

Processo educativo na mediação da informação em biblioteca pública: um estudo fenomenológico

Elisabeth Márcia Martucci

Estudo de caráter fenomenológico do processo de referência ou da mediação da informação em uma biblioteca pública para compreensão de seu processo educativo. O sentido de educar-se, desvelado, enquadra-se na categoria da reprodução, reforçando a recepção e a transmissão passiva da cultura presente nas condições sociais de escolarização.

Palavras-chave: Processo de referência. Mediação da informação. Processo educativo. Biblioteca pública. Abordagem fenomenológica.

1 EXPLICITANDO A QUESTÃO DE PESQUISA

O estudo realizado parte do pressuposto teórico de que todas as circunstâncias de vida e de convívio podem ser oportunidades de educação e que em toda prática social existe um processo educativo.

Considerou-se como prática social a relação, a interação, a ação social entre indivíduos, que ocorre tanto em ambientes sociais formalizados e institucionalizados, quanto em situações informais de convivência e relacionamento. Por outro lado, entendeu-se como processo educativo uma situação de troca, de desenvolvimento de significações, de sentido do mundo, dos outros e de si próprio, que ocorre entre as pessoas envolvidas na prática social, num ato de criação, recriação e transformação.

Pode-se perguntar para cada prática social: esta prática educa a quem e para quê? Assim, o estudo de uma prática social permite a compreensão de seu processo educativo, objetivando apoiar ou transformar esta forma de educação.

Este estudo estabeleceu como questão de pesquisa: qual o sentido de se educar, próprio do processo de referência ou da mediação da informação em uma biblioteca pública, no qual interagem o atendente e o usuário?

Essa questão norteadora guiou a busca da compreensão do ato de se educar ou do processo educativo da prática social escolhida, e suas palavras-chave precisam ser sinteticamente retomadas para serem explicitadas com objetividade e clareza.

Como sentido, considerou-se a compreensão do fenômeno a ser estudado, o que implicou na disposição para alcançá-lo, percebê-lo, a partir do seu interior. Um sentido não definitivo, nem geral, uma compreensão que se conseguiu “numa dimensão de espaço, tempo e liberdade” (Silva, 1990, p. 114), pela própria condição de transitoriedade do ser humano, avançando sempre, distribuindo e recebendo significados.

Considerou-se ato de educar-se como a construção da identidade do atendente e do usuário de uma biblioteca pública, através da interação face-a-face que se estabelece no processo de referência; como atendente, o mediador do uso da informação e como usuário, os membros da comunidade que buscam a biblioteca para a resolução de um problema de informação.

A contribuição da resposta à questão posta é compreender o processo educativo próprio, peculiar do processo de referência ou da mediação da informação na biblioteca escolhida e, com isto, desvelar se educa para a reprodução ou para a transformação.

2 OUVINDO A PALAVRA DO OUTRO

Como requisito para o desenvolvimento da pesquisa, foi necessário ouvir a palavra de outros para aprofundar a compreensão do ato de educar-se.

Para SILVA (1987, p. 64), a educação é entendida “como movimento de cada um com os outros, enquanto consciência que se conhece e se dá a conhecer, em sair para o mundo e de presentificar o mundo em si, numa ação criadora, autônoma e inevitavelmente social. ... Educar-se é o ato de construir o nosso próprio modo de ser, juntamente com quem convivemos... É vivência que permite tomar consciência do mundo, das coisas, das pessoas, das relações que entre eles se estabelecem, e assim tomar consciência de si próprio”.

Em outro estudo (Silva, 1990, p. 111), a autora afirma que “o ato de se educar, próprio a cada pessoa, criação tão individual quanto social, se dá no processo histórico de um grupo, ao serem repassadas as tradições do grupo, assim como ao serem negadas tradições e outras criadas”.

Freire (*apud* Martins, 1982, p. 12) evidencia que “ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém se educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatisados pelo mundo”.

Fiori (*apud* Silva, 1987, p.65) afirma que educar-se é “participar ativamente do processo totalizante da cultura, através do qual a pessoa humana se faz e se refaz”. Todos educam-se e no impulso das ações intencionais é promovido o acesso de cada um com os outros, na realização de seus destinos de pessoas, dentro da esfera de

uma cultura, de um povo, de um tempo.

A cultura contém a significação do mundo, dos objetos, dos acontecimentos, das situações, das pessoas e sua incorporação corresponde a uma maneira de ver a vida, de agir, de pensar, de sentir e implica em contribuir para a explicitação e alteração dessas formas de viver, de maneira crítica, criadora e transformadora.

Silva (1987, p. 67) ressalta este ponto, afirmando que a cultura “não é coisa que se recebe passivamente, mas que também, ao significar o recebido, se ajuda a fazer e com isso toma-se parte na construção do destino, da história dos grupos a que pertencemos”.

Bosi (1992, p. 16), que conceitua cultura como “o conjunto das práticas, das técnicas, dos símbolos e dos valores que se devem transmitir às novas gerações para garantir a reprodução de um estado de coexistência social”, afirma que a educação “é o momento institucional marcado do processo”. Em sua reflexão, a cultura tem uma dimensão operosa e operante que desentranha da vida presente os planos para o futuro.

Freire (1978, p. 40-41) afirma que: “o homem existe no tempo” (existir ultrapassa viver, porque é mais do que estar no mundo. É estar nele e com ele), e que na medida em que faz esta emersão no tempo, suas relações com o mundo se impregnam de um sentido que não lhe permite ser um simples espectador. Assim, “herdando a experiência adquirida, criando e recriando, integrando-se às condições de seu contexto, respondendo a seus desafios, objetivando-se a si próprio, discernindo, transcendendo, lança-se o homem num domínio que lhe é exclusivo - o da história e o da cultura.”

O mesmo autor (Freire, 1978, p. 42-43) afirma que a integração do homem ao seu contexto, resultante de estar com o mundo, “resulta da capacidade de ajustar-se à realidade acrescida da de transformá-la a que se junta a de optar, cuja nota fundamental é a criticidade”, sendo responsável pelo seu enraizamento, pela sua liberdade. Na medida em que o homem perde a capacidade de optar e vai sendo submetido a prescrições alheias que o minimizam, ele já não se integra. Ele acomoda-se, ajusta- se. O homem integrado é o homem sujeito, o homem adaptado é o homem objeto.

A ação social ou as práticas sociais são a expressão da cultura, da identidade cultural de um grupo e educar-se significa tomar parte na construção do mundo, da sociedade em que se vive, elaborando sua identidade.

Silva (1987, p. 73) diz que “construindo o mundo, as pessoas nos grupos e com eles, bem como com outros com que se relacionam, constróem sua identidade”, como consciência que uma pessoa tem de si própria, ao ter de sua comunidade, de sua classe, de seu grupo social, que se elabora na experiência do dia-a-dia com aqueles que convive.

O contato com o mundo é, antes de tudo, contato com o outro e entre o indivíduo

e o mundo, entre ele e o outro, “a linguagem é o intermediário inevitável, o lugar onde se produz a experiência do mundo e de si próprio” (Humbert *apud* Silva, 1987, p. 74).

Hoijer (1972) explicita que a linguagem é um recurso histórico, um meio de recriar experiências passadas e comunicá-las a outros, de expressar pensamentos e idéias. É ela que proporciona o desenvolvimento contínuo e cumulativo das culturas humanas, com a qual os homens compartilham suas experiências e pensamentos com semelhantes e recriam suas próprias experiências em benefício dos demais.

Segundo Walhens (*apud* Silva, 1987, p. 76), através da linguagem, a constituição do sentido se desenrola numa troca entre “significações recebidas e significações que eu próprio estabeleço”. A consciência é o processo que desenvolve nas coisas um sentido e o mundo que o indivíduo constrói nunca é independente do olhar e da intencionalidade. A formação destas significações “pressupõe, pois, a existência de outros que antes de mim já significaram, e se dirige a todos com quem convivo no dia-a-dia e na comunidade humana” (Silva, 1987, p. 77).

Este escutar a palavra do outro, explicita o sentido de educar-se como um ato de construção de nosso modo de ser, no convívio com outros, no processo histórico de um grupo, na esfera de uma cultura.

3 FAZENDO A PESQUISA

A postura metodológica para a realização da pesquisa foi de enfoque fenomenológico, o que se traduz em algumas compreensões abaixo enunciadas, com base em Silva (1990):

- o objeto cuja compreensão busca-se compreender não é passivo em relação ao pesquisador que busca compreender. O objeto se oferece ao pesquisador que busca compreender, é lançado diante dele, se oferece à sua vista, aos seus sentidos, à sua percepção. O objeto está em mostraçāo, é o fenômeno que institui o objeto e ao desvelar este fenômeno, o pesquisador desvela-se a si próprio.

- o pesquisador não é um elemento externo às circunstâncias em que se encontra o que quer compreender. O pesquisador necessita estar presente no local-objeto da pesquisa, “como alguém que ali se insere, para, participando da vida diária, de experiências de educação, compreender o fenômeno à medida que ele se desvela, aos que dele tomam consciência”.

- os outros envolvidos, neste caso, os atendentes ou mediadores da informação, são também pesquisadores, que em um trabalho conjunto procuraram captar o sentido de se educar, próprio do processo de referência daquela biblioteca pública. A pesquisa

se dá na relação entre sujeitos numa atitude de aceitação recíproca. A palavra, o conhecimento, os saberes do outro são respeitados. "O rigor científico, neste caso, é garantido pela presença do outro, que não o pesquisador, não como mero informante ou sujeito da pesquisa".

- a postura fenomenológica não determina, não fixa de antemão o método da pesquisa, não estabelecendo os passos a seguir antes de iniciada a trajetória: "o caminho... vai sendo traçado à medida que a questão de pesquisa, fio de ligação entre as curiosidades, preocupações, engajamento do pesquisador e o objeto de pesquisa, vai sendo tecido, reforçado, enriquecido, explicitado, refeito". A postura não enfatiza o que é comum, o que se repete, mas o que é próprio, peculiar do fenômeno. Por outro lado, é necessário um "esforço de suspender todo e qualquer juízo, toda e qualquer classificação, de abandonar pressupostos".

Para a realização da pesquisa, o caminho metodológico abrangeu dois procedimentos de estudo:

- **observar e participar** - desde o início de minha presença na biblioteca, ganhei uma cadeira e um lugar, fui um membro da equipe de trabalho: escutava o usuário, acompanhava o atendente, participava do processo de busca da informação e, muitas vezes, procedia eu mesma o atendimento, apesar da pouca familiaridade com as fontes de informação e com a linguagem do sistema. Pesquisei como mediadora da informação, olhei sob o ponto de vista do outro, observei o outro, conversei, convivi, dialoguei, perguntei, ajudei, interferi, deslocando-me continuadamente pelo espaço da biblioteca, pelo que pouco me serviram o lugar e a cadeira, gentilmente oferecidos. Olhei o processo por dentro, valendo-me da razão, da emoção, dos sentidos. Em um diário, anotei as ocorrências, isto nos raros momentos de pouco movimento ou ao final do período de observação e de participação, pois o fluxo de usuários no atendimento era expressivo em quantidade e continuidade. Em outro momento, imediatamente posterior, as anotações do diário eram revistas, complementadas e interpretadas.

- **conversar** - em algumas oportunidades, procedi uma conversa mais prolongada com os atendentes, nas quais formulava uma ou outra pergunta desencadeadora. Era uma conversa, na qual eu escutava a palavra do outro, em um momento de troca. "A linguagem era o próprio mundo em mostraçāo, enquanto ia desvelando a realidade da intersubjetividade" (Silva, 1990, p. 120).

Observar, participar, conversar: "de um lado foi um gesto de descoberta recíproca, de outro uma ação visando a penetrai*", de certa forma, estados de consciência que, ao se apresentarem, constituíram os sujeitos da pesquisa em seus próprios objetos de

pesquisa. Este gesto recíproco de se desprender de si próprio, de se projetar, de se difundir permite a um e a outro captar o sentido total que tem o mundo, a vida, os seres humanos" (Silva, 1990, p. 117-118).

A organização dos dados da pesquisa foi feita sob a forma de descrição^conforme os passos que Giorgi (*apud* Silva, 1990, p.129) estabelece: leitura da transcrição das conversas, releitura para identificação das unidades de significado e organização das unidades de significado em dimensões ou sínteses expressivas da estrutura da experiência vivida.

4 CONHECENDO O CONTEXTO

Para conhecimento do contexto de realização da investigação, passo a caracterizar a biblioteca escolhida e a referida prática social, sua rotina de atendimento ao público. A biblioteca pública municipal escolhida é responsável pelo atendimento bibliotecário de um município de médio porte (de aproximadamente 150 mil habitantes), desempenhando as funções citadas para esta tipologia de unidade de informação para a *comunidade*: a função educativa (de apoio à educação formal, não formal e informal), a função informativa (provendo informações confiáveis de interesse e necessidade da comunidade), a função cultural (expressa pela captação, preservação e divulgação dos bens culturais da comunidade) e a função recreativa (proporcionando condições para a leitura recreativa, de lazer ou de prazer estético).

A rotina de atendimento possui duas etapas distintas:

- quando o usuário adentra a biblioteca, dirige-se imediatamente e naturalmente ao balcão de atendimento, aí formula sua questão e é encaminhado para uma mesa de atendimento. O balcão possui dois funcionários alocados apenas para realizarem os procedimentos de inscrição de leitores, empréstimos domiciliares, reservas, devoluções e controle de documentos retirados para cópia xerográfica.

- a mesa de atendimento está estrategicamente colocada no corredor central que dá acesso à área de acervo, impedindo o livre acesso do usuário às estantes, o que me foi justificado pelas freqüentes danificações que estavam ocorrendo nos documentos. Escutei que os usuários adentravam os corredores para realizarem a busca nas estantes e, quando encontravam o que necessitavam, não tinham dúvida: arrancavam as páginas de interesse, escondiam na roupa e levavam para casa, para facilitar o trabalho.

O atendimento, portanto, é realizado nessa mesa, onde o usuário aproxima-se, formula sua necessidade e aguarda a resposta. Aí, está alocada uma dupla de

funcionários, que se deslocam para a área de acervo, para a área das obras de referência, para os catálogos e para o arquivo de recortes.

O usuário, depois que recebe o documento de que necessita, dirige-se ao salão de leitura para consulta ou dirige-se ao balcão de atendimento para a realização do empréstimo domiciliar.

O ambiente é movimentado e dinâmico: alguns usuários em pé esperando o atendimento na mesa de referência, outros no balcão de empréstimo para efetivação de algum procedimento de controle de empréstimo, outros sentados, lendo, estudando, pesquisando. Mesmo nesse ambiente de estudo e pesquisa, o alto movimento gera um certo barulho ou murmurinho no salão de leitura. Constatei que, em geral, não fica um lugar livre, todas as cadeiras e lugares nas mesas coletivas ficam ocupados.

Em relação ao atendimento ao público, os atendentes ou mediadores explicitam que exercem uma função de extrema responsabilidade, pois “seu objetivo é fornecer informações corretas. Já pensou que grande responsabilidade é esta? O que pode acontecer se a gente fornecer informações erradas ou desatualizadas?”, me dizem.

O grande princípio que norteia a prática está expresso nesta afirmação de um atendente: “o princípio básico de nosso trabalho é não deixar a pessoa sem o documento ou a informação que precisa, especialmente porque, em sua grande maioria, são pessoas de condições sócio-econômicas mais restritas, que não possuem outro acesso a este tipo de atendimento, a não ser na biblioteca pública”.

Também foram enunciados outros princípios, relativos à prática, os quais referem- se ao funcionário-atendente:

- precisa gostar do que faz, especialmente pelas pessoas diferenciadas que procuram a biblioteca;
- precisa ter formação educacional apropriada, e amadurecimento intelectual e cultural;
- precisa conhecer o acervo da biblioteca, sua organização e recuperação;
- precisa saber usar as obras de referência para localizar a informação.

5 COMPREENDENDO O RESULTADO

A leitura do todo dito e registrado aqui é feita sem a pretensão de explicar ou justificar o seu conteúdo, não cabendo, ainda, o seu confronto com teorias ou ideologias (Silva, 1990, p.129). O fenômeno foi desvelado em três dimensões de compreensão: chegar e pedir, a dimensão do usuário; entender e atender, a dimensão do atendente ou mediador; e, o livro-resposta e a pesquisa-cópia, a dimensão do uso da informação.

5.1 Chegar e pedir

Quem mais chega à mesa de atendimento da biblioteca pública é o estudante, alunos de 1º e 2º graus das escolas públicas. Chegam sozinhos, acompanhados de um irmão mais velho, um colega, um grupo de colegas, acompanhados pela mãe ou pelo pai e, às vezes, com toda a família. Em algumas ocasiões, chega um mensageiro do usuário, em geral, a mãe, que vai resolver a situação-problema para o filho. Chegam como estudantes que são, invariavelmente acompanhados de apetrechos escolares para realizarem um trabalho escolar de pesquisa, solicitado pelo professor.

Quando chegam acompanhados de um colega ou de vários colegas é porque a tarefa deve ser feita em grupo ou em equipe. Quando chegam acompanhados de algum membro da família, vários motivos podem ser apontados:

- a segurança da criança de pouca idade, que mora em bairro afastado e precisa locomover-se de transporte coletivo até o centro, onde está situada a biblioteca;
- a oportunidade de companhia da mãe ao estudante ou do estudante à mãe, que aproveitam para fazer outras atividades no centro da cidade;
- a necessidade de auxílio que a criança tem para realizar o trabalho de pesquisa, pelo ainda precoce nível de escolaridade.

Os estudantes chegam para realizar uma pesquisa. Mas, o que querem, que assuntos pedem? Em geral, os alunos de 1º grau pedem assuntos relativos às áreas de história, geografia e ciências; já os de 2º grau pedem das áreas de física, química e biologia. É a forma predominante de pedido, por assunto. Precisam de informações sobre um determinado assunto, para realizar a pesquisa escolar que o professor mandou, sem fornecer indicações de itens bibliográficos. Raras são as ocasiões em que o pedido refere-se à uma obra específica, com autor e título definidos. Outra faceta a ser descrita é como o usuário chega, com que comportamento. Em geral, esta maioria-estudante chega com insegurança, timidez, desconforto, pouco à vontade, com vergonha: a expressão do corpo reflete este estado psicológico, a linguagem oral é difícil, baixa e até entrecortada. Alguns nem tem coragem de falar, já levam escrito seu pedido em um papel e apenas o entregam ao atendente sem nada falar. São usuários passivos no processo, pedem e recebem a resposta do atendente, sem qualquer manifestação. Poucos, com maior segurança e familiaridade, comportam-se com mais conforto e espontaneidade, expressando-se com clareza, participando ativamente do processo, esclarecendo, opinando, decidindo.

5.2 Entender e atender

Atender pressupõe a presença de um mediador, no caso, o atendente da biblioteca. Convivi, de perto, durante a realização da pesquisa com dois funcionários da mesa de atendimento: uma professora primária, no trabalho há quase um ano, e um licenciado em história, alocado no atendimento há dois anos.

Realizam o trabalho com respeito ao usuário, com responsabilidade e com prazer, conforme os princípios básicos que explicitaram para a prática social. Sempre estavam bem humorados com feições tranquilas, prontos a abrir um sorriso com facilidade.

A dupla tem seu ponto de permanência na mesa de referência, trabalhando em parceria, especialmente em caso de dificuldades. Conversam entre si, trocam experiências, comentam, avaliam e encaram este relacionamento profissional como um aprendizado constante. Há uma divisão de trabalho, cada um atendendo seu usuário, na ordem de chegada. Uma equipe de trabalho com posturas e procedimentos semelhantes.

Citam que entender a necessidade de informação do usuário é a dificuldade constante do trabalho e base para a obtenção de um resultado positivo: a expressão do usuário é dificultosa, pouco clara e objetiva, não sabe bem o que quer, não sabe dizer o que quer, não entendeu bem o que o professor pediu para fazer. Conforme dito anteriormente, acontece da solicitação ser muda: representa a entrega de um pedaço de papel onde está escrito o assunto pedido pelo professor, em muitas ocasiões copiado mecanicamente da lousa, de forma incorreta.

Sempre procedem uma conversa ou uma entrevista com o usuário para esclarecer a questão, com base em alguns parâmetros: que matéria o professor ledona (para verificar o assunto geral) e a série que cursa (para adequar o nível de abordagem do assunto). Com os novos elementos complementares, elucidam a necessidade e prosseguem o processo de referência, efetivando a busca. Em caso da não obtenção destes elementos, dizem que “é preciso muito esforço de raciocínio e dedução” e este treino constante vai construindo a habilidade da decifração da questão. Poucas vezes a necessidade não consegue ser esclarecida e é solicitado ao usuário para pedir ao professor novas explicações, com as quais deve retomar à biblioteca.

Estas primeiras etapas do processo de referência, a identificação da mensagem e a negociação, são encaradas com muita seriedade, pois são consideradas fundamentais para a execução das fases posteriores do processo, mas pelo grande movimento de usuários são feitas com rapidez para não atravancar o fluxo de atendimento.

Esclarecida a questão de referência, o atendente formula sua estratégia de busca,

praticamente composta de três alternativas: 1) dirige-se à área de referência, especialmente para buscar uma enciclopédia; 2) dirige-se aos arquivos de pastas suspensas, para buscar folhetos, publicações avulsas e recortes de jornais; 3) dirige-se à área de armazenamento do acervo de livros.

Isto significa uma busca direta nas coleções de documentos, feita da seguinte maneira:

- na 1^a opção, a efetivação da busca corresponde à procura do volume específico, que contenha o verbete em sua ordem alfabética de arranjo da coleção e sua localização interna, também da mesma forma;
- na 2^a opção, a busca é por ordem alfabética de assunto, devidamente visualizado pelas guias das pastas suspensas;
- já na 3^a opção, a busca é realizada na estante ou prateleiras relativas ao assunto geral, nas quais o atendente procura livros didáticos referentes à série escolar que o aluno cursa. Neste pequeno universo, a busca do assunto específico é feita pelo sumário da obra. Em caso de não existir um capítulo ou uma subdivisão dentro dele, com o tema procurado, a busca é feita consultando-se o próprio texto.

Quando o assunto é encontrado em um documento, o mesmo é entregue ao usuário, aberto na página onde é tratado, com indicação do começo e fim. O documento recebido é utilizado pelo usuário no próprio local, no caso de obras de referência e pastas de recortes, mas no caso de livros, sua opção também pode ser o empréstimo domiciliar.

Aqui é necessário elucidar que as exigências administrativas para inscrição de leitores e controle de empréstimos, em algumas circunstâncias, constituem-se em fatores restritivos à realização do empréstimo, por desconhecimento, esquecimento ou negligência do usuário: não sabia que era preciso fazer a inscrição, desconhecia os documentos exigidos, não sabia que era preciso uma foto, não sabia que o responsável precisava assinar a inscrição (em casos de menores), esqueceu a carteira de leitor em outro livro emprestado, etc. Nesses casos, o empréstimo não pode ser efetivado e resta a alternativa da reserva e posterior retorno, ou o empréstimo pelo colega, irmão ou responsável acompanhante em situação regular ou, ainda, a consulta local.

Os atendentes justificam que a busca direta na estante é mais rápida pela familiaridade que possuem com o acervo, o que agiliza o fluxo de atendimento, não deixando os usuários em fila esperarem muito. O principal instrumento de recuperação da informação, o catálogo, é usado apenas em casos de solicitação de algum item bibliográfico específico, por autor e título, que desconhecem a existência. Essa metodologia de estratégia de busca direta traz como consequência negativa a falta de familiaridade com as linguagens de organização e recuperação da informação.

Realmente, o atendimento é muito rápido: em poucos instantes, os atendentes vão ao acervo e retomam com um livro didático aberto no tema desejado e isto é, por eles explicado, pelo conhecimento que possuem do acervo, adquirido no constante manuseio, e pelo volume significativo de questões repetitivas. Julgam que o acervo da biblioteca atende às solicitações feitas, apesar de não existir um fluxo contínuo de aquisição e atualização, o que não é posição de um profissional bibliotecário da equipe, que questiona sua qualidade e quantidade: "o acervo é pobre, formado por doações, sendo uma grande dificuldade para um atendimento informational de qualidade".

É preciso mencionar que o pessoal de referência procura de todas as maneiras atender a necessidade do usuário e, em caso negativo, fornecem uma informação referencial, isto é, indicam outro local ou fonte de informação que pode fornecer a resposta.

5.3 O livro-resposta e a pesquisa-cópia

Esta dimensão objetiva descrever a significação da fonte de informação e da pesquisa bibliográfica para o usuário e o atendente.

Para o usuário-estudante, a valorização do documento-resposta é determinada pelas seguintes concepções e valores:

1) acredita que apenas um livro é suficiente como fonte de informação, não aceitando várias obras para efetivar sua pesquisa. Não vê qualquer sentido em comparar, complementar e aproveitar informações de várias fontes para enriquecer seu trabalho;

2) este livro-resposta deve possuir o "mesmo nome que o professor deu", isto é, a terminologia do capítulo, do título ou do subtítulo deve ser exatamente a mesma que o professor indicou, senão o livro é recusado: não aceitam outra forma sinônima;

3) a extensão do texto, linhas ou páginas, é amplamente considerada, a preferência é por textos curtos e ilustrados.

Pode-se citar dois casos presenciados :

- um menino, aluno de 7^a série, disse ao atendente que precisava realizar um trabalho de Geografia sobre hidrografia. Como resultado da busca, três livros didáticos foram oferecidos ao usuário, por possuírem o assunto. O menino respondeu que só precisava de um. O atendente disse que poderia aproveitar as informações dos três para o trabalho ficar melhor e mais completo, orientando como ele deveria proceder. Mas o menino insistiu em sua posição, acabando por escolher aquele que possuía o menor texto.

- uma jovem estudante de 3^º colegial solicita ao atendente um livro que tivesse o assunto Revolução Francesa e foi-lhe entregue um livro-texto de História geral com

um capítulo sobre assunto. Ela dirige-se ao salão de leitura, senta-se e inicia sua pesquisa. Passados alguns momentos, retoma à mesa de referência e pede para o funcionário se não poderia procurar outro pois, naquele, o assunto era tratado com muita extensão. Ela queria um texto mais curto. A alternativa encontrada foi entregar-lhe um livro didático de 1º grau, no qual o assunto era tratado com superficialidade e brevidade. Este foi bem aceito, sendo estas suas palavras: "Este está bom. Não tenho tempo, nem paciência para realizar uma cópia muito longa".

Por sua vez, o pessoal da referência já incorporou esses critérios de avaliação do usuário e também não procede uma busca mais ampla no acervo: o primeiro livro-resposta que encontram é o entregue.

Dois outros procedimentos foram incorporados no atendimento: entregar o documento aberto na página onde o assunto começa e indicar onde ele termina, impondo limites bem definidos de pesquisa na fonte de informação. Assim, o processo de referência é finalizado com a entrega de um livro, com tratamento abreviado do tema a ser pesquisado, aberto na página inicial, com orientação clara e delimitativa do trecho a ser trabalhado ou, melhor dizendo, copiado.

Designo pesquisa-cópia porque pesquisar para o usuário-estudante significa copiar o trecho indicado do livro que lhe foi entregue. O próprio pessoal do atendimento expressa o significado do trabalho de pesquisa realizado pelos usuários da biblioteca: "pesquisa é a cópia do trecho indicado"; "pesquisa é uma cópia rápida, mecânica, de um trecho curto, com o título que o professor deu. O aluno é um mero copiador de texto que, muitas vezes, sequer comprehende e o atendimento fica reduzido à mera entrega de um documento"; "não aceitam orientações sobre a realização de uma pesquisa bibliográfica, sobre a elaboração de resumos, sobre uma contribuição pessoal ao texto".

Vale ressaltar que, se o trecho a ser copiado é longo, o usuário-estudante usa a técnica da tesoura cortando o que acha que não vai fazer falta, sem critérios. Às vezes, vai copiando até cansar ou enjoar, parando em algum ponto, suprimindo a parte final.

Realmente, a atividade parece ser cansativa, pois sempre que é possível é dividida com o acompanhante, seja pai, mãe, irmão ou colega ou feita com a maior rapidez para aproveitar o restante do tempo com outra atividade mais divertida, como a leitura de gibis, revistas e jornais. Para ilustrar, vejamos: o caso de uma aluna de 1ª série, acompanhada de seu pai, que ditava-lhe o que ser copiado; o caso de um menino, acompanhado de sua mãe, que lia gibis, enquanto a mãe copiava o verbete da enciclopédia; o caso de dois meninos, trabalhando em grupo, que dividiram o texto exatamente pela metade, contando o número de linhas a serem copiadas por cada um; o caso de duas meninas, também realizando trabalho em grupo: a menor copiava,

enquanto que a outra ia a revista *Manchete*, até que cansou e reclamou, sendo substituída pela companheira na cópia e ficando ela lendo a revista; o caso de um menino que copiava do *Almanaque Abril* trechos sobre o Mercosul, sempre desviando o olhar para outros usuários na mesa em frente, que liam o jornal. Rapidamente terminou, guardou seu material e ficou um bom tempo lendo o caderno de esportes, em pé, para facilitar o manuseio do jornal.

Este caráter de obrigação, de chatice, de atividade enfadonha da pesquisa escolar reflete-se com muita gravidade, na biblioteca. É significativo o aumento, cada vez maior, de depredações ao acervo e atitudes de vandalismo e agressividade. As ocorrências mais graves e comuns são: páginas de livros, revistas e enciclopédias arrancadas; páginas rabiscadas com caneta ou com mensagens pornográficas; livros roubados em volume significativo; brincadeiras de mau gosto na área do acervo, especialmente colocação de livros fora do lugar, dar nó nos barbantes dos marcadores de estantes; repreensão dos funcionários por alguma atitude inconveniente é imediatamente respondida com agressividade; muitas vezes, gritam, xingam e reclamam em voz alta.

Um caso recente é citado pelo profundo impacto interno e externo que provocou, pois envolveu professoras em formação: um grupo de alunas de magistério, ao consultarem uma enciclopédia para a realização de um trabalho escolar, arrancaram diversas páginas para posterior rodízio de uso entre todas. Após deixarem o recinto, tal fato foi descoberto e as alunas foram identificadas. A escola foi imediatamente comunicada e as alunas foram obrigadas pela diretoria a repor o volume danificado. As famílias foram oficialmente comunicadas e a ocorrência foi confirmada pelas alunas, que disseram ter queimado as páginas, após o uso, para não deixarem pistas.

Cito, também, duas ocorrências presenciadas, que envolviam obras danificadas. Uma, referente a uma jovem que estava procedendo o empréstimo de um romance no balcão de atendimento, quando constatou a falta de várias páginas iniciais, que haviam sido arrancadas, o que era visível pelas laterais das mesmas. Comunicou o fato à funcionária, que cancelou o empréstimo e recolheu a obra para ciência e providências da administração. Por sorte, havia outro exemplar em perfeitas condições, que foi emprestado à usuária. Outra, ao entregar um livro didático de Geografia para dois meninos, o atendente percebe que a obra havia sido danificada, estando faltando várias páginas. Explica aos meninos que as mesmas não iriam fazer falta para a realização do trabalho sobre o Japão pós-guerra, mas que deveriam avisar a funcionária responsável pela efetivação do empréstimo para não serem responsabilizados no ato da devolução. Assim, a funcionária anotou na própria obra a falta das páginas indicadas e procedeu o empréstimo.

Todas essas ocorrências de delapidação do patrimônio público fizeram com que a administração da biblioteca implementasse medidas de prevenção como: acesso fechado ao acervo para o público em geral, com a colocação de uma mesa de atendimento no corredor central de acesso à área de acervo, onde adentram apenas usuários que vão consultar o acervo de literatura; colocação do carimbo de identificação nos três cortes do livro, para visualização externa da propriedade; colocação do carimbo de identificação da biblioteca em todas as ilustrações de enciclopédias, sem prejudicar a consulta ao texto; vigilância mais rigorosa dos funcionários nas mesas de estudo e pesquisa. Mas, a avaliação feita é que estas medidas preventivas não estão sendo suficientes para controlar as ocorrências: o movimento diário é muito grande, as depredações continuam e há falta de funcionários para a circulação vigilante na área de leitura.

A significação dessa situação, expressa por uma bibliotecária é a que se segue: “Tudo isto é uma revolta contra a escola, contra o professor, contra o trabalho de pesquisa. Para eles, pesquisa é como um castigo”.

Acredita que o atendimento é realizado dentro das possibilidades concretas que a realidade oferece e que poderia ser melhor se “a pesquisa fosse encarada como uma atividade de recriação do conhecimento e não mera cópia, se houvesse melhoria da escola, do ensino e melhor conscientização e formação dos professores”.

Para finalizar, transcrevo as palavras dos atendentes quando perguntados em que achavam que colaboravam para a educação dos usuários: “não podemos fazer muito, pois as orientações que poderíamos dar não são aceitas pelos estudantes”.

6 INTERPRETANDO O RESULTADO

A experiência vivida, o fenômeno desvelado, precisa agora ser interpretado, ou seja, a ele é preciso dar uma significação, uma explicação. É preciso justificar seu conteúdo, confrontá-lo com teorias e ideologias.

6.1 O aluno-leitor

A primeira abordagem interpretativa refere-se ao usuário, no caso, o aluno-leitor, porque é, quem é, o que quer, como é.

A biblioteca pública é uma entidade social e, citando Macedo (1992, p. 74), “aberta a toda comunidade sem distinção alguma, garantindo-lhe, em livre acesso, recursos informacionais, produtos, serviços e espaços para leitura, reflexão e produção, minimizando as desigualdades sociais e oportunizando a transformação dos indivíduos”

e da coletividade em geral, [devendo] se integrar à escola e à família - principais responsáveis pela promoção do interesse pela leitura - visando a formação de uma sociedade leitora em uso pleno de sua cidadania".

Com estas colocações, afera-se que a biblioteca pública também deve atender os estudantes em geral, mas percebe-se, a partir de 1971, a lenta transformação da biblioteca pública em biblioteca escolar. Tal fato poder ser explicado pela reforma do ensino, realizada através da Lei nº 5692 que, conforme cita Milanesi (1983, p. 39), "decretou, oficialmente, a prática da pesquisa na escola. E como pesquisa supõe livros, a biblioteca passou a ser procurada pelos estudantes do 1º e 2º graus". Continua o autor, que a referida lei pretendeu mudar a escola, trazer novas práticas, mas a instituição da pesquisa "transfigurou-se, assumindo os amplos contornos e vícios da escola nacional".

Como as escolas públicas "não dispunham de bibliotecas em condições mínimas de uso", como base para o desenvolvimento de pesquisas, "as bibliotecas públicas passaram a receber os estudantes". Assim, o chegar de estudantes na biblioteca pública pode ser explicado por essa razão.

De fato, chegam para realizar uma pesquisa solicitada pelo professor, pedindo material impresso sobre o assunto determinado. Essa escolha de assunto pelo professor reflete sua falta de familiaridade quanto à realização de pesquisas: não fornecem qualquer orientação metodológica, parece desconhecer as fontes de informação, quer pela abrangência ou especificidade dos temas pedidos.

Milanesi (1983, p. 44) afirma que "os professores, encarregados de dimensionar a pesquisa como prática elementar do processo educativo, de modo geral não conseguiram concretizar o objetivo em função de um fato elementar eles próprios nunca fizeram pesquisa".

Já o comportamento inseguro do usuário, cheio de vacilações e dúvidas, é explicado por Witter (1986, p. 33-34) quando afirma que a forma do usuário relacionar- se depende do conceito ou imagem que possui do livro, da biblioteca e do bibliotecário, o que é formado desde a pré-escola, e que não se pode esperar do usuário brasileiro conceitos adequados e atitudes favoráveis, devido à ocorrência expressiva de experiências negativas. Não é exagero afirmar que o estudante brasileiro não é formado, na escola como um leitor crítico da cultura, apesar dos educadores enfatizarem a importância da leitura como "a ponte para o processo educacional eficiente, proporcionando a formação integral do indivíduo", como cita Martins (1982, p.25). A escolarização não têm permitido esta construção: a leitura está limitada à escola, talvez onde muitos tem a única oportunidade de contato com o livro e onde ocorre a utilização predominante do livro didático, considerado pela autora citada como "verdadeiros manuais da ignorância", que "mais inibem do que estimulam o gosto de ler", além de

serem “elaborados de modo a transmitir uma visão de mundo conservadora, repressiva, (...) estão repletos de falsas verdades, a serviço de ideologias autoritárias”. Além do contato com o livro didático, o estudante também entra em contato com a literatura, mas seu ensino e uso no 1º e 2º graus são marcados pela leitura obrigatória estabelecida pelo professor, cobrada através de provas e das horríveis fichas de leitura, o que toma ler uma obrigação escolar chata e não um ato prazeroso e de lazer.

A biblioteca escolar poderia ser o fator descondicionante da visão da leitura como sinônimo de obrigação escolar, onde o estudante teria oportunidade de fazer suas opções de leitura, de acordo com seus interesses e motivações. Mas, a biblioteca escolar sofre seríssimas restrições em sua estruturação e funcionamento, pela falta ou descontinuidade de políticas oficiais, o que é confirmado pela ida dos estudantes à biblioteca pública.

Assim, o modo da leitura a ser trabalhado na escola, a não-familiaridade de frequência e uso da biblioteca escolar e de material bibliográfico diversificado são fatores inibidores e trazem como consequência comportamentos vacilantes e inseguros quando da necessidade de uso da biblioteca pública. A escola inibe a construção da identidade do leitor crítico e independente, pois reproduz passivamente a cultura letrada dominante.

Martins (1982, p. 34) enfatiza que os educadores precisam repensar sua prática, pois “aprender a ler significa aprender a ler o mundo, dar sentido a ele e a nós próprios e que a função do educador não seria apenas a de ensinar a ler, mas a de criar condições para o educando realizar sua própria aprendizagem, conforme seus interesses, fantasias, segundo as dúvidas e exigências que a realidade lhe apresenta”.

6.2 O atendente-professor

Esta visão interpretativa diz respeito ao mediador do uso da informação, quem é, como é e como atende, isto é, como encaminha o processo de referência. O atendente da biblioteca é um profissional consciente de seu trabalho, com o conhecimento teórico- conceitual, aprendido e apreendido por algum tipo de treinamento formal ou informal. Uma diretriz, citada pela literatura, para a gestão do serviço de referência é a de que o usuário jamais pode deixar a biblioteca sem uma resposta a seu problema e os atendentes da biblioteca pública possuem esse princípio interiorizado para sua atuação, mesmo que não seja a informação propriamente dita, mas uma informação referencial. Também nessa direção, possuem clareza sobre suas responsabilidades profissionais: saber relacionar-se com a pluralidade de usuários, conhecer a abrangência do acervo e as técnicas de manuseio das fontes de informação para fornecer a informação correta. Isto equivale a constatar que possuem consciência das habilidades necessárias para o

trabalho no serviço de referência, conforme explicitadas por Figueiredo (1990, p. 48): a habilidade humana, ou seja, a capacidade e julgamento necessários para lidar com pessoas de diferentes níveis intelectuais e comportamentais, e a habilidade técnica, considerada como a capacidade de fazer uso do sistema de informação, conhecer as fontes de informação e as técnicas para seu manuseio.

Essa consciência profissional emerge na prática com ações equivalentes ao significado construído. Realmente, quanto à habilidade humana nada há a se questionar", com atitude aberta e amigável, procurando entender o perfil psicológico e a necessidade do usuário. Mas, na habilidade técnica, percebe-se a falta de treinamento na linguagem do sistema, entendida como a lógica e as técnicas de organização física e dos instrumentos de recuperação, especialmente o catálogo, o que é superado pela familiaridade com o acervo, amplamente favorecida pelo seu constante manuseio e pelo seu volume limitado.

Quanto ao encaminhamento do processo de referência, sua explicação pode ser amparada pelas fases ou etapas definidas por Figueiredo (1990, p. 49-50):

1) na seleção da mensagem, fase de recebimento e identificação da questão proposta pelo usuário, o atendente analisa a questão para determinar seu assunto, mas possui séria dificuldade em relação ao comportamento inseguro do usuário, à falta de objetividade e clareza na exposição;

2) a entrevista ou negociação, portanto, é quase sempre realizada para esclarecer a necessidade e é encaminhada com parâmetros restritivos: qual o professor ou a matéria que solicitou a pesquisa e qual a série que o aluno cursa;

3) a fase de desenvolvimento da estratégia de busca, de caráter intelectual, na qual o profissional formula hipóteses quanto às categorias das fontes disponíveis que poderão fornecer a resposta é efetivada de maneira ágil, pois esclarecida a questão na fase anterior, imediatamente a atendente dirige-se ao acervo que caracteriza a fonte de resposta (isto é, livros, obras de referência ou pastas de recortes). Aqui foi detectado o não uso do catálogo, o que também pode ser explicado pelo reduzido número de fontes para a pesquisa, pelo fator restritivo de quantidade do acervo disponível;

4) a busca física é, portanto, realizada diretamente na própria coleção, direcionada pela série e disciplina citada pelo aluno-pesquisador. Seu resultado é o fornecimento de uma fonte que contém a resposta, em geral um livro didático da mesma matéria e série escolar, já aberto na página referente ao assunto. Essa fase demonstra com muita clareza a atuação do atendente como um mediador reprodutivo da escola, completamente comprometido com o espaço da reprodução.

Não pode ser aceito como resultado de um processo de referência a entrega de um livro didático, como fonte para um trabalho de pesquisa. Esta tipologia de material bibliográfico, em bibliotecas escolares, nem é incluída na coleção, alocada em espaço separado para eventuais consultas, mas sem processamento técnico, pelo caráter consumista, sintético, condensado e superficial. Isto demonstra a seríssima restrição do acervo disponível e o resultado ineficiente da pesquisa realizada. Por outro lado, o atendente assume o papel de censor, numa perspectiva autoritária, ao oferecer apenas uma fonte. Por mais fechado que seja o comportamento do usuário em relação ao recebimento de duas ou mais fontes, este procedimento deveria ser rotina do serviço de referência. Faço minhas as palavras de Milanesi (1983, p. 48-49): "tratando-se de escolares, que tipo de informação a biblioteca deve oferecer? Em teoria, todas aquelas que, num determinado instante, possam responder a uma dúvida. Durante a busca, duas ou mais informações podem entrar em conflito. Ou podem completar-se, reforçando um ponto de vista. Em suma, na medida em que um dado é procurado, de acordo com a amplitude do acervo e da qualidade dos serviços oferecidos, criam-se situações de decisão, que, por exemplo, quase nunca ocorrem numa sala de aula. De um modo geral, o mestre é o emissor de um pensamento articulado em informações desejavelmente coerentes. Já uma busca de informações em livros poderá levar o pesquisador a múltiplas informações. O professor é o canal único, como se ele fosse um livro. A biblioteca contém muitos livros, formando um conjunto complexo de conflitos e reforços. A biblioteca é o conjunto de discursos, é como se ela fosse milhares de aulas impressas, das quais os alunos aproximam-se sem imposições ou bloqueios".

Parafraseando o autor, se o atendente apresenta uma única opção de conhecimento, a biblioteca perde seu sentido, tornando-se absolutamente dispensável.

5) assim, a fase da seleção da resposta, que envolve a tomada de decisão conjunta usuário e atendente, concernente à relevância e pertinência do material fornecido, praticamente inexiste com a entrega do livro-resposta. Ao profissional caberia ir tão longe quanto possível para esclarecer e ajudar e aqui seria o momento da intenção de ensinar se manifestar e ser concretizada em ações para a orientação da pesquisa. Esse procedimento reforça a valoração do livro como um documento-verdade, fechado, numa atitude de sacralização e com isso elimina o conhecimento das diferentes abordagens e expressões.

A significação do sucesso do processo de referência para o atendente é a mera entrega de um documento-fonte para a pesquisa: perspectiva acrítica, descompromissada com qualquer intenção de ensinar, o que desvela a não-consciência do processo educativo inerente à mediação da informação ou a assimilação do fracasso da escola na formação

do leitor, com uma atitude de acomodação no sentido de que “nada pode ser feito”.

Outro aspecto que merece destaque é a extrema rapidez na execução do processo de referência. A literatura cita que o tempo máximo para atendimento de um usuário deve estar em torno de 20 minutos. Esta previsão pressupõe a realização cuidadosa e eficaz de cada fase do processo, inclusive com as orientações necessárias ao usuário para a formação de uma atitude positiva e de habilidades específicas na interação com bibliotecas, no uso de fontes de informação, na realização de pesquisa bibliográfica e na apresentação de trabalhos acadêmicos. Um atendimento rápido apenas possui a aparência de um trabalho eficiente - apenas é eficiente na redução do tempo de espera.

6.3 A pesquisa-cópia

O significado de pesquisar para o estudante é copiar textos, com o menor esforço possível: quer saber onde começa e termina, quer textos curtos. Milanesi (1983, p. 4546) expressa bem a atividade, dizendo que “por vezes o ato da cópia toma-se tão mecânico que a utilização de copiadoras, tesoura e cola engendra-se no processo. O livro adequado à pesquisa passa a ser um instrumento cuja utilidade fundamental é superar mais uma etapa do calendário escolar. Livro: use e jogue fora”. [Nesta perspectiva, a biblioteca é configurada como] “o local onde se cumpre a exigência da pesquisa com o menor aborrecimento possível”.

Continua o autor afirmando que “ao aluno interessa a via mais fácil para satisfazer as exigências dos professores” e que a “biblioteca deve facilitar para ele esses caminhos, dando acesso direto ao trecho que ele deve copiar”..., a ela cabe a indicação do livro e das páginas exatas.

Esta atividade mecânica é exatamente o oposto do que deveria ser uma pesquisa, com o que ele teria oportunidade de aprender o que não sabe, de responder à uma dúvida, uma interrogação. Mas ela se enquadra no modelo de uma escola que se pauta em “discursos de certezas”, que elimina o campo da dúvida e cria barreiras à prática da busca. Milanesi (1983, p. 48) contribui para esta posição, explicitando que “em oposição a isso, a pesquisa busca a criatividade”, que “antes de tudo é preciso definir o que procurar; depois, como procurar”. A outra etapa “será a seleção dos dados coletados” e, depois, ‘a combinação desses dados para que seja possível a explicação desejada’.

Tento interpretar as atitudes de depredação que ocorrem na biblioteca nesta perspectiva utilitarista e consumista do livro: é muito mais fácil arrancar as páginas ou

as ilustrações para fazer o trabalho exigido em casa, com mais conforto. É mais rápido arrancar e levar do que copiar. As páginas arrancadas podem ser utilizadas por mais colegas. Enfim, é o ápice da ideologia do consumo, predominante na sociedade capitalista. E, é um equívoco a biblioteca tentar resolver o problema com a eliminação do livre acesso às estantes, em duas perspectivas :

- uma, de caráter ideológico, referente à eliminação de qualquer caminho de busca do estudante. A ele não é dado o direito de procurar, de buscar, de avaliar e de tentar resolver seu problema. O atendente busca e resolve por ele; sua única atividade: copiar o que lhe mandaram;

- outra, de caráter educativo, seguindo o velho ditado de que “o castigo é a melhor forma de educar”, eliminando a possibilidade de um verdadeiro processo educativo. Por mais que seja difícil e penoso o caminho da educação do usuário no uso da biblioteca, ele deve existir e ser trilhado. Um programa sério de educação de usuários poderia ser implementado e assumido por todos os funcionários da biblioteca, como meta prioritária frente à situação atual. Com certeza, os resultados positivos despontariam a médio prazo.

O discurso expresso revela a responsabilidade cobrada da escola, do ensino e dos professores, mas em nenhum momento evidencia a responsabilidade da biblioteca em algum tipo de ação educativa, que não seja a repreensão e a punição. A realidade que se apresenta na mediação do uso da informação deve ser encarada pela biblioteca e não apenas responsabilizada a outrem.

Assim, da experiência vivida, compreendida e interpretada, é preciso extrair a resposta à questão de pesquisa: o sentido próprio de educar-se na mediação da informação em uma biblioteca pública, compreender a construção da identidade do leitor e do atendente. O fenômeno desvelou-se, se lançou à mostra:

- a identidade do leitor é construída como um receptor passivo da cultura: recebe o que lhe é dado e copia mecanicamente. Educar-se, pesquisando, significa copiar um trecho curto, de um livro didático que lhe foi entregue, exatamente nas páginas indicadas, o mais rapidamente possível, para logo cumprir sua obrigação escolar.

- a identidade do atendente é construída como um transmissor passivo da cultura: entrega um livro-resposta ao estudante, em geral um livro didático da matéria específica da pesquisa e da série escolar em curso pelo usuário, na mesma terminologia pedida pelo professor, com indicação exata das páginas a serem copiadas, também rapidamente, para logo a seguir atender outro usuário.

O sentido de educar-se no processo de referência da biblioteca pública é reproduzir as condições ideológicas da escola. É reforçar a recepção passiva da escola. É reforçar a recepção passiva da cultura, é reduzir

a capacidade de integrar-se à realidade, transformá-la e libertar-se. As prescrições alheias reduzem a capacidade de optar e estes sujeitos - atendente e usuário acomodam-se, ajustam-se, adaptam-se, transformando-se em homens-objetos e não em homens-sujeitos.

Para concluir, é preciso ressaltar que os resultados reforçam o que a literatura especializada já registrava e alertava na década de 80. Mais de uma década se passou e o processo educativo estudado continua absolutamente cristalizado. Que barreiras tão gigantescas estão impedindo o desenvolvimento da escolarização e da mediação da informação na biblioteca pública?

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 BOSI, Alfredo. Colônia, culto e cultura. In: BOSI, Alfredo. *Dialética da colonização*. São Paulo : Companhia das Letras, 1992. p. 11-63.
- 2 FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas particularmente aplicadas em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo : Nobel: APB, 1990.
- 3 FREIRE, Paulo. *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1978.
- 4 HOIJER, Harry. Linguagem e escrita. In: SHAPIRO, Harry (org.). *Homem, cultura e sociedade*. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1972. p. 238-266.
- 5 MACEDO, Neusa Dias de. Das diretrizes para bibliotecas à Declaração de Princípios da Biblioteca Pública Brasileira : comunicação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 69-78, jul./dez. 1992.
- 6 MARTINS, Maria Helena. *O que é leitura*. São Paulo: Brasiliense, 1982.
- 7 MILANESI, Luiz. *O que é biblioteca*. São Paulo: Brasiliense, 1983.
- 8 SILVA, Petronilha Beatriz Gonçalves e. Considerações a respeito de educação, cultura, identidade e escola. In: Silva, Petronilha Beatriz Gonçalves e. *Educação e identidade dos negros trabalhadores rurais do Limoeiro*. Porto Alegre : UFRGS, 1987. Tese de Doutorado, p. 62-88.
- 9 SILVA, Petronilha Beatriz Gonçalves e. Pesquisa em educação com base na fenomenologia. *Pesquisa em Serviço Social*, v. 1, n. 1, p. 109-131, 1990.
- 10 WITTER, Geraldina P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-38, jan./jun. 1986.

Educational process in the information mediation in public library: a phenomenological study

A phenomenological study related to the reference process of the information mediation in one public library to understanding its educational process. The results indicate that the educative process reproduces the passive reception and transmission of the culture present in the school.

Key words: Reference process. Information mediation. Educational process. Public library. Phenomenological approach.

Elisabeth Márcia Martucci

Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Doutoranda em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. Professora Assistente e Chefe do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos.

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Educação e Ciências Humanas
Rodovia Washington Luís, km 235
13565905 São Carlos, SP
Tel.: (016) 2608374 Fax: (016) 2608353
