializadas de Brasília. O universo escolhido para o estudo é limitado a 26 bibliotecas especializadas. Aspectos como frequência, abrangência, objetividade e uniformidade são examinados.

A análise dos dados revelou que o grau de padronização desses formulários é extremamente baixo.

Sugere-se a realização de estudos mais profundos, com um universo de estudo mais significativo. Sugere-se também a utilização dos elementos identificados na presente pesquisa como base para a elaboração de novos modelos de formulários.

1. INTRODUÇÃO

A eficiência dos serviços de pesquisa bibliográfica depende tanto da acessibilidade quanto de um bom conhecimento das fontes a serem consultadas.

Entretanto, antes mesmo de se determinar quais as fontes mais adequadas para fornecer a resposta precisa que o usuário deseja, é necessário estar ciente do objeto do pedido recebido, em todos os seus aspectos e limites. Sobre isto Hanson (11:316) diz que "quando se recebe uma consulta técnica, a primeira coisa a fazer é definir e esclarecer o que esta envolve e que tipo de resposta é mais apropriada para aquele determinado usuário".

* Trabalho de aluno apresentado como requisito para a disciplina de graduação *Seminário* no Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília.

É o registro dos aspectos envolvidos na consulta e do tipo de resposta desejado que assume a característica de formulário, onde encontramos campos individualmente denominados, correspondentes àquelas informações necessárias para o desempenho da tarefa anteriormente descrita.

Acreditamos que as propriedades desse veículo podem atuar como facilitadores ou dificultadores do serviço de levantamento bibliográfico, dependendo das informações previstas pelo conteúdo dos campos e da forma como estas são pedidas ao usuário no formulário.

Por isto, é necessário que a sua elaboração seja precedida de estudos que estabeleçam, cientificamente, os critérios em que esta deve se basear, ou um padrão que a estes obedeça.

Observamos a existência de falhas na representação do conteúdo e da forma de saída, ou produto, da pesquisa, e na forma de apresentação dos itens nos formulários para pedidos de pesquisa bibliográfica utilizados pelas bibliotecas especializadas de Brasília.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Levantamento Bibliográfico e Serviço de Referência

Algumas questões se nos apresentaram como pontos fundamentais na abrangência dos aspectos teóricos da entrevista: o esclarecimento da pergunta do usuário, tipos de consulta e negociação da questão no serviço de referência. Havia, de nossa parte, uma perspectiva de aplicação dos parâmetros indicados pelos autores para estes tópicos, numa tentativa de formulação de uma base teórica à elaboração dos formulários para pedidos de pesquisa bibliográfica já que a este respeito pouco foi encontrado.

O fato é que verificamos algumas divergências entre os autores quanto ao posicionamento da atividade de levantamento bibliográfico, para a qual observou-se também algumas variações de terminologia como: pesquisa, em Jahoda & Braunagel(13) e Hutchins(12); busca na literatura, em Hanson(11) e Voress (28); levantamento da literatura, em Figueiredo(8); investigação bibliográfica, em Hanson (10), em relação às demais atividades, no contexto dos serviços de referência.

Tal fato poderia colocar em cheque a validade da adoção destes parâmetros ao objeto de nosso estudo, se não analisássemos cuidadosamente este aspecto do problema, assumindo uma posição coerente. É o que abordamos logo a seguir.

2.2. Questão de Referência, Consulta, Busca ou Pesquisa?

Como dissemos anteriormente, alguns autores consideram que as diferenças entre os tipos de perguntas recebidas por um serviço de referência correspondem à sua própria essência, isto é, que a pergunta em si é que define a sua categoria.

Martins & Ribeiro(17:16) distinguem questão de referência e pesquisa, e ainda, citando as definições de Wyer para cada termo (17:18), ressalta a diferença entre busca (search) e pesquisa (research). O que se observa nessas definições é que seus argumentos referem-se ao tipo de resposta a ser dado para cada pergunta e, portanto, a nosso ver, não há motivo para se isolar questões que requeiram respostas relativamente pequenas daquelas que assumem a forma de listas de referências bibliográficas, até que se tenha obtido do usuário todas as informações relativas às características do assunto e ao tipo específico de resposta desejada.

Além disso, a própria autora, mais adiante, utiliza o termo questão para perguntas que podem gerar atividades de levantamento bibliográfico(17:166, 205, 206). E ainda dentro do tópico referente à entrevista de referência são incluídas informações sobre pesquisa (17:180, 182, 183, 191).

Vejamos, porém, outro argumento quanto à distinção entre questão de referência e pesquisa: o de Hutchins (12:12), sobre a última, afirmando que esta "requer precisão científica na descoberta, reunião, análise, avaliação e interpretação de dados, e resulta numa conclusão baseada em fatos relacionados". Acrescenta ainda que "no processo de resolver um problema de pesquisa podem surgir questões de referência cuja solução ajude a pesquisa".

Podemos observar que a sua diferenciação abrange as tarefas intelectuais e manuais exigidas do bibliotecário para fornecer a resposta, o que nos sugere ser apenas um problema de nível, qualidade e quantidade da resposta, e não uma característica intrínseca da pergunta.

Do mesmo modo que Martins & Ribeiro a autora se contradiz ao utilizar o primeiro termo como uma possível determinante de uma atividade de pesquisa (12:32 -3). E em seu capítulo sobre levantamentos bibliográficos, nada menciona sobre a pergunta ou pedido do usuário.

Já em Figueiredo (8:92) encontramos uma menção ao termo como aplicável também à pergunta que originou uma atividade de levantamento bibliográfico; assim também ocorreu quanto a outros autores, como Bunge (5:372), referindo-se à pessoa que recebe a questão de referência como pesquisador (researcher), e Voress (23:211).

Há ainda autores que consideram explicitamente a pesquisa como um dos tipos de questões de referência como Alexander (1:231); Litton (6:57) Jahoda & Braunagel (13:124) e Katz (14: 41,83).

Em relação às consultas de referência, encontramos em Hanson (11:315) a afirmação de que como resultado destas podem ser obtidas bibliografias e, em um outro trabalho seu (10:480), considera o que chamou de *investigação bibliográfica* como um dos tipos de consulta ou pedido de informação. Segundo Foskett (19:90)

a consulta pode assumir diversas formas, "de acordo com a natureza da pergunta realmente formulada", e inclusive o caráter de uma pesquisa (19:94).

Constatamos, portanto, que grande parte dos autores considera as diferenças entre pesquisa e os outros tipos de perguntas apenas em relação ao tipo de resposta que será mais adequado em termos de quantidade de documentos, profundidade da informação e outras características, e por isso estas são geralmente incluídas em uma mesma classe de *questões de referência* ou *consultas de referência* e subdivididas em categorias, entre as quais encontramos a pesquisa ou levantamento bibliográfico.

Podemos dizer que Figueiredo (8:90) confirma estas nossas últimas considerações ao afirmar que "levantamento da literatura pode ser considerado como uma busca de referência mais intensa" e que "de acordo com a literatura, para a execução do processo de referência, o bibliotecário tem de seguir uma série de fases: Alexander relacionou 6; Taylor descreveu a atividade de acordo com sua descoberta do conceito de *filtros* no serviço de referência; Voress e Beltran 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, Singer e Beltran".

Somos levados a crer que nossas propostas de aplicação das teorias relativas ao esclarecimento das questões de referência, definição do conteúdo de uma consulta, informações que devem ser colhidas durante a entrevista, ao objeto de nosso estudo, são perfeitamente viáveis e podem representar uma linha de raciocínio e estudos que podem levar à formação de uma base teórica do assunto, até agora inexistente.

2.3. Problemas de Comunicação

É necessário agora visualizarmos qual a função do formulário no processo de referência e que influência tem este no conhecimento, pelo bibliotecário, do conteúdo do pedido de pesquisa bibliográfica.

Se considerarmos que o processo de referência consiste no estabelecimento de uma comunicação entre o usuário e o bibliotecário, ao analisarmos os componentes dessa atividade verificamos facilmente como e porque o formulário assume a importância que lhe é atribuída neste nosso estudo.

Na realidade, segundo Paranhos (19:158) o processo de referência não se realiza sem o processo de comunicação e pode compreender uma variedade de tipos deste último.

Martins & Ribeiro (17:172) afirmam que "qualquer que seja o tipo de clientela e qualquer que venha a ser a questão formulada, haverá sempre como base o estabelecimento de uma comunicação (pessoal, telefônica, escrita, etc) entre o consulente e o bibliotecário de referência".

Podemos, portanto, considerar os formulários como integrantes de um processo de comunicação. Vejamos agora que posição ele ocupa entre os componentes desse processo.

Paranhos (19: 158) comenta, estabelecendo uma relação entre o processo de comunicação e os estágios do processo de referência, que "o processo de comunicação atua desde que o leitor sente a dúvida, o problema, a necessidade de formular para si mesmo a questão, e o impele a procurar os recursos da biblioteca para solucioná-la. Uma vez na biblioteca, o leitor transmite ao bibliotecário o seu problema; o leitor é a fonte, sua questão é a mensagem e o bibliotecário é o receptor".

A autora fornece-nos um exemplo de abordagem por correspondência que se aplica perfeitamente à situação da utilização do formulário, uma vez que no papel é que estará contida a mensagem ou questão do usuário. Neste caso, "o canal será o papel, o codificador será o aparelho motor que produz a escrita e o decodificador será a visão do bibliotecário" (19:158).

Podemos perceber então que o formulário, ao transmitir o conteúdo da questão do usuário, assume uma parcela de responsabilidade pela resposta fornecida pelo bibliotecário.

A autora acrescenta que os "fatores que interferem na entrevista e afetam a solução das questões" resumem-se a problemas de comunicação, e as variáveis desse processo devem, portanto, ser consideradas (19:162).

Para ressaltar a importância do formulário como uma *variável* que não pode ser esquecida, dentro do processo de referência, podemos utilizar uma observação de Martins & Ribeiro que, submetida a um questionamento específico, nos fornecerá uma idéia clara da necessidade de estudos mais abrangentes sobre o nosso tema. A autora (17:172) diz que "a perfeita comunicação entre as partes possibilita, em grande parte, que o objetivo do serviço de referência seja atingido, enquanto que o fracasso inicial de comunicação contribui para que, mesmo havendo a informação armazenada, não seja utilizada".

A nosso ver torna-se facilmente visível que, isoladamente, o bom conhecimento das fontes, a capacidade do bibliotecário em traduzir a questão para a linguagem do sistema, e outras habilidades tão enfatizadas e freqüentemente abordadas pelos autores, de nada valem se não houver um conhecimento preciso e completo da necessidade informacional daquele usuário determinado.

2.4. Por que o esclarecimento da questão?

A necessidade de estudos que visem determinar a melhor forma de esclarecer-se a questão de referência, e mais especificamente, como no nosso caso, o pedido de pesquisa bibliográfica, é verificada por afirmações como a de Foskett (9:93), que diz: "na prática, raramente acontece que um consultante possa declarar suas necessidades com exatidão".

Apenas esta já poderia ser considerada uma forte razão para se ter um roteiro ordenado de perguntas ou categorias em que pudesse ser inserido o pedido de pesquisa, de modo a garantir a abrangência de todos os aspectos do assunto e das várias características que a resposta poderia assumir. Entretanto verificamos que a importância de tal fato ainda não foi compreendida pela maioria dos autores.

Segundo Litton (16:35) "a importância que o bibliotecário de referência dá à indagação do leitor constitui o ponto de partida para a mobilização de todos os recursos bibliográficos que a biblioteca possui sobre o problema".

Hanson (10:488) consegue reunir, em uma única afirmação, várias das vantagens oferecidas por esse procedimento. Ele diz que "o esclarecimento do verdadeiro significado e do total de implicações de uma consulta eleva ao mais alto grau as possibilidades de se dar uma resposta que vá ao encontro das necessidades do consulente — se essa resposta existir — sem buscas desnecessárias e sem ser preciso incomodá-lo mais tarde com outras perguntas".

Casimir (6:8) observa que "uma pergunta claramente entendida deve imediatamente sugerir um método de pesquisa", mostrando-nos que o esclarecimento da pergunta, ou do pedido de pesquisa, também auxilia na tradução deste para a linguagem do sistema e na determinação da estratégia de busca.

2.5. O registro da consulta

Considerando que já ficou evidenciada a relevância da obtenção, pelo bibliotecário, de uma noção precisa e completa do pedido de pesquisa, que é o nosso caso, abordaremos agora o problema que concerne ao registro desse pedido.

Sobre a necessidade desse registro encontramos justificativas em vários autores.

Casimir (6:13) comenta que entre os assuntos das discussões com os participantes daquela conferência, mencionou-se a utilização de papelárias bem projetadas (que poderíamos chamar de formulários) para o registro da consulta, durante a entrevista, "proporcionando ao bibliotecário um maior tempo livre em termos de trabalho intelectual (*intellectual free time*).

Este é um ponto importante a ser considerado, pois um estudo criterioso, feito previamente, e que determine com precisão todas as informações que devem ser coletadas durante a entrevista, evitaria que se necessitasse repetir todo esse processo na mente do bibliotecário a cada consulta recebida, de modo a não omitir nenhum dado importante.

Ele diz ainda (6: 8) que "se a questão demanda resposta por escrito e à volta do usuário em um outro dia, é necessário registrar as particularidades da pergunta durante a permanência do usuário no local. Isto o convencerá de que a biblioteca realmente tenciona enfrentar o seu problema".

O registro, portanto, oferece uma garantia, tanto ao bibliotecário, de que ele não esquecerá o compromisso assumido perante o usuário, quanto para este último, de que houve realmente uma intenção por parte da biblioteca em fornecer respostas às suas questões, mesmo que não tenha sido possível encontrá-las.

Hanson (10: 482-483) considera esses registros necessários "quando a resposta não é dada no próprio momento". Segundo ele essa providência "lembra, à pessoa que atende o pedido, todas as perguntas de importância a formular", evitando esquecimentos.

Encontramos ainda, em alguns autores, menção a uma etapa do processo de referência, que chamam de *renegociação da questão*. Figueiredo (8:94), utilizando o modelo de Jahoda & Olson, modificado e adaptado, faz algumas considerações sobre esta, que chamou de "última fase do processo de referência". Ela diz que "a ocasião na qual a renegociação pode vir a ser necessária é exemplificada em casos quando 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".

Contraopondo-nos a esta afirmação, utilizamos o argumento de que o registro da consulta, e mais especificamente o formulário de pedido de pesquisa, presta-se exatamente ao esclarecimento, e mesmo à prevenção do aparecimento de dúvidas como as exemplificadas pela autora, evitando que o usuário necessite retornar ao recinto da biblioteca, ou tenha de ser interrompido em seu serviço ou pesquisa sempre que estas se verificarem, o que pode tornar-se constrangedor para aquele, além de causar desperdício de tempo e aumentar os custos dessa atividade para a biblioteca.

2.6. Formulários

A literatura sobre formulários em geral ainda é muito restrita, e o primeiro trabalho publicado no Brasil, o de Pedroso, inclui diversas informações úteis e perfeitamente aplicáveis ao estudo de formulários para os serviços de bibliotecas. Um dos pontos importantes desse trabalho é a referência à importância da implementação de estudos para a elaboração de formulários (20:11 - 2), em que coloca o problema do desperdício de tempo e elevação dos custos em sistemas de informação tendo, como uma das causas, os veículos de informação utilizados, situando-se entre estes os formulários.

Ainda sobre este tópico é citado o trabalho de Daniels & Yeates, que nos colocam o seguinte: "às vezes supõe-se que o projeto de formulário seja simplesmente colocar áreas em um papel vazio, em uma ordem lógica de acordo com a informação que queremos obter. Apesar de este ser um aspecto importante do projeto, não é o único, nem sequer o aspecto fundamental que devemos considerar.

Muitos dos defeitos dos formulários se devem, em primeiro lugar, à pouca atenção com relação à informação que se deve obter e, em segundo lugar, ao uso previsto dessa informação”.

Estas observações aplicam-se perfeitamente ao nosso caso e só vêm a justificar a realização de estudos profundos sobre o nosso tema.

Na literatura sobre os serviços de pesquisa bibliográfica muito pouco é encontrado sobre esses instrumentos.

Casimir (6:13) menciona que “em muitos casos, os formulários utilizados podem servir como registro da questão para preservação”. É citado como exemplo, então, o uso de papel carbono como uma maneira de evitar perda de tempo com anotações feitas mais de uma vez, como nomes e endereços de usuários.

Sobre a importância desta preservação já colocava anteriormente (6: 10) que a “informação requisitada pode ser requisitada novamente e um registro desta é necessário”. E mais adiante cita exemplos de métodos encontrados por várias bibliotecas para efetuar a conservação da resposta obtida “para questões que envolvem considerável pesquisa” (6: 11).

Figueiredo (8: 94—5) faz observações quanto aos possíveis fatores causadores de falhas no processo de referência, concluindo: “... os fatores humanos não podem ser totalmente eliminados, pois que são inerentes a qualquer processo envolvendo o elemento humano. Esses fatores, no entanto, podem ser utilizados de forma benéfica, através do uso de medidas tais como treinamento, supervisão e normas administrativas sólidas, como também o uso de formulários estruturados e um ambiente agradável de trabalho”.

Podemos ver que, de algum modo, já há uma conscientização no sentido de observar em que nível os formulários utilizados para o processo de referência podem estar concorrendo para a existência de falhas nos serviços.

Entretanto, os estudos sobre o assunto ainda são insuficientes, e, mesmo quando há menção, por um autor, desses instrumentos, vemos a ausência de critérios e, em última análise, de um embasamento científico daquele ao estudar o problema.

É o caso, por exemplo, de Martins & Ribeiro (17: 182) que, referindo-se aos componentes das “condições materiais para atendimento da clientela”, fornece, sem nenhum comentário ou embasamento teórico, um modelo de formulário que denominou *ficha de encomenda*, e que nada mais é do que um formulário para pedidos de pesquisa.

2.7. Elementos de um formulário para pedido de pesquisa

Vários autores estabelecem, praticamente sem nenhum critério e sob as mais variadas denominações, os elementos que, a nosso ver, deveriam constar dos formulários para pedidos de pesquisa.

Hanson (10:485—7) apresenta as seguintes perguntas: quem é o interessado? ; qual o seu grau de conhecimento sobre o assunto em questão? ; ele deseja toda a informação existente ou apenas alguns documentos representativos? ; seu interesse é pelo assunto em geral ou por um aspecto ou aplicação particular? ; poderá ele ler outras línguas além da sua? ; até que data deve remontar a pesquisa? ; ele necessita de textos completos ou apenas resumos, sínteses ou uma bibliografia anotada? ; para que é necessária a informação? ; a pergunta é confidencial?

Amat Noguera (3: 399, 341) diz que devem ser formuladas as seguintes perguntas: por que se pede a informação? que deseja saber exatamente? ; quem faz a demanda? ; o que já sabe sobre o assunto? ; quais as outras fontes? ; motivação do pedido? ; para quando necessita da informação? ; em que forma deseja receber a resposta? ; é confidencial? ; extensão da informação? ; idiomas compreensíveis para o usuário?

White (24:374) menciona a necessidade de identificação dos seguintes tópicos: o problema que originou a questão; o assunto do pedido; a natureza do serviço a ser prestado, isto é, as características da resposta; limitações situacionais que podem afetar a seleção ou o uso da informação; variáveis pessoais que constituem limitações, como inteligência e postura; histórico de buscas prévias, isto é, o que o usuário já fez para localizar a informação.

Katz (14: 91—2, 94) apresenta a categorização da pergunta do usuário em várias dimensões: forma, isto é, tipos de documentos mais adequados ao usuário; assunto, isto é, os aspectos específicos do assunto e/ou áreas de assunto relacionadas; tempo, ou seja, atualidade da informação (se deve ser corrente ou de épocas anteriores); línguas, aquelas que o usuário conhece e lê, e em que nível; aproveitamento ou acessibilidade ao material que responde à pergunta.

Entretanto, em seu trabalho de 1969 (4: 53—4), apresentava um modelo para esclarecimento da pergunta, que incluía: propósito; quantidade de informação necessária; período; palavras-chave; assunto e seus vários aspectos; forma ou tipos de documentos aceitáveis; línguas conhecidas pelo usuário; aproveitamento ou acessibilidade ao material que responde à pergunta.

Jahoda (13:116) relaciona algumas perguntas que visam determinar se a questão foi esclarecida. São as seguintes: esta é a questão real? ; o assunto está determinado? ; a questão está clara e completa? ; foi especificada a quantidade de informação desejada? ; foi especificado o nível da resposta? ; há possíveis limitações de língua, período, lugar ou tipo de publicação?

Taylor (22:183) afirma que há 5 *filtros* pelos quais a questão deve passar: determinação dos limites e estrutura do assunto; motivação e objetivo do inquiridor; características pessoais do usuário; relação entre a descrição da pergunta e a organização do sistema; tipos de respostas aceitáveis em termos de forma, dados, tamanho, etc.

King (15:158), fazendo uma *tradução* da estrutura dos *filtros* de Taylor para perguntas, apresenta as seguintes: o que o usuário deseja saber? ; por que ele deseja saber isto? ; o que pretende ele fazer com a informação? ; quanto ele já sabe sobre o assunto? ; em que forma ele deseja a informação? ; qual a quantidade de informações que deseja?

Voress (23:209—10) defende um modelo de qualificação da pergunta que envolve o conhecimento por parte do bibliotecário de: se o requisitante já fez alguma investigação por si mesmo; limites de suas necessidades além do assunto isolado; uma possível data a partir da qual a informação tenha sido desenvolvida; uma possível determinação, pelo usuário, de pessoas, instituições ou países dos quais deseja a informação, e ainda a reunião de algumas informações relacionadas ao assunto, como: determinação de cabeçalhos de assunto específicos, da quantidade de literatura que deverá ser coberta, do tempo a ser coberto, da forma da informação (livros, periódicos, etc).

Alexander (1:231) formula uma técnica de busca cujo primeiro passo é descobrir precisamente qual é a questão; dentro desta fase inclui: descoberta do que o requisitante pretende fazer com as resposta e exame da questão para descobrir os requisitos necessários a esta. Neste ponto, para esta última tarefa, o autor defende um procedimento que impõe a necessidade de definição: do tipo de tratamento (exaustivo, superficial, seletivo); de quão recente deve ser este; do tipo de texto aceitável (técnico, popular, de cunho científico, opinião, etc); da carência ou não de dados sobre a história ou evolução da matéria.

Ashworth (4:41) diz que o bibliotecário deve descobrir a exata natureza da consulta; que período deve ser coberto pela busca; a extensão do conhecimento do usuário sobre o assunto; que fontes foram já consultadas sem sucesso; o propósito para o qual a informação é necessária e as condições em que será utilizada; o grau de urgência na obtenção da resposta.

Hanson (11:316) define certas perguntas que devem ser respondidas. Estas são: "o usuário deseja uma grande quantidade de informações ou apenas alguns poucos trabalhos representativos"; ele deseja apenas informação sobre trabalhos recentes? ; a sua pergunta refere-se ao assunto como um todo ou a aspectos particulares ou aplicações? ; ele deseja textos no todo ou serão mais adequados resumos ou sua bibliografia? ; ele aceita literatura em línguas estrangeiras? ; quanto ele já sabe sobre o assunto? ; já terá ele feito alguma pesquisa? ; para quando ele necessita da informação?

Encontramos em Stych (21:144) "quatro fatores que requerem decisão por parte do bibliotecário quanto à busca: campo do assunto; tempo (determinado período ou data); espaço (geográfico); língua". E ainda (21:145) "cinco fatores secundários: nível da consulta em relação aos conhecimentos do usuário; quantidade de informação pedida; tempo determinado para a busca; línguas que o bibliotecário alcança; línguas aceitáveis para o usuário".

Martins & Ribeiro (17:195) ressaltam os seguintes elementos para "delimitação da área problema": especificação do assunto; ponto de vista a ser enfocado: teórico, prático, legislativo, econômico, etc.; nível de conhecimento do usuário sobre o assunto; finalidade da obtenção da resposta; tipos de materiais desejados; linguagem (técnica, popular, etc.) e línguas acessíveis; prazo para a resposta.

Morgan (18:260), referindo-se ao Philosophy Documentation Center, estabelecido na Bowling Green State University, em Bowling Green, Ohio, e aos serviços de levantamento bibliográfico oferecidos, comenta que "ao submeter-se um tópico para ser pesquisado, deve-se especificar: qualquer combinação lógica de tópicos que possa existir na pergunta; um dado período de tempo; língua ou línguas; uma determinada fonte ou fontes".

Para permitir uma visão mais clara da frequência com que são citados esses elementos pelos autores, apresentamos a Tabela 1, que compara esses dois elementos de nosso estudo.

3. METODOLOGIA

3.1 Objetivos

Geral: O presente estudo visa reunir informações sobre a elaboração de formulários para pedidos de pesquisa, utilizando, como elementos de análise, a revisão da literatura, como contribuição teórica, e a coleta e o exame de modelos utilizados na prática, nas várias bibliotecas especializadas de Brasília, de forma a servirem de evidência empírica e oferecer subsídios para uma possível padronização desses instrumentos.

Específicos: a) detectar, na literatura, os parâmetros para a determinação dos elementos essenciais de um formulário para pedido de pesquisa;

b) verificar, em cada formulário, a quantidade de *elementos informativos* incluídos, ou seja, o grau de *abrangência*;

c) verificar, em cada formulário, a forma de apresentação dos *elementos informativos*, ou seja, o grau de *objetividade*;

d) detectar os elementos informativos comuns ao total de formulários coletados, estabelecendo o grau de *uniformidade* em relação ao total de *elementos informativos* listados;

e) verificar o número de vezes que cada *elemento informativo* ocorre no total de formulários coletados;

f) fornecer subsídios que auxiliem na elaboração de um padrão para esse tipo de formulário.

3.2. Hipóteses

Geral: Não há uma padronização na elaboração dos formulários para pedidos de pesquisa utilizados nas bibliotecas especializadas de Brasília.

Operacionais: a) as bibliotecas especializadas de Brasília não obedecem aos parâmetros indicados pela literatura para a elaboração de formulários para pedidos

de pesquisa, ou seja, os elementos informativos mais freqüentemente encontrados nos formulários não correspondem àqueles mais citados pelos autores;

b) os formulários coletados não incluem todos os *elementos informativos* necessários à determinação de todos os aspectos e limites do pedido de pesquisa;

c) existem diferenças na forma de apresentação de cada *elemento informativo* nos vários formulários coletados, ou seja, no grau de objetividade;

d) não há uma *uniformidade* quanto aos *elementos informativos* incluídos nos formulários coletados.

3.3. Variáveis

— Quantidade de elementos informativos dos formulários.

— Forma de apresentação dos elementos informativos nos formulários, segundo o modelo de Almeida (2:61), para o "conhecimento dos objetos, fenômenos e fatos de modo completo". Foram selecionados dois entre os campos englobados pelas *interrogações* que se fazem sobre as coisas: o *como* e o *onde*. Sobre o *como* ou o *modo das coisas* (2:65—6) selecionamos as seguintes *interrogações*:

a) *quantidade* de informações pedidas em cada campo;

b) presença ou ausência de explicação sobre o *conteúdo* da informação pedida;

c) *disposição* dos elementos informativos (ordem);

e) *estrutura* da resposta a ser dada: objetiva ou subjetiva.

Sobre o *onde* ou *lugar das coisas* (2 : 63) selecionamos a seguinte *interrogação*:

a) *área* destinada ao preenchimento (no caso de pergunta subjetiva): suficiente ou insuficiente.

— Elementos informativos dos formulários, agrupados segundo o modelo de Almeida (2:61), que foram encontrados na literatura e nos formulários coletados; são os seguintes:

1 — componentes da interrogação *que* (denominação-termo):

a) assunto

b) sinônimos e palavras-chave

c) terminologia

d) conceito;

2 — componentes da interrogação *onde* (suporte-localização):

a) limitação geográfica

b) especialistas conhecidos

c) bibliotecas ou centros de informação especializados no assunto

d) fontes para a pesquisa;

3 — componentes da interrogação *quando*:

a) período a ser coberto

b) tempo estipulado para a resposta;

TABELA 1 – Nível de Ocorrência dos Elementos na Literatura

Elementos	Autores	
Assunto	-b-c-d-e-f-g-h-i-j-k-l-m-n	
Tópicos de interesse	a- - - - -g- -i- - -l- -n	
Aspectos do assunto	- - -d-e- -g- -i-j- - -m	
Tópicos ou enfoques que não interessam		
Tipos de documentos aceitáveis	a-b- -d-e-f-g-h-i- - -l-m	
Sinônimos/Palavras-chave	- - -e- - - -i	
Problema que originou a questão	-b-c- - - -g-h	
Finalidade	a-b- -e- -g-h- -j-k- -m	
Limitação geográfica	- - - - - - - - - - -o	
Idiomas acessíveis ao usuário	a-b- -d-e-f- - - - -l-m-n-o	
Idiomas acessíveis ao bibliotecário	- - - - - - - - - - -o	
Nível de conhecimento do usuário	a-b- - - -f- -h- -k-l-m- -o	
Fontes já consultadas	- -c- - - - - -i- -k-l	
Referências bibliográficas já obtidas		
Período a ser coberto	a- - -d-e-f- - -l-j-k-l- -n-o	
Informação é confidencial?	a-b	
Quantidade de referências bibliográficas desejada	a-b- -e-f-g-h-i-j- -l- - -o	
Especialistas conhecidos	- - - - - - - - - - -i	
Bibliotecas ou centros de informação especializados	- - - - - - - - - - -j	
Tempo estipulado para a resposta	-b- - - - - - - -k-l-m- -o	
Número de classificação		
Terminologia		
Conceito		
Fontes para a pesquisa	-b- - - - - - - - - - -n	
Referências bibliográficas obtidas com a pesquisa		
Documentos encaminhados		
Aproveitamento ou acessibilidade à informação recuperada	- -c-d-e	
Nível ou tipo de texto	- - - - - - - - -j- - -m	
Outros elementos gerais*	- -c- - - -g- - - -k	
Legenda: Autores	Código	* Elementos Gerais:
Hanson (10)	a	- Características da resposta.
Amat Nogueira (03)	b	
White (24)	c	- Características do usuário.
Katz (14)	d	
Katz (14)	e	
Jahoda (13)	f	
Taylor (22)	g	- Relação entre a pergunta e a organização do sistema.
King (15)	h	
Voress (23)	i	
Alexander (01)	j	
Ashworth (04)	k	- Condição em que a resposta será utilizada.
Hanson (11)	l	
Martins (17)	m	
Morgan (18)	n	
Stych (21)	o	

4 – componentes da interrogação *como* (dimensão-divisão-modificação-diretriz-meio-canal-código-linguagem-condição-requisito-quantidade-arranjo-arrumação-compreensão):

- a) tópicos de interesse
- b) aspectos do assunto
- c) tópicos ou enfoques que não interessam
- d) tipos de documentos aceitáveis
- e) idiomas acessíveis ao usuário
- f) nível de conhecimento do usuário sobre o assunto
- g) a resposta é confidencial?
- h) quantidade de referências desejada
- i) número de classificação
- j) nível ou tipo de texto;

5 – componentes da interrogação *por que* (origem-antecedente):

- a) problema que originou a questão
- b) fontes já consultadas
- c) referências já obtidas;

6 – componentes da interrogação *para que*:

- a) finalidade;

7 – outros, que não constituem propriamente interrogações por parte do bibliotecário ou do usuário, mas que devem ser objeto de registro:

- a) idiomas acessíveis ao bibliotecário responsável pela pesquisa
- b) referências bibliográficas obtidas
- c) documentos fornecidos
- d) aproveitamento ou acessibilidade à informação recuperada.
(Parâmetros fornecidos pela literatura.).

3.4. Definições Operacionais

Pesquisa: Considerada como sinônimo de busca bibliográfica ou levantamento bibliográfico de tudo o que foi publicado sobre um assunto em um determinado período cronológico. Excluem-se, portanto, os serviços que, embora assim denominados, assumem outro caráter.

Campos: São as áreas individuais e específicas do formulário que contêm um ou mais elementos informativos, pré-determinadas para o preenchimento pelo usuário.

Elementos Informativos: Cada um dos itens necessários à determinação dos aspectos e limites do pedido de pesquisa e que se referem a: assunto; tópicos de interesse; aspectos do assunto; tópicos ou enfoques que não interessam; tipos de documentos aceitáveis; sinônimos e palavras-chave; e demais, já mencionados no item 2.7.

Objetividade: Refere-se à forma como são apresentados no formulário os vários elementos informativos. Representa o grau de inteligibilidade e de facilidade para o preenchimento do formulário. O grau de objetividade será atribuído a cada formulário através de análise de características específicas definidas em relação à "forma de apresentação dos elementos informativos nos formulários", do item 4.3. Para tanto, parte-se dos seguintes princípios:

1 — cada campo deve conter apenas um elemento informativo, ou seja, só deve ser pedida uma única informação em cada um, para evitar confusão ou omissão de algum dado importante;

2 — os campos devem conter explicações sobre o conteúdo da informação pedida, especialmente aqueles que incluem termos específicos da Biblioteconomia, nem sempre conhecidos pelo usuário;

3 — os elementos informativos devem ser dispostos de forma a que as interrogações relativas ao *quê?*, *onde?*, *quando?*, *como?*, *por que?*, e *para quê?* fiquem próximas das suas semelhantes, para facilitar a organização das idéias na mente do usuário, e organizados segundo esta mesma ordem;

4 — o uso de estruturas de respostas objetivas diminui a necessidade de escrever, além de facilitar o entendimento da informação pedida, diminuindo, para o usuário, o tempo gasto no preenchimento;

5 — quando houver estruturas de respostas subjetivas, a área destinada ao preenchimento deve ser proporcional à quantidade de palavras que, possivelmente, serão utilizadas pelo usuário para fornecer a informação pedida.

Abrangência: Refere-se à quantidade de elementos informativos contidos nos formulários. Representa o alcance do formulário quanto aos aspectos e limites do pedido de pesquisa, ou o grau de complexidade para determinação destes dois âmbitos do pedido. O grau de abrangência será atribuído a cada formulário através da análise da quantidade de elementos informativos nele contida. Neste caso, considera-se que, quanto maior for o número de informações que se possa obter do pedido, maior possibilidade terá o formulário de abranger todos os seus aspectos e limites. Portanto, quanto maior for o número de elementos informativos contidos no formulário (ver item 4.3), maior será o seu grau de abrangência.

Uniformidade: Refere-se ao nível de padronização, ou seja, ao nível de ocorrência de elementos informativos comuns à totalidade dos formulários coletados.

3.5. Limitações do Estudo

Nosso estudo abrange apenas as bibliotecas especializadas de Brasília indicadas no Guia de Bibliotecas da Primeira Região (7) e, dentre estas, todas as que possuam formulários para pedidos de pesquisa e que puderam nos fornecer um exemplar do mesmo.

3.6. Coleta de Dados

O método utilizado para a coleta de dados foi a análise dos formulários, que se justifica pela própria natureza do objeto a ser estudado, pela quantidade de material

a ser analisado e pelas limitações do tempo determinado para a realização deste trabalho, que não permitiriam uma investigação a nível de usuários e bibliotecários em cada biblioteca que possuísse o formulário, com avaliações individuais, o que seria de grande valor para o estudo do problema.

Inicialmente foram feitos contatos por telefone com o bibliotecário encarregado dos serviços de levantamento bibliográfico e, na ausência ou inexistência deste, com a pessoa responsável por cada biblioteca especializada incluída no Guia de Bibliotecas da Primeira Região⁽⁷⁾, para determinar aquelas que possuíam um formulário próprio para pedidos de pesquisa.

Vinte e sete bibliotecas confirmaram a existência deste tipo de formulário em seus estabelecimentos, sendo o número de bibliotecas existentes, segundo o Guia anteriormente mencionado, um total de 95. Deste último número verificamos que 2 bibliotecas foram desativadas, uma estava temporariamente fechada e, portanto, sobre ela não obtivemos resposta. Dentre aquelas primeiras houve uma em que não nos foi possível obter um exemplar do formulário, devido a problemas internos da biblioteca.

Portanto, podemos considerar que trabalhamos com o universo completo, abrangendo 26 formulários de diferentes bibliotecas, já que outras unidades pertencentes a uma mesma instituição, cujo formulário fosse o mesmo para todas, foram eliminadas.

Os formulários coletados foram os correspondentes às seguintes bibliotecas: A—GDF — Secretaria de Administração; B — Comissão de Financiamento da Produção; C — Ministério da Indústria e do Comércio; D — Empresa Brasileira de Telecomunicações; E — Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária; F — Instituto de Planejamento Econômico e Social; G — Conselho Nacional do Desenvolvimento Científico e Tecnológico; H — Ministério da Educação e Cultura; I — Siderurgia Brasileira; J — CENAGRI; K — Senado Federal; L — Ministério das Comunicações; M — Ministério da Saúde; N — Empresa Brasileira de Transportes Urbanos; O — Secretaria de Tecnologia Industrial; — P Ministério das Minas e Energia; Q — Ministério dos Transportes; R — Estado Maior das Forças Armadas; S — Serviço Federal de Processamento de Dados; T — Empresa Brasileira de Planejamento e Transportes; U — Hospital Presidente Médici; V — Conselho Nacional do Petróleo; W — Tribunal de Contas do DF; X — Ministério do Interior; Y — Câmara dos Deputados; Z — Hospital das Forças Armadas.

4. RESULTADOS

4.1. Nível de ocorrência dos elementos informativos na literatura e nos formulários

Para verificarmos se as bibliotecas especializadas de Brasília seguiam ou não os parâmetros indicados pela literatura quanto aos elementos informativos que devem

integrar um formulário para pedido de pesquisa, verificamos, primeiramente, com que frequência eram estes citados pela totalidade dos autores incluídos em nossa revisão bibliográfica (ver Tabela 1).

Posteriormente, relacionamos cada formulário com cada elemento informativo, de modo a detectar o número de vezes em que cada um ocorria no total dos formulários coletados.

O resultado obtido, quanto ao nível ocorrência dos elementos informativos nos formulários, foi o seguinte: Assunto — em 25 formulários; Tópicos de interesse — em 12; Aspectos do assunto — em 11; Tópicos ou enfoques que não interessam — em 2; Tipos de documentos aceitáveis — em 7; Sinônimos ou palavras-chave: em 20; Problema que originou a questão — não aparece; Finalidade — em 15; Limitação geográfica — em 11; Idiomas acessíveis ao usuário — em 23; Idiomas acessíveis ao bibliotecário responsável pela pesquisa — não aparece; Nível de conhecimentos do usuário no assunto — não aparece; Fontes já consultadas — não aparece; Referências bibliográficas já obtidas — em 12; Período a ser coberto — em 24; Informação é confidencial — em 1; Quantidade de referências bibliográficas desejada — em 11; Especialistas conhecidos — em 5; Bibliotecas ou Centros de Informação Especializados no Assunto — em 3; Tempo estipulado para a resposta — em 12; Número de classificação — em 5; Terminologia — em 9; Conceito — em 4; Fontes para a pesquisa — em 13; Referências bibliográficas obtidas com a pesquisa — em 4; Documentos encaminhados ao usuário — em 1; Aproveitamento ou acessibilidade à informação recuperada — não aparece; Nível ou tipo de texto — não aparece.

Podemos então afirmar que os elementos citados pelos autores, em ordem decrescente de frequência são: assunto; tipos de documentos aceitáveis; período a ser coberto; quantidade de referências bibliográficas desejada; idiomas acessíveis ao usuário; finalidade; nível de conhecimentos do usuário sobre o assunto; aspectos do assunto; tópicos de interesse; tempo estipulado para a resposta; problema que originou a questão; fontes já consultadas; aproveitamento ou acessibilidade à informação recuperada; sinônimos ou palavras-chaves; limitação geográfica; informação é confidencial?; fontes para a pesquisa; nível ou tipo de texto; idiomas acessíveis ao bibliotecário responsável pela pesquisa; especialistas conhecidos; bibliotecas ou centros de informação especializados.

Quanto aos elementos incluídos nos formulários, em ordem decrescente de frequência, temos: assunto; período a ser coberto; idiomas acessíveis ao usuário; sinônimos ou palavras-chave; finalidade; fontes para a pesquisa; tópicos de interesse; referências bibliográficas já obtidas; tempo estipulado para a resposta; aspectos do assunto; limitação geográfica; quantidade de referências bibliográficas desejada; terminologia; tipos de documentos aceitáveis; especialistas conhecidos; número de classificação; conceito; referências bibliográficas obtidas com a pesquisa; bibliotecas ou centros de informação especializados; tópicos ou enfoques que não interessam; informação é confidencial; documentos encaminhados ao usuário.

Portanto, o único elemento comum, em termos de frequência de ocorrência, tanto nos formulários como na literatura, é o elemento *assunto*. Isto nos leva à comprovação da nossa hipótese *a*.

4.2. Grau de Abrangência dos Formulários

Para determinar se os formulários coletados incluíam ou não os elementos necessários ao englobamento de todos os aspectos e limites do pedido de pesquisa, verificamos a quantidade de elementos informativos contida em cada um deles, comparando-a ao total de elementos listados, tomados como o ideal, e então determinamos a porcentagem correspondente ao grau de abrangência de cada formulário.

Obtivemos o seguinte: Formulário A: 6 elementos; B: 0 (zero); C: 6; D: 7; E: 10; F: 13; G: 9; H: 17; I: 9; J: 7; K: 7; L: 7; M: 11; N: 15; O: 7; P: 17; Q: 4; R: 17; S: 6; T: 5; U: 12; V: 11; W: 6; X: 6; Y: 6; Z: 9.

Portanto, o nível de inclusão dos elementos informativos nos formulários, em relação ao número de elementos listados, varia entre 0 e 60,7%, sendo que dentre os 26 formulários, 22 situam-se em um nível abaixo de 50%. Tal fato determina a comprovação da nossa hipótese *b*.

4.3. Forma de Apresentação dos Elementos Informativos nos Formulários

Para a verificação da forma de apresentação dos elementos informativos nos formulários, elaboramos um critério de avaliação já mencionado no item 3.4., atribuindo pontos às características específicas que julgamos mais adequadas à obtenção de um grau máximo do que chamamos de *objetividade* (ver Tabela 2).

Cada formulário foi submetido a esta análise, registrando-se os pontos obtidos por cada um.

De posse do total de pontos obtidos por cada formulário, e comparando-o ao total de pontos máximos que poderiam ser obtidos em um caso ideal, determinamos o grau de objetividade de cada um em termos de percentual.

Os pontos obtidos por cada formulário foram: A=10 pontos; B=0 pontos; C=12 pontos; D=10 pontos; E=16 pontos; F=29 pontos; G=18 pontos; H=38 pontos; I=16 pontos; J=16 pontos; K=16 pontos; L=13 pontos; M=19 pontos; N=34 pontos; O=12 pontos; P=38 pontos; Q=10 pontos; R=38 pontos; S=11 pontos; T=11 pontos; U=26 pontos; V=26 pontos; W=11 pontos; X=10 pontos; Y=11 pontos; Z=22 pontos.

Verificamos, com isto, que, em termos de objetividade, os formulários situam-se em um nível entre 0 e 27%, apresentando uma variação de 13 diferentes graus. Conseqüentemente, obtivemos a comprovação de nossa hipótese *c*.

4.4. Grau de Uniformidade dos Formulários

Para verificarmos em que nível situava-se a padronização ou uniformidade dos formulários na inclusão dos elementos informativos listados, calculamos, em relação

ao total de formulários existentes, ou seja, 26, que seria para nós o número ideal em que se deveria verificar a presença de cada elemento, a porcentagem que representava o número de vezes em que cada um deles ocorreria, de acordo com os dados já mencionados no item 4.1.

Observamos que o grau de uniformidade dos formulários, para cada elemento, varia entre 0 e 96,2%. Dentre os 28 elementos listados vemos que, para um total de 18, ou seja, para mais da metade destes, o grau de uniformidade não atinge nem mesmo 50%.

Isto vem a comprovar a nossa hipótese *d*.

5. CONCLUSÕES

Pela análise de nossa revisão bibliográfica e dos dados coletados pode-se concluir que os parâmetros para a determinação dos elementos essenciais de um formulário para pedido de pesquisa, extraídos das teorias de âmbito mais geral dos serviços de informação e de referência, não se encontram reunidos, de forma completa e precisa na literatura, o que, de certa forma, explica o fato de as bibliotecas especializadas de Brasília não terem ainda alcançado uma padronização na elaboração desses instrumentos.

Verificamos que tanto as bibliotecas especializadas quanto os autores determinam os elementos informativos desses formulários sem qualquer critério que justifique a inclusão ou exclusão, ou a forma de apresentação de um elemento específico.

A quantidade de elementos informativos incluídos induz a graus de abrangência extremamente baixos quanto ao que supomos ser necessário para garantir que os possíveis erros que ocorram durante a pesquisa não sejam provenientes de falhas do formulário utilizado.

No que se refere à forma em que esses elementos são apresentados, a situação é ainda mais assustadora. Observamos que, da literatura, nada pode ser extraído quanto a este tópico, e que há uma ausência de critérios na adoção de uma ou outra forma de apresentação dos elementos informativos. As semelhanças encontradas entre alguns dos exemplares analisados provêm de uma mera cópia de um ou vários modelos de outras bibliotecas, que são adotados sem nenhum estudo avaliativo de sua eficiência, e o nível de padronização não é significativo.

Uma observação que advém do estudo realizado é quanto à importância da análise do conteúdo dos formulários. Esta análise deveria abranger não só uma procura dos elementos realmente necessários à total compreensão do pedido de pesquisa, mas também apontar parâmetros que levem a um melhor aproveitamento deste, tanto por parte do usuário quanto pelo bibliotecário.

Elementos para tal análise podem ser encontrados mesmo nas tradicionais teorias da metodologia científica, como no caso da utilizada em nosso estudo, sem que para isso seja necessário procurar-se novas teorias ou métodos.

TABELA 2
Elementos para Atribuição do Grau de Objetividade

Elementos	Avaliação	Pontos
Quantidade de elementos por campo	O campo inclui apenas um elemento	1 (total máximo = 28)
	O campo inclui mais de um elemento.	0
Explicação do conteúdo dos elementos informativos.	O elemento é acompanhado de explicação.	1 (total máximo = 28)
	Não há explicação.	0
Disposição dos elementos informativos no formulário	Nº de interrogações semelhantes próximas	Nº de interrogações sem. próx. (total máx. = 28)
	Ordem: Que-onde-quando-como -por que-para que	
Estrutura da resposta para cada elemento	Objetiva	1 (total máximo = 28)
	Subjetiva	0
(No caso de estrutura subjetiva) Área destinada ao preenchimento	Suficiente	1 (total máximo = 28)
	Insuficiente	0
TOTAL MÁXIMO		141

Procuramos fornecer uma noção das variáveis envolvidas no processo de elaboração de um padrão para essa espécie de formulários, enfatizando a relevância do que chamamos de *elementos informativos* pelo próprio compromisso que tem com o conteúdo do formulário e com o que será obtido como resultado do seu preenchimento e como produto da pesquisa.

Com base nas informações obtidas com o presente estudo, acreditamos que uma atitude coerente para uma padronização dos formulários utilizados pelas bibliotecas especializadas consistiria, a princípio, na utilização dos elementos informativos aqui listados, o que garantiria uma maior possibilidade de estarem sendo registrados todos os aspectos e limites do pedido de pesquisa e todas as possíveis formas que podem ser assumidas pelo seu produto final, de acordo com as preferências e características de cada usuário.

Artigo recebido em 2-2-84

A autora agradece a valiosa colaboração recebida dos amigos: Maria Beatriz Correa Maldí, Rótilde Cassiano de Almeida, Maria Carmen Romcy de Carvalho e Prof. Tarcisio Zandonade.

Abstract

Study aiming standardization in the elaboration of formularies for demand of bibliographical research of specialized libraries

Study about the elements included in the elaboration of formularies for demand of bibliographical research, aiming standardization.

Elements of analysis are taken from the literature research and the exam of the formularies used in the specialized libraries in Brasília. The chosen universe of study is limited to 26 specialized libraries.

Aspects such as frequency, inclusion, objectivity and uniformity are examined.

The analysis of data revealed that degree of standardization of these formularies is extremely low.

The author suggests that a more in depth study be made with a more significant universe of study. Sugestín in made for, the use of the identified elements in the elaboration of new models of formularies.

REFERÊNCIAS

1. ALEXANDER, C. Technique of library searching. *Special Libraries*, 27(7):230-8, Sept. 1936.
2. ALMEIDA, R. C. O método e as tarefas operatórias do pensamento. In: _____ *Organização do trabalho intelectual*. 3 ed. Brasília, s. ed., 1977. Cap. 3, p. 59-70.
3. AMAT NOGUERA, N. Servicio de información de referência. In: _____ *Técnicas documentales y fuentes de información*. Barcelona, Bibliograf, 1978. cap. 5, p. 335-47.
4. ASHWORTH, W. Information and reference work. In: _____ *Special Librarianship*. London, C. Bingley, c 1979. p. 40-2.
5. BUNGE, C. A. Research in reference. *RQ*, 11(4):371-3, Summer 1972.
6. CASIMIR, P. Enquiry techniques. In: *Reference and Special Libraries Annual Conference. Proceedings: some current problems*. London, 1955. p. 7-13.
7. CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA. Biblioteca especializada; Brasília. In: _____ *Guia de Bibliotecas da primeira região; Distrito Federal, Acre, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Território de Rondônia*. Brasília, 1981. p. 16-47.
8. FIGUEIREDO N. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da Informação*, 6(2):87-98, 1977.
9. FOSKETT, D. J. Serviço de referência. In: _____ *Serviço de informação em bibliotecas*. São Paulo, Polígono, 1969. cap. 6, p. 90-106.
10. HANSON, C. W. Pedidos de informação sobre assuntos e consultas de bibliografia. In: ASHWORTH, W. *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos*. Trad. de M. D. de Brito e M. I. Loff. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1971. cap. 10, p. 475-520.
11. _____ Subject inquiries and literature searching. *ASLIB Proceedings*, 15(11):315-22, Nov. 1963.
12. HUTCHINS, M. Consultas de referência. In: _____ *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1973. parte 2, p. 9-92.
13. JAHODA, G. & BRAUNAGEL, J. S. Query negotiation. In: _____ *The librarian and reference queries: a systematic approach*. New York, Academic Press, 1980. cap. 8, p. 113-28.
14. KATZ, A. *Introduction to reference work: reference services*. New York, McGraw-Hill, c 1969. 2v.
15. KING, B. The reference interview. *RQ*, 12(2):157-60, Winter 1972.
16. LITTON, G. Como interpretar a pergunta de referência. In: _____ *A informação na biblioteca moderna*. Trad. de Hagar Espanha Gomes. São Paulo, McGraw-Hill do Brasil, 1975. cap. 3, p. 35-59.
17. MARTINS, M. G. de & RIBEIRO, M. de I. G. *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979.

Formulários de pedidos de pesquisa bibliográfica...

18. MORGAN, M. Information retrieval systems for reference librarians. *RQ*, 9(3):259-60, Spring 1970.
19. PARANHOS, W. M. M. da R. O processo de comunicação e a entrevista de referência. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 3(2):150-64, set. 1974.
20. PEDROSO, E. T.; TEIXEIRA, E. R.; GASPARI, L. R. S. Introdução. In: _____ *Elaboração, análise e racionalização de formulários*. São Paulo, Atlas, 1983, p. 11-2.
21. STYCH, F. S. Decision factors in search strategy. *RQ*, 12(2):143-7, Winter 1972.
22. TAYLOR, S. Question — negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3):178-94, May 1968.
23. VOESS, H. E. Searching techniques in the literature of the sciences. *College & Research Libraries*, 24(3):209-12, May 1963.
24. WHITE, M. D. The dimensions of the reference interview. *RQ*, 20(4):373-81, Summer 1981.