

## RECENSÕES

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília : Briquet de Lemos, 1995. 196p. ISBN 85-85637-04-8.

Recensão elaborada por **Jeannette Marguerite Kremer**, Doutora pela University of Illinois, Professora (aposentada) da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

Denis Grogan, *Bachelor of Arts e Fellow of the Library Association* do Reino Unido, é *Senior Professor* do *Department of Information and Library Studies* do *University College of Wales* em *Aberystwyth* (País de Gales). Durante vinte e cinco anos foi chefe do *Department of Bibliographical Studies* dessa Instituição. É autor de vários livros sobre o serviço de referência: *Case studies in reference work* (1967), *More case studies in reference work* (1972), *Practical reference work* (1979) e o famoso *Grogan's case studies in reference work* em seis volumes (1987). Em 1991 publicou uma segunda edição revista e ampliada do *Practical reference work*, agora primorosamente traduzida para o português pelo Prof. Antônio Agenor Briquet de Lemos.

O livro trata unicamente do serviço de referência no seu sentido mais restrito, isto é, segundo a definição de Samuel Rothstein, "a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações". Altamente didático (algumas vezes mesmo dogmático), mas também com muito senso de humor, o autor conseguiu elaborar um excelente manual prático para o serviço de referência.

Dividido em seis capítulos, inicia-se com observações sobre a natureza histórica e filosófica do serviço de referência, qualidades desejáveis no bibliotecário de referência, política e prática desse serviço. Depois, examina detalhadamente os diversos tipos de consultas recebidas pelos bibliotecários de referência. Na sua parte mais importante, analisa o processo de referência em suas etapas decisórias, desde a colocação do problema até o encontro da sua solução, com capítulos dedicados à entrevista de referência, à busca e à resposta. Após cada capítulo há sugestões de leitura e a obra termina com uma breve lista de livros sobre

## RECENSÕES

o serviço de referência e um excelente índice de assuntos tratados e autores citados no texto.

Grogan mostra, de forma exemplarmente erudita, a verdadeira dimensão humana do serviço de referência, com toda sua problemática psicológica, analisada do ponto de vista do usuário e do bibliotecário, e sua interação entre ambos. Avalia, ainda, o alcance dos dilemas éticos profissionais e pessoais do bibliotecário no exercício dessa atividade. Mostra, também, de forma absolutamente atualizada, a dimensão do computador nas buscas de informação, despojada de seus mitos, sua incorporação ao trabalho do bibliotecário e as formas como afetou o seu relacionamento com os usuários. Mostra, principalmente, que referência é muito mais uma arte do que uma ciência e, principalmente, que essa arte pode ser aprendida.

De grande importância são os 268 exemplos autênticos de consultas recebidas por bibliotecas do Reino Unido, que ilustram os mais diversos aspectos e problemas enfrentados por bibliotecários de referência. Na maioria dos casos, são tipos de perguntas que poderiam ter sido formuladas em qualquer lugar. Algumas, obscuras e incompreensíveis para o leitor brasileiro, são bem explicadas em notas do tradutor.

Grogan apresenta e discute centenas de citações extraídas da literatura sobre referência, áreas afins e de autores clássicos universais, englobando mais de cento e vinte anos. Entretanto, elas são todas insuficientemente documentadas, sendo indicados no máximo o autor e a data. É de se espantar que, em uma obra sobre serviço de referência, o autor cometa tal deslize.

De agradável leitura, a obra pode ser altamente recomendada para professores e estudantes de Biblioteconomia e Ciência da Informação e todos aqueles que se defrontam diariamente com o desafio sempre surpreendente de atender às necessidades de informação dos usuários de bibliotecas.