

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

NICE M. DE FIGUEIREDO

Biblioteca Nacional, Rio de Janeiro, RJ

Listagem comentada de um 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.

1. INTRODUÇÃO

Em trabalho anterior⁽²⁾, e a fim de completar investigação realizada na área do processo de referência (o usuário e o 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 da 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 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 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 a negociação como uma conversação formal, na qual uma pessoa procura saber sobre os interesses de outras, ou então associe a negociação com a solução de problema: 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 entendimento 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 porque a informação é necessária, desde que sob algumas circunstâncias é essencial para determinar a prioridade, tipo de literatura, completude 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 instruções 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, em 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 instruções também poderá ser útil neste ponto;
- n) anote no manual de instruções 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 assunto 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-os 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 preparando 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 informação 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 equipamentos de apoio;

- organize a coleção de referência para permitir fácil acesso, proporcionando exame casual confortável e facilitando a distinção de fontes baseada 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 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 instruções 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 providos mediante amplo estudo de usuários;
- faça constar no manual de instruções 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 na fichas do catálogo de assunto;
- arranje as fichas no catálogo de assunto nas áreas de ciência e tecnologia em ordem cronológica, para coleções extensas.

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 requeira 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 fontes 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 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 usuários.

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 e a busca propriamente dita, até a difinição 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 de comunicação não-verbal;
- b) devem ser propiciados cursos de referência mais orientados ao dinamismo da comunicação do que à concentração no conteúdo 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, inconsistências 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 res-

ponder 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 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.

Abstract

Practical recommendations for the improvement of the reference/information service in Brazilian libraries

Commented list on a group of recommendations for: librarians, library administrators, library schools and for researchers in the area, aiming performance improvement of reference librarians as intermediates between the user and the information.

REFERÊNCIAS

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 no serviço de referência. **Ciência da Informação**, 6(2) : 87-98, 1977.