

COLEÇÃO PALAVRA-CHAVE

Nice Menezes de Figueiredo

TEXTOS
AVANÇADOS
EM
REFERÊNCIA
&
INFORMAÇÃO

editora polis
apb

A necessidade de informação é uma vital, e há duas maneiras de se obter sua satisfação: uma é a ciência, a produção da própria informação; a outra, é obter-se a informação desejada no estoque de conhecimento acumulado pela humanidade.

É para tornar mais fácil a obtenção de informação pelo segundo método que se cria o setor de referência/informação.

Textos avançados em referência & informação, da Prof^a Nice Menezes de Figueiredo, se inscreve no esforço de aumentar a eficácia da atividade informacional.

O livro está dividido em duas partes: A primeira delas, um texto ainda inédito, trata do Setor de Referência/Informação de uma unidade/sistema de informação, a partir da visão do que seja uma necessidade de informação, passando pela coleção de referência e a política de seu desenvolvimento, com uma discussão sobre a postura do bibliotecário na tarefa de responder à questão de referência colocada pelo usuário. Há também uma exposição sobre os dois novos formatos de obra de referência: base de dados e CD-Rom. A segunda parte, contém dois artigos que revisam a literatura sobre serviços e produtos de informação, além de outros três que introduzem o estudo dos serviços de informação para a comunidade.

NICE MENEZES DE FIGUEIREDO

TEXTOS
AVANÇADOS
EM
REFERÊNCIA
&
INFORMAÇÃO

Editora Polis
Associação Paulista de Bibliotecários
1996

Copyright © 1996 da autora

Capa: Silvia Kawata

Ficha catalográfica

Figueiredo, Nice Menezes de
F491t Textos avançados em referência e informação. São Paulo : Polis :
APB, 1996. (Coleção Palavra-chave, nº 6).
124p.

1. Serviço de referência I. Título. II. Série.

ISBN 85-7228-004-9

CDD: 025.52

CDU: 025.5

Direitos reservados pela

EDITORAS POLIS LTDA.

Rua Caramuru, 1196 — Saúde — 04138-002 — São Paulo/SP

Tel.: (011)275-7586

Sumário

Apresentação	7
Parte I	9
Índice remissivo	63
Parte II	67
Introdução	69
Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura	73
Tendências dos serviços de referência & informação.....	89
Bibliotecas como sistema de informação	101
Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da Biblioteca Pública Brasileira	107
Serviço de informação para a comunidade em bibliotecas públicas	121

Apresentação

Dividimos este trabalho em duas partes principais: na primeira está um texto original, que trata do Setor de Referência/Informação de uma unidade/sistema de informação, a partir da visão do que seja uma necessidade de informação, passando pela coleção de referência e a política de desenvolvimento desta coleção, inclusive desbasteamento e descarte, e uma discussão dos problemas existentes para a resposta à questão de referência colocada pelo usuário com a postura devida pelo bibliotecário nesta tarefa. O texto é encerrado com uma longa exposição sobre os dois novos formatos de obra de referência: bases de dados e CD-ROM, incluindo a seleção, organização e avaliação das coleções sob estes formatos. Para a leitura desta parte foi elaborado um índice, remetendo aos tópicos tratados no texto, para facilitar a sua consulta.

Na segunda parte transcrevemos textos publicados anteriormente e que tratam de:

- Serviços e produtos de informação, em dois artigos de revisão de literatura.
- Serviços de informação para a comunidade, três artigos nos quais introduzimos este tópico na literatura brasileira.

São artigos que julgamos ainda válidos, como fonte de orientação para o estabelecimento destes serviços e produtos nas bibliotecas brasileiras.

Esperamos novamente podermos contribuir para que o profissional da informação brasileiro se mantenha atualizado com os avanços na sua área e possa efetivamente oferecer aos seus usuários aqueles produtos e serviços que são relevantes e úteis e, portanto, satisfazem as suas necessidades de informação.

PARTE I

É sabido que todo organismo vivo tem necessidades, a satisfação das quais é necessária para a manutenção da vida do organismo e do seu desenvolvimento. Este fato se aplica, particularmente, aos seres humanos. Qualquer atividade consciente é dirigida, em última análise, para a satisfação das necessidades, e uma das mais importantes destas necessidades é por informação.

O ente humano é considerado como um sistema complexo e adaptável (cibernético) e é sabido que um sistema tem necessidade de informação para sobreviver. Quanto mais informação disponível para um sistema, sobre ele próprio ou sobre o seu meio ambiente, mais confiável ele se torna, e é maior a sua chance de sobrevivência. Deste ponto de vista pode-se considerar a necessidade por informação uma necessidade vital.

A satisfação das necessidades de informação do sistema (o ser humano) pode ser obtida de duas maneiras diferentes. Primeiramente, pela tentativa de se obter a informação necessária dentre o estoque de conhecimento acumulado pela humanidade. A segunda abordagem é pela produção da própria informação; de maneira estrita, esta segunda maneira se refere ao ramo da atividade humana conhecida como ciência. Assim, do ponto de vista da informação, pode-se atestar que ciência é uma certa atividade que obtém informação com o objetivo de satisfazer a demanda por informação.

O primeiro método, de outro lado, trata com a informação já obtida e com os processos tais como: a coleta, armazenamento e busca por informação e sua disseminação, como também de uma série de processos auxiliares para a execução destes processos básicos. Isto está relacio-

nado com a atividade informacional, isto é, a atividade cujo único propósito é a satisfação das necessidades de informação (NI).

De uma certa maneira, os dois métodos de satisfazer as necessidades de informação são contraditórios. Para a primeira abordagem, há sempre informação demais, e na história do desenvolvimento de recursos, tipos e métodos de satisfazer as NI pela informação disponível têm surgido várias situações críticas, as quais foram sobrepujadas, por exemplo, pela invenção da escrita, do papel, da impressão, da aplicação de computadores para busca, etc.; para a segunda abordagem, no entanto, há sempre pouca informação. Contudo, em ambos os casos, a sociedade está pronta para investir mais e mais recursos para a ciência — para estimular o desenvolvimento de nova informação — como também para a atividade informacional — para estimular sua utilização eficaz.

A necessidade por eficácia tornou a atividade informacional um assunto de pesquisa intensa por cientistas, de maneira que um novo campo independente de pesquisa, ou ramo da ciência, apareceu, chamado de Ciência da Informação (CI). O objetivo desta ciência é a necessidade de informação, os métodos e as formas da sua satisfação.

Contudo, antes mesmo do aparecimento da CI, a NI já era estudada pelos psicólogos; foi observado que NI é um estado psicológico do indivíduo, o qual é percebido como um tipo de “insatisfação” ou “desconforto”. Assinalam que a NI é dinâmica por natureza, e assim que alguma é satisfeita, novas NI aparecem. Os limites deste estado psicológico que se constitui em NI não podem ser definidos de maneira prática, e podem mudar com o tempo. Isto implica que o homem não pode expressar exatamente o seu estado psicológico ou descrevê-lo na linguagem natural. Assim, é incapaz de oferecer uma formulação precisa da sua inquirição, refletindo o total da sua NI; em certos casos, no entanto, a prática mostra que um usuário pode formular um pedido preciso.

Há, assim, tipos distintos de NI: a primeira pode ser uma necessidade concreta de informação orientada a um problema. Pode-se concluir, assim, que cada tipo de NI requer o seu próprio tipo de informação, o que se leva a inferir que existem também diferentes tipos de informação. Pode-se dizer então que diferentes tipos de informação geraram diferentes tipos de documentos e cada tipo de NI é mais convenientemente satisfeita por um tipo específico de documento. Assim, uma necessidade concreta de informação é satisfeita por dicionários, encyclopédias, tabelas e manuais, enquanto que uma NI orientada a um problema requer artigos de pesquisa, livros, etc.

Conseqüentemente, sistemas de recuperação de dados são aparen-

temente criados para satisfazer a necessidade concreta de informação, enquanto que sistemas documentais ou bibliográficos são criados para satisfazer NI orientadas a um problema.

A pesquisa moderna sobre necessidade de informação mostra que ela é hierárquica, semelhante à teoria geral de necessidades de Maslow. Na verdade, parecem existir diversos níveis de NI, dependente da conscientização do indivíduo destas necessidades. Assim, primeiramente, existe uma necessidade expressa que corresponde a uma necessidade consciente e geralmente leva a um pedido por informação; segundo, existe uma necessidade não expressa, correspondendo a uma necessidade que é sentida, mas não foi adequadamente expressada; e, finalmente, há uma necessidade não ativada que corresponde a uma necessidade latente do indivíduo. Como é parte do seu trabalho satisfazer todas estas necessidades do usuário da informação, os especialistas da informação devem estar extremamente vigilantes na detecção das necessidades pertencentes à segunda e à terceira categorias.

A familiaridade com o conceito de transferência da informação é também importante para um melhor entendimento das NI. Existem várias descrições e modelos da transferência de informação e tornou-se clássico um diagrama que define quatro elementos essenciais na transferência da informação: o indivíduo buscando informação, a expressão da sua necessidade, as fontes de informação e o resultado do processo, isto é, a solução ou soluções que satisfazem a necessidade. São identificadas também seis barreiras para a transferência da informação entre estes quatro elementos.

A primeira barreira tem a ver com a dificuldade de definir as NI, pois como já foi dito, as pessoas acham difícil expressar de maneira clara as suas necessidades; a segunda barreira se situa entre o indivíduo e as fontes de informação; por exemplo, ele pode não ter conhecimento de que as fontes existem, pode se sentir intimidado pelo pessoal da instituição que poderia lhe prover a resposta; a burocracia excessiva também pode ser uma barreira, assim como também pode existir o caso de simplesmente não haver fontes disponíveis para a solução.

A terceira barreira pode ser uma barreira intelectual, por exemplo, o usuário pode não possuir a educação/capacidade de assimilar a informação que lhe foi fornecida. Há também a barreira psicológica na qual, por algum bloqueio, o indivíduo não aceita a informação fornecida. A quarta barreira se localiza entre as NI e a fonte de informação; está relacionada com a capacidade da fonte de informação de

satisfazer as necessidades de maneira aceitável e dentro de um período de tempo razoável.

A quinta barreira se situa entre as NI e as possíveis soluções, por exemplo, quando o próprio serviço de informação parece inacessível por certos motivos imponderáveis de ordem social, econômica e política. A última barreira em potencial é localizada entre as fontes de informação e as soluções para as necessidades e os problemas de informação; basicamente, diz respeito à qualidade da informação fornecida e à confiabilidade das fontes.

Descobriu-se que a melhor maneira para se identificar uma NI é simplesmente deixar os usuários falarem ou escreverem abertamente um parágrafo ou dois descrevendo sobre o que necessitam de informação.

Sabe-se também que há usuários que têm grande tolerância por documentos que não lhe interessam — preço que têm que pagar para ficarem certos de que não perderam nada; estes seriam os pesquisadores básicos. Outros não se incomodam de perder alguma coisa, mas se irritam se percebem apenas um item irrelevante, que os faz perder tempo. É preciso que o sistema se adapte a estas preferências. Um terceiro grupo prefere conveniência; assim, especificam que desejam só serem informados sobre itens em inglês, por exemplo, não importa o assunto.

Na verdade, o que se tem que entender é que a maioria dos usuários não busca por mais informação, mas sim, procura por menos, a melhor informação para eles. A NI varia, dependendo do problema e do usuário; o que os usuários precisam não é necessariamente o que eles dizem precisar, e, certamente, nem sempre o que eles dizem querem. Não devem ser culpados por isto, pois que trazem com eles idéias preconcebidas sobre o setor de informação, o pessoal da informação e sobre o que estes são capazes de fazer, e sobre o que eles próprios estão dispostos a fazer.

Já do lado do serviço de informação não basta fazer pressuposições sobre o usuário e executar o que parece ser intuitivamente o certo. É preciso saber ou tomar conhecimento das descobertas que centenas de estudos já apresentaram sobre as necessidades de informação. Assim, um artigo clássico de 1968 já apontava para quatro níveis diferentes de necessidades percebidas pelo usuário, antes de ir buscar resposta em um serviço de informação:

- Necessidade real mas não expressa (visceral ou subconsciente).
- Conceituação da necessidade dentro da mente (consciente).
- Declaração formal da necessidade na linguagem natural (formalizada).
- Declaração da necessidade na linguagem da interface ou na lin-

guagem do sistema de informação (necessidade “compro-missada”).

É clara a semelhança deste modelo com o já apresentado anteriormente como a linha moderna de pesquisa nesta área.

Uma vez que a necessidade por informação atingiu o nível consciente, um indivíduo buscando satisfazer esta necessidade tem várias alternativas, a saber:

- Escolher observar a natureza, empiricamente.
- Perguntar simplesmente a alguém que reconhecidamente sabe a resposta à sua questão.
- Decidir buscar a resposta por ele próprio.

Neste último caso, pode procurar um material que tem à mão, ou pode ir a uma biblioteca ou a um centro de informação, onde, então, dependendo da complexidade do problema ou da sua experiência, pode fazer a busca pessoalmente ou se dirigir ao bibliotecário de referência.

Este profissional, por sua vez, é considerado como aquele que possui uma das mais interessantes posições, é o indivíduo que interage com os usuários. É uma pessoa que deve conhecer a área de assunto, as operações, e também como se relacionar com os usuários — sem dúvida uma grande pedida. Pois saber como fazer uso do sistema implica conhecimento da natureza da coleção ou da base de dados, numa boa familiaridade com a linguagem de interface do sistema e entendimento dos métodos de organização adotados, e se o sistema for computadorizado, um conhecimento dos métodos próprios de busca lógica. Mas o relacionamento com os usuários é considerado, contudo, o trabalho mais difícil. Como já foi observado, os usuários podem não ter uma clara percepção das suas próprias necessidades de informação, e se a questão não for concreta (tipo fatal) deverá realizar o processo de negociação, a fim de determinar exatamente a natureza do problema. E isto deve ser feito de maneira técnica, discreta e não-ofensiva pelo especialista da informação.

Mas, apesar de toda ênfase em oferecer um bom relacionamento com o usuário, um sistema de informação é essencialmente uma coleção de livros e de outros tipos de materiais em qualquer outro formato, inclusive base de dados *on-line* e em CD-ROM. Por outro lado, já se sabe que acumular fontes de informação e ficar esperando pelos usuários não é suficiente. O esforço deve ser muito mais em estudos das necessidades e uso da informação, em primeiro lugar, para, com base neste conhecimento e nos dados coletados, se desenvolver as coleções mais adequadas ao

atendimento daquelas necessidades. E isto se dá com o fornecimento de produtos e serviços direcionados especificamente para os segmentos diversos da população de usuários.

Dentre estas coleções, existem materiais específicos para o atendimento de necessidades de informação as mais diversas e em níveis diferenciados; são as chamadas obras de referência, que são definidas como aquelas que são usadas principalmente para se verificar partes (*pieces*) definidas de informação, ou para consulta, mais do que para uma leitura contínua.

Uma faceta-chave que caracteriza uma obra de referência é a de consistir de arquivos (*files*) ou catálogos, isto é, contém registros ou “informações individuais” que são arranjadas de acordo com algum princípio. Conveniência e facilidade de uso devem ser os objetivos da coleção, a qual deve ser um guia eficaz para o universo mais amplo da informação que representa.

Os principais tipos de obras que se enquadram nesta definição são:

ATLAS/MAPAS — Um atlas é uma coleção de mapas, geralmente contendo mapas físicos, rodoviários, políticos, etc. Mapas são definidos como representações de superfícies, mostrando o todo ou parte de uma área, indicando distâncias e tamanhos de acordo com uma escala. Há vários tipos de mapas, tais como: astronômicos, físicos, políticos, históricos, etc.

BIOGRAFIAS — Também são chamadas de fontes biográficas, dicionários ou diretórios biográficos, são instrumentos fornecendo informação sobre indivíduos. O mínimo de informação fornecida é o nome e o endereço; informações adicionais que podem ser incluídas são: data e local de nascimento, interesses profissionais, afiliações, educação, publicações. Fontes biográficas são usualmente arranjadas alfabeticamente e podem conter índice geográfico ou por profissões. Estas fontes diferem quanto à informação fornecida para cada biografado, critérios para inclusão, períodos cobertos. Existem tipos diferentes de fontes biográficas: 1) gerais e/ou universais, incluindo pessoas de todos os tempos e lugares; 2) nacionais e regionais, limitando-se a pessoas de um país ou região; 3) profissionais ou especializados, limitam-se a uma profissão ou área do conhecimento. Informações biográficas podem também ser encontradas em outras fontes, como encyclopédias, anuários, periódicos, etc.

CATÁLOGOS/CATÁLOGOS COLETIVOS (*Union lists*) — Estas fontes são para a localização de material bibliográfico e, geralmente, se-

guem uma ordem alfabética única. Possibilitam a verificação do que existe na biblioteca e indicam como encontrar este material.

Catálogo coletivo é um registro completo da coleção de um grupo de bibliotecas, podendo ser restrito a materiais em uma certa área de assuntos ou a um certo tipo de material, como periódicos. Este catálogo também auxilia a identificar e localizar onde um título pode ser encontrado. Atualmente, muitos destes catálogos existem no formato *on-line* ou em CD-ROM, substituindo os tradicionais em ficha e/ou impressos ou em listagens de computador.

DICIONÁRIOS — Estes instrumentos, geralmente, fornecem a grafia, pronúncia, definição, silabação das palavras de uma língua, em uma única ordem alfabética. Alguns dicionários vão além disso e fornecem a etimologia, nomes de lugares importantes, termos de gíria, abreviações, sinônimos e antônimos. Dicionários especializados em assuntos são também incluídos nesta categoria, já que suplementam um dicionário geral, fornecendo definições de termos mais especializados na área, de maneira mais precisa.

ENCICLOPÉDIAS — São coleções de vários volumes, em uma única ordem alfabética, contendo artigos sobre assuntos os mais variados. A enciclopédia especializada em um assunto trata daquele assunto de maneira específica. Muitas encyclopédias contêm índices. Os artigos são revisados de maneira rotativa para manter a obra atualizada e os *Anuários* são as publicações que mantêm essa atualização. Existem também Anuários especializados, com informações relativas às áreas específicas; são utilizados para obtenção de informação sobre fatos, estatísticas e acontecimentos correntes. Servem também para o estudo de diretrizes e desenvolvimento social; são os chamados *Yearbooks*. *Almaniques*, por sua vez, são publicações semelhantes aos anuários, pois são também anuais, contendo uma variedade de informações úteis de natureza variada e estatística.

GUIAS DA LITERATURA — São listas anotadas de títulos básicos em uma área de assunto particular. Podem ser utilizados para seleção e são úteis para dar início ao levantamento bibliográfico. Praticamente, hoje em dia, cada área de assunto possui um guia específico, anotado e seletivo. Estes guias incluem um panorama geral da área que cobrem e as fontes de informações mais importantes: textos, manuais, periódicos, índices, resumos, além de sociedades, bibliotecas e museus com coleções representativas, e outros tipos de publicações, como: documentos governamentais, dissertações, patentes, estatísticas, mapas, etc.

INDICADORES/DIRETÓRIOS — São publicações que trazem informações, além de biográficas, geográficas, estatísticas, etc., registram dados sobre organizações, agências, firmas, clubes, sociedades, associações, instituições oficiais, descrevendo estrutura, operações, etc., podendo incluir lista de membros de diretores, endereços, funções e dados similares. Podem incluir também firmas de negócios, de manufaturas, profissionais, etc. Geralmente, têm arranjo alfabético ou classificado.

ÍNDICES/BIBLIOGRAFIAS/RESUMOS

Índice é um guia para itens, termos, palavras, idéias, conceitos, informações ou dados contidos em uma fonte ou grupo de fontes de dados ou de informação registrada. É arranjado alfabética ou sistematicamente, fornecendo informação suficiente para cada termo ou conceito a ser recuperado através de uma citação bibliográfica ou de um símbolo. Como um instrumento para recuperar o conteúdo de qualquer trabalho bibliográfico, os índices são valiosos, pois servem para guiar o usuário a outras fontes de informações além de livros, como periódicos e jornais. Podem ser também do tipo de índice de livro, mostrando a página onde certas informações podem ser localizadas; existem também índices de coleções ou antologias.

Bibliografia é uma publicação listando materiais tais como livros e artigos de periódicos sobre um dado assunto. É arranjada em alguma ordem lógica ou sistemática. Fornece informação suficiente para os materiais serem recuperados, geralmente na forma de uma citação bibliográfica, isto é, servem como fontes que encaminham à obra ou obras passíveis de fornecer a informação desejada.

Resumos (abstracts) são uma forma de bibliografia corrente que fornecem, de maneira sucinta, o conteúdo de um documento, precedido por uma citação bibliográfica que possibilita a recuperação do documento. É uma forma de fonte que encaminha à informação desejada, indo um passo além do índice, pois não somente localiza o documento, mas descreve de maneira sucinta os seus pontos essenciais. Portanto, economiza o tempo do usuário, indicando o conteúdo do artigo. Serve também para oferecer uma visão retrospectiva da literatura sem necessidade de se voltar à literatura primária.

MANUAIS (handbooks) são instrumentos compactos de referência que tratam de maneira concisa da essência de um assunto. Oferecem tratamento simples mas amplo sobre assuntos especializados. Trazem compilações de informações variadas, tais como: literárias, históricas, estatísticas, sendo, portanto, uma obra sujeita a constantes revisões.

MONOGRAFIAS/TRATADOS — São obras que oferecem um tratamento sistemático sobre um assunto particular ou classes de assuntos, sobre pessoas, usualmente detalhado no tratamento, mas de escopo reduzido. Contém, geralmente, bibliografias extensas e, ao contrários das teses/dissertações/relatórios de pesquisa, são freqüentemente resultados editorados e/ou modificados de pesquisa original.

REVISÕES (*Reviews*) — É uma valiosa fonte bibliográfica que tem o formato de um ensaio, identificando as contribuições mais importantes à literatura de um tópico, por um período específico de tempo, com extensas citações de trabalhos e monografias. É o mesmo que o artigo de estado da arte (*state of the art review*) ou ainda progress reports, que por sua vez são definidos como sendo uma revisão exaustiva, sistemática e algumas vezes crítica de material publicado ou não sobre um assunto específico.

TESES/DISSERTAÇÕES/RELATÓRIOS DE PESQUISA — São publicações que obedecem normas rígidas quanto à concepção e apresentação e que são publicadas sem qualquer modificação no formato ou conteúdo. São publicações que, freqüentemente, apresentam o resultado de experiências e levantamentos, podendo ser também publicadas em forma de artigos em periódicos ou em anais de conferências, quando então são reescritos em formato e forma de leitura mais simples e agradável.

A coleção de referência, comparativamente a serviços e produtos, tem recebido muito menor atenção por parte dos profissionais e na literatura. Assim sendo, o desenvolvimento desta coleção tem sido muitas vezes realizado de maneira casual, materiais sendo adquiridos sem consideração da sua relevância para a coleção ou para os seus usuários. Nos Estados Unidos, os selecionadores de livros para as coleções das bibliotecas acadêmicas eram os professores, modelo importado das universidades alemãs. Somente a partir da década de 60 é que as bibliotecas americanas começaram a assumir controle sobre o desenvolvimento das coleções. E apenas há uns quinze anos é que se iniciou a preparação para que as bibliotecas aumentassem o seu envolvimento no desenvolvimento das coleções de referência.

Para selecionar de maneira responsável e de modo responsivo, i.e., que responde às necessidades de informação dos usuários, os bibliotecários devem possuir uma percepção dos seus usuários e das suas necessidades de informação, além de possuir um conceito claro da filosofia das suas bibliotecas e do seu setor de referência. Esta visão, por sua vez, precisa ser refletida nas declarações formais da política para o desenvolvimento da coleção.

Chegar-se a uma percepção da missão da coleção de referência pode ser uma tarefa controversa e desafiadora; pode-se partir de questionamentos tais como:

- Para que possuímos uma coleção de referência?
- O que pretendemos que esta coleção seja ou faça?
- Qual é a nossa filosofia para o serviço de referência?
- Por que possuímos estas fontes e qual é o racional para aceitá-las?
- Como nos sentimos a respeito de obras de alto risco, — temos que ter responsabilidade sobre elas? Devemos ser os guardiões destas fontes? (Por exemplo, livros caros, que são colocados na referência, mesmo que mais adequados para a circulação, periódicos que podem ser roubados e, portanto, ficam na referência.)
- Quem é nossa comunidade de usuários e o que percebemos serem as suas necessidades de informação básicas?
- Quais são as atuais forças e fraquezas da coleção?
- Como vemos a relação entre formatos não impressos e a atual coleção; qual a proporção da coleção que será composta de material não impresso?

Muitas coleções de referência são grandes demais para serem utilizadas de maneira eficaz pelos bibliotecários, sendo difícil manter controle do que está na coleção e o que precisa ser atualizado ou desbastado. Além da quantidade, a qualidade também deve ser considerada.

A coleção de referência deve ser uma coleção altamente funcional, incluindo quantas obras forem necessárias para atender as necessidades normais dos usuários evitando complexidade para o uso. Para desenvolver uma coleção com estas características é preciso:

- determinar os critérios para alocação de obras nesta coleção;
- avaliar a coleção de maneira regular e sistemática para identificar quais são as fontes adequadas e quais são os títulos que apenas ocupam espaço, atrapalhando o uso do material útil, para colocá-los em outra coleção.

Materiais de referência devem ser selecionados de acordo com avaliação semelhante a que é feita para aquisição de outras obras. Têm que ser levados em consideração os fatores: qualidade, reputação do autor ou editor, adequação para o usuário. Características que devem possuir estas obras:

- Formato de referência — fontes estruturadas predominantemente em forma de catálogos ou arquivos que permitem consulta fá-

cil e rápida. Aqueles com texto contínuo, predominantemente, não pertencem a esta coleção.

- Uso freqüente — certamente, itens utilizados menos de uma vez ao ano não precisam ter lugar numa coleção selecionada para prover acesso rápido e conveniente. Um dos elementos mais importantes para esta coleção é que seja sempre viva, ativa. É uma característica polêmica, porque muitos argumentam que esta coleção deve abrigar certas obras, mesmo que não recebam consulta. O fator determinante, contudo, é a diferença na quantidade do uso esperado; é necessário aplicar este fator quando da seleção e, posteriormente, na avaliação.
- Autoridade — os usuários vêem estas fontes como sendo de mais autoridade que as outras fontes; para os bibliotecários, é a única fonte para tentar ajudar os usuários. Assim, as fontes localizadas neste setor devem fazer jus a esta expectativa;
- Atualidade — a data de publicação apenas não determina a atualidade de uma fonte; a informação nela contida pode ser tão corrente quanto necessária, mas quando existem muitas obras desatualizadas na coleção, isso pode indicar aos usuários que a informação mais corrente de que podem necessitar se encontra nessas fontes, quando outras fontes em livros, artigos ou base de dados *on-line* podem ser mais recentes. Volumes antigos de índices e bibliografias são geralmente mantidos na referência, embora se saiba que apenas poucos usuários farão uso da coleção retrospectiva. Índices que cobrem reações ou estilos permanecem valiosos (*Reader's Guide, New York Times*), mas volumes de 20 anos do *Biological Abstracts* podem ser mantidos nas estantes talvez designadas como não circulantes;
- Fornece cobertura única — fontes de referência devem oferecer uma contribuição distinta, para localização de informação dentro de seu escopo. Porém, se for superficial ou apenas duplicar outras fontes já existentes, há pouca razão para adquiri-la. Mas, algumas vezes, uma área de assunto em particular recebe tanto uso que se torna necessário possuir fontes alternativas.

A acessibilidade é uma das maiores exigências no que diz respeito à coleção de referência. É uma coleção para pronta utilização e, portanto, o acesso, isto é, a localização/uso, deve ser também rápido e fácil, caso contrário se terá uma coleção com baixo uso; isto é um fato lamentável, visto o alto custo, a importância e a utilidade destes materiais.

De outro lado, é desgastante e desmotivador para o usuário ter que consultar o catálogo para a localização da obra que deseja, ou, então, pior ainda, ter que pedir auxílio ao bibliotecário. Sabe-se que, em geral, os usuários buscam este material pelo seu tipo, isto é, pedem por um dicionário, uma enciclopédia. Assim sendo, o bibliotecário deve procurar organizar a coleção de acordo com esta visão, embora tendo que adaptar ou abrir mão de certas normas biblioteconómicas, ou seja, não seguir a ordem estrita da classificação decimal com relação a estes materiais. Deve arranjá-los de acordo com o seu tipo particular, e sob esta divisão arrumá-los conforme mais conveniente para a obra.

Isto torna a coleção mais de acordo com o que é percebido e solicitado e, adequadamente sinalizada, pode aumentar muito o seu uso, já que o usuário vai direto às estantes. Em pesquisa realizada em nove bibliotecas no Rio de Janeiro e em São Paulo, sete públicas, uma universitária e outra especializada, constatou-se que o uso foi devidamente aumentado quando se arrumou a coleção de referência por tipo de obra, sinalizou-se adequadamente e treinaram-se bibliotecários e usuários para o novo arranjo.

Sugere-se assim que o arranjo da coleção de referência nas estantes siga o esquema a seguir com a devida sinalização nas estantes e medidas administrativas internas para o controle da coleção, que pode ser a mera notação nas fichas do catálogo topográfico da nova localização da obra. O importante no arranjo é que a classificação decimal, embora não seja aparente para o usuário, serve como pano de fundo, como guia para o bibliotecário fazer o arranjo, já que é um esquema lógico e claro. Quando for necessário, pode-se fazer subdivisões por assunto, no caso especialmente dos dicionários e enciclopédias especializadas, e também quando for oportuno nos anuários, bibliografias, diretórios, etc.

Um agrupamento que parece ser interessante e útil é o de jornalismo/comunicação/informática, precedendo, na ordem decimal, ao material da classe 300 (ciências sociais/sociologia), o que, do ponto de vista do usuário, é muito mais lógico do que aquele limbo da classe 0, que nada lhe diz.

ESQUEMA PARA O ARRANJO DAS OBRAS DE REFERÊNCIA

- Ordem alfabética dos tipos de obras.
- Dentro das obras subdivisões como for conveniente.

ALMANAQUES	Por ordem alfabética do título característico e data.
ANUÁRIOS	Idem; no caso de especializados, por assunto, ordem da classificação e data.
ATLAS	Separar nacionais dos estrangeiros; geográficos dos por assunto, e estes pela ordem da classificação.
BIBLIOGRAFIAS	Alfabética do personagem ou por assunto, pela classificação.
BIOGRAFIAS	Separar as gerais (título característico) das individuais, estas pelos biografados; as por assunto, pela ordem de classificação.
CATÁLOGOS	Idem às bibliografias.
DICIONÁRIOS GERAIS DA LÍNGUA PORTUGUESA	Por autor.
DICIONÁRIOS ESPECIAIS DA LÍNGUA PORTUGUESA (particularidades da língua, como sinônimos, verbos, lingüísticas, etc.)	Por autor.
DICIONÁRIOS ESPECIALIZADOS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Por blocos de assunto.
DICIONÁRIOS GERAIS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Alfabética da língua (alemão/espanhol/francês/inglês/italiano/latim/russo, etc.)
DICIONÁRIOS ESPECIAIS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Por autor.
DICIONÁRIOS ESPECIALIZADOS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Por blocos de assunto.

DICIONÁRIOS BILINGÜES	Na ordem da língua: português e alemão, português e espanhol, português e francês, etc.
DICIONÁRIOS POLIGLOTAS	Por autor.
DIRETÓRIOS/INDICADORES	Nacionais, estrangeiros, assunto.
ENCICLOPÉDIAS GERAIS EM LÍNGUA PORTUGUESA	Autor, título característico.
ENCICLOPÉDIAS ESPECIALIZADAS EM LÍNGUA PORTUGUESA	Blocos de assunto.
ENCICLOPÉDIAS GERAIS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Autor, título característico.
ENCICLOPÉDIAS ESPECIALIZADAS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA	Blocos de assunto.
GUIAS DE LITERATURA	Assunto.
MANUAIS	Assunto.

Tipos de fontes que não pertencem à Referência

1. Que requerem instrução para uso — este critério parece significar que são fontes tão difíceis de serem usadas que devem ficar perto do pessoal que possa explicá-las aos usuários. Mas se a dificuldade a faz tão pouco consultada, não precisa tomar espaço na referência. Contudo, se for essencial e de uso freqüente, deve ficar na coleção de referência.
2. Para proteção contra roubo e mutilação — geralmente devem ser colocadas em coleção de reserva, ou então, em coleções especiais, não na referência onde irão apenas abarrotar a coleção e dificultar o seu uso. Material de referência com muito uso e, portanto, candidato a roubo, é colocado na coleção de referência rápida.

3. Consistência na localização — séries monográficas devem ter cada novo item considerado individualmente, pois, do contrário, irão apenas amontoar a coleção. Muitos destes volumes podem possuir assuntos de pouco interesse, ou menos valiosos que outros na série.
4. Preenche um nicho — este tipo de fonte, nem que seja bem apresentada ou única, deve ficar na circulação, se pouco uso é previsto. A maioria dos assuntos nesta obra já são cobertos em obras amplas como encyclopédias e guias da literatura.
5. Fonte clássica — se raramente é utilizada, provavelmente deve ficar na coleção para circulação. Se se tornarem valiosas por motivos de mudança de interesses, podem ser removidas para referência.

Há necessidade de definir o que se quer da coleção de referência, por que e como localizar na referência cada obra. Para isto é preciso:

- definir o que significa “obra de referência”;
- delinear o propósito da coleção;
- decidir que tipos de obras pertencem à referência;
- determinar o que faz certa obra não ser adequada para a referência;
- esclarecer a responsabilidade administrativa pela coleção.

Obras de referência rotineiramente colocadas na circulação:

- edições ultrapassadas;
- bibliografias altamente especializadas;
- textos em línguas não usuais para a clientela.

Por outro lado, existem *obras que se constituem em exceções na coleção de referência*, isto é, que, excepcionalmente, podem/devem ficar agregadas na coleção de referência, embora não possuam as características definidas como tal: contêm mais texto do que catálogos/arquivos. São elas:

LEIS E REGULAMENTOS — São textos usualmente com segmentos numerados que possuem um outro tipo de autoridade. As coleções de Leis e Decretos se enquadram neste tipo.

PADRÕES E ESPECIFICAÇÕES — Podem não ter força de lei, mas descrevem tamanhos padrões, processos e métodos de testes considerados aceitáveis na engenharia e áreas relacionadas.

Finalmente, existem os chamados livros “canônicos” que são textos contendo algum tipo de autoridade cultural de lei, religião ou de alta especia-

lização. Ainda, alguns textos que estão na fronteira do que se constitui em uma obra de referência e, por último, livros de alta demanda, que deviam estar na circulação e que são colocados nesta coleção para proteção.

Para seleção e descarte, a melhor medida é fazer reuniões regulares do pessoal da referência para se discutir fontes individuais de referência para adição ou exclusão do item.

Grandes bibliotecas não descartam, transferem da referência para coleção geral o material obsoleto.

Pequenas bibliotecas, por causa do espaço, não têm outra solução que não descartar.

Outras considerações, além do espaço:

- *Atualidade* — A maior parte da coleção de referência rápida tem que ser corrente;
- *Confiabilidade* — As mudanças nos dados e nos pontos de vista devem ser refletidas na coleção de referência. Uma explicação confiável de um acontecimento passado pode não ser mais aplicável corretamente;
- *Uso* — As necessidades variam de geração para geração e a obra de referência valiosa no passado pode não ser mais utilizada;
- *Condições físicas* — As obras se desgastam e deverão ser substituídas ou descartadas.

Nenhum destes argumentos é bastante forte, exceto, talvez, a falta de espaço. Para se fazer descarte da melhor maneira possível, é necessário:

- *Conhecimento profundo da coleção* — O bibliotecário tem que saber o que é utilizado e por quem. Uma obra pode/deve ser descartada, uma nova edição deve ser adquirida ou deve uma obra similar ser considerada. Estas são questões que variam de situação para situação e somente podem ser respondidas pelo bibliotecário que trabalha perto da coleção e do público;
- *Conhecimento de outras fontes* — Conhecimento das bibliotecas próximas é necessário, pois pelo menos uma cópia do material produzido no país ou por brasileiros, do que se propõe descartar, deve existir na coleção local e na Biblioteca Nacional. Isto é importante para material permanente local, principalmente folhetos e material efêmero ou qualquer coisa de mais de 50 anos, ou qualquer item sobre o qual exista dúvida a respeito do uso ou valor, pois pode tratar-se de exemplar único;
- Outras obras válidas para manter — Deve-se saber que idade não é, necessariamente, um sinal para descarte para este tipo de

coleção. Nenhuma coleção de referência de valor pode deixar de possuir a obsoleta Encyclopedia of Social Science ou as bibliografias e séries que, apesar de publicadas há muito tempo, são obras básicas.

Regras específicas para descarte, dependendo do uso:

- *Enciclopédias* — Manter coleções antigas quanto possível, uma nova edição é aconselhável a cada 5 anos;
- *Almanaques/anuários/manuais* — São usualmente ultrapassados pela edição seguinte ou volumes subseqüentes. Entretanto, como a informação contida em cada um é raramente duplicada exatamente, o material novo é acrescentado e o obsoleto é retirado é prudente manter edições antigas por pelo menos 5 anos, preferivelmente 10;
- *Dicionários* — De uma maneira geral, nunca se tornam obsoletos e não devem nunca ser descartados, a menos que sejam substituídos por edições idênticas. Exceções podem ser os dicionários abreviados. As obras integrais e aquelas dirigidas às áreas especializadas são de valor permanente;
- *Fontes biográficas* — Da mesma maneira, sendo fontes retrospectivas, quanto mais se tenha melhor;
- *Diretórios/Indicadores* — Como anuários e almanaques, são freqüentemente ultrapassados e os mais antigos (5-10 anos) podem, geralmente, ser descartados sem problemas;
- *Fontes geográficas* — Atlas de baixo custo podem ser descartados depois de 5-10 anos. Obras mais caras e extensas são de valor incalculável. De fato, muitas ganham em importância para pesquisa e valor monetário pela idade;
- *Documentos governamentais* — Nunca se descartam se não são parte de coleção permanente. Pode se considerar para descarte apenas quando é parte da coleção de folhetos. No entanto, é preciso verificar cuidadosamente coleções locais e/ou nacionais.

Em áreas de assunto, é relativamente seguro dizer que, exceto para botânica e história natural, os livros de ciência se tornam obsoletos geralmente em 5 anos.

Nas áreas de humanidades deve-se descartar muito raramente, a

não ser que o material esteja totalmente obsoleto, e sem valor para pesquisa.

Nas ciências sociais, o material obsoleto pode ser considerado para descarte depois de 5-10 anos.

Em áreas específicas das ciências puras já se tem conhecimento dos seguintes graus de obsolescência (em anos): física: 4-6 anos; fisiologia: 7 anos; química: 8 anos; botânica: 10 anos; matemática: 10 anos; geologia: 11 anos.

A literatura especializada da área recomenda, sem exceção, a existência de uma política de seleção, ou de desenvolvimento da coleção, por escrito. As razões para isso variam, desde a transparência à indicação de distribuição adequada dos fundos para aquisição, ou, simplesmente, para a biblioteca alcançar os seus objetivos.

No passado, foram as bibliotecas públicas as que mais se preocuparam em estabelecer políticas de seleção; essas políticas eram mais uma declaração de base filosófica para o bom serviço bibliotecário ou a descrição detalhada das responsabilidades da biblioteca em relação aos seus usuários. Mas para uma biblioteca acadêmica e/ou especializada, os problemas são diferentes. A censura não é preocupação, como o é na biblioteca pública e nesse tipo de biblioteca os seus usuários e os seus interesses podem ser identificados com maior precisão.

Em resumo, uma política de seleção deve ser um guia eficiente para as escolhas que a biblioteca deve fazer na realização das suas atividades para desenvolver a coleção. É assim um instrumento útil por várias razões:

- Estabelece diretrizes uniformes para a coleção, incluindo escopo de assunto, profundidade de cobertura, e tipos de materiais a serem incluídos na coleção.
- Fornece uma oportunidade para correlacionar a coleção de referência com o serviço de referência. Sendo uma coleção de trabalho, o material deve ser selecionado e localizado e, se necessário, duplicado para servir às necessidades dos bibliotecários de referência e dos usuários.
- Esta política é uma orientação eficiente para o treinamento do pessoal novo e para tomada de decisões quanto ao setor de referência.
- A política especifica a cooperação e a divisão de trabalho que deve ocorrer entre os departamentos de uma biblioteca, ou, em grandes instituições, entre bibliotecas, de maneira que a duplicação seja planejada e não um fato não intencional.

Para ser eficiente, a política deve incluir os seguintes elementos:

- Uma declaração dos objetivos, indicando os propósitos da política.
- Informação sobre o escopo de assunto da coleção, preferentemente dentro do esquema do currículo e de outras necessidades da instituição.
- O tamanho ótimo da coleção, se estabelecida pelo departamento.
- Critérios para incluir ou excluir publicações dentre cada grande categoria de materiais, por exemplo, todos os dicionários de línguas estrangeiras ou somente os de línguas ensinadas na instituição.
- Responsabilidade pela seleção, como também os procedimentos a serem seguidos.
- Prioridades a serem obedecidas na seleção, no que diz respeito às necessidades da instituição, à atualidade, à língua, às recensões favoráveis.
- Procedimentos para a atualização e desbastamento da coleção.

Exemplo do que possam ser objetivos da Política da Coleção de Referência:

- Estabelecer diretrizes tão concretas e definidas quanto possível, tanto para os assuntos de escopo da coleção, como para os materiais a serem incluídos nesta coleção.
- Estabelecer procedimentos para a aquisição de novos materiais e para o desbastamento da coleção, que assegurarão o desenvolvimento e a manutenção de uma coleção de referência completa, corrente e adequada.

No que diz respeito às coleções que devem ficar tanto na Biblioteca Central da Universidade quanto nas Departamentais, é importante que a política expresse esta necessidade e cite as exclusões de assuntos e tipos de materiais que ficarão na central, por exemplo. Materiais como: diretórios de manufatureiros, dicionários biográficos, manuais de testes em campos científicos, deverão ficar na Biblioteca Central, para apoiar prestação de serviço nas áreas de ciência e tecnologia (em vez de ficar nas Bibliotecas Departamentais daquelas áreas, que decidirão sobre necessidade de duplicação).

Por outro lado, a Biblioteca Central poderá excluir assuntos e tipos de materiais que ficarão nas Departamentais, por exemplo, tecnologia de

computação na Biblioteca de Ciências e Engenharias; meio ambiente e ecologia identicamente; catálogos de moedas e selos; genealogia — exceto obras de história geral; literatura infantil — mantida no Centro de Recursos Educacionais e assim por diante.

Quanto aos tipos de materiais a serem incluídos na coleção, geralmente são:

1. Almanaque s e Anuários — coleções correntes.
2. Revisões anuais para as grandes disciplinas.
3. Bibliografias — Aquelas com escopo estreito, tais como de autor único, são normalmente mantidas na coleção geral. Aquelas mais gerais ou de tópicos mais amplos ficam na coleção de referência. Exceção para aquelas de grande demanda ou de interesse corrente, que devem circular. A referência também deve manter as bibliografias nacionais de países importantes. Para as bibliografias comerciais, a política pode ser, para exemplificar:
 - A coleção inteira do *Cumulative Book Index* é mantida na coleção geral.
 - Os dois últimos anos do *Books in Print* e seus equivalentes estrangeiros na coleção de referência, edições antigas ficam na coleção geral.
4. Biografias — O setor coleciona obras comprehensivas, tratando de biografias de interesse profissional, nacional, internacional, incluindo títulos correntes e retrospectivos.
5. Concordâncias — Somente de autores e obras importantes. As demais ficam na coleção geral. (Exemplo: Bíblia, Shakespeare).
6. Dicionários — São mantidos os de uma só língua, bilingües e poliglotas, em quantas línguas quanto possível. Deve possuir também dicionários especiais da língua (como de expressões idiomáticas, gíria, aspectos históricos da língua). Dicionários com uso muito limitado não são mantidos na referência.
7. Encyclopédias — Inclui as grandes encyclopédias, em único ou multivolumes, também em línguas estrangeiras. Em adição às encyclopédias gerais, são mantidas também encyclopédias especializadas de assunto.
8. Fontes geográficas — Como Atlas, Mapas, *Gazetteers*, cobrindo todas as áreas do mundo.
9. Manuais — São mantidos manuais correntes e de autoridade.

10. Índices — Quantos índices e resumos quanto possível, dentro das limitações de orçamento.
11. Materiais de informação legal — Enciclopédias, dicionários, digestos.
12. Catálogos de bibliotecas.
13. Livros sagrados — Pode ser mantida pequena coleção de Bíblias e obras sagradas significativas de religiões do mundo.
14. Manuais de estilo — Incluir os principais.
15. Listas telefônicas.
16. Teses — Deve fornecer informações bibliográficas sobre teses e dissertações nacionais e internacionais. Manter na coleção as apresentadas na universidade a que pertence a biblioteca.
17. Material não catalogado — Isto é, arquivo vertical com folhetos, recortes, catálogos diversos é mantido no setor.

As normas para aquisição de material de referência também devem ser incluídas na Política, registrando quem e quantos são os responsáveis por isto, e por qual período (a comissão de seleção e sua formação). Os princípios a serem seguidos na aquisição podem ser exemplificados como:

- Julgamento da utilidade do título, considerando a coleção existente.
- Partes fortes e fracas da coleção com relação às necessidades identificadas dos usuários.
- Recensões favoráveis ou inclusão em Guias de Referência.
- Reputação do autor.
- Atualidade do tópico.
- Data da publicação.
- Preço.
- Língua.

Devem ser citadas também as fontes a serem utilizadas para a seleção do material, o que é um sério problema para o bibliotecário brasileiro, já que não possui os ricos instrumentos bibliográficos do mercado americano, por exemplo. Assim, um material de importância secundária como catálogos, folhetos, volantes, i.e., propaganda distribuída pelos editores tornam-se o elemento essencial para a tarefa de seleção. No decorrer das últimas décadas, apareceram muitas publicações, as quais têm vida breve ou se continuam são publicadas de maneira irregular ou com grande atraso, perdendo, portanto, esta finalidade de instrumento para seleção. Aconselha-se, então, a leitura de recensões publicadas em jornais,

revistas de caráter geral e especializadas que, pelo menos, têm o valor de serem correntes.

Quanto à aquisição, deve constar ainda na Política, a existência de um “arquivo de desiderata” do corpo docente, e de material recebido de editores e publicadores. Deve ser especificada a periodicidade das reuniões da Comissão, o que é importante, já que são destas reuniões que as providências para aquisição deverão ser tomadas para encaminhamento do setor próprio. A partilha do orçamento deve ser salientada, o que pode variar de ano para ano e para atender o planejamento do desenvolvimento da coleção, conforme elaborado com base nos estudos de usuários.

O aspecto do desbastamento da coleção deve ser tratado com atenção, e um trabalho cuidadoso, regular e sistemático deve ser previsto na Política. Essa tarefa deve remover da coleção as obras antigas e que se tornaram menos útil para a coleção, tendo em vista que essa é uma coleção de trabalho, com uso freqüente. Uma avaliação periódica é assim tão importante quanto a aquisição regular.

As diretrizes para aquisição devem ser seguidas para o desbastamento. No entanto, não há um padrão global, desde que os diferentes tipos de materiais na coleção exigem tratamento especial para o desbastamento. Assim, para algumas áreas de assunto, a coleção deve ser corrente, para outras deve haver material retrospectivo e histórico. Alguns critérios gerais podem ser enunciados, tais como:

- Significado ou importância da obra.
- Idade e atualidade.
- Disponibilidade de edições mais recentes.
- Condição física.
- Duplicação de conteúdo com textos mais recentes.
- Língua.

A coleção pode ser desbastada de duas maneiras:

- 1) automática, de obras mais antigas;
- 2) periódica, pelos bibliotecários de referência.

No primeiro caso, particularmente obras tais como Anuários e Diretórios, são retirados automaticamente.

Na revisão periódica, sistemática ou anualmente, os bibliotecários devem procurar se apoiar na opinião de membros do corpo docente e especialistas do assunto, para a decisão do desbastamento. É um trabalho que pode se estender durante o ano todo, primeiramente selecionando-se material para ser desbastado conforme os critérios estabelecidos e a se-

uir tentando se obter pareceres da Biblioteca Central, se for o caso, de especialistas e de membros do corpo docente para decisão final e encaminhamento para o setor de patrimônio ou conforme o procedimento local na universidade, no município, etc.

Também é feito um inventário periódico da coleção e o material extraído deve ser reposto, devendo haver para isso previsão tanto na política quanto no orçamento para o desenvolvimento da coleção.

Hoje em dia é reconhecida a importância da informação para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade, no entanto, muitos serviços de informação são muitas vezes subutilizados. Uma das razões para isso é que os usuários não estão cientes das suas próprias NI e nem sabem como satisfazê-las.

Em estudo relatado pela UNESCO foram assinaladas barreiras generalizadas referentes ao acesso à informação, disponibilidade dos documentos e absorção eficiente da informação. Assim, foram detectadas barreiras que refletem a situação dos países em desenvolvimento, tais como: falta de estruturas básicas de informação, como de catálogos coletivos, controle bibliográfico nacional, serviços referenciais; bibliotecas trabalhando isoladamente, sem redes ou sistemas; nível educacional baixo, falta de hábito de leitura, falta de motivação para o uso da informação, e falta de recursos adequados para a área de bibliotecas/informação.

Outros fatores também existem que inibem o uso da informação, e que estão relacionados ao próprio usuário, tais como: falta de conhecimento de uso de bibliotecas e dos recursos informacionais disponíveis, preconceitos, hábitos, costumes, autopercepção, lei do menor esforço, etc.

Pode-se citar também as chamadas barreiras institucionais, ou as criadas pelas próprias bibliotecas e bibliotecários: coleções falhas e deficientes, pouca dedicação ao setor de referência/informação, falta de estudos sobre a necessidade de informação, espaço físico não acolhedor, falta de treinamento do usuário, normas e regras restritivas ao uso, bibliotecários não adequadamente capacitados para a prestação de serviços, etc.

Os serviços de informação devem ser organizados de maneira a poder fazer frente a estas barreiras, eliminá-las ou diminuí-las sensivelmente. As NI dos usuários devem ser atendidas com base em coleções e serviços estabelecidos especificamente para isto. Muita investigação feita sobre uso da biblioteca mostra que os usuários estão satisfeitos com os serviços, mas a utilização é baixa, com evidente desperdícios econômicos para as instituições e o próprio país.

O setor de referência de uma biblioteca pode ser considerado como o local onde os recursos da biblioteca (as coleções) se convertem em

serviços ou a atividade de referência pode ser vista como um processo que transforma recursos em serviços.

Assim, dentre as principais atividades exercidas pelo setor de referência/informação está o atendimento das NI dos usuários através do oferecimento de respostas às questões que são propostas, as quais, por sua vez, procuram sanar uma lacuna qualquer do conhecimento do usuário. Essas questões estão sendo estudadas há décadas, havendo uma série de categorizações sobre as mesmas, de acordo com autores diversos e já registradas na literatura. Modernamente, sugere-se ser útil agrupar a informação requerida pelo usuário em três tipos:

- *Informação tipo I (Acadêmica)*

Orientada às disciplinas tradicionais, para pesquisa acadêmica, básica, pura.

O produto é o conhecimento.

Comunicação formal via livros, periódicos e informal via conferências.

- *Informação tipo II (Industrial)*

Orientada à missão (*mission oriented*), conhecimento requerido de várias disciplinas; envolve trabalho de grupos.

O produto é um objeto para ser utilizado por outros.

A comunicação formal é tipicamente através de relatórios e periódicos comerciais.

- *Informação tipo III (Governo)*

Orientada a problemas, requerendo conhecimento científico e tecnológico, mas também social, político, legal e econômico.

Diferentes indivíduos e grupos.

O produto é uma política.

Comunicação formal (insumo) menos importante.

Na verdade, desde os tempos de Aristóteles se estuda a lógica das questões; mas muito estudo e pesquisa experimental têm sido feitos para esclarecer a natureza e a variedade das questões, principalmente nas últimas décadas com o surgimento da tecnologia da informação. Há interesse de se analisar as características das questões propostas pelas pessoas a fim de relacioná-las ou adaptá-las aos novos sistemas de informação. Há um grande problema no que diz respeito às questões ambíguas, o que constitui uma resposta correta a uma questão na mente de uma pessoa

pode ser uma falsa resposta ou nenhuma resposta na mente de outra. Precisaríamos ainda saber como treinar os usuários para proporem questões de maneira mais eficaz, pois supõe-se que esse treinamento leve a uma melhor resolução dos problemas informacionais das pessoas. Sabe-se que, em tentando explicar uma dúvida a alguém, muitas vezes se encontra uma solução, ou a resposta a uma questão.

A razão da existência dos serviços de informação é o usuário e suas NI e, para isto, esses serviços têm a responsabilidade de prover acesso a fontes de informação em todos os tipos: impressa, audiovisual, em microformas, em linha, CD-ROM, etc., e torná-las disponíveis à sua comunidade. Esta comunidade pode ser a de cidadãos numa cidade, estudantes e professores numa universidade, ou os funcionários de uma empresa ou de uma agência do governo.

Essa prestação de serviço pode levar à experimentação com novos serviços, à busca de grupos ainda não atendidos, ao testar de alocações variadas de recursos para alcançar a melhor combinação de serviços para a comunidade a ser servida. A meta do serviço de informação é fornecer um produto final: a informação procurada pelo usuário. Essa provisão deve ser da maneira mais útil possível, quer extraíndo os resultados de uma busca numa base de dados bibliográfica para a conveniência do usuário, ou até a preparação de uma síntese de uma série de documentos.

Quando não é possível fornecer a um usuário a informação de que ele necessita, deve ser referido a uma outra agência ou especialista para fornecê-la. Esse serviço de *referral* ou referencial só pode ser feito, contudo, após ser confirmada a possibilidade da NI poder ser atendida. Em antecipação à NI, o serviço deve identificar, cadastrar fontes, sistemas, organizações, pessoas existentes que podem ser consultadas quando necessário.

Os bibliotecários de referência trabalham usualmente sozinhos e sem supervisão próxima; devem fornecer informação completa, correta e dentro de um tempo aceitável e na mídia escolhida pelo usuário. É um processo de intermediação da informação, e já foi observado que o que se chama de negociação da questão ou entrevista de referência é necessária pelo reconhecimento de que o usuário usualmente não pergunta o que deseja saber, mas sim o que pensa que o bibliotecário pode entender; freqüentemente é uma questão genérica de nível abaixo da questão real. Apresentam, assim, uma questão mais simples, porque pensam que não se entenderia a verdadeira questão.

Confiança no processo de referência depende então, obviamente, dos dois indivíduos envolvidos na interação, a qual é altamente pessoal,

mesmo que os dois envolvidos nunca se tenham encontrado antes. Algumas outras barreiras se originam no próprio usuário que possui níveis variados de confiança na capacidade do bibliotecário em entendê-lo e, mais ainda, em atendê-lo no que ele quer.

Podem ser criadas barreiras burocráticas nessa interação que, às vezes, se tornam impossíveis de serem transpostas, como no caso quando o bibliotecário age como se os usuários fossem objetos permutáveis. Por outro lado, barreiras de comunicação podem derrotar o processo de referência, independentemente dos esforços do bibliotecário. A comunicação humana é um processo biosocial dependente não apenas da memória humana, mas de fatores como percepção, interação simbólica e convenções culturais de linguagens específicas. Não se pode, assim, submeter uma relação intensamente pessoal a uma série de regras e procedimentos burocráticos. O conceito do que seja a quantidade de serviço de referência "correto" é um processo que ainda busca seu próprio nível, e deve-se observar que o bom serviço de referência conduz a mais um bom serviço de referência. Cabe ao administrador fornecer ao bibliotecário de referência todo o suporte em forma de coleção de referência adequada e atualizada, pessoal de apoio treinado, instalações físicas confortáveis e adequadas para que a tarefa seja executada de maneira correta e satisfaça ao usuário.

Uma barreira também é vista na imagem da biblioteca como uma entidade de prestação de serviço e de ser muitas vezes confundida com uma instituição de educação. Depende do tipo da biblioteca, a estratégia a ser adotada; bibliotecas escolares podem ser virtualmente educacionais, com pouco serviço de informação intermediada; já bibliotecas ou serviços de informação especializados e, particularmente as de empresa estão completamente no outro extremo. As bibliotecas públicas têm que executar ambas as estratégias, certamente a de educação com uma transferência de responsabilidade das bibliotecas escolares, sempre sem recursos; contudo, usuários adultos não vão às bibliotecas públicas para serem educados, a não ser que eles especificamente digam que querem isto. Usualmente eles vão à biblioteca para serem servidos e se ocorre que quando se aproximam da referência são simplesmente apontados às estantes, ao fichário ou ao terminal: *isto não é serviço de referência*.

A dicotomia se torna mais interessante em bibliotecas universitárias; quanto aos estudantes, deve-se ajudá-los a se ajudarem, mas até que ponto? A instrução bibliográfica (curso de treinamento) deve tornar os estudantes auto-suficientes até pelo menos se formarem. Mas essa instru-

ção não deve ser no abstrato, os usuários preferem ser ajudados para resolver problemas específicos e reais quando os encontram, e se a instrução for útil, ele será capaz de resolver sozinho o próximo problema. É importante que durante essa instrução haja um módulo que alerte o estudante para os seus direitos e legitime as suas expectativas quando tiver que lidar com o bibliotecário de referência, i. e., os usuários têm que saber que o apoio da referência é direito deles. No trato com o corpo docente é preciso atender diferentes níveis de necessidades, de pesquisas, de atualização.

Na verdade, um serviço de referência/informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua NI foi antecipada. A disseminação seletiva da informação é o primeiro passo nesta direção.

Originalmente assumiu-se que os próprios usuários eram os mais qualificados para desenhar seus próprios perfis e, dessa maneira, formular as suas questões. Mas isso foi considerado errado, pois esses usuários certamente acreditavam que eles sabiam o que eles queriam saber, mas não tinham a capacidade de formular o seu pedido na terminologia da busca ou na equação Booleana. As questões colocadas levavam a buscas pobres no conteúdo, mas muito caras para se repassar aos vendedores das bases.

Os bibliotecários têm cada vez mais se preocupado com a qualidade dos serviços de referência que fornecem. Assim, desde o final da década de 60, quando foram feitos os estudos pioneiros de avaliação do nível de correção das respostas fornecidas às questões de referência, não se parou mais de buscar metodologias que pudessem aperfeiçoar esse processo. A metodologia criada no início da década de 70, na qual as questões de referência eram colocadas aos bibliotecários e tidas e respondidas como reais, propiciou que os bibliotecários fossem julgados na capacidade de responder questões simples, factuais. Essa metodologia foi repetida mais de cinqüenta vezes em ambiente de bibliotecas públicas, acadêmicas e médicas. As primeiras pesquisas apontaram um nível de correção de apenas 55% a 65% realmente inaceitável, mas que se prolongou por diversas décadas. A avaliação do serviço de referência se tornou o problema-chave dos anos 80, podendo se estender pelos 90. Vale a pena destacar alguns dos estudos que mostraram resultados mais promissores.

Uma pesquisa de 1983 apontou que os fatores até então considerados como os que contribuíam para a correção das respostas, como tamanho da coleção, do corpo de pessoal, nível de transações, tempo

despendido, não são realmente associados ao desempenho no processo de referência. Foi descoberto que os fatores que contribuem para aperfeiçoar o desempenho são comportamentos de comunicação, que estão dentro do controle do bibliotecário.

Os mais importantes tipos de comportamento identificados na pesquisa consistiram de: parafrasear ou repetir a questão, perguntando se “é esta a questão específica?”, antes de procurar a resposta. O segundo comportamento mais importante é fazer a pergunta de acompanhamento (*follow up*) no fim da transação: “Isto responde à sua questão de maneira completa?” que mostrou ser a forma mais eficaz. Por último, é preciso fazer uso de sondagem, perguntas abertas, para conduzir à questão específica do usuário, por exemplo, indagando: “Que tipo de informação sobre cachorro você quer?” ou “Diga-me mais alguma coisa sobre isto, por favor.”

Em 1985, apareceu um estudo que apresentou algum avanço e apontou os “Seis passos para maior correção na prestação de serviço de respostas às questões de referência”:

- Obtenha a questão específica do usuário.
- Demonstre interesse no usuário e na sua questão.
- Demonstre atenção e preocupação para com o usuário e sua questão (i.e., fique à vontade durante o processo).
- Pergunte ao usuário, antes de completar a entrevista, se a informação recebida responde à questão de maneira completa.
- Quando fornecendo a resposta à questão proposta, cite a fonte de onde a informação foi extraída.
- Torne-se familiarizado com os tipos de informação disponível nas fontes de referência existentes na sua coleção.

É de se notar que esse estudo já absorveu algumas das recomendações da pesquisa/estudo previamente citado e também faz mais as seguintes recomendações: sorrisos, contato com os olhos, saudação amistosa, comentários atenciosos, expressões como: “sim”, “pois não”, “sei”, “hum”, i.e., falar em tom interessado, mostrando que quer ajudar, todo esse comportamento contribui para o inter-relacionamento com o usuário. Também mostrar atenção, fazer perguntas abertas, parafrasear, fazer/pedir esclarecimentos, ser persistente na busca, manter o usuário informado, sumariar o que já encontrou, ter tato para finalizar a entrevista, tudo isto pode contribuir para uma prestação de serviço mais correta.

Em 1992 foi relatado na literatura uma experiência realizada na Biblioteca Pública de Baltimore onde foi aplicada a metodologia *System*

Training for Accurate Reference (STAR), baseada em três modelos de comportamento no serviço de referência: fazer sondagens com questões abertas, parafrasear ou reiterar a questão colocada pelo usuário e concluir com uma pergunta de acompanhamento para assegurar-se de que a questão foi respondida. Com essa metodologia o nível de correção subiu de 60% para 80%, um real avanço, portanto.

Outras abordagens foram feitas através dos anos para se tentar melhorar a execução do processo de referência, essencial para um bom serviço de referência, principalmente no que diz respeito à execução da entrevista ou a negociação da questão. Essa tarefa, de determinar o que o usuário realmente quer, é considerada como um dos mais complexos atos da comunicação humana e tem sido alvo de inúmeros estudos com diferentes abordagens relatadas na literatura. Uma abordagem, que se assemelha aos avanços anteriores mencionados, é a do “questionamento neutro”, uma estratégia para o bibliotecário fazer perguntas durante a entrevista. A essência dessa estratégia é permitir ao bibliotecário entender a questão sob o ponto de vista do usuário.

Em geral, as perguntas feitas pelo bibliotecário durante a entrevista podem ser classificadas em fechadas/abertas/neutras. Questões fechadas como: “Isto é para um projeto?”, “Você deseja autores brasileiros ou portugueses?”, limitam a resposta a um sim ou não, isto, aquilo e, portanto, restringem a liberdade de resposta do usuário, além de envolver um julgamento pelo bibliotecário do que é relevante ao usuário. Freqüentemente, também a pergunta fechada representa uma tentativa do bibliotecário de combinar a NI do usuário com partes do sistema a ser utilizado para fornecer a resposta.

Perguntas abertas como: “Fale mais sobre isto” permitem ao usuário responder em suas próprias palavras, sem limitação, são um convite à conversa. O problema é que podem levar a conversação irrelevante à entrevista. Perguntas neutras, por outro lado, são um conjunto de perguntas abertas; abertas na forma, elas guiam a conversa para dimensões que são relevantes a toda situação da busca de informação. Permitem ao bibliotecário apreender do usuário a natureza da situação em questão, as lacunas que têm que ser enfrentadas e os usos esperados. Como segue:

Para saber a situação:

Diga-me como este problema apareceu.

O que está tentando fazer nesta situação?

O que aconteceu que o fez interromper?

Para saber as lacunas:

O que você gostaria de saber sobre...

O que parece que está faltando no seu entendimento de ...

O que está você tentando saber?

Para saber o uso:

Como você planeja usar esta informação?

Se você pudesse ter exatamente a ajuda que precisa, que ajuda seria esta?

Como isto lhe ajudaria? O que ajudaria você a fazer?

O bibliotecário deve selecionar a sua estratégia de entrevista de acordo com cada situação, observar como vai ocorrendo e modificá-la se necessário. Perguntas abertas, fechadas, neutras, são apropriadas sob diversas circunstâncias. Uma vez confortável com o método, o bibliotecário pode adaptá-lo, inclusive mudando o fraseado e em vez de perguntas, reformular para declarações como: "Se você puder me dizer o que você planeja fazer com essa informação eu posso ser capaz de achar mais material", ou "Posso sugerir outras fontes se você me der uma idéia geral de como você vai usar essa informação".

Essa forma de entrevista, apesar de ter sido mais utilizada com bibliotecários de bibliotecas públicas, tem um potencial efetivo para bibliotecas especializadas, inclusive centros científicos e tecnológicos, e de serviços para crianças. E é claramente aplicável na entrevista pré-busca dos sistemas *on-line*. Os estudos sobre esta metodologia prosseguem e é possível que venha a ser adotada nos currículos de biblioteconomia.

Apesar de todos os esforços, tentativas, etc., é reconhecido o fato de que sempre irão existir questões que vão ficar sem respostas porque:

- Nenhuma obra de referência publicada para responder à questão.
- Obra de referência publicada mas não existente na biblioteca.
- Obra de referência não atualizada.
- Obra de referência não possui índice adequado.
- Obra de referência não possui informação registrada de maneira a responder à questão.
- Resposta provavelmente existente, mas sem tempo hábil para busca.
- Questão fora do escopo da biblioteca.
- Questão não negociada de maneira correta.
- Resposta pode não ter sido ainda publicada.

- Informação pode ter sido publicada apenas em jornal local, sem índice.
- Obra de referência não exaustiva o suficiente.

E ainda: informação não existente por motivo de sigilo comercial/ segurança.

O meio ambiente onde se realiza a atividade de referência tem um papel importante e pode causar diferença no sucesso do processo de referência e na satisfação dos usuários. Muitas vezes, embora sendo o local onde se executa uma tarefa profissional, o meio ambiente do setor pode não transmitir uma imagem profissional. Muitas vezes também, a sinalização identificando postos de serviço, os funcionários para atendimento, funções ou direcionamento dentro da biblioteca não existe ou é precária, criando confusão e insegurança para o usuário.

Não há dúvida de que as pessoas conferem qualidade para um serviço e/ou uma pessoa, de acordo com o meio ambiente onde esse serviço/pessoa se encontra. Assim, o ambiente para ser satisfatório ou transmitir boa imagem tem que possuir temperatura e iluminação adequadas, espaço bem disposto e funcional e sinalizado convenientemente.

A sinalização é uma maneira não onerosa de se corrigir alguns problemas existentes na disposição/planejamento do edifício ou do setor de referência. Se o pessoal recebe muitas questões sobre localização ou para direcionamento, está claro que a sinalização está deficiente ou precisa ser colocada.

É necessário fazer-se uma avaliação da sinalização, procurando verificar como os usuários fazem a sua caminhada pela biblioteca. Está claro para os usuários que não sabem como começar, que podem fazer questões na mesa de referência? Os sinais transmitem jargões biblioteconômicos apenas? Identificam as funções de cada área da biblioteca? A sinalização deve ser planejada com os usuários em mente, e indicar locais/materiais para acesso fácil, com sinais claros, visíveis, inteligíveis pelo usuário.

É importante registrar o fato de que é a tecnologia disponível no momento que determina como os serviços informacionais são oferecidos. Assim, já um número crescente de bibliotecas faz uso de sistemas automatizados para referência: base de dados *on-line*, índices em CD-ROM, catálogos *on-line*.

Os serviços e sistemas *on-line* representam a “revolução” das comunicações dirigida para resolver as demandas da “explosão da informação”, através da fusão do processamento de dados com telecomunicação.

A busca *on-line* é um processo dinâmico de recuperação da informação e, diversamente da recuperação de dados, a qual simplesmente propõe uma questão ao computador que a responde com o fornecimento de citações de artigos relevantes, para a recuperação da informação deve existir um diálogo que é, por sua vez, o aspecto positivo da busca.

Esta interação resulta em barreiras de comunicação na interface homem-computador, devido às demandas e limites da memória humana e do modelo humano de processar a informação. Estudos realizados no início da década de 80 mostraram que buscas *on-line* não estavam sendo realizadas de maneira interativa paralela à capacidade disponível, o que foi considerado um paradoxo. Por dois motivos: 1) Por ser justamente a capacidade de *feedback* a maior força deste sistema; 2) A interação (diálogo) é a maneira mais prática para o processo de resolver problemas.

Os usuários estavam fazendo apenas buscas simples, e assim o problema era a estratégia, não a mecânica da máquina que impedia a estratégia. Concluiu-se que o problema básico da busca *on-line* era a de que dois sistemas que processam dados de maneira fundamentalmente diferente deviam se comunicar interativamente. Assim, o usuário subjetivo, analógico, deve se entender com um computador digital, binário, que processa informação somente em bases objetivas. O computador não faz e não pode fazer julgamentos inferenciais sobre o que lhe é pedido, mas somente responde com o que foi solicitado — o que pode não ser realmente o que foi requerido. E aqui se encontra novamente o problema da formulação da questão.

As bases de dados *on-line* são consideradas como uma extensão dos serviços tradicionais de referência e a entrevista usuário-intermediário é um fator importante na interface com o sistema e ainda é duvidoso que o sistema automatizado se aproxime dos intermediários humanos na interpretação de certos tipos de respostas.

O conceito do serviço personalizado de referência aos usuários não foi eliminado pela chegada da era eletrônica, com as tecnologias da informação, muito pelo contrário, criaram um escopo maior de atividade intelectual para o pessoal da informação. Quanto mais tecnologia de informação for adotada para uso na recuperação da informação, maior será a necessidade por interação humana com o usuário e o processo.

A tecnologia do CD-ROM, introduzida em 1985, é um dos vários sistemas óticos que estão disponíveis e um dos instrumentos mais apropriados para um departamento de referência devido à sua grande capacidade de armazenamento: o equivalente aproximadamente a 200.000 páginas podem ser armazenadas em um disco laser. Também, o CD-ROM

tem sido promovido como produto que permite aos usuários finais conduzirem suas próprias buscas com o mínimo de instrução e a menor custo que as buscas *on-line*.

Uma das primeiras providências a ser tomada com relação ao estabelecimento de CD-ROM é tornar a sua existência conhecida dos usuários, através de folhetos informativos, cartazes e programas de instrução bibliográfica ou treinamento de usuários, com detalhes de bases de dados relevantes disponíveis, enfatizando a possibilidade de busca direta e o fato de que seminários de treinamento serão realizados. Há que se estar alerta para uma possível demanda que criaria excessiva pressão nos serviços.

Uma das facetas mais interessantes do CD-ROM é a que permite ao usuário executar a sua própria busca com o mínimo de auxílio, contudo, devido a isso, a busca é feita de maneira simplista e os resultados podem não ser satisfatórios. A existência de inúmeras e diferentes bases de dados produzidas por vários hospedeiros acrescentaram maior complexidade ao problema. Assim, há um consenso de que o usuário deve receber o mesmo nível de instrução para quando consulta material impresso. Mas isso, às vezes, pode não ser suficiente, e o usuário tem que receber instrução de 15-20 minutos antes de entrar no sistema e requer auxílio de, pelo menos, duas vezes durante a busca inicial.

O bibliotecário de referência tem um importante papel educativo quando introduz usuários à tecnologia do CD-ROM; para isto deve desenvolver programas de instrução que forneçam suficiente informação para que os usuários possam escolher o instrumento de pesquisa mais apropriado para suas necessidades. Logicamente, o pessoal da biblioteca também necessita de treinamento de uma maneira mais formal, embora grande parte deste treinamento seja obtido lado a lado do usuário quando trabalham juntos para resolver os problemas da busca. A necessidade de treinamento contínuo, à medida que novas bases de dados são incorporadas, deve ser enfatizada.

As implicações do CD-ROM para o desenvolvimento da coleção aparentemente são profundas. De qualquer maneira, estudos realizados mostram que os CD-ROM não ultrapassarão nem as versões *on-line* nem as impressas, mas o cenário mais provável é o das três mídias coexistirem para fornecer o serviço de referência mais eficaz. Os diferentes formatos podem ser distinguidos pelos três principais critérios que influenciam as decisões sobre o desenvolvimento de coleções: conteúdo, atualização e preço.

Do ponto de vista do conteúdo, uma versão impressa pode representar apenas uma fração da versão *on-line* ou do CD-ROM, mas, por

outro lado, pode ser muito mais extensa. O problema da duplicação ou sobreposição é bastante sério, como já foi comprovado; contudo, às vezes, é inevitável, já que propicia a recuperação de referências únicas.

Do ponto de vista econômico, o problema não é tão sério quando se tem que decidir qual base *on-line* adquirir, já que não há taxa para buscas individuais, mas com relação às fontes impressas e *on-line*, a duplicação deve ser uma consideração no processo inicial de seleção, e não durante o uso ou após a aquisição. É necessário consultar fontes para orientação e diretórios sobre cobertura de assuntos para a tomada de decisão sobre quais bases e sob qual formato devem ser adquiridos.

A consideração sobre atualização é também importante. Os CD-ROM contêm informações que não podem ser alteradas ou apagadas; a atualização, portanto, requerendo a produção de um novo disco. O que não acontece com as bases *on-line* que podem ser atualizadas semanalmente ou diariamente, se for necessário.

Assim, o CD-ROM parece ser a mídia mais adequada para informação que não perde a atualidade muito rapidamente. Portanto, apesar de sua excelente capacidade de armazenamento, a versão *on-line* de uma base de dados pode ser considerada como um suplemento ao CD-ROM. Também há o problema da cobertura retrospectiva que é mais grave na área de humanidades, onde o material tende a ter vida mais longa do que nas ciências.

O preço é o terceiro fator e, muitas vezes, o mais significativo; o preço do CD-ROM pode ser muito elevado, particularmente para pequenas bibliotecas. Será necessário justificar o custo de duplicar CD-ROM e fontes impressas, apesar de o primeiro ter a vantagem de atrair novos usuários. Há também desacordo sobre o problema de tirar verba do fundo de compra de livros para adquirir CD-ROM. Mas há editores oferecendo descontos de bases de dados que as tornam comparáveis favoravelmente com as versões impressas.

O custo de uma busca *on-line* depende de muitos fatores variáveis inclusive tempo de conexão, telecomunicações e o número de citações impressas ou *off-line*. Já o CD-ROM é obtido por um preço fixo, que inclui a subscrição anual. Numa situação em que muitas buscas *on-line* são realizadas numa única base, o preço do CD-ROM pode ser melhor do que o equivalente *on-line*. Estudos feitos sobre a estrutura de preços do CD-ROM e *on-line* notaram o seguinte: os custos do CD-ROM são quase todos fixos, i.e., os custos que ocorrem antes das buscas serem feitas: as subscrições, as estações de trabalho. Há poucos custos variáveis, i.e., custos que aumentam quanto mais buscas forem feitas. Conseqüentemente,

a unidade de custo das buscas no CD cai bastante quanto maior for o número de buscas.

As buscas *on-line*, entretanto, envolvem quase todos os custos variáveis, a unidade de custo permanece, portanto, estática, não importa o número de buscas que são executadas em um determinado tempo. A fim de justificar a compra de uma base CD-ROM a unidade de custo precisa igualar a média do custo da busca *on-line* (que é usualmente em torno de £20). É portanto necessário calcular o número de buscas que devem ser conduzidas para alcançar essa média.

É feita a observação de que é de interesse da indústria do CD-ROM fazer os três formatos complementares pelo menos na situação atual. Para isso várias políticas sobre preços e descontos (como apontado acima) são oferecidas. Assim, até certo ponto, o nível de complementaridade do CD-ROM dependerá das políticas ou da competitividade dos produtos das bases de dados, já que eles decidem sobre preço, formato e conteúdo disponível. Apesar de, na verdade, não ser mais caro produzir produto em CD-ROM do que na forma impressa, os produtores tiram vantagem do valor percebido do produto para ganhar mais.

Mas há os que enfatizam que é preciso considerar se a base de dados pode fornecer aos usuários a informação necessária, mais do que concentrar-se em custos, e também verificar o *software*, sua rapidez e capacidade de recuperação.

É improvável que o CD-ROM substitua inteiramente a fonte impressa. Até recentemente, a limitação de ser acessível somente a um usuário na estação de trabalho era uma barreira para expansão, mas avanços tecnológicos eliminaram este problema. Assim, outros fatores devem ser levados em consideração quando se pensar em duplicar o CD-ROM e obras impressas de referência. Para muitos usuários, a versão impressa é simplesmente mais fácil de entender; para outros, a falta de capacidade pode tornar o sistema computadorizado atemorizador. Assim, cada obra de referência terá que ser considerada individualmente para se determinar a sua utilidade.

Em último caso, os problemas de atualização tornam o CD-ROM mais um complemento do que um substituto da obra de referência. Também, já se percebe que se conservando apenas o formato CD-ROM, isso trará implicações para a coleção de arquivo. Há produtores que exigem devolução do *software* se a subscrição não for renovada, uma norma que está se tornando comum. Também, se a subscrição é mantida, assim que os discos são atualizados, a versão anterior deve ser devolvida. As versões impressas, portanto, devem ser mantidas, se a biblioteca deseja man-

ter cópias de arquivo, o que, por sua vez, reforça a relutância do bibliotecário de referência em cancelar assinaturas de impressos em favor do CD-ROM.

Estudos também demonstraram que o acesso às bases CD-ROM aumentaram a demanda por títulos de periódicos que não estão disponíveis na coleção, o que leva a uma carga maior no setor de empréstimos entre bibliotecas.

Como conclusão, pode-se dizer que a tecnologia do CD-ROM está claramente tornando a natureza do serviço de referência consideravelmente mais complexa. Há muitas vantagens nesta nova maneira de recuperar a informação, mas não é uma decisão simples abandonar fontes aparentemente obsoletas em favor desta mídia. Critérios têm que ser considerados e, inclusive, publicidade sobre a capacidade da mídia e treinamento adequado têm que ser efetuados como parte da implantação desta tecnologia.

O CD-ROM não deve, pelo menos no momento presente, ser considerado como um substituto para fontes impressas ou *on-line*. Mais claramente, deve ser visto como o último de uma série de novos desenvolvimentos que oferecem o serviço mais eficaz quando em coexistência com outras mídias.

Um fator importante no sucesso do CD-ROM é a popularidade com os usuários finais. As vantagens são grandemente apreciadas: facilidade de uso, rapidez, custo-benefício e liberdade da dependência das redes de telecomunicações. Entretanto, esta grande popularidade, por sua vez, trouxe uma enorme gama de preocupações e de novos problemas administrativos para serem resolvidos.

Por outro lado, o CD-ROM foi uma novidade que criou uma controvérsia em muitas bibliotecas e contribuiu para o sentimento de que esse produto era tão difícil quanto o serviço *on-line* para avaliar. Entretanto, apesar de ter alguma coisa em comum quanto à função e operação, o CD-ROM não é como o *on-line*: tem um formato definido e é adquirido ou emprestado da mesma maneira como os livros. Como já foi dito, bibliotecas adquirem CD-ROM como um produto complementar, não como um substituto para qualquer produto ou serviço.

Muitas questões administrativas têm que ser levantadas, antes mesmo que o processo de avaliação se inicie. Assim, quanto a:

Recursos financeiros — Este é um problema inicial sério, pois há necessidade de um grande investimento de capital para o *hardware*; micros, drive e impressoras para montagem das estações, devendo se pensar tam-

bém no caso de rede. Há também de se considerar os custos incorridos para comprar ou alugar os discos, além dos gastos com o custeio: fitas, toner e papel que podem representar uma quantia considerável.

Orçamento — Como será feita a compra? Será uma linha especial no orçamento? Um serviço especial? É um livro? (Neste caso, deve sair do orçamento para livros) É um recurso *on-line*?

Uso/papel/função — Qual é o uso pretendido? Serão usados pelos próprios usuários ou pelo bibliotecário intermediador? O pessoal deverá ser treinado necessariamente, mas o treinamento do usuário será essencial para o auto-serviço. Como será regulamentado? Pela ordem de chegada, folhas para assinaturas? Poderão as estações serem utilizadas pelo pessoal e pelos usuários? Onde devem ser colocadas? As estações devem ser planejadas para uso conveniente e confortável. Devem permitir supervisão para o uso e segurança do equipamento e não interferir com o fluxo na área de referência.

A parte mais crítica da avaliação envolve a determinação do valor do título em CD-ROM e cobre decisões sobre:

- *Correção e documentação*

Um produto de informação é tão bom quanto a integridade da base de dados. O produto tem um corpo editorial ou grupos de conselheiros? Faça comparações com outros materiais de referência; compare uma amostra de busca com os resultados de uma busca manual ou *on-line*.

- *Adequação*

Mesmo se o produto em CD-ROM for uma fonte útil de informação, pode não ser adequada aos seus usuários. É o arranjo, conteúdo, abordagem do assunto relevante e útil à sua clientela?

- *Facilidade de Uso. Entendimento.*

O CD-ROM deve ser de fácil uso e entendimento. Isto requer uma avaliação do arranjo básico da informação. Quão "legível" é o produto? São utilizadas abreviaturas lógicas para a média dos usuários? O uso das cores, janelas e outras qualidades artísticas são adequadas e valiosas? As instruções são claras? É lógica a ordem dos acontecimentos na busca? É um sistema amigável?

- *Autoridade e credibilidade*

Muitos produtos CD-ROM são subseções de produtos familiares quer *on-line* ou impressos. Se isso for verdade, a informação neste produto pode ser comparada e analisada. Caso contrário, as qualificações dos

colaboradores, indexadores e a fonte dos documentos devem ser considerados. Que mecanismos de qualidade são usados? Qual é a reputação do publicador?

- *Análise do conteúdo*

Os conteúdos devem ser examinados; amostras de buscas devem também ser comparadas com outras fontes similares. Algumas questões que devem ser respondidas: qual o valor da informação incluída? Como se compara com outros produtos e ao estado-da-arte para essa área de assunto? Inclui todos os grandes periódicos, fascículos relevantes, datas importantes e pessoas/companhias significativas?

- *Comparação com produtos similares*

Deve-se também verificar a literatura para recensões e discussão do produto. Se possível faça buscas *on-line* ou manuais quando os produtos são da mesma fonte de informação.

- *Revisões, atualizações, serviços especiais*

Quando a atualidade é essencial, são as revisões e atualizações feitas correntemente? Que serviços especiais estão disponíveis, i.e., menus de auxílio, manuais?

Outros aspectos administrativos a serem considerados para a implementação do sistema CD-ROM são:

Acesso

- Onde devem ser localizadas as estações?
- Quem pode fazer uso do serviço?
- Será necessário sistema de reserva?
- Qual limite de tempo, se algum, deve ser imposto?
- Que medidas de segurança devem ser tomadas?

Localização

Três padrões de localização se consolidaram nos últimos anos: o favorito é perto ou pelo menos à vista do setor de referência, onde o pessoal está próximo para auxiliar os usuários e prevenir danos no equipamento. A outra localização é adjacente às coleções impressas ou então estabelecer uma área separada para a busca em CD-ROM e em bases de dados. Embora essa última localização tenha a vantagem de maior segurança e possivelmente aumento de eficiência, os aspectos negativos de

perda de acesso imediato ao material relacionado e ao pessoal especializado devem ser considerados.

Disponibilidade

Com a popularidade alcançada, o uso do CD-ROM exigiu imposição de tempo, particularmente onde o número de estações for limitado. Uma hora é provavelmente o tempo mais eficaz, permitindo aos usuários, particularmente os novatos, o tempo necessário para se familiarizar com o sistema, encontrar a informação desejada e imprimi-la. Com um sistema de reserva esse limite é fácil de se instalar, apesar de sobrecarregar o pessoal e causar problema quando o usuário não comparece.

Rede

O desenvolvimento deste sistema ajudou a resolver muitos dos problemas relativos à disponibilidade e segurança. Neste caso, limitação de tempo e reserva não são necessários, quando várias estações são capazes de acessar as bases de dados ao mesmo tempo, caso dos sistemas em rede. Entretanto, o custo do *hardware* e do licenciamento dos discos podem obrigar ao uso de sistemas híbridos, i.e., parte das bases acessíveis em rede e outras apenas por estações isoladas.

No que diz respeito ao corpo de pessoal, as funções envolvidas no oferecimento de serviço de referência em CD-ROM são essencialmente duas:

- As tarefas técnico-administrativas para a instalação e manutenção do sistema e a gerência da rede CD-ROM.
- As atividades profissionais envolvidas na ajuda aos usuários, inclusive auxílio no local de uso, fornecendo sessões de treinamento e preparando documentos informativos.

Uma pessoa geralmente ficaria com as funções técnico-administrativas e o resto do pessoal dedicado ao aspecto auxílio ao usuário. Esse pessoal tem que ser treinado adequadamente com habilidade de *reboot* (religar) um microcomputador, um bom conhecimento do conteúdo de cada CD-ROM e a sua interface com o usuário. Um programa de treinamento para este pessoal deve tornar cada profissional:

- Treinado em cada CD-ROM antes de se tornar disponível aos usuários.
- Competente em todos os CD-ROMs disponíveis ao público.

- Treinado na gama total de opções disponíveis em cada CD produzido.
- Familiarizado o bastante com a estrutura e os protocolos de cada CD para ser capaz de se movimentar rápida e eficientemente de uma base de dados para outra.
- Capaz de aconselhar usuários finais em qual base de dados fazer busca para um tópico específico.
- Capaz de manejar problemas básicos (*trouble shooting*) tais como dificuldades com a impressora.

Os usuários não sabem como fazer uso dos sistemas na sua capacidade plena; para que eles possam utilizar todo o potencial do sistema é necessário que sejam apoiados na forma de treinamento. Esse treinamento é centrado em dois problemas básicos:

- O que os usuários precisam saber.
- Como esta informação pode ser transmitida.

De acordo com um levantamento realizado entre bibliotecas acadêmicas americanas, foram identificados os aspectos:

- Comandos básicos de busca, tais como: procure ou imprima.
- Alguma idéia da lógica Booleana.
- Diferença entre o uso de descritores e de palavras-chaves de textos.
- Se uma base de dados de CD-ROM é a fonte mais adequada ou se um outro instrumento de informação é melhor.
- Como uma base de dados é estruturada.
- Como limitar por ano e data.
- Conhecimento da tecnologia do CD-ROM.

Sabe-se que a maioria dos usuários prefere auxílio individual somente na hora do uso, mais do que instrução em grupo, embora seja ao mesmo tempo o método mais eficiente e o de menor custo benefício. No caso de sessões de treinamento em grupo, a abordagem de maior sucesso é a que incorpora demonstração ao vivo de uma base específica.

No que diz respeito à base de dados, esse tipo de material se tornou uma importante parte das coleções de referência e pode, em alguns casos, servir de substituto para a adição de obras impressas à coleção. Trata-se aqui de bases de dados *on-line*, no formato tanto bibliográfico quanto numérico; a faceta mais importante deste tipo de material é que o usuário interage com a informação, enviando e recebendo mensagens de forma quase instantânea.

Há vinte e cinco anos, ou no início da década de 70, as bases de dados se tornaram disponíveis nas bibliotecas e começaram a ser consideradas como parte das coleções. Além de registrar a coleção da própria biblioteca, as bases de dados bibliográficas fornecem rápido e fácil acesso às coleções de outras bibliotecas e informação sobre publicações que a biblioteca possa ou não ter na sua própria coleção. Podem também ser consideradas como o equivalente *on-line* aos serviços de indexação/resumos impressos e isto explica a sua pronta aceitação no setor de referência.

As bases de dados bibliográficas mais conhecidas são as de catálogos coletivos de bibliotecas, como a OCLC (*On-line Computer Library Center*), a RLIN (*Research Libraries Information Network*) e as do tipo equivalentes aos serviços de indexação/resumos, como o Compudex, *Chemical Abstract Search* (CA Search), etc. Existem ainda bases de dados de texto integral, como de jornais, diretórios, o *New York Times Information Bank*, *Harvard Business Review On-line*. As bases numéricas são basicamente de informação estatística, numérica ou de textos breves, da qual o usuário extrai partes específicas de dados. As bases UTLAS (*University of Toronto Libraries Automation System*) e WLN (*Washington Library Network*) são bases que não têm equivalente impresso e só são utilizadas *on-line*. As buscas feitas nestas bases de dados, no setor de referência, são primariamente para verificação de citações incompletas, mas outros usos ocorrem como: provisão de endereços de autores ou de publicadores, preparação de listagens de obras recentes de um dado autor, determinar um cabeçalho de assunto para usar em uma busca, determinar quais bibliotecas possuem um título específico, etc.

No Brasil, como exemplo das bases bibliográficas pode-se citar:

BIBLIODATA — Rede de catalogação cooperativa gerida pela Fundação Getúlio Vargas e integrada por cerca de 500 bibliotecas; possui perto de 550 mil títulos, com uma média mensal de 15.000 títulos incorporados.

CCN (Catálogo Coletivo de Publicações Seriadas) — Existente desde 1954; tem uma rede de 650 bibliotecas alimentadoras da base de dados. Está disponível em microfichas e sendo produzida em CD-ROM pelo IBICT.

Como exemplo das bases numéricas, pode-se citar as onze bases do ARUANDA com cadastros de indústrias e dados estatísticos, produzidas pelo SERPRO.

Deve-se ressaltar que existem outras configurações com relação às bases de dados, e estas, bibliográficas e numéricas, são as mais simples e as que mais se coadunam com o objetivo deste texto.

A busca *on-line* é mais rápida do que a manual e é portanto muito útil ao corpo de pessoal do setor. Tem a vantagem também de fornecer uma ampla gama de fontes para busca e pode ainda prover acesso ao que não está disponível na forma impressa e, principalmente, a versão *on-line* é usualmente mais corrente do que a impressa.

Alguns bibliotecários, quando indagados, afirmam que ao invés de adquirir livros de referência preferem fazer buscas *on-line* sob demanda. É muito mais custo-eficiente fornecer material de que as pessoas realmente precisam, sob pedido, do que adquirir materiais que podem ou não serem de real necessidade. Esta é uma medida extrema, mas logo as bibliotecas descobriram as vantagens do acervo *on-line* para os materiais de referência, e tornou-se inevitável o questionamento sobre assinatura de serviços *on-line* ou impressos. Os fatores a considerar são: custo, volume de uso e se a fonte é de importância primordial para a biblioteca ou não; se há disponibilidade *on-line* é apenas um dos fatores considerados para a decisão de cancelar uma assinatura.

A primeira consideração quer para a seleção, como já foi dito, quer para a avaliação de uma base de dados é o assunto; uma preocupação é ainda sobre o aspecto de como ou quão bem a mistura de bases de dados oferecida pelo vendedor se adequa à política de desenvolvimento da coleção. Outros critérios são custo e maneiras de busca; deve-se assim indagar do vendedor:

1. Quão simples ou complexo é o sistema para ser usado?
 - a) Quanto tempo de treinamento é necessário?
 - b) O treinamento está prontamente disponível?
 - c) Os usuários podem fazer eles próprios a busca ou devem ser os bibliotecários?
2. Quais são os custos comparativos?
 - a) Tempo do *on-line*.
 - b) Comunicações
 - c) Impressão.
 - d) Direitos autorais.
3. Que restrições existem ao acesso?
 - a) A biblioteca precisa assinar alguns impressos equivalentes?
 - b) Pode cobrar pelos produtos?

- c) O uso é restrito a buscas em algumas partes?
- d) Como são comparáveis o tratamento do material entre as bases de dados individuais?

Nenhuma destas considerações, contudo, é dominante, e as bibliotecas fazem a seleção baseadas nas necessidades dos usuários, capacidade do corpo de pessoal, orçamento e estrutura organizacional.

Para a avaliação de bases de dados individuais é necessário fazer uso de critérios de avaliação, tais como: cobertura do assunto, tamanho do arquivo, tipo de documento, cobertura de datas, qualidade, profundidade de indexação, proporção de duplicação, atualização, custo entre diferentes vendedores.

Bases de dados de texto integral apareceram em cena em 1977 e neste tipo de material a busca pode ser feita sob qualquer termo no documento na linguagem natural; diretórios são um exemplo deste tipo de publicação, e jornais são exemplos de publicação que estão disponíveis em duas diferentes maneiras *on-line*: como texto integral ou em arquivos de indexação e resumos. "LEXIS" é outro exemplo de base de dados de texto integral que está comercialmente disponível.

Bases de dados numéricas foram desenvolvidas antes das bibliográficas e é um sistema combinado de base de dados e sistema de busca que recupera dados e os apresenta *on-line* ao usuário. Dados financeiros e econômicos são os que estão acessíveis e as informações *on-line* através de um sistema de tempo compartilhado ou via acesso direto aos computadores dos produtores.

O processo para avaliação das bases de dados numéricas tem passos múltiplos, envolvendo principalmente o conteúdo da base e o sistema utilizado para acessá-la, além de fatores relacionados com a administração da base. Fatores a serem considerados com relação ao conteúdo são: escopo, precisão dos dados, completeza, fontes cobertas, o processo pelo qual os dados são selecionados e avaliados, redundância, referências, consistência e atualização. Fatores relacionados à administração da base dizem respeito à produção e manutenção do arquivo. Há suporte técnico e organizacional, atualização e revisão periódica? A documentação é adequada?

Um outro fator muito importante é o sistema de acesso, pois quem busca uma base bibliográfica está procurando saber se uma informação sobre um determinado assunto existe, enquanto que aquele que procura uma base numérica sabe o que existe e busca para encontrar a informação. Assim, ele precisa de um bom sistema de acesso e de maneiras para extrair e manipular dados.

Apesar de ou por causa mesmo da variedade de mídias para o fornecimento de informação aos usuários, é enfatizado que antes do estabelecimento de produtos e serviços de informação para os usuários, é absolutamente indispensável que se conheça, com segurança, quem são estes usuários, e de que tipos/níveis/quantidade de informação necessitam para apoiar as suas diferentes atividades. É fato sabido que, conforme o caráter da atividade exercida por uma pessoa (administrador, professor, aluno, comerciário, dona de casa, etc.), variam as suas necessidades de informação em tipo/nível/quantidade. Também, as circunstâncias e o momento podem alterar estas necessidades e, assim, o sistema de informação deve estar pronto para atender de maneira eficaz a todas estas situações diferenciadas e mutáveis.

Um dos aspectos não muito considerados pelos administradores de sistemas de informação, mas que, comprovadamente, influí no comportamento do usuário na busca da informação, é a sua experiência anterior, a sua visão própria e a percepção que tem dos serviços de informação em geral. E este fato pode levar a atitudes e comportamentos bastante diferentes na busca da informação, com a conseqüente criação de barreira de caráter psicológico, de comunicação, lingüística, etc.

Como foi demonstrado anteriormente, existem também barreiras criadas pelo próprio sistema de informação e aquelas trazidas pelos usuários, além das barreiras características de países em desenvolvimento, como apontadas pela UNESCO. Assim, os produtos e serviços de informação devem ser de diferentes tipos e níveis, e adequados para corresponder às necessidades/expectativas dos usuários do sistema. Estes produtos e serviços podem variar, então, de simples empréstimo/consulta local, até ao mais sofisticado serviço de disseminação da informação, de caráter personalizado e dirigido para atender as necessidades particulares de cada usuário.

Acredita-se que somente com esta providência, ou o fornecimento de informação adequada e de fácil acesso, que levam à ampla utilização da informação, podem os países em desenvolvimento ter oportunidade de diminuir o fosso que os separa dos países industrializados. É irônico que, nos países em desenvolvimento, onde o acesso fácil à informação adequada deveria servir como o elemento-chave para o avanço, as barreiras existentes tornam muitas vezes o sistema ou a informação subutilizada. Há o imperativo, portanto, de se estudar profunda e cuidadosamente quais os produtos/serviços que são realmente úteis, necessários e de valia para os usuários, e, paralelamente, tentar-se eliminar as barreiras existentes no próprio sistema.

O maior problema com a informação é que, para a maioria das pessoas, existe informação demais. Empresas despendem recursos substanciais para assegurar que o seu pessoal tenha a mesma informação básica, i.e., todos iniciem de um ponto comum, e também para se manterem na frente dos competidores.

Sistema de alerta sobre a informação que irá propiciar este avanço são então imprescindíveis; através destes sistemas é feito um exame sistemático dos tópicos de interesse da empresa, podendo ser efetuado através do uso de diversas técnicas. O benefício para o usuário é de três tipos:

- Mantém-se atualizado com o que ocorre na área de interesse da sua empresa, em tópicos de importância para ele mesmo, e assegura que a informação seja filtrada de modo que só o que é relevante permanece.
- Pode fornecer métodos úteis, idéias, conceitos, experiência ou informação que podem resultar em economia de tempo em um projeto, a transmissão de idéias sobre um tópico a um cliente, ou dar idéias para um novo trabalho.
- Aqueles que estão acostumados a se manter atualizados podem fazer uso de um serviço de alerta para economizar o tempo que, de outra maneira, teriam que despender para procurar material de interesse nas publicações.

Um serviço de alerta, para obter sucesso, precisa ter cobertura adequada de fontes de informação, ser corrente e seletivo, e ter capacidade de fornecer informação de apoio. Um serviço regular de alerta é, na verdade, uma promoção do centro de informação. O pessoal de informação fica ciente dos fatos e assim pode obter a confiança dos usuários e fazer mais por eles do que o pessoal que meramente repassa a informação.

Conhecimento sobre o trabalho da empresa é crucial para o sucesso de qualquer serviço de alerta. A capacidade de identificar informação relevante e a decisão de notificar ou não o usuário depende grandemente do conhecimento detalhado do trabalho que ele realiza e dos seus interesses. Isto pode ser obtido pela participação em reuniões e atividades da comunidade à qual o centro pertence, de qualquer tipo ou nível, ou onde se localiza (em ambiente de empresa, universidade, bairros, em bibliotecas públicas). O importante não é só participar como também relatar aos

colegas os fatos relevantes; o sucesso do serviço depende de comportamentos deste tipo.

O objetivo do serviço de alerta é manter o pessoal de P&D e da administração, numa empresa, e o pessoal docente, em uma universidade, atualizado com os desenvolvimentos correntes nas suas respectivas áreas de interesse. Para isto, deve ser divulgada informação dos mais variados tipos sobre os recursos existentes e à disposição dos usuários, de acordo com os perfis pré-estabelecidos.

A cobertura dos assuntos deve ser estabelecida de acordo com estes perfis e a periodicidade pode ser semanal, quinzenal, ou mesma diária; as fontes utilizadas devem ser todos os documentos recebidos nos formatos os mais variados, com ênfase nos periódicos correntes, além de relatórios técnicos, padrões, patentes, congressos, etc.

Conforme a clientela a quem irá servir, o material deve ser distribuído entre os líderes de projetos, pessoal de P&D, gerência e de outros departamentos; nas universidades, dentre os professores e pesquisadores, cada elemento recebendo a informação mais adequada a cada caso.

O centro pode ainda manter controle sobre a literatura corrente, principalmente nacional, não indexada e enviar os artigos relevantes para os interessados; pode procurar obter fontes de dados ainda não publicados; pode fazer buscas na literatura com resumos e anotações sobre material relevante; pode procurar obter documento de seminários onde os resultados das pesquisas são preliminarmente apresentados antes da publicação. Pode, enfim, sempre pensar em termos de necessidades de projetos particulares de clientela específica.

A provisão de informação adequada, personalizada, sob medida e de serviços de alerta para cada usuário, continua a ser a principal atividade dos gerentes de centros de informação. Há uma enorme variedade de diferentes abordagens para o fornecimento desse serviço, que podem ser produzidos interna ou externamente.

Uma primeira decisão, aliás, refere-se aos serviços que vão ser produzidos internamente e àqueles que vão ser obtidos externamente. A adoção de um serviço é sempre procedida de uma análise, para avaliar como compete com os já existentes, quer internos quer externos.

Serviços internos podem ser divididos naqueles produzidos sem computadores e aqueles que são extraídos de uma base de dados. Os serviços produzidos manualmente continuam importante porque podem muitas vezes serem produzidos rapidamente e, portanto, são mais correntes e menos custosos. Serviços típicos que podem ser produzidos manualmente:

- Boletins oferecendo conjuntos de cópias de páginas de rosto de periódicos.
- Boletins com cópias da primeira página dos artigos, a qual, muitas vezes, inclui o resumo.
- Boletins de recortes de jornais que são muitas vezes produzidos diariamente. Muitos destes boletins podem ser baseados em recortes fornecidos por agências externas, de acordo com perfis específicos.
- Boletins de propaganda que listam anúncios em áreas específicas e fornecem informação de mercado.
- Pequenos boletins de títulos de artigos de periódicos e notícias de eventos, que podem ser processados e publicados rapidamente.

Disseminação seletiva de informação, um tipo de serviço de alerta, é um conceito de prestação de serviço que já existe há uns 30 anos. É uma atividade que tem por objetivo fornecer ao usuário, numa base regular, tipos específicos de informação; a ênfase sendo no específico. Pressupõe, então, que perfis atualizados das necessidades de informação dos usuários sejam preparados; é essencial que o usuário seja notificado e esclarecido sobre os objetivos do serviço e comunique quais são suas necessidades específicas de informação. Uma simples lista de tópicos não é o bastante; os usuários devem ser encorajados a escrever um parágrafo sobre cada interesse. Algumas diretrizes para isto podem ser:

- Quais são as atividades atuais para as quais é necessário informação?
- Que pesquisa está fazendo?
- Quais atividades administrativas ou em que comissões participa?
- Está preparando aulas?
- Que aspectos do assunto são importantes para o trabalho profissional?
- Quais são os problemas de informação com o trabalho atual?
- Que ameaças ou vantagens existem para o trabalho, exteriormente?
- A informação desejada é técnica ou comercial?
- É necessária uma abordagem teórica ou prática?
- Há fontes que devem ser incluídas?
- Podem ser fornecidas palavras-chaves ou sinônimos para as idéias importantes?
- Qual o período desejado?
- Qual a cobertura desejada: mais ou menos completa?

Apesar dos seus interesses mudarem com freqüência, os usuários normalmente não informam ao serviço estas mudanças nem tampouco quando nasce um novo interesse. Por esta razão deve-se fazer um esforço para se manter contacto permanente com o usuário. O perfil deve ser mandado de volta ao usuário para modificação, de maneira freqüente, ou pode ser modificado pelo pessoal, quando tomar conhecimento de alteração em reuniões, comunicações internas, etc. É realmente prejudicial para o sucesso do serviço aguardar ser notificado pelo usuário de qualquer mudança no seu interesse/necessidade de informação.

As fases para a realização desta atividade são:

- Levantamento dos perfis.
- Análise e tradução dos perfis para uma linguagem inteligível pelo sistema.
- Armazenamento dos perfis.
- Remessas das notificações.
- Controle de qualidade através do *feedback* dos usuários na papeleta de avaliação, onde são computados os itens realmente relevantes.

A DSI pode ser realizada manualmente, mas desde há alguns anos vem sendo feita por computador, principalmente quando o número de usuários a serem atendidos é maior; de qualquer maneira, é sempre desejável um início manual para implementação posterior em máquina, sanados os problemas do começo da operação. Uma base de dados para recuperação de textos deve ser o veículo para implementação automática, com uma grande rapidez para a entrada. Um sistema é necessário através do qual um item assinala uma chave e uma notificação é enviada automaticamente por correio eletrônico àquele perfil que demonstrou interesse.

O próprio item pode ser enviado, mas, comumente, um resumo apenas é o que é remetido. Da mesma maneira que o centro, deve ser possível ao usuário fazer uso de uma “chave” semelhante para acessar a informação por ele próprio na base; este sistema deve ser bastante simples a fim de facilitar a busca pelos usuários, pois quanto mais simples terá maior probabilidade de ser usado.

Outrossim, serviços de alerta, extraídos de bases de dados podem ser gerados como um produto de uma base de dados interna, o usuário recebendo notificação impressa ou no formato legível por máquina. Bo-

letins impressos podem incluir: listas de títulos, boletins de resumos, boletins de futuros eventos e listas de novas aquisições, estes serviços podendo ser entregues via correio eletrônico.

Já os serviços externos, em geral, oferecem duas vantagens:

- Fornecem acesso a um grande estoque de informação que a biblioteca não necessita manter e que está disponível quando é requerida;
- Dados podem ser transferidos para processamento posterior e fácil empacotamento, ou alternativamente acrescentado a uma base de dados interna.

Entretanto, atualidade é a preocupação maior e muitos usuários acham que os serviços externos são falhos nesse aspecto; a outra limitação é o custo. Também, muitos usuários gostam do serviço de alerta que integre informação interna com a externa. Assim, muitos gerentes vão usar as notificações dos serviços externos para entrada num pacote de DSI com informação individualizada. Um outro aspecto é a confidencialidade, já que existe informação que as organizações não desejam expor às agências externas, pois podem revelar informação comercial sigilosa.

Serviços de alerta externos são disponíveis de duas fontes principais: dos produtores de base de dados e dos hospedeiros *on-line*. Os serviços disponíveis de *on-line* hospedeiros são principalmente DSI de bases de dados montadas a partir destes hospedeiros. Os produtores de bases de dados oferecem serviços de alerta já bem estabelecidos. Produtos típicos são: periódicos de índices e resumos; serviços de DSI cobrindo um conjunto de tópicos; serviços de DSI individualizados; serviços de *current contents* com listas de fascículos correntes de periódicos.

Muitas bibliotecas têm uma longa história de gerar serviços de alerta internos em uma variedade de diferentes formatos para grupos diferentes de usuários. O correio eletrônico pode ser útil para comunicação, informação recente para usuários individuais, e *bulletin boards* são um meio de fazer anúncios gerais, para usuários de uma rede e podem ser utilizados para publicação de *newsletters* e outros serviços de informação.

Atualmente existe no mercado alguns tipos de serviços de alerta que devem ser examinados pelos gerentes para verificar qual apresenta interesse para o seu centro de informação:

INSIDE INFORMATION: iniciado em 1993, pela British Library Document Supply Centre; cobre 10.000 títulos de periódicos e tem o supor-

te do serviço de distribuição de documentos da BL. Um milhão de títulos é acrescentado por ano, podendo ser acessado *on-line* ou em CD-ROM de conteúdos das páginas dos periódicos.

SWETSCAN: oferece páginas de conteúdo de 7.000 títulos de periódicos. Também iniciado em 1993, é semanal, com fornecimento em papel, disquete ou *tape*, ou ainda *on-line* via DATASWETS.

UNCOVER: da Blackwells, inicialmente com 14.000 títulos pretendendo atingir 20.000; registra dados bibliográficos e resumos da página de conteúdo; acessível via INTERNET; possibilidade de fornecer o documento de 1-24 horas, com base em bibliotecas participantes.

Para a avaliação desses serviços de alerta, o gerente tem primeiramente que estabelecer que esse é um serviço que deve oferecer aos seus usuários; a seguir, deve ser escolhido o acesso mais adequado. Esse novo serviço vai competir claramente com outros serviços internos ou externos. Alguns desses serviços são fornecidos diretamente do produtor ao usuário final, enquanto outros são apenas gerenciados pelas bibliotecas. O gerente deve então indagar:

- Este serviço fornecerá informação mais adequada e relevante?
- Terá maior cobertura de fontes?
- Terá informação mais detalhada? (Como resumo, por exemplo.)
- Terá informação mais corrente?
- Terá informação mais barata?

É certo que os serviços oferecidos no mercado são competitivos, no que diz respeito à atualidade, cobertura e custo, mas outros aspectos, tais como: *software* para recuperação, uso amigável, mecanismos de entrada, são também importantes. Idealmente, quanto à cobertura, esse serviço deve cobrir mais do que periódicos, como anais de conferências, por exemplo. A recuperação deve ser não apenas por título e dados da citação, mas também com resumos, e, talvez, incluir o texto completo do documento; este fator pode levar a uma melhor seleção, antes de requisitar o documento.

Bibliografia

- ARRIGONA, D. R., MATHEWS, E. A use study of an academic library reference collection. *RQ*, v. 28, n. 1, p. 71-81, Fall 1988.
- BATES, M. B. What is a reference book? A theoretical and empirical analysis. *RQ*, v. 26, n. 1, p. 37-57, Fall 1986.
- BECKER, J. An information scientist's view on evolving information technology. *JASIS*, v. 35, n. 3, p. 164-169, May 1984.
- BICKNELL, T. Focusing on quality reference service. *Journal of Academic Librarianship*, v. 20, n. 2, p. 77-81, May 1994.
- BIGGS, M., BIGGS, V. Reference collection development in academic libraries: report of a survey. *RQ*, v. 27, n. 1, p. 67-79, Fall 1987.
- BUZZARD, M. L. Writing a collection development policy for an academic library. *Collection Management*, v. 2, n. 4, p. 317-328, Winter 1978.
- CANNON, P. A. Nonusers of academic libraries: academic lifestyles and reference services. *The Reference Librarian*, n. 31, p. 119-129, 1990.
- COLEMAN, K., DICKINSON, P. Drafting a reference collection policy. *College & Research Libraries*, v. 38, n. 5, p. 227-233, May 1977.
- CRELLIN, J. Implications of CD-ROM for reference services in university libraries. *Library Management*, v. 33, n. 3, p. 20-28, 1993.
- CHILDERS, T. The test of reference. *Library Journal*, v. 105, n. 7, p. 924-927, April, 15, 1980.
- DAVIS, C. R.; RUSCH, J. E. The human factor. In: GUIDE to information science. (c1979), p. 7-14.
- DERVIN, B., DEWDNEY, P. Neural questioning: a new approach to the reference interview. *RQ*, v. 25, n. 4, p. 506-513, Summer 1986.
- ENGELDINGER, E. A. Weeding of academic library reference collections: a survey of current practice. *RQ*, v. 25, n. 3, p. 366-71, Spring 1986.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Usuários, produtos e serviços. *Ângulo*, v. 33, n. 1, p. 16, 1987.
- FRANTS, V., BRUSH, C. B. The need for information and some aspects of information retrieval construction. *JASIS*, v. 39, n. 2, p. 86-91, Mar. 1988.
- GERS, R., SEWARD, L. J. Improving reference performance: results of a statewide study. *Library Journal*, v. 11, n. 18, p. 32-35, Nov. 1985.
- HATTENDORF, L. C. The art of reference collection development. *RQ*, v. 29, n. 2, p. 219-229, Winter 1989.
- HEINE, M. H. The "question" as a fundamental variable in information science. In: FORUM INTERNACIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2, 1977, Copenhagen. Theory and applications of information research: proceedings. p. 137-145.
- HERTHER, N. K. How to evaluate reference materials on CD-ROM. *On-line*, v. 12, n. 2, p. 106-108, Mar. 1988.
- INFORMATION services for information consumers: guidelines for providers. *RQ*, v. 30, n. 2, p. 262-265, Winter 1990.
- ISENSTEIN, L. J. Get your reference staff on the STAR track. *Library Journal*, v. 117, n. 7, p. 34-37, Apr. 15, 1992.

- KATZ, W. A. Introduction to reference work, v. II. Reference services and reference processes. 2.ed. New York : McGraw-Hill, c1974, p. 246-249.
- LAMBERT, J. Managing CD-ROM services in academic libraries. *Journal of Librarianship and information science*, v. 26, n. 1, p. 23-28, Mar. 1994.
- NOLAN, C. W. The lean reference collection: improving functionality through selection and weeding. *College and Research Libraries*, v. 52, n. 1, p. 80-91, Jan. 1991.
- PIZER, I. R. Looking backwards, 1984-1959: twenty five years of library automation — a personal view. *Bulletin of the Medical Libraries Association*, v. 79, n. 1, p. 80-91, Jan. 1991.
- RETTIG, J. Joy is bustin' out all over. *The Reference Librarian*, n. 33, p. 9-21, 1991.
- RICE, B. A. Evaluation of on-line databases and their uses in collection evaluation. *Library Trends*, v. 33, n. 3, p. 297-325, Winter 1985.
- ROWLEY, J. Revolution in current awareness services. *Journal of Librarianship and information science*, v. 26, n. 1, Mar. 1994, p. 7-14.
- SAVARD, R. Marketing and behaviour patterns in the information field. In: *GUIDELINES for the teaching of marketing*. Paris : UNESCO, 1988. P. 23-34.
- STABLER, K. Y. Who's on first, what's on second: patterns of reference services in academic libraries. *The Reference Librarian*, n. 39, p. 13-29, 1993.
- STEPHAN, S. et al. Reference breakthrough in Maryland. *Public Libraries*, v. 9, n. 2, p. 202-203, Winter 1988.
- SWANSON, D. R. Historical note: information retrieval and the future of an illusion. *JASIS*, v. 39, n. 2, p. 92-98, Mar. 1988.
- VIGIL, B. J. The psychology of on-line searching. *JASIS*, v. 34, n. 4, p. 281-287, Jul. 1983.
- WEAVING, E. Current awareness service and the information centre. *ASLIB Proceedings*, v. 43, n. 19, p. 299-303, Oct. 1991.
- WHITE, H. S. The reference librarian as information intermediary: the correct approach is the one that today's client needs today. *The Reference Librarian*, n. 37, p. 23-35, 1992.

Índice remissivo

A

- Abstracts*, 18
Acessibilidade, 21
Acesso à informação, 33, 35
Almanaques, 17, 30
descartes, 27
Anuários, 17, 22, 30
descartes, 27, 32
Aquisição, 31-32, 44
Áreas de assunto
obsolescência, 27-28
Atlas, 16, 30
Avaliação, 20-21, 32, 37, 41, 46-48
bases de dados, 52-53, 58
coleção de referência, 17, 21, 32
serviços de alerta, 55, 60
serviços de referência, 37

B

- Barreiras
ao acesso, 33
burocráticas, 36
de comunicação, 36, 42
institucionais, 33
ara transferência da informação, 13-14
Base de dados, 50
avaliação, 53
Brasil, 51
bibliográficos, 51, 53
de texto integral, 53
numéricos, 51, 53
on-line, 41-42, 44, 51-53
Bibliografias, 18, 21, 23, 25, 30
Bibliotecários de referência, 15, 33, 35
Biografias, 16, 23, 30
descartes, 27

C

- CD-ROM, 41-46
aspectos/questões administrativas, 46-49
avaliação, 47
custo/preço, 44
pessoal, 49
treinamento, 43, 47, 49-50
Catálogo coletivo, 16-17
Catálogo Coletivo de Publicações Seriadas (CCN), 51
Catálogos, 16, 31
Ciéncia da Informação (CI), 12
Circulação de obra de referência, 25
Coleção de referência 19-22
acessibilidade, 21
aquisição, 31
arranjo, 22-24
avaliação, 20-21, 32
características, 20
desbastamento, 32
descartes, 26-27
desenvolvimento, 19
exceções, 25
fontes que não pertencem à referência, 24
política, 28-29, 31-32
objetivos, 29
seleção, 19-20, 31
tipos de obras, 16-19, 25, 30-31
Concordâncias, 30

D

- Desenvolvimento da coleção, 28, 32
Desiderata, 32
Dicionários, 17, 23, 30-31
descartes, 27

Dicionários biográficos, *vide biografias*
Digestos, 31
Diretórios, 18, 51, 53
descartes, 27, 32
Diretórios biográficos, *vide biografias*
Disseminação Seletiva da Informação, *vide DSI*
Dissertações, 19
Documentos governamentais,
descarte, 27
DSI, 57-58

E

Enciclopédias, 17, 24, 30
descartes, 27
Entrevista de referência, 35, 40
Especificações, 25

F

Folhetos, 31
Fontes biográficas, *vide biografias*
Fontes geográficas, 30
descartes, 27
Fontes para seleção, 31
Fontes que não pertencem à referência, 24

G

Gazetteers, 30
Guias da literatura, 17

H

Handbooks, 18

I

Imagen da biblioteca, 36
Indicadores, 18
descartes, 27
Índices, 18, 21, 31
Informação legal, 31
Instrução bibliográfica, 36
Inventário, 33

L

Leis e regulamentos, 25
Listas telefônicas, 31
Livros canônicos, 31
Livros sagrados, 31

M

Manuais, 18, 24, 30
descartes, 27
Manuais de estilo, 31
Mapas, 16, 30
Maslow, 13
Material não catalogado, 31
Meio ambiente, 41
Monografias, 19

N

Necessidade de informação (NI), 11-15, 33-35, 37
níveis, 12-14, 54
tipos, 12, 54
Negociação da questão, 15, 35, 39-40

O

Obsolescência, 27-28
Obras canônicas, 25-26
Obras de referência, 16-19
aquisição, 31-32
definição, 16, 25
desenvolvimento de coleção, 28-29, 43
exceções na coleção, 25
fontes na seleção, 31
obsolescência, 27-28
na circulação, 25
política de seleção, 28-29
objetivos, 29
reposição, 33
seleção, 19-21
tipos, 16-19, 30
On-line, 41-42, 44
avaliação, 52-53
busca, 42, 45, 52
custo, 44
seleção, 52

P

Padrões, 25
Padrões e especificações, 25
Política de seleção, 28-29
objetivos, 29
Processo de referência, 35-36, 38-39
Progress reports, 19

Q

- Questões administrativas, 45
- Questões de referência, 34, 38-39
- Questões sem respostas, 40-41

R

- Recortes, 31
- Referral, 35
- Relatórios de pesquisa, 19
- Reposição de obras, 33
- Resumos, 18
- Reviews*, 19
- Revisões, 19, 30

S

- Seleção, 19-21
 - CD-ROM, 47-49
 - fontes, 31
 - on-line*, 52
- Serviço de alerta, 55, 57-60
 - avaliação, 55, 60
- Serviço de referência, 36
 - avaliação, 37-38
- Serviço de referencial, 35

- Serviços de informação, 35
- Setor de referência, 41
 - meio ambiente, 41
- Sinalização, 22, 41
- Sistemas *online*, 41-42, 44, 50-53
- Software*, 45
- State of the art review*, 19

T

- Teses, 19, 31
- Tipos de informação, 34
- Transferência de informação
 - barreiras, 13
- Tratados, 19
- Treinamento de usuários, 33, 35, 43

U

- Union lists*, 16
- Usuário, 12-15, 22, 33-39, 41-43, 47, 53-54
 - perfil, 37, 55, 57-58
 - treinamento, 36, 43, 47, 50

Y

- Yearbooks, 17

PARTE II

Introdução

Há mais de dez anos apareceu na literatura um artigo provocador de Paul Wasserman, eminente professor americano de ciência da informação, discutindo a falta de inovação na área. Wasserman criticou a atuação dos profissionais que "se dedicaram menos à inserção de novos sistemas e métodos e mais no fornecimento de informação possível de ser encontrada em levantamentos".

Sem dúvida, o que se pode dizer a respeito é que, na época, parecia ser mais importante tirar proveito da tecnologia existente, a combinação do computador com as telecomunicações: as bases de dados *on-line*, consideradas como uma extensão do serviço tradicional de referência, a enciclopédia *on-line*, etc. — isto tornou-se primordial, e não a busca de novos formatos para a prestação de serviços.

Pode-se observar que, em geral, as inovações na área de ciência da informação (como de resto em outras áreas) se deram com a aplicação das tecnologias disponíveis na época ou nas várias formas destas tecnologias. Assim, parece ser interessante fazer-se uma breve revisão cronológica do desenvolvimento dos métodos do que se chama de disseminação da informação científica.

Inicialmente, há que se ressaltar que a comunicação científica é tanto o começo quanto o fim de uma pesquisa, isto é, a comunicação científica é o resultado de pesquisa e desenvolvimento, cuja comunicação é necessária para o uso efetivo. A disseminação, por sua vez, requer publicação e os cientistas e engenheiros aprenderam desde cedo que a comunicação efetiva dos resultados da P&D era essencial, não só para avançar o estado-da-arte, como também para estabelecer a reputação do pesquisador. Assim, incentivaram grandemente as reuniões científicas para a troca de idéias e informação e a publicação de periódicos para se comunicarem com audiências mais amplas.

No início do século XX, o crescimento da literatura científica requereu novos instrumentos para a sua disseminação e seu uso efetivo. Segue-se uma cronologia demonstrativa da evolução nas últimas décadas.

**Início do
século XX**

Caos documentário

- Periódicos de índices e resumos
- Periódicos técnicos
- Artigos de revisão

Exploração da informação

Expansão da P&D causando avalanche de informação na literatura, com dados avaliados e não avaliados relatados em cada vez maior número de línguas.

**SOLUÇÕES TENTATIVAS PARA RESOLVER
ESTES PROBLEMAS**

- Relatórios de pesquisa
- Técnicas para organizar e utilizar informação resultante de P&D: cartões Hollerith, fitas magnéticas, técnicas fotográficas: filmes, microfilmes, microfichas
- Unitermos, Sistema Peek-a-boo
- Resumos originais dos autores

Anos 60

Estudos e pesquisas

- 1 Estudo das publicações primárias
 - 1.1 Novos periódicos após definição da necessidade
 - 1.2 Melhor definição do propósito das contribuições dos artigos: relatar descobertas, revisão, novidades.
- 2 Coordenação dos periódicos de resumos/índices.
 - 2.1 Completeza/Sistematização.
 - 2.2 Especializados/Seletivos.
- 3 Reconhecimento da necessidade de programas, artigos de revisão, estado-da-arte.
- 4 Obtenção de dados sobre necessidades de informação de cientistas, engenheiros.
- 5 Exploração de sistema de armazenamento e recuperação.
- 6 Pesquisas lingüísticas por computador.
- 7 Composição e impressão mais rápida, barata e flexível.
- 8 Transmissões através de TV e fac-símiles.
- 9 Exploração da tradução automática.

Destes estudos e pesquisas, resultaram:

1. Uso do computador para publicações secundárias
2. Bases de dados bibliográficos
3. Bases de dados numéricos
4. Diretórios de informações atualizadas
5. Crescimento do número de publicações de revisão, síntese e avaliação
6. DSI

Mas:

1. Custos continuaram aumentando
2. Literatura periódica continuava crescendo, não absorvendo o aumento da pesquisa científica
3. Insatisfação com o periódico científico como principal instrumento de disseminação
4. Crescimento do número de línguas dos periódicos relevantes
5. Aumentou o esforço na vulgarização da ciência

Nos anos 60, a comunicação informal também sofreu influência do avanço da tecnologia do telefone que resultou no computer teleconferencing, correio eletrônico, fax.

Anos 80

Tendências

1. Bases de dados substituindo formato impresso das publicações secundárias
2. Periódicos científicos substituídos por composição, distribuição e exploração *on-line*
3. Obras de referência *on-line*
4. Aumento do uso de fac-símile
5. Aparecimento dos periódicos de síntese

Parece fora de dúvida que as décadas de sessenta e setenta foram as mais ricas, ou as mais inovadoras; na de sessenta havia vastos recursos e motivação/disposição para a pesquisa e para estabelecer o papel do computador na área de informação; na de 70 foi quando se iniciou a aplicação das novas tecnologias nos setores de informação, de maneira mais ampla, com o surgimento dos microcomputadores.

A década de oitenta apontou avanços definitivos nas tecnologias, pa-

ralmente com o desenvolvimento de linguagens mais poderosas de um lado, e de mais fácil uso, de outro. Estes fatores ocasionaram a implantação de sistemas de bases de dados, de videotexto, e disseminação seletiva da informação automática e a decorrente implantação de novos serviços extraídos das bases. Nesta década de noventa, como foi demonstrado no texto anterior, o uso da tecnologia do CD-ROM também foi sedimentada, pelo menos nos grandes sistemas das universidades e nos centros de pesquisa e desenvolvimento.

Para uma visão detalhada dos desenvolvimentos ocorridos nestes últimos vinte anos, na prestação de serviços de referência/informação, transcrevemos a seguir dois textos publicados anteriormente na literatura: "Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas", uma revisão da literatura publicada em 1978 na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação e resultado de trabalho em Curso de Mestrado nos Estados Unidos, em 1974, e o seguinte: "Tendências dos serviços de referência/informação", publicado em 1986 pelo IBICT.

Estes textos mostram que o Professor Wasserman teve razão nas suas críticas, pois a época anterior à automação foi muito mais criativa e inovadora, com relação à prestação de serviços de informação. A computadorização representou muito mais uma passagem do manual para o automático do que inovação na área de ciência da informação.

Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura

I. A biblioteca especializada: breve enfoque histórico, definições características, objetivos, funções, acervo, pessoal.

As bibliotecas especializadas, na forma em que são conhecidas hoje em dia, começaram a desenvolver-se em princípios do século vinte, em decorrência da marcha acelerada do progresso científico e técnico:

O prodigioso crescimento da biblioteca especializada revela a existência em nossa sociedade de grande necessidade de bibliotecas dedicadas a colocar o saber em funcionamento (...) Em termos básicos, o desenvolvimento das bibliotecas especializadas se deve ao número crescente de ocasiões em que uma gerência administrativa em alguma organização, em qualquer lugar, toma a decisão: “precisamos de uma biblioteca”²³.

O período de maior crescimento iniciou-se após a Segunda Guerra Mundial, e a expansão continua, já que, de acordo com Woods, “o fato isolado mais significativo no desenvolvimento das bibliotecas especializadas durante os últimos vinte anos é seu crescimento numérico”.²⁹ No *Directory of Special Libraries and Information Centers*, edição de 1963, estavam relacionadas 13.000 bibliotecas e centros de informação especializados, equivalendo a um aumento global de aproximadamente 25% num período de cinco anos.

Outra “descoberta das duas últimas décadas”, como foi apontado por Woods, foi o tamanho dos acervos, sua força e importância, embora se trate, em sua maioria, de bibliotecas de pequeno porte. Outra característica das bibliotecas especializadas consiste em que elas proliferam, morrem e renascem ao sabor das pressões econômicas, que parecem afetar em primeiro lugar as bibliotecas especializadas; pode-se formular com segurança a hipó-

tese de que o crescimento em número possa ter desacelerado nos últimos anos, como resultado de cortes drásticos de orçamento, tanto no âmbito do governo quanto no da indústria.³⁰

Ênfase particular no que tange a bibliotecas especializadas cabe à cooperação, pois elas participam de múltiplas formas de *cooperação bibliotecária*: centros de armazenamento, empréstimos entre bibliotecas, guias, catalogação cooperativa, permuta de duplicatas, catálogos coletivos de diversas espécies, recursos compartilhados e aquisição cooperativa.

As bibliotecas especializadas diferenciam-se por sua estrutura orientada ao assunto, uma vez que as organizações maiores nas quais se inserem, têm normalmente objetivos mais específicos que gerais. Muito naturalmente se conclui que elas se distinguem também pelos tipos de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses e habilidades especiais.

O problema de definir adequadamente uma biblioteca especializada foi muito discutido na bibliografia dos anos sessenta. Ladendorf, em seu estudo realizado para a Special Libraries Association (SLA), afirma no prefácio que uma das dificuldades que ela teve de enfrentar foi o problema das definições: ... “Eu tinha que descobrir algum modo de distinguir a biblioteconomia especializada tanto de outras formas de biblioteconomia quanto da ciência da informação”.²⁰

Nova dificuldade acrescenta-se, nesta busca de uma definição adequada, quando é introduzido o termo “documentação”. Strauss discute este problema em seu livro clássico; eis sua explicação:

A atividade concomitante, em vigoroso desenvolvimento desde a Segunda Guerra Mundial, e conhecida como “documentação”, tem metas similares às da biblioteca especializada ou serviço de informação, diferindo principalmente na ênfase dada a certas áreas de atividade. Quem exerce a documentação lida mais ativamente com a filosofia e os problemas da análise de assuntos do que com a administração de serviços.²⁴

Outro problema de terminologia é levantado por Woods quando, após dar as definições de biblioteca especializada e centro de informação, conclui que: “É de se presumir que a biblioteca especializada e o centro de informação são praticamente a mesma coisa.”²⁹ Em seguida, menciona outro conceito de controle da informação, que se desenvolveu durante as últimas duas décadas, o centro de análise da informação, o qual difere de uma biblioteca especializada e de um centro de informação pelo fato de estes lidarem *com* a informação, enquanto os centros de análise operam *com base* nela

informação, transformando-a (por exemplo, para a produção de publicações terciárias).²⁹

Ainda outra abordagem relativa a este problema de definir bibliotecas especializadas/centros de informação é oferecida por alguns autores que apresentam a idéia de que um centro de informação deve não apenas disseminar informação, mas também produzir ou criar nova informação, como afirma Kent em seu livro, de acordo com referência feita por Douville em sua revisão.¹³

Meltzer, em excelente obra publicada pela American Management Association, discute este problema e apresenta uma definição muito clara e aceitável:

O centro de informação é, pois, a biblioteca especializada com a função adicional de analisar e sintetizar a informação requerida pela gerência, pelo quadro administrativo e pelo pessoal técnico da organização.²¹

O comentário final acerca deste problema de definição é oferecido por Woods quando relata as tentativas frustradas de fundir a Special Libraries Association com a American Society for Information Science:

Como os objetivos e práticas da biblioteconomia especializada e da ciência da informação pareciam ser similares, as lideranças da SLA e da ASIS retomaram em 1968-69 tentativas anteriores, levadas a efeito em 1957-58 e em 1961-62, para se chegar a uma fusão-cooperação, e procuraram — com sabedoria, porém sem sucesso — reunir 7.000 bibliotecários especializados e 3.000 cientistas da informação dentro de uma organização única.²⁹

Strauss, ao explicar o *status organizational* das bibliotecas científicas e técnicas, constata que elas se inserem em situações muito variadas. Em sua maioria, são associadas com empresas industriais, outras com órgãos governamentais, institutos de pesquisa independentes, associações comerciais; instituições universitárias com coleções departamentais, e bibliotecas públicas com coleções especializadas, também têm qualificações para serem incluídas na categoria das bibliotecas especializadas.²⁴

Em qualquer destas situações, os objetivos da biblioteca especializada ou de empresa são descritos pela SLA nestes termos:

A biblioteca especializada adquire, organiza, mantém, utiliza e dissemina os materiais informativos afins às atividades da organização.²¹

Para cumprir estes objetivos, a biblioteca especializada ou centro de informação desempenha as seguintes funções:

- Adquire informação requerida pela empresa;
- Organiza o material para recuperação posterior;

- Analisa os documentos sob o ponto de vista de valor, validade e abrangência;
- Sintetiza a informação para lhe dar significação mais ampla, maior aplicação e um ponto de referência;
- Armazena os dados para pronta referência,
- Dissemina a informação junto aos que dela necessitam.

Em acréscimo a estas funções básicas, pesquisadores da biblioteca de empresa realizam buscas bibliográficas e compilam os dados em bibliografias e relatórios. Membros do pessoal indexam e resumem relatórios técnicos, revistas e publicações seriadas; preparam um programa de alerta corrente; fornecem serviços de tradução e publicam listas de aquisições recentes.²¹

Waldron, em artigo que focaliza aspectos práticos da administração de bibliotecas especializadas, identifica “quatro elementos que fazem com que a biblioteca especializada seja realmente especializada”.²²

- Serviço especializado e personalizado
- Material atualizado
- Acervo e serviços não abertos ao público em geral
- Dependência de outras bibliotecas para apoio.

Deixando de lado as generalizações, o que visa a biblioteca especializada, como qualquer outro tipo de biblioteca, é oferecer um serviço tão bom quanto possível a todos os usuários, nos limites das restrições impostas pelos recursos. Algumas técnicas para oferecer um serviço de alto nível são:

- Encaminhamento de material novo a especialistas em assuntos
- Um serviço de alerta corrente: qualquer coisa, a partir de uma lista mensal de aquisições
- Boa vontade em preparar bibliografias e em auxiliar nas tarefas bibliográficas e de indexação para as publicações da organização
- Uso extensivo do empréstimo entre bibliotecas, tanto formal quanto informalmente
- Uma atitude receptiva em relação ao uso de material não convencional
- Amabilidade e espírito prestativo para com todos os usuários.¹⁰

Estes últimos itens levam à necessidade de discutir duas outras características próprias das bibliotecas especializadas: o acervo, ou os diferentes tipos de material que encerra, e o pessoal.

A biblioteca especializada usa grupos diversificados de materiais, diz Woods, sendo o periódico importante no campo da ciência e tecnologia, enquanto no mundo dos negócios e das finanças se torna vital a informação

estatística; recortes, panfletos de opinião, folhetos informativos, relatórios anuais de empresas; informação gerada internamente, como seja: correspondência geral e técnica, anotações de laboratório, relatórios de projetos e os relatórios técnicos. Resumindo, em bibliotecas especializadas, "o número de metros ocupados por arquivos verticais é uma medida de acervo muito mais significativa que o número de livros."²⁹ É óbvio que a biblioteca especializada necessita de um quadro de pessoal altamente capacitado para poder dar conta dos serviços que tem que executar e oferecer à sua clientela. Ladendorf condensa esta necessidade quando explica o papel do bibliotecário especializado:

Hoje em dia, para alcançar a meta de um serviço melhor num mundo em transformação veloz, os bibliotecários especializados precisam de toda uma gama nova de conhecimentos. Têm que estar completamente em dia com os objetivos e serviços de todos os recursos disponíveis fora da sua organização. Têm que estar familiarizados com o funcionamento de sistemas computadorizados de recuperação. Têm que ser capazes de utilizar a análise gerencial para fazer seus recursos render ao máximo. Finalmente, precisam conhecer sua clientela e avaliar constantemente, cada serviço que oferecem.²⁰

2. Revisão dos serviços oferecidos

Após ter feito a revisão dos objetivos, características, funções das bibliotecas especializadas, passemos a examinar que tipos de serviços são proporcionados por estas bibliotecas, com base no que foi explanado anteriormente.

De início, porém, alguns pontos devem ser esclarecidos. Parece lógico que, ao planejar ou decidir que serviços serão oferecidos pela biblioteca especializada, precisa ser feito um estudo aprofundado das necessidades de informação da empresa, a fim de que o material coletado, organizado e difundido seja consistente e relevante para as linhas de pesquisa, os interesses e necessidades da clientela.

Em seguida, a clientela precisa ser identificada, e estabelecido o nível e tipo da informação requerida, antes de ser tomada qualquer decisão. Outras decisões a serem tomadas referem-se à oportunidade dos vários serviços, bem como ao formato em que deverão ser entregues aos usuários.

Tendo em mente estas considerações preliminares, examinemos os serviços geralmente oferecidos por bibliotecas especializadas. Apenas uma palavra de advertência para lembrar que nesta revisão o problema das definições ressurgirá inevitavelmente e é intenção da autora fazer uma revisão também deste aspecto, enquanto são analisadas as principais fontes para o estudo do assunto.

Foskett, em seu livro clássico, aborda a disseminação da informação no capítulo 5, e o serviço de referência no capítulo 6, dando o mesmo nível de tratamento e de importância a ambas as atividades. Diz ele:

Disseminar informação que manterá seus leitores bem informados e atualizados em seu próprio assunto e em áreas correlatas constitui *um* aspecto do serviço de informação; o segundo, de importância equivalente é o suprimento de respostas a indagações específicas...¹⁴

Strable, após estabelecer no capítulo 3 que as funções da biblioteca especializada são: adquirir, organizar, disseminar informações e materiais, prossegue no capítulo 6 à discussão da função da disseminação de maneira pormenorizada, diz:

A profundidade e amplidão do serviço informativo proporcionado pela biblioteca especializada é a principal característica que a diferencia fortemente de outras bibliotecas. O esforço primordial, tanto da biblioteca especializada quanto do bibliotecário especializado, é dedicado (1) a disseminar informação nova tão rápida e eficientemente quanto possível entre os membros da organização, e (2) a responder a questões específicas de referência que possam surgir.²³

Enumera como atividades de disseminação: circulação rotativa de periódicos específicos a determinados membros do pessoal e serviços de alerta, listas e boletins de aquisição, serviço de referência, traduções. Sob o cabeçalho “Outros serviços bibliotecários”, coloca: editoração e publicidade da biblioteca.

De acordo com Meltzer, as atividades do centro de informação acham-se divididas em três áreas principais: serviços gerenciais e administrativos, serviços operacionais internos e serviços externos para o usuário. Interessam ao presente trabalho os serviços operacionais internos, que podem ser subdivididos em outras quatro áreas: aquisição e descarte de materiais, catalogação e classificação da informação, preparo físico do material para uso, e análise dos dados. Sob este último tópico, segue-se a explicação:

A análise, síntese e sumarização da informação por analistas da literatura é a quarta área das operações internas. Aqui os analistas (às vezes chamados documentalistas ou especialistas de informação técnica) examinam fontes primárias, como sejam relatórios técnicos ou documentos de pesquisa, e indexam, extraem dados ou resumem estes documentos primários. A profundidade da análise depende dos propósitos a serem alcançados. A análise pode ser usada como representante ou substituta do documento original.²¹

Como outros serviços, Meltzer relaciona as seguintes atividades da biblioteca especializada: serviços de referência, busca bibliográfica, pesquisa para informação (o analista da literatura reúne, analisa e correlaciona informação de muitas fontes para resolver um problema de pesquisa)²¹, traduções, bibliografias, descobrimentos de informação (freqüentemente existe material de valor para a instituição, embora não tenha ainda sido publicado, o conhecimento deste material pode ser feito por intermédio de entrevis-tas pessoais concedidas por cientistas e engenheiros a algum membro do centro de informação.),²¹ resumos.

Após examinar pormenorizadamente estas atividades, Meltzer con-clui que elas parecem constituir os serviços regulares proporcionados pelos centros de informação. No capítulo VII, "Qualitative and Quantitative Growth Patterns" (Padrões qualitativos e quantitativos de crescimento), ele diz que "à medida que a empresa cresce, são feitas demandas correspondentemente maiores de mais e melhor informação" e esta espiral deve ser refletida pelo centro de informação. Enumera como atividades necessárias, à medida que a informação prolifera: programa de alerta corrente, disseminação seletiva da informação; são requeridas também técnicas de classificação e indexação mais refinadas, isto é, métodos mais sofisticados de recuperação precisam ser aplicados à medida que cresce a coleção.²¹

Strauss, no capítulo 10: "Dissemination of currently published information" (Disseminação de informação corrente), menciona em primei-ro lugar o serviço de alerta e, como um refinamento deste, o procedimento de disseminação seletiva de informação. Segue-se uma descrição detalhada de todos os métodos possíveis de disseminação da informação:

- Telefonemas a indivíduos
- Anotação de referências em formulários, enviando-os a indivíduos
- Circulação rotativa de periódicos, possivelmente marcando certos artigos que merecem atenção
- Manutenção de um fichário de referências
- Preparação de um boletim para ampla distribuição, em intervalos regulares
- Duplicação de sumários (tabelas de conteúdo) de periódicos
- Assinatura de serviços comerciais centralizados
- Utilização da automação para disseminação seletiva²⁴

No capítulo 11: "Reference procedures and literature search" (Proce-dimentos de referência e busca bibliográfica), ela declara que:

O serviço informativo de referência da biblioteca é dividido em duas categorias: 1) respostas a solicitações relativamente simples de fatos

breves ou dados simples, geralmente chamadas “questões de referência” e 2) fornecimento de informação, seja exaustiva seja seletiva, sobre assuntos específicos, exigindo uma busca bibliográfica metódica²⁴ (busca bibliográfica exaustiva).

O capítulo prossegue com longos estudos sobre a bibliografia da ciência e tecnologias correlatas, tipos de questões de referência, os procedimentos para a busca bibliográfica exaustiva, o registro das referências desde as simples fichas até em cartões perfurados, estudo da literatura de patentes e a busca de patentes, etc.

No capítulo 12: “Interpreting library services” (A interpretação dos serviços da biblioteca), ela trata especificamente do assunto relações pessoal/clientela na biblioteca; chama a atenção para a necessidade de treinamento do pessoal na utilização da biblioteca e de seus recursos e de serviços individualizados para atender a demandas específicas da clientela, entre outros tópicos.

Em outro livro clássico sobre o assunto, o *Handbook of Special Librarianship* (Manual da Biblioteconomia Especializada) de Ashworth, Hanson trata, no capítulo “Subject inquiries and literature search” (Indagações de assunto e busca bibliográfica), da definição e discussão dos diferentes tipos de indagações de assuntos, uma das atividades das bibliotecas especializadas.

Afirma que “indagações de assunto são pedidos de informação sobre um assunto ou de respostas a questões específicas sobre o mesmo”, distingindo-as de solicitações de um determinado documento. Tais indagações podem referir-se a simples fatos ou algarismo, ou ser do tipo “alguma informação sobre”, “toda a informação sobre”, “agulha no palheiro” (indagações tão detalhadas e específicas que, possivelmente, somente alguns poucos documentos ou talvez nenhum forneça a resposta precisa ao que foi indagado). As características destas indagações são a exigência de informação muito recente, o uso de bibliografia estrangeira se necessário, e o contacto com fontes exteriores de informação.¹⁵

No capítulo sobre “Abstracting” (Resumos), uma das principais atividades de bibliotecas especializadas, Ashworth explica:

Periódicos de resumos e boletins de bibliotecas contendo resumos, ao condensar trabalhos originais e agrupá-los sob tópicos convenientes, permitem aos trabalhadores individuais permanecer em contacto com o progresso em seu próprio campo, sem precisar dedicar a isso um tempo excessivo. Se bem indexados, os periódicos de resumos constituem um dos guias mais importantes para buscas retrospectivas.²

Em seu capítulo: "A review of mechanical aids in library work" (Revisão do uso de mecanização no serviço bibliotecário), Ashworth repertoria as seguintes atividades em bibliotecas especializadas, baseadas na existência de alguma forma de mecanização: sistemas automatizados de recuperação e indexação, disseminação seletiva da informação, tradução mecânica, microreprodução, fotocopiagem.²⁴

Boodson, no capítulo 12 da mesma obra, tratando das publicações do departamento de biblioteca e informação, diz:

A diversidade e variedade das rotinas na biblioteca especializada são notadas provavelmente de maneira especial nos métodos adotados para a disseminação da informação (...) Esta diversidade reflete-se na necessidade de existirem publicações da biblioteca, cada uma das quais tem que ser modelada com precisão a fim de desempenhar com eficiência sua função.⁸

Enumera os tipos principais de publicações:

Boletins técnicos: Boletins de títulos, boletins de sumários (ou tabelas de conteúdos), boletins de resumos, boletins de normas, boletins de patentes.

Boletins de biblioteca: Listas de aquisições recentes, catálogos, recensões de livros.

Guias bibliográficos: Listas de leitura recomendada, bibliografias, revisões e levantamentos de literatura.

Boletins de notícias: Circulares informativas, informações comerciais do exterior, notícias de eventos futuros, novas condensações, circulares de notícias de interesse do pessoal.

Miscelânea: traduções, relatórios de pesquisas, atas de comissões, boletins internos, guia da biblioteca, relatórios anuais da biblioteca⁸ ...

Determinando os níveis de funções da biblioteca especializada, Strabel, relaciona as funções de nível mínimo, intermediário e máximo, em relação à atividade de disseminação.²³

Mínimo

- Mantém uma coleção de obras de referência;
- Responde a questões de referência simples, factuais;
- Verifica títulos de publicações e localiza referências;
- Orienta os que necessitam de informação pormenorizada ou de busca em fontes conhecidas;
- Circula rotativamente novos números de revistas àqueles que os solicitaram;

- Conhece suficientemente os recursos de bibliotecas locais para fazer pleno uso delas;
- Circula itens individuais a membros da organização cujos interesses são conhecidos;

Intermediário: Acrescenta as seguintes atividades ou as exerce em substituição às anteriores:

- Coleta de materiais de pesquisa pertinentes a uma questão e os transmite aos solicitantes;
- Prepara bibliografias seletivas;
- Empreende buscas bibliográficas exaustivas a pedido;
- Distribui listas de material corrente recebido, às vezes incluindo resumos copiados de fontes publicadas;
- Tem ampla familiaridade em âmbito nacional com os recursos bibliotecários nos campos de assunto pertinentes;

Máximo: Acrescenta as seguintes atividades ou as exerce em substituição às anteriores:

- Localiza, sintetiza e avalia informação, e fornece-a em forma de resumo escrito;
- Prepara bibliografias críticas;
- Prepara buscas bibliográficas exaustivas e avaliativas;
- Distribui resumos do material corrente recebido, preparados na própria biblioteca;
- Providencia traduções de artigos em algumas línguas, elaboradas na biblioteca;
- Prepara e fornece regularmente informação de uso corrente, antecipando as necessidades de informação da organização;
- Está preparada para proporcionar ajuda editorial de toda espécie para as publicações da organização;
- Tem conhecimento profundo de especialistas de assunto e de possíveis fontes de informação não publicada nas áreas de assunto.

Resumindo, Bart Holm diz em sua revisão: “Bibliotecas e centros de informação oferecem serviços de alerta corrente, de disseminação seletiva e de buscas retrospectivas, e uma variedade de pacotes de produtos de informação.”¹⁶

Estes “pacotes de produtos de informação”, como foi mostrado, são de fato de uma variedade muito grande, e servem para reafirmar a declaração de Waldron mencionada acima: “Vem em primeiro lugar — e é sem dúvida o mais importante — um serviço muito especializado e personalizado, que é tanto uma filosofia quanto uma prática”.²⁷

Também, como poderia facilmente ser demonstrado, para proporcio-

nar estes serviços especializados, "relações públicas (...) são imprescindíveis em bibliotecas especializadas (...)"²⁷ e, o que é muito importante, como foi mencionado por Astall: "Relações públicas devem ser exercidas continuamente".⁶

3. Tendências na biblioteconomia especializada: passado & futuro

Na introdução de *Trends in special librarianship* (Tendências na biblioteconomia especializada), o editor, Burkett, constata que as finalidades das bibliotecas especializadas não mudaram nos últimos 20 anos; em média, as bibliotecas especializadas são do mesmo tamanho como eram 20 anos atrás. Mas os assuntos que abrangem ultrapassaram os campos da ciência e da tecnologia, para incluir administração, problemas sociais e econômicos, etc.; internamente os recursos — acervo, pessoal, informação — tornaram-se um pouco mais sofisticados.

A transformação mais marcante foi notada no que se refere aos tipos e qualidade do pessoal empregado, de tamanha importância para a provisão dos serviços de alto nível oferecidos pela biblioteca especializada. Processos mecanizados, por exemplo, na encomenda e aquisição, conquanto comuns em bibliotecas universitárias, não têm aplicação nas bibliotecas especializadas, onde o movimento total é normalmente pequeno.

O futuro da mecanização em bibliotecas especializadas está provavelmente no desenvolvimento de sistemas totais, em que um registro básico criado no estágio da aquisição, possa ser manipulado para fornecer todos os outros tipos de registros necessários num sistema de biblioteca. A previsão mais brilhante para a aplicação da automação está na área da disseminação seletiva da informação, onde se torna importante a capacidade do computador de manipular arquivos maciços para buscas retrospectivas. Nesta área, os serviços aparentemente mais necessários aos pesquisadores são boletins de informação que encorajem a comunicação interdisciplinar e serviços personalizados para usuários individuais.

Ainda de acordo com Burkett, constitui-se provavelmente no mais significativo de todos os desenvolvimentos, com ênfase nas necessidades informativas de cientistas e tecnólogos, a crescente participação governamental nas redes nacionais de serviços de documentação e informação.⁹

Analizando o desenvolvimento e tendências dessas redes, Ladendorf afirma taxativamente:

Uma dependência de recursos externos tem sido uma característica das bibliotecas por muito tempo. O que é novo hoje em dia é a proliferação de acordos cooperativos variados. Há inquestionavelmente uma tendência para o desenvolvimento de coleções mais centralizadas, que

vão assumindo a responsabilidade pelo fornecimento de dados bibliográficos e de cópias de documentos para as demais bibliotecas (...) Parte cada vez maior destas coleções centralizadas serão provavelmente armazenadas em microformas e indexadas por computador (...) Podemos esperar ver se desenvolvendo, cada vez mais numerosas, as centrais de recursos. Ao mesmo tempo, mais bibliotecários locais vão ser necessários para servir de intermediários entre seus usuários e a complexa teia de acordos regionais e nacionais.²⁰

Comentando o impacto do computador e das microformas sobre as bibliotecas especializadas, Blair oferece ao exame outro lado deste panorama:

(...) um serviço de pesquisas poderia ter uma biblioteca invisível, com todos os seus dados de referência e informações armazenados à distância e disponíveis para recuperação instantânea e imediata reprodução. O console e o teclado (terminal) constituiriam a única porção visível desta biblioteca. Contudo, é muito mais provável que os usuários de terminais sejam amanhã especialistas da informação ou bibliotecários de referência estendendo os serviços à biblioteca. Estes terminais seriam úteis para empréstimos-entre-bibliotecas, programas de alerta corrente, buscas bibliográficas, respostas às questões de referência, além de toda a rotina do processamento na biblioteca (...) Os terminais não dariam acesso apenas à base de dados da organização a que se vinculam, mas seriam capazes de inquirir redes locais e nacionais.⁷

Contrastando com estas duas previsões tecnicistas, Ashworth prediz, sob um enfoque totalmente diferente, o futuro dos serviços oferecidos por bibliotecas especializadas:

Sou levado inexoravelmente à conclusão de que o futuro da biblioteconomia especializada precisa continuar a se apoiar nos aspectos pessoais do serviço. Minha experiência no trabalho informativo se estende agora por cerca de 35 anos, durante os quais me parece que a importância do serviço pessoal antes cresceu do que diminuiu (...) No momento em que um serviço se torna impessoal ou distante, quebra-se um vínculo vital.⁵

Na literatura mais recente, dois problemas têm sido assinalados, que poderão causar algumas mudanças nas tendências futuras das bibliotecas especializadas conforme foram delineadas acima.

Discussões acerca do uso de fontes externas de informação, uma das características das bibliotecas especializadas, têm sido constatadas em nú-

mero crescente. Tais discussões focalizam o formato, relevância, cobertura, custos, etc. dessas fontes. Vickery, a quem se deve o estudo mais minucioso, considera os diferentes aspectos do problema, examinando o extenso uso que tem sido feito dessas fontes por centros de informação. Ele acentua a necessidade de reavaliação deste uso corrente à vista do aumento muito rápido de material em microforma e ainda mais desconcertantemente, em forma lógica por computador; a ser levado em consideração também o custo de serviços externos, em comparação com serviços "feitos em casa". Analisa pontos tais como: cobertura, atualização, relevância em relação às necessidades do usuário, confiabilidade, o problema da manipulação de fitas magnéticas, microformas, folhas de saídas do computador, e, muito importante, as consequências desse uso, explicando, ou, antes, indagando:

A introdução de buscas *on-line* vai significar menos trabalho de referência para o pessoal da biblioteca (os usuários utilizarão eles próprios os terminais) ou mais? (Os usuários não vão querer passar seu tempo operando terminais).²⁵

Relacionado com este problema, há outro referente aos boletins da biblioteca, a principal fonte de disseminação da informação em bibliotecas especializadas, que tem sido muito debatido na literatura recente.

Whitehall estudou este problema elaborando um levantamento de como são utilizados os boletins na biblioteca especializada moderna. Partiu do pressuposto de que "agora que existem tantos serviços de alerta corrente disponíveis originados fora da biblioteca especializada, e que em muitas companhias já se tornou realidade a disseminação seletiva da informação (SDI) interna por intermédio do computador, parece provável que as atitudes para com o uso do conceito do boletim de informação como meio de disseminação tenham mudado".²⁶ Este pressuposto levou à hipótese de que o boletim de informação possa estar em via de desaparecimento; por isso, a fim de obter uma idéia concreta acerca da tendência, solicitaram-se fatos e opiniões a bibliotecários e técnicos da informação através de uma carta-questionário. Ao receber as respostas, o autor comparou e estudou diferentes aspectos, tais como: as funções do boletim, os custos, a retroalimentação no uso dos boletins, os tipos (resumos ou apenas referências), a utilização de publicações secundárias de fora como parte dos serviços de alerta corrente, o uso de disseminação seletiva da informação processada externamente em confronto com o processamento interno a partir de fitas magnéticas. Estudou em seguida as restrições que estão atuando para modificar os métodos de disseminação de bibliotecas especializadas, como sejam:

- É mais fácil obter dinheiro do que pessoal;
- A compilação de boletins, usando selecionadores qualificados, é atividade muito onerosa;
- Os especialistas preferem um serviço aprofundado de disseminação seletiva da informação;
- É mais barato processar fitas magnéticas internamente do que por intermédio de um agente, etc.

Em conclusão, ele constata que, do estudo do material reunido pelo levantamento, é possível reconhecer um certo número de tendências no uso de fontes externas, nenhuma das quais implica em rejeição do conceito do boletim de informação. Termina dizendo: "De qualquer forma, parece que o boletim ainda tem futuro".²⁶

Não há dúvida de que estes dois últimos estudos confirmaram de certa forma as previsões de Blair e de Ashworth, embora contraditórias entre si. O impacto do computador e das microformas sobre os serviços oferecidos pela biblioteca especializada é gigantesco, e já ocasionou algumas mudanças. Mas, como predisse Ashworth, com base em sua experiência, o serviço personalizado (neste caso, os boletins internos de informação) ainda continua em demanda, a fim de satisfazer a necessidade específica dos usuários.

Só podemos dizer que, em vista destes dois enfoques diferentes do problema, talvez uma nova tendência ou uma outra solução emergirão em futuro próximo para fazer face à situação presente.

Contudo, há um fator que permanece inalterado, a necessidade do elemento humano, o bibliotecário especializado, quer atuando como intermediário entre o usuário e a máquina, quer "colocando o saber em funcionamento" (o *slogan* do bibliotecário especializado) de uma maneira personalizada.

BIBLIOGRAFIA

1. ANTHONY, L. J. Filing and storing material. In: Ashworth, Wilfred (ed.), *Handbook of special librarianship and information work*. 3 ed. London : ASLIB, 1967, p. 233-75.
2. ASHWORTH, Wilfred "Abstracting". In: Ashworth, Wilfred (ed.). 3.ed. London : ASLIB, 1967, 453-481.
3. _____. *Handbook of special librarianship and information work*. 3.ed. London : ASLIB, 1967.
4. _____. A review of mechanical aids in library work. In: Ashworth, Wilfred, ed., *Handbook of special librarianship and information work*. 3.ed. London : ASLIB, 1967, p. 524-53.
4. _____. Information scene in Britain and Germany. 2. Information in Britain. *ASLIB Proceedings*, v. 23, n. 12, p. 635-44, Dec. 1971.

5. ASTALL, Roland. *Special libraries and information bureaux*. London : Clive Bingley, 1966.
6. BLAIR, K.G. Special libraries in the next decade. *California Librarian*, v. 31, n. 1, p. 22-8, Jan. 1970.
7. BOODSON, K. Publications of the Library and Information Department. In: Ashworth, Wilfred (ed.), *Handbook of special librarianship and information work*. 3.ed. London : ASLIB, 1967, p. 482-523.
8. BURKETT, J. (ed.). *Trends in special librarianship*. London : Clive Bingley, 1968.
9. COARD, J. Flexibility the key to service in special libraries. *New Zealand Librarian*, v. 35, n. 2, p. 124-30, Apr. 1972.
10. CORBETT, L. Problems in using external information services: attitudes of the special library and its users. *ASLIB Proceedings*, v. 24, p. 96-110, Feb. 1972.
11. DIRECTORY of Special Libraries and Information Centers. Detroit. Gale Research, 1963.
12. DOUVILLE, J. A. Technical information centers: specialized services to science and technology: an overview. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 23, n. 3, p. 176-84, May 1972.
13. FOSKETT, K.J. *Information service in libraries*. Hamden, Conn. : Archon Books, 1967.
14. HANSON, C.W. Subject inquiries and literature search. In: Ashworth, Wilfred (ed.). *Handbook of special librarianship and information work*. 3.ed. London : ASLIB, 1967, p. 415-49.
15. HOLM, Bart. E. *How to manage your information*. New York : Reinhold, 1968.
16. _____. Library and information centers management. In: *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 5, 1970. Encyclopaedia Britannica, 1971, p. 353-75.
17. JOHNS, A.W. *Special libraries: development of the concept, their organizations, and their services*. Scarecrow, 1968.
18. KENT, Allen. Specialized information centers. Washington, D.C. : Spartan Books, 1965.
19. LADENDORF, Janice. *The changing role of the special librarian in industry, business, and government*. New York : Special Libraries Association, 1973.
20. MELTZER, Morton F. *The information centers management hidden asset*. America Management Association, 1967.
21. SILVA, Manil. *Special libraries*. Andre Deutsh, 1970.
22. STRABLE, Edward G. (ed.). *Special libraries: a guide for management*. New York : Special Libraries Association, 1966.
23. STRAUSS, Lucille; Shreve, Irene M. Brown, Alberta L. *Scientific and technical libraries: their organization and administration*. 2.ed. New York : Wiley-Becker-Hayes, 1972.
24. VICKERY, B. C. External sources of information: the kinds of services and facilities offered and criteria for evaluation. *ASLIB Proceedings*, v. 24, n. 12, p. 664-71, Dec. 1972.
25. WHITEHALL, T. A future for the bulletin? The results of an enquiry into how bulletins are used in today's special library. *ASLIB Proceedings*, v. 25, n. 2, p. 34-45, Feb. 1973.
26. WALDRON, Helen. J. The business of running a special library. *Special Libraries*, v. 62, n. 2, p. 63-70, Feb. 1971.
27. WASSERMAN, Paul. One of a species: the special library, past, present and future. *Library Journal*, v. 89, n. 4, p. 797-802, Feb. 1964.
28. WOODS, Bill M. Two decisive decades: the special library concept of service. *American Libraries*, v. 3, n. 7, p. 759-68, Jul./Aug. 1972.
29. WRIGHT, J.E. The special library and information service. In: Ashworth, Wilfred (ed.). *Handbook of special librarianship and information work*. 3.ed. London : ASLIB, 1967, p. 1-11.

Tendências dos serviços de referência & informação

I. Introdução

Uma revisão na área de serviços de referência/informação e/ou centros de informação nos Estados Unidos mostra não só o estado-da-arte da prestação destes serviços nesta metade da década de 80, como também aponta as diretrizes para o desenvolvimento destes serviços em futuro próximo. Como poderemos verificar, alguns dos serviços mencionados já existem implantados em bibliotecas brasileiras, bem como algumas tendências americanas começam a emergir entre nós. Contudo, é muito importante verificarmos a necessidade real da implantação de serviços que não têm relevância para nossos problemas nacionais, ou que nada dizem às necessidades de informação dos usuários de bibliotecas/centros de informação brasileiros.

Uma análise cuidadosa dessa revisão poderá levar os bibliotecários brasileiros não só a considerarem a adoção de alguns dos serviços descritos, por serem viáveis e necessários aos seus usuários, como também e principalmente, deverá levar à constatação da inopportunidade ou mesmo da inutilidade de alguns desses serviços para implantação no meio ambiente nacional. A finalidade desta revisão é a de, na sugestão de idéias para inspiração dos bibliotecários brasileiros também alertar para a necessidade de um estudo criterioso e profissional, antes de se implantar novos serviços em suas bibliotecas/centros de informação.

II. A indústria on-line

Primeiramente, é interessante verificarmos as tendências que estão aparecendo no que diz respeito à indústria *on-line*, já que os serviços de referência/informação nos Estados Unidos, como veremos adiante, estão

hoje em dia largamente baseados em produtos oferecidos por empresas de serviços *on-line*.

A indústria *on-line* teve início na década de 70, e principiou com a produção de catálogos ou arquivos bibliográficos que consistiam basicamente de simples citações bibliográficas e de índices, a maior parte extraídos de listas de vocábulos controlados. Com o tempo e a diminuição dos custos para armazenamento e o aumento das buscas foram acrescentados resumos a muitos catálogos existentes. Mais e mais os usuários passaram a buscar pela literatura primária ou pela informação original, em vez de aceitarem substituições, e esta é uma tendência que prossegue com relação aos serviços *on-line*: veremos um aumento da informação primária sendo oferecida *on-line*.

Por outro lado, o crescimento das buscas nesses sistemas propiciou o aumento dos catálogos, o que, por sua vez, implicou em maior amplitude e profundidade dos assuntos cobertos por esses serviços, isto é: hoje em dia existe uma grande variedade, bem como maior especialização de assuntos nesses arquivos. Assim, há informação em qualquer nível, desde aquela extraída de revistas de interesse geral até informação médica especializada, o que contribui para o aumento de tipos de pessoas que utilizam os catálogos. Isso tem levado a um maior interesse para catálogos retrospectivos, com produtores fazendo largos investimentos para incorporar informações mais antigas aos arquivos existentes.

Do ponto de vista das telecomunicações, essenciais ao sistema *on-line*, continuam a ser mais rápidas, de maior confiança e de menor custo, o que é, para muitos, uma constante nessa indústria. A transmissão de imagens, ainda que não uma finalidade dos serviços de busca *on-line*, é esperada ser possível dentro de poucos anos.

Estão sendo desenvolvidas linguagens de comando cada vez mais poderosas e mais fáceis de serem aprendidas, paralelamente ao fato de estar sendo alcançada maior compreensão a respeito das necessidades e do comportamento de busca pelos usuários. Isso tende a tornar o uso mais simples, através de símbolos, gráficos, janela e da própria voz, o que propiciará o aumento do uso dos sistemas.

Simultaneamente, estão aparecendo novas funções e capacidades para o serviço *on-line*, algumas dizendo respeito à recuperação e outras, ao processamento após a recuperação, como: buscas múltiplas, mapeamento (que consiste em usar a saída de uma busca para entrada de outra subsequente), categorização dos registros de saída com base no conteúdo, pela freqüência da ocorrência de um nome de autor, por exemplo. Outras funções incluem: separar, classificar, formatar, calcular, processar palavras, expor graficamente dados numéricos. Observa-se também a mudança da

execução de funções do computador de grande porte para os micro e minicomputadores.

Os microcomputadores trouxeram assim uma grande mudança no que diz respeito aos usuários do serviço *on-line*, que não são mais apenas os profissionais da informação, mas aqueles que, anteriormente, se valiam de um intermediário e agora fazem a sua busca independentemente. Assim, para os profissionais nas áreas tais como: medicina, direito, contabilidade e engenharia, os serviços *on-line* são idealmente adequados em termos de serviços oferecidos, tornando os seus usuários mais exigentes em questão de qualidade e mais cientes do valor do serviço.

Do ponto de vista econômico, as comunicações têm se tornado de menor custo, equivalente a um décimo ou até um quarto do custo total da busca; o preço do computador tende a baixar e assim o custo da busca tem aumentado, mantendo-se abaixo da inflação.

Nesse meio ambiente, o papel do bibliotecário, que foi o usuário original do serviço *on-line*, tem sido naturalmente afetado: desde o início da década de 70, quando começou a indústria *on-line*, as matrículas das escolas de biblioteconomia, em geral, têm diminuído; as posições de emprego cresceram apenas razoavelmente, apresentando um quadro somente melhor nas bibliotecas especializadas; o aspecto computador/comunicações está crescendo mais do que os serviços tradicionais de bibliotecas. Para os bibliotecários envolvidos com referência/informação ou com o auxílio na busca de informação, os seus papéis, salários, e o seu status na sociedade tendem a subir como resultado da proliferação da busca pelos usuários, mas sobre isso não há um consenso.

III. Fontes de referência/informação

Como foi anteriormente mencionado, há quase dez anos já existem, instaladas nas bibliotecas/centros de informação nos Estados Unidos, bases de dados bibliográficos e não-bibliográficos computadorizados, estes, com dados fatuais como: econômicos financeiros, estatísticos, censo e legislação. Alguns dados numéricos revelam o crescimento dessa indústria e seu impacto nos centros de informação especializada: de 400 bases de dados no ano de 1979, foi constatada a existência de 2.453 em 1983; de 59 serviços *on-line*, para 362 no mesmo período; atualmente, 95% das bibliotecas especializadas estão ligadas a produtores de serviços *on-line*, enquanto que as bibliotecas públicas e universitárias caminham a passos mais lentos para isso.

Com relação às fontes impressas de informação, que foram a base original para o fornecimento de serviços de referência/informação, as ten-

dências atuais são de apresentarem grande complexidade e aumentarem bastante o seu número. As características principais dessas fontes são:

- Serem produzidas para, rapidamente, responderem às necessidades de informação em qualquer área de assunto;
- Seguirem o padrão da sociedade moderna, isto é, aumento de especialização, visando criar novos instrumentos para uso ou para usuários altamente especializados.

As áreas de assunto de maior demanda, embora a produção ainda seja limitada, são em: ciências sociais, informação para a comunidade e material interdisciplinar, o que explica a complexidade prevista para esse tipo de obras. Outra tendência observada é quanto à publicação em novos formatos, além de *on-line*, como: em filmes (para circuitos internos de televisão, com noticiários e documentários), em fita (para vídeo) e em discos (para computador).

Mais recentemente, apareceu outro tipo de informação, o “catálogo de recursos humanos” (*human resources file*) com nome de pessoas isoladas ou dentro de organizações, que podem ajudar alguém e resolver um problema. É a base do “Serviço de Informação e Referral” (*Information Referral Service*) ou o I&R, como o chamam os americanos, e do qual falaremos adiante.

IV. Tendências gerais para o serviço de referência/informação

Foram dois os grandes lemas da biblioteconomia americana na década de 80: serviço para todos e que sejam justificados. O primeiro exemplifica o conceito de democracia americana e a necessidade de a biblioteconomia atingir de fato todos os segmentos da população; a idéia é a de que, assim fazendo, a biblioteca terá o seu papel reconhecido na sociedade, e, em contrapartida, deverá receber um quinhão significativo de verba para propiciar a sua própria sobrevivência. O segundo ponto é o problema de *accountability* ou a necessidade de a biblioteca manter serviços ou criar novos serviços somente se houver demanda para isto e se puderem ser justificados mediante o critério de custo-benefício.

A maior tendência é para o uso cada vez mais extenso da tecnologia, exemplificada pelas já citadas bases de dados computadorizadas, que estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódicos, substituídas por bases *on-line*, pagas conforme a freqüência de uso, e a implantação de videotexto e teletexto, o fornecimento de disseminação seletiva da informação *on-line*, bem como de entrega de documentos (*document delivery service*)

e de pacotes de instrução bibliográfica empregando sistemas *on-line* interativos.

Há diversos tipos de serviços novos criados para atender necessidades percebidas de grupos especiais na comunidade, dentre os quais destacamos:

1. *Serviços de Informação & Referral (I&R), Serviço de Informação para a Comunidade ou Serviço de Informação Comunitária*, entre nós.

Esses serviços, inicialmente estabelecidos em bibliotecas públicas, na década de 70, hoje em dia estão se espalhando para outros tipos de bibliotecas, como: serviços de I&R em áreas rurais, em campi universitários, dirigidos à crianças e jovens, etc. Podem variar, de simples informação até ao fornecimento de aconselhamento e serviços de acompanhamento (ao local de informação). Este serviço diferencia-se do tradicional serviço de referência, principalmente, nos seguintes aspectos:

- Faz uso de fontes de dados não convencionais, baseando-se grandemente em fontes não publicadas, locais e correntes;
- Trata de problemas imediatos e de ordem prática, como transportes, emprego, consumismo, moradia, previdência, saúde, lazer, etc.
- Baseia-se grandemente no uso do telefone.

2. *Informação médica e legal*

Há controvérsias sobre o fornecimento desse tipo de informação especializada para o público em geral. Por um lado, é alegada a falta de licença, por parte dos bibliotecários, para a provisão desse tipo de informação e, por outro lado, há a consciência profissional do bibliotecário sensível aos problemas sociais, que vê como sua responsabilidade ajudar as pessoas a encontrar e usar informação da qual necessitam. Mas, de qualquer maneira, há uma tendência para o desenvolvimento de serviços que atraem os usuários e muitos vêm a biblioteca como provedora desse tipo de informação.

Há um outro ponto de controvérsia: a quem ou a que tipo de biblioteca cabe fornecer esse tipo de informação especializada. Os bibliotecários de bibliotecas médicas ou de ciências da saúde alegam que a sua clientela é a classe médica, estudantes e pesquisadores, enquanto que as bibliotecas públicas, principalmente nas áreas rurais, não possuem recursos para esse tipo de informação. O pessoal das bibliotecas públicas são os que mais se preocupam com o aspecto ético do problema, devido à falta de treinamento na área, já que os que trabalham em bibliotecas médicas são obrigados a terem cursado disciplinas especializadas na área. Apesar disso, novas abordagens para o oferecimento destes serviços têm aparecido, como a seguir:

- Telefone *Hotline* — TEL-MED — 300 fitas sobre tópicos médicos produzidas por Sociedade de Medicina e subscritas por várias bibliotecas médicas; é de custo elevado.
- Circuito fechado de TV — Utilizado por bibliotecas médicas para transferência de informação na forma de mapas, gráficos, registros médicos, informação sobre drogas, para médicos em zonas distantes e sem maiores recursos.
- Serviços Cooperativos entre Hospitais e Bibliotecas Públicas — A informação é centralizada na biblioteca hospitalar que a transfere para as bibliotecas da área. O pessoal da biblioteca hospitalar avalia materiais para a formação de coleções básicas, produz bibliografias, fornece treinamento em serviço para o pessoal de referência nas bibliotecas públicas fazer o aconselhamento aos usuários. Estes serviços parecem ter sido uma solução para a controvérsia apontada.

Há menos progresso na disseminação de informação legal, mas o fornecimento desse tipo de informação em bibliotecas públicas deverá se expandir na próxima década, pois, já se observou haver demanda do público para isso. É um tipo de serviço que gera mais preocupação por parte dos bibliotecários, já que a linha que separa a informação legal do parecer ou consulta legal (própria do advogado) é mais tênue do que a que separa a informação médica do diagnóstico médico. De qualquer maneira, já foi constatado que não há problemas éticos quanto ao fornecimento de informação legal e médica, desde que a informação prestada seja com base em fonte impressa, não a opinião do bibliotecário sobre o assunto tratado.

V. Outros tipos de serviços especiais de referência/informação

Existem serviços inovadores, estabelecidos com base no conhecimento das necessidades de grupos especiais de usuário e graças à criatividade dos bibliotecários. Como exemplo, citamos:

Clinica de trabalho acadêmico (Term paper clinic) — Considerado por alguns como um serviço de extensão do treinamento para o uso da biblioteca, é oferecido por bibliotecas universitárias. Começa com uma ampla entrevista referência e conduz o aluno para o processo de busca bibliográfica. Pode haver ou não período de instrução formal. Tem a finalidade de ensinar o uso de obras de referência e desenvolvimento de estratégias de busca.

Aprendizado individual — Serviço de bibliotecas públicas. Pode ser de dois tipos:

- Programa destinado a preencher as necessidades educacionais dos indivíduos, através do uso dos recursos da biblioteca e com o auxílio de profissional
- Serviço para fornecimento de informação sobre classes, tutorias, cursos existentes, cursos de artesanato, educação para adultos; aconselhamento educacional.

Disque-para-um-professor (Dial-a-teacher) em Bibliotecas Públicas.

É um auxílio para crianças fazerem lição de casa. Funciona com base em coleção de livros textos e linhas de telefone, com a colaboração de professores, como consultores, em escala rotativa, para explicar o trabalho e orientar os alunos. Existem serviços deste tipo subsidiados por entidades particulares, municipais e/ou federais.

História oral — Bibliotecas públicas e universitárias. Como parte de fornecimento de informação para a comunidade, este serviço pode envolver jovens, idosos e voluntários interessados. É um serviço óbvio, para a biblioteca, como preservadora de registros históricos e para bibliotecários, como técnicos capacitados para indexação de conteúdo de jornais, fitas e outras mídias abrangendo um programa de história oral.

VI. Serviços de extensão

São assim consideradas as atividades que extrapolam os muros das bibliotecas e são caracterizados pelo *slogan*: ‘Bibliotecas para o povo’. O exemplo tradicional são os ramais das bibliotecas públicas. O serviço de I&R pode ser considerado de extensão se se localizar onde o grupo servido se reúne. Os usuários não precisam ir à biblioteca central ou ao edifício principal, mas a central é sempre contactada. São serviços de dois tipos:

- Dirigidos às pessoas que não podem ir à Biblioteca devido às barreiras físicas (deficientes, enfermos, presos, pessoas isoladas na zona rural);
- Para atrair pessoas que não se considerariam usuários de bibliotecas ou não pensariam em ir a uma biblioteca para buscar informação. Por exemplo: surdos, para os quais a biblioteca provê acomodações onde podem receber informações via teletipo; para os cegos e isolados há a remessa de material pelo correio; para os idosos, em casas de repouso ou em centros comunitários, a biblioteca manda programas audiovisuais e educacionais.

Como se percebe, o primeiro tipo de serviço já é o mais tradicional, mas os do segundo tipo visam especificamente atingir grupos detectados na

comunidade e que não freqüentavam a biblioteca. É um exemplo de como atingir os não usuários e fornecer informações para todos, meta dos bibliotecários americanos na década de 80.

VII. Serviços de referência/informação cooperativos

Com o desenvolvimento de redes envolvendo todos os tipos de bibliotecas, deu-se início às atividades cooperativas entre as bibliotecas, inclusive para a prestação de serviços de referência/informação. O ímpeto para essa cooperação deu-se graças à conscientização, por parte dos bibliotecários, de que as bibliotecas, individualmente, não têm mais possibilidades de promover acesso físico a toda massa de informação produzida. Só através do compartilhamento de recursos isso se torna possível. Os serviços cooperativos de referência/informação são atividades óbvias dentro da cooperação bibliotecária. A maior incidência de cooperação desse tipo é em nível local e regional, quando as bibliotecas de uma região geográfica combinam os seus recursos de referência, materiais e humanos, para tentar fornecer um melhor serviço. Os dois maiores benefícios dessas redes de referência são, na verdade, melhor provisão de serviço ou um serviço de melhor qualidade, e o oferecimento de um suporte natural para o compartilhamento de recursos. Há dois problemas básicos que dificultam o desenvolvimento dessa cooperação: financiamento (quem paga pelo serviço) e a lei de direitos autorais que limita o uso da reprografia.

VIII. Problemas administrativos do serviço de referência/informação

Existem tendências interessantes sobre esse aspecto que valem à pena ser citadas. Uma grande preocupação corrente é a de se redefinir o papel do bibliotecário de referência, que tende a ser de três tipos: o de especialista bibliógrafo, o de professor e o de advogado dos necessitados de informação. O primeiro papel é aquele no qual o bibliotecário se sente mais à vontade; segue o conceito tradicional biblioteconômico, de acordo com o currículo das escolas de biblioteconomia. No segundo papel, o de professor, o bibliotecário vê-se envolvido no ensino do uso da biblioteca e das obras de referência aos alunos da universidade; em auxiliar professores no desenvolvimento de currículo e no atendimento aos pesquisadores em suas questões de referência e busca de informação. Na biblioteca pública, onde o bibliotecário realiza o seu terceiro papel, ele está envolvido no desenvolvimento de planos para aprendizado independente, em servir de orientador

conselheiro para indivíduos, procurando resolver toda a sorte de problemas através da obtenção de informação. Nesse contexto, o bibliotecário também planeja e implementa programas para servir a grupos especiais e participa de programas de educação informal, como seminários etc. Qual é o papel do bibliotecário de referência, afinal?

Para o administrador de qualquer tipo de biblioteca, tem surgido a necessidade premente de realizar treinamento interno ou em serviço para o pessoal, visto que o profissional saído das escolas não tem o perfil necessário para executar as tarefas e atender às demandas que estão ocorrendo nos serviços bibliotecários de referência/informação. Por outro lado, há um aumento crescente no uso de paraprofissionais no serviço de referência; por motivos econômicos, por um lado, mas também, por ter havido a constatação de que os não bibliotecários possuem certos conhecimentos e competências que os preparam melhor para alguns tipos de serviços, agora comuns nas bibliotecas, mais do que os tradicionais mestres saídos das escolas profissionais.

É importante enfatizar que, conforme assinalado quando discorremos sobre a indústria *on-line*, houve nos últimos anos um crescimento maior do setor de referência/informação do que do setor tradicional de circulação das bibliotecas. Isto ocasionou a necessidade de aumentar o pessoal naquela área e, não sendo possível a contratação de bibliotecários, por motivos econômicos, passou-se a contratar paraprofissionais, os quais, como resultado, estão trazendo uma contribuição insuspeitada ao serviço, ocasionando mudanças nas atividades do bibliotecário de referência, que hoje em dia tem também que realizar tarefas de supervisão e treinamento do pessoal paraprofissional. Outra grande preocupação administrativa é a padronização da mensuração dos serviços de referência, não só para possibilitar a avaliação contínua do serviço, como também para facilitar a participação da biblioteca em redes de informação inter e intra sistemas.

Nas bibliotecas públicas, sente-se ainda a necessidade de enfatizar o potencial de informação existente para atrair os não usuários e, para o futuro, prevê-se que o serviço de referência/informação será mais profissional, com um maior desenvolvimento tecnológico no apoio do serviço.

IX. Serviços de referência/informação em bibliotecas especializadas

A tendência generalizada de prestação de serviços de referência/informação nessas bibliotecas é de oferecer serviços não tradicionais, ou fora do escopo da biblioteconomia. Na verdade, as bibliotecas estão mesmo abolindo esse nome e substituindo-os por Centros de Informação. A listagem dos serviços efetuados por essas bibliotecas é bem vasta e apresenta oportu-

nidade para comparar com serviços que eram oferecidos até há dez anos, conforme estudo de 1974 e que aparece antecedendo este. Estes são os serviços oferecidos pelas bibliotecas especializadas americanas:

Serviços de Informação

Respostas às questões.

Serviços Bibliográficos

Buscas/Verificação de citações/compilação de listas bibliográficas/revisões da literatura.

Serviços on-line — Setor onde houve maior desenvolvimento

Buscas interativas (Dialog) para: referência rápida/buscas retrospectivas/compilação de bibliografias: por autor e assuntos/SDI/suporte para catalogação.

Dão acesso a uma larga variedade de materiais não existentes na Biblioteca e a materiais ainda não indexados nas fontes impressas.

Serviços de entrega de documentos

Mensageiros/empréstimo-entre-bibliotecas *on-line*/pedidos BLLD ou *on-line* (Dialog)/telefacsimile.

Serviços de Indexação

Compilação de vários instrumentos de busca:

diretórios/catálogos de dados/catálogos de recursos/registros e indexação de publicações da organização/compilação de índices para uso interno das coleções: arquivos verticais/preprints/reimpressões/fotografias/relatórios internos e correspondências/recortes de jornais/cadernos de apontamento de laboratórios/relatório de testes/especificações/manuais de manutenção/catálogos comerciais/índices de jornais locais/normas e regulamentos locais/documentos e publicações não indexados em outros lugares.

Bibliotecas de Direito

Compilação da história legislativa, com a citação de leis/relatórios/audiência/debates e outros documentos relativos à legislação.

Catálogos manuais e computadorizados estão sendo desenvolvidos, com a crescente utilização de micro-minicomputadores e processadores de palavra para criação, busca e manutenção de catálogos internos (*in house files*). Estes catálogos não são restritos à palavra escrita ou publicada; muitos catálogos são desenvolvidos para identificar indivíduos dentro e fora da organização que possuem conhecimento em áreas de interesse da entidade, como também informação sobre programas e projetos da organização.

Serviços de Resumos

É uma atividade importante para muitas bibliotecas; as publicações chegadas são analisadas e é feita seleção do material para o preparo de resumos para aqueles itens mais relevantes aos interesses dos usuários; são disseminados imediatamente, refletindo o que existe na biblioteca para a clientela.

Serviços de Publicação e Alerta

Boletins "do que existe de novo na biblioteca"/colunas nas circulares internas (*newsletters*)/listas de material incorporado/serviços de tabela de conteúdo/guias/diretórios/revisões bibliográficas/relatórios sobre o estado-da-arte/SDI/serviços de alerta/relatórios anuais.

O tipo, número e variedade de serviços dependem das necessidades percebidas, primeiramente, c depois do pessoal e recursos para a manutenção do serviço.

Serviços de Tradução

São de três tipos:

- Localização de traduções de artigos ou documentos identificados na literatura estrangeira;
- Localização de pessoas, organizações ou serviços de tradução;
- Localização de pessoas, organizações ou serviços para verter publicações internas ou correspondência, do inglês para outra língua.

Poucas bibliotecas têm tradutores de tempo integral; na maioria das vezes, as bibliotecas fazem acordo para tradução paga, após verificação da não existência de tradução no *National Translations Center da John Crerar Library*, em Chicago, ou no NTIS. A biblioteca deve manter diretórios de centros de tradução e de tradutores, publicadores e publicações que indexam traduções

Serviços de Recortes

São feitos nas próprias bibliotecas ou através de assinatura de serviços especializados. É uma tarefa diária dos bibliotecários a leitura destes recortes, a fim de se capacitarem a fornecer inevitáveis informações adicionais (ou background information).

Funções de Gerência de Registros e Arquivos

Consiste na retenção dos documentos resultantes das atividades das várias unidades da organização, como: arquivos hospitalares/relatórios internos/coleção de cartas/informação sobre projetos/memorandos/cadernos de apontamento/manuscritos.

Muitos destes registros ou arquivos encontram-se em sistemas computadorizados ou microfilmados.

X. Fontes utilizadas

FIGUEIREDO, N. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. *R. Bras. Bibliotecon. Doc.*, v. 11, n. 3/4, p. 155-68, jul./dez. 1978.

HLAVA, M. M. K. State of the art 1985: special libraries/on-line technologies. *Special Libraries*, v. 75, n. 2, p. 121-25, Spring 1985.

LIBRARY TRENDS, Current trends in reference services. In: *Advances in librarianship*, v. 11, 1981. p. 135-62.

SUMMIT, R. K. & MEADOW, C. T. Emerging trends in the on-line industry. *Special Libraries*, v. 76, n. 2, p. 88-92, Spring 1985.

Bibliotecas como sistema de informação

Por serviços de informação em biblioteca entendemos todos aqueles trabalhos bibliotecários que são dirigidos de maneira mais direta aos usuários de uma biblioteca. Seriam os que se costumava chamar de serviços públicos, ou, ainda, os serviços-fins da biblioteca, razão ou objetivo final da sua própria existência. Com esta definição, ficam eliminadas todas aquelas tarefas-meios, ou as de organização, ou, ainda, os serviços operacionais da biblioteca, que servem de apoio ou tornam mesmo possível a realização dos serviços-fins, ou de informação.

Consideramos válida esta definição apenas para fins desta exposição, já que concordamos com uma corrente moderna da biblioteconomia que considera que todos os serviços de biblioteca são serviços-fins, isto é, voltados de maneira direta ao usuário, desde o desenvolvimento das coleções, passando pelos catálogos e pela referência; tudo isto é considerado como variáveis que existem entre o usuário e a biblioteca.

Portanto, todos os serviços bibliotecários devem servir às necessidades específicas dos seus usuários; daí a importância atual da seleção do acervo, da avaliação contínua das coleções, dos estudos de uso dos catálogos, pois tudo, numa biblioteca, deve ser dirigido ao usuário, ao produto final da prestação de serviço, que a biblioteca, como uma instituição social, deve prestar à comunidade.

Mas, de acordo com a definição que propusemos acima, consideramos, para esta exposição, que serviços de informação são aqueles dirigidos diretamente aos usuários, e, sob este prisma, analisaremos os diferentes serviços que podem ser prestados pelos variados tipos de bibliotecas.

Assim, em *bibliotecas públicas*, encontramos serviços tais como aqueles dirigidos aos adultos, dentro do binômio lazer/educação, objetivos da biblioteca pública: programas de alfabetização, de apoio ao supletivo, de auxílio na capacitação profissional, na educação de base para os não-alfabetizados, o serviço de aconselhamento de leitura, etc.

A nível *infanto-juvenil*, a biblioteca pública pode oferecer serviços como: hora do conto, teatrinho de fantoche, marionetes, técnicas de modela-

gem, desenho, pintura, orientação de leitura e desenvolvimento do hábito de leitura. Para os deficientes físicos, como os cegos, a coleção Braille, e assim por diante.

Mas uma biblioteca pública atuando nestas linhas mais tradicionais apenas não pode ser considerada como aquilo que entendemos ser uma *biblioteca* atuando como sistema de informação. Até há uns 20 anos, poderíamos dizer que, uma biblioteca pública exercendo as atividades acima mencionadas, e chamadas de tradicionais, realizava a sua função social de maneira adequada.

Porém, hoje em dia, para que uma *biblioteca pública* possa atuar *como um sistema de informação*, ela necessita, além de prestar os serviços enunciados, e outros mais ainda, já que não tentamos ser exaustivos sobre o assunto, dar relevância à informação referente aos problemas do dia-a-dia dos seus usuários. Referimo-nos às informações vitais necessárias à sobrevivência nos grandes centros urbanos. A tendência moderna é para que as bibliotecas públicas organizem cadastros e arquivos, catálogos, dados, fontes de informação e referencial, para servir à comunidade a que deve atender, como parte integrante de seus serviços de rotina.

O que se entende por "informações vitais"? São informações sobre: emprego, impostos, consumismo, educação, escolarização, moradia, transportes, saúde, crime e segurança, assuntos financeiros, cuidados para com as crianças e família, assistência pública, previdência social, planejamento familiar, problemas legais, utilidades públicas, como água, luz, telefone, esgotos etc.

Enfim, são informações que não são encontradas em livros, e muitas vezes, não são disponíveis sob nenhuma forma: a biblioteca tem que coletá-las, organizá-las e disseminá-las da melhor forma, para assim também melhor servir aos seus usuários, de maneira e escopo ilimitados. Somente com uma atividade dinâmica deste tipo é que uma biblioteca pública pode realmente atuar como um sistema de informação.

Ficaram caracterizados, assim, dois pontos importantes: uma biblioteca, qualquer que seja o seu tipo, só passa a atuar como um sistema de informação quando ela realiza serviços ativos, correntes, serviços requeridos pelos usuários e, portanto, necessários à subsistência daquela comunidade. De contrapartida, para atuar como um sistema de informação, o próprio significado da palavra *sistema* pressupõe a existência de cooperação; dentro de um sistema, a biblioteca representa apenas uma das suas partes componentes, recebendo e oferecendo cooperação aos demais membros do sistema, bibliotecas do mesmo tipo ou não.

Um exemplo bem atuante e moderno de biblioteca pública é, sem dúvida, a Biblioteca Pública de Informação do Centro Georges Pompidou, a Biblioteca Beaubourg. Criada para consulta local apenas, possui todos os

tipos de documentos, fornecendo informação generalizada sobre todos os assuntos. Possui um serviço de recepção e orientação para uso da biblioteca, e referencial para outras bibliotecas, se a informação requerida não for encontrada na Beaubourg. É uma coleção de livre acesso, regularmente renovada, constituindo-se numa coleção dinâmica, atualizada, sintonizada com a demanda feita pelos usuários.

Como se vê, são dois tipos diferentes de bibliotecas públicas: o modelo americano, comunitário, e o francês de informação generalizada, mas são dois modelos de biblioteca atuando como sistema de informação, como acima caracterizamos.

Outro tipo de biblioteca, *a escolar*, tem como objetivo apoiar o currículo educacional. Entre nós, este tipo de biblioteca é quase inexistente, constituindo-se, na maioria das vezes, em apenas uma sala de leitura nas escolas, ou então, em seções especializadas infanto-juvenis, nas bibliotecas públicas. Estas bibliotecas têm tido, ultimamente, como preocupação, também servir os pais ou familiares dos alunos, que, por sua vez, freqüentam as chamadas Universidades Abertas, isto na Inglaterra e nos Estados Unidos. A este tipo de usuário é colocado à disposição o material de nível médio da coleção dos professores das escolas.

Há uma tendência, também, nestes dois países, para as bibliotecas escolares trabalharem em regime de cooperação: um centro para várias escolas de primeiro grau. Um exemplo, em Michigan: existe um sistema servindo 11 escolas, oferecendo: circulação de filmes, com serviço de entrega, produção de gráficos, lâminas, transparências, cópias, duplicações, montagens de diapositivos, local para revelação de filmes, inclusive câmara escrava. Na Inglaterra, também existem centros cooperativos, com a reunião de cidades com população de 5 a 7000 estudantes, sendo servida por um centro regional de ensino médio.

As bibliotecas *especializadas*, por sua vez, têm como características marcantes a prestação de serviços altamente personalizados, o tamanho relativamente pequeno de suas coleções, a intensa atividade de cooperação bibliotecária, como empréstimos entre bibliotecas, depósito de material de pouco uso, preparação de diretórios, aquisição e catalogação cooperativa, troca de duplicatas, catálogos coletivos de vários tipos etc. Os serviços de informação das bibliotecas especializadas são prestados através da exploração ampla de suas coleções, com a manutenção de catálogos, índices e referências sobre assuntos de sua especialidade, de exposições, de fornecimento de cópias, de envio de notificações pessoais, preparação de listas de novas aquisições, de boletins e publicações especiais, como cópia de sumários de periódicos, de circulação automática de periódicos, indexação e resumos de relatórios internos e de correspondência técnica, serviços de referência para

respostas a simples questões, ou que requeiram maior busca na literatura, compilação de bibliografias, assistência no uso da coleção, serviços de tradução, orientação em levantamentos da literatura, compilação de dados, serviços de alerta, disseminação seletiva de informação etc.

Outra característica das bibliotecas especializadas é o uso intenso de comunicação telefônica, fax e terminais de computador, tendo por finalidade proporcionar os meios para que a biblioteca possa realmente atuar como um sistema dinâmico de informação. A tendência moderna destas bibliotecas é a de fazer uso dos chamados escritórios de serviços para a realização de tarefas técnicas (duplicação, impressão, distribuição, tradução), um fato já provado ser economicamente satisfatório, além de deixar aos bibliotecários a tarefa específica de prestação de serviços informativos.

Quanto às bibliotecas *universitárias*, elas realizam grande parte dos serviços de informação prestados pelas bibliotecas especializadas, talvez, apenas, não em caráter tão personalizado nem urgente ou antecipatório, como as especializadas. Ao lado disto, realizam serviços de extensão, voltados à comunidade: indústria e comércio locais, ou às áreas rurais próximas ao campus, ou a clientelas especiais da vizinhança, como os chamados americanos-mexicanos, nas áreas da Califórnia e Texas. Isto, além de manterem bibliotecas em residências de alunos, oferecerem cursos sobre uso de bibliotecas etc. Estas bibliotecas fazem uso intenso de fax e terminais de computador, este mais para os serviços operacionais da biblioteca do que para a recuperação da informação, mais comum nas bibliotecas especializadas.

A tendência deste tipo de biblioteca é para a criação de consórcios de bibliotecas acadêmicas, abrangendo áreas geográficas amplas, a fim de possibilitar a provisão de serviços de informação. Um atividade das mais atuantes é o serviço de entrega de documentos, através do qual um professor pode solicitar da sua sala um material à biblioteca que o entrega em horas, caso se encontre no acervo, ou em questão de dias se tiver de aguardar devolução ou ser trazido de outra biblioteca da região. Tal atividade é mesmo considerada como uma medida de eficiência da biblioteca, no cumprimento de sua função básica de fornecer informação solicitada, dentro do menor prazo possível.

A característica principal de qualquer biblioteca, para atuar como sistema de informação, é o trabalho cooperativo. Nenhuma biblioteca que deseje atuar de maneira dinâmica pode prescindir do apoio e colaboração de outras bibliotecas, da sua área de especialização ou proximidade geográfica. Não há qualquer tipo de biblioteca, por melhor coleção que tenha e com um corpo excelente de profissionais, quantitativa e qualitativamente — o que é uma utopia, sob qualquer ponto de vista, que possa atender a toda a sua comunidade e à gama extremamente diferenciada de necessidades que nela existe.

Isto porque a clientela de uma biblioteca, embora identificável por si,

é extremamente mutável e diferenciada no sentido da necessidade particular de cada indivíduo que a compõe. Por anos a fio tratou-se de definir o perfil daquilo que se queria identificar como o usuário padrão de biblioteca. Foram necessários anos de estudos para a conclusão de que não existe um tipo padrão de usuário de biblioteca, simplesmente porque o mesmo indivíduo pode fazer demandas diferentes à biblioteca, conforme a circunstância ou a necessidade que o leva a procurá-la.

Assim, uma dona de casa que comparece à biblioteca para consultar sobre uma necessidade doméstica é um tipo de usuário; esta mesma dona de casa quando vai à biblioteca para resolver um problema escolar é outro tipo de usuário. Um professor numa universidade, quando procura material para o seu curso, preenche um tipo de necessidade, com um tipo e nível de coleção; quando, porém, busca material para uma pesquisa é um outro tipo de usuário preenchendo necessidade diversa. Finalmente, e diferenciando-se ainda o pesquisador de ciência básica do de ciência aplicada, o pesquisador ao iniciar uma pesquisa necessita de um determinado tipo de material, e, a meio caminho dela, ou para terminá-la, requer outro tipo de dado ou informação e assim por diante.

Fica patente que esta clientela, identificável mas de demanda altamente mutável, não pode e não deve ser tratada como uma massa homogênea de usuários, por qualquer tipo de biblioteca. Muito pelo contrário, tem que ser tratada individualmente, e nisto reside o problema maior e, afinal de contas, a missão ou tarefa final da biblioteca.

Deve acrescentar-se ainda que, aliada ao problema acima, existe a necessidade premente das bibliotecas tornarem os seus serviços justificáveis perante o seu órgão financiador. Isto significa que os serviços de uma biblioteca têm que ser tão essenciais aos seus usuários quanto a iluminação e o calçamento das suas ruas, para apenas citar dois exemplos de ordem extremamente simples e corriqueira, mas basicamente essenciais e requeridos por qualquer comunidade. E uma biblioteca com uma prestação mínima de serviços, ou então de serviços não requeridos pela sua comunidade, não terá meios ou recursos para sobreviver, já que não pode justificar a sua própria existência.

É necessário, então, que se realize entre nós, em primeiro lugar, uma mudança de mentalidade, pois que a cooperação necessária à instauração de serviços úteis à comunidade e, portanto, justificáveis perante a mesma, é apenas uma questão de estado de espírito. É necessário acabar com a mentalidade ou idéia de "minha biblioteca", pois que não se aceita mais hoje em dia uma biblioteca trabalhando isolada e alheiamente das demais. Para a própria sobrevivência da biblioteca, como uma instituição social, é necessário que elas se unam e passem a atuar como sistemas dinâmicos de informações relevantes à comunidade a que servem.

Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da Biblioteca Pública Brasileira

A Biblioteca Pública Brasileira pode se tornar uma instituição democrática por excelência ao prestar serviço de informação para a comunidade, i.e., uma provisão especial de serviço para aquelas pessoas, na comunidade local, que têm acesso limitado às fontes que podem auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia. Para isto, a Biblioteca Pública deve ampliar o seu serviço de referência, procurando atingir aqueles grupos sociais mais necessitados de apoio, inclusive dirigindo o indivíduo às agências que podem auxiliá-lo, realizando assim o que se chama de *referral*.

A experiência e a prática em outros países atestam ser esta uma função das mais expressivas para uma Biblioteca Pública que deseja realmente atuar como uma instituição social. Esta atividade de informação para a comunidade deve merecer, assim, a atenção daqueles bibliotecários brasileiros desejosos de realizar tarefas que atestem o seu envolvimento com a sua comunidade e comprovem a função social da biblioteca pública ou, ainda, o papel da biblioteca numa sociedade em rápidas transformações.

Do ponto de vista histórico, conforme o estudo feito por Susana Mueller, o papel da biblioteca pública evoluiu ou foi se alterando, de uma instituição voltada à educação do cidadão, do alargamento da sua cultura e do seu lazer, para estas novas funções, “de caráter comunitário, ligadas à necessidade de informação para atividades diárias”. A conclusão que chegou a autora no seu trabalho foi de que as funções básicas da biblioteca pública têm se mantido “e permanecerão as mesmas, i.e., a preservação, organização e difusão do conhecimento ou informação”. Ou, conforme Shera: a conservação dos registros gravados, auto-educação e estímulo à leitura, difusão ativa da informação. O que tem mudado e continuará mudando, afirma ela, são as formas de desempenho e o uso que é feito das atividades da Biblioteca Pública.

E o fator, ou a mola mestra, que aciona ou condiciona estas mudanças de desempenho e uso das bibliotecas públicas é o contexto de um dado

momento histórico, e é para este contexto de mudanças políticas e sociais que estão ocorrendo no país que os bibliotecários brasileiros devem estar atentos. É o momento propício para implantação de serviços realmente relevantes à comunidade, democratizadores, por assim dizer, que passaria a servir não apenas àqueles indivíduos alfabetizados da classe média e estudantes que *procuram a biblioteca*, mas sim a nossa grande massa de desvalidos, desfavorecidos e oprimidos que *não têm conhecimento ainda do que seja uma biblioteca*, e para os quais a informação pode significar uma melhoria real, o alcance de uma solução, a obtenção de um benefício social.

Assim, a informação para a comunidade na Inglaterra foi uma atividade de que nasceu açãoada pelo contexto histórico particular de uma nação em guerra. O Citizens Advice Bureau (CAB), ou Escritório para Aconselhamento dos Cidadãos, foi criado em 1939 para auxiliar as pessoas com problemas pessoais e sociais originados do estado de guerra que envolvia o país. Este serviço desenvolveu-se através dos anos numa organização de caráter nacional, com uma rede atualmente de 800 escritórios pelo país, na maior parte atendidos por voluntários, com tendência de contar com pessoal assalariado. Estes escritórios oferecem atendimento de caráter geral, com a finalidade de aliviar o infortúnio, através do fornecimento de aconselhamento e *informação gratuita, confidencial, imparcial e independente*, sobre qualquer assunto que qualquer pessoa tenha necessidade.

Nos Estados Unidos, a turbulenta década de 60 ocasionou mudanças em todo o país e em muitas de suas instituições, inclusive nas bibliotecas, que tiveram que se avaliar e mudar, colocando maior ênfase na *responsabilidade social de servir a todas as pessoas*. Nessa época foi publicado o trabalho de Kahn: *Neighbourhood Information Centers* que relatava justamente a experiência britânica com os CAB e que deu origem à criação da Social Responsibilities Roundtable e o Office of Library Service to the Disadvantaged, pela ALA. Este movimento, por sua vez, motivou as bibliotecas a iniciarem a prestação de serviços que foram chamados de *Information & Referral (I & R)* e serviços de extensão (*reach out*) para servir às suas comunidades de maneira que parecia mais de acordo com a época, i.e., serviços de informação necessária a grupos distintos da comunidade.

Historicamente, então, a idéia de informação para a comunidade nasceu na Inglaterra, mas essa idéia foi transplantada para os Estados Unidos, inspirando os bibliotecários a criarem esses serviços dentro das bibliotecas públicas, o que aconteceu em fins da década de 60, sendo pioneira a Free Library de Baltimore. Posteriormente, já na década de 70, os bibliotecários ingleses, vendo o exemplo americano, começaram a desenvolver esta idéia nas bibliotecas públicas inglesas, com uma gama variada de serviços, enquanto que o modelo americano de I & R tem dois objetivos principais:

- Realizar a ligação entre o usuário com um problema e a agência apropriada para fornecer a resposta;
- Fornecer à agência provedora da informação o *feedback* do usuário.

Nos Estados Unidos outras grandes bibliotecas públicas seguiram o exemplo de Baltimore, e com auxílio federal, tornaram acessíveis serviços de informação à comunidade, salientando-se o trabalho de Clara Jones em Detroit* e o projeto denominado Neighbourhood information Centers Program envolvendo os sistemas de Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston e Queens em Nova York. Esse programa teve como objetivo mostrar a factibilidade de utilizar ramais de bibliotecas para fornecer serviço de I & R; o foco da atividade do projeto foi a realização de pesquisa e de levantamento das necessidades das comunidades, e a implementação prática do serviço foi feito em dois ramais de cada uma das cinco cidades.

Um dos principais objetivos desse programa foi:

“Demonstrar aos residentes vizinhos à biblioteca e à comunidade em geral que a biblioteca pública urbana pode ser uma força vital na vida diária, pois pode fornecer informação gratuita e encaminhar os moradores às fontes adicionais de informação e auxílio; que a biblioteca pode se adaptar às maneiras não tradicionais para atender às necessidades daqueles que não haviam previamente feito uso dos serviços da biblioteca pública, nem tinham tido qualquer experiência ou conhecimento do papel que a biblioteca pública pode ter na vida diária dos residentes de uma comunidade, e que pode fornecer informação para a sobrevivência ou de *referral* para pessoas que estão em faixas mais baixas de salário e que podem ter pouca ou limitada educação”.

Assim, na realidade, esses serviços se concentram no atendimento das necessidades de informação dos grupos sócio-econômicos mais baixos da comunidade. Basicamente, são mantidos catálogos extensos sobre as agências de auxílio existentes na comunidade e a biblioteca coloca o cliente diretamente em contacto com a agência apropriada, geralmente por telefone.

O problema histórico vivido pelas bibliotecas públicas urbanas nos Estados Unidos, na época do transplante dessa idéia da Inglaterra, era, segundo a descrição de um autor, de uma instituição sob ataque, interna e externamente. Externamente, o problema pode ser visto como tendo surgido durante a década turbulenta de 60 e com aparecimento do livro de Michael

* Vide explicação detalhada desta implantação na nossa publicação: *Estudos de uso e usuário da informação*, p. 72-75.

Harrington, *The other America*, que mostrou, pela primeira vez e de maneira contundente, o outro lado, o lado da miséria existente no país, e que incendiou a consciência nacional, dando origem a estudos e coleta de estatísticas pelo governo por anos a seguir. Do lado prático, provocou os amplos programas sociais do governo Johnson (*The Great Society; War on Poverty*) e, eventualmente, criou a preocupação federal em tornar as bibliotecas mais relevantes às necessidades dos desvalidos. Some-se a esse ambiente a grande argumentação pública em torno do envolvimento do país no Vietnã, já nos fins da década de 60 e início da de 70. Nessa época, a largueza dos anos dos programas sociais democráticos (com a ascenção do republicano Nixon) estava terminada. O financiamento federal das bibliotecas públicas passou a representar apenas uma fração do enorme orçamento do Ministério da Saúde, Educação e Bem-Estar, cabendo aos governos locais a manutenção das bibliotecas públicas que tiveram assim que lutar pelos seus orçamentos juntamente com os outros órgãos de serviços públicos. Por sua vez, os governos locais estavam se vendo à frente com maciços gastos para a educação, sem contar mais com o auxílio federal e começaram a questionar o gasto na educação pública. As bibliotecas públicas que estiveram sempre associadas à educação e tinham prosperado como instituições quase educacionais, as metas educacionais representando a filosofia dominante nestas bibliotecas, i.e., a *biblioteca pública estava disponível para todos que quisessem se aperfeiçoar*, essas bibliotecas se viram envolvidas e atingidas por esse corte de verbas, tendo que criar soluções para atrair os recursos necessários. A criação dos serviços de informação para a comunidade foi assim uma saída ideal, pois oferecia um serviço tão necessário à comunidade como os demais serviços públicos.

Internamente, o ataque às bibliotecas públicas foi acionado pelo próprio corpo de pessoal, cada vez mais militante, de acordo com o ambiente do país na década de 60; havia um engajamento cada vez maior do pessoal em atividades sindicais, e passaram a desafiar as metas e as filosofias de serviço, questionando as metas educacionais das bibliotecas públicas, e citando as estatísticas que mostravam o aumento crescente do analfabetismo funcional e o número elevado de pessoas que precisava de informação, não de educação, e argumentando sobre o papel da biblioteca na sociedade e sua relevância diminuta nas áreas urbanas.

No meio desse grande debate apareceu o estudo de Kahn sobre os CAB na Inglaterra, o que trouxe então o conceitual necessário para responder à preocupação dos bibliotecários americanos: uma visão de uma função de informação que faltava à sociedade americana, e cuja função as bibliotecas públicas estavam, obviamente, equipadas para cumprir. A obra de Kahn, na verdade, não falava em bibliotecas, mas foi um instrumento ou a inspira-

ção para aqueles bibliotecários que o viram como um argumento para entregar serviços de informação para a comunidade em bibliotecas públicas. Estes bibliotecários, no dizer de um deles, passaram a uma ação missionária, pregando a nova idéia e, ao final da década de 60, o movimento estava a pleno vapor com reuniões e conferências sobre o assunto.

Information & Referral era um conceito totalmente novo para as bibliotecas públicas americanas; desafiava a própria filosofia do que a instituição era e devia ser. Demandava o reexame de qual o papel da biblioteca na sociedade deveria ser e promovia a idéia de que a informação era um produto que deveria ser fornecido sem condições prévias. O produto real que a biblioteca deveria estar promovendo passava a ser não mais o livro, educação ou cultura, mas *informação* para todos.

Houve críticas, houve resistência quanto a essa nova função da biblioteca pública, pois, do ponto de vista político, palavras como *advocacia* (defesa dos destituídos), *interferência* (em outras agências de informação) e *avaliação* (dos seus serviços) eram assustadoras para uma instituição que havia solidificado sua reputação na neutralidade política. Assim, hoje em dia se aconselha que, para a implementação de um serviço de I & R num sistema de bibliotecas, é necessário:

- Sejam estabelecidas as metas e objetivos da biblioteca; porque o reconhecimento do papel da biblioteca como uma agência de informação deve ser aceito, de início. Se o corpo de pessoal ou a administração do sistema acredita que o produto primeiro da biblioteca é: livros, conhecimento, educação e cultura, o novo papel não vingará;
- envolvimento com a comunidade. Se o método de operação da biblioteca é independente da comunidade, o novo papel não vingará. As bibliotecas deverão aprender a trabalhar com as outras agências de informação existentes para resolver os problemas da comunidade, através do fornecimento da informação ou de referral.
- as bibliotecas públicas e as outras agências fornecedoras de informação e referral na comunidade não devem se ver como competidoras no oferecimento do serviço.

Um exemplo do esforço cooperativo que resultou na melhoria do acesso à informação pela comunidade é o do Pikes Library District, em Colorado Springs, no Colorado; com base no sistema computadorizado, já existente na biblioteca, ao qual foram acrescentados os catálogos existentes nas outras agências, o trabalho de coleta e atualização dos dados passou a ser compartilhado entre todas as agências. O primeiro catálogo levantado foi manual, sendo após algum tempo passado para o *on-line* da biblioteca. Uma vez despertadas para as necessidades dos seus constituintes, novos serviços

foram desenvolvidos, podendo se mencionar: centros de informação para empregos — onde são compilados diretórios e se ajuda na feitura de *curriculum vitae*; centros de informação sobre educação, saúde, consumismo, etc.; uma gama imensa de serviços de I & R, que podem ser encontrados nas bibliotecas públicas americanas na década de 80.

Na Inglaterra, por volta da segunda metade da década de 70, a informação foi descrita em documento oficial, como o quarto direito do cidadão, e a disponibilidade de informação na crescente complexidade da sociedade é uma parte importante do sistema democrático. Assim, os bibliotecários devem reconhecer que eles são essenciais às liberdades políticas da nossa sociedade e devem estar preparados para assumir uma parte na provisão de informação à comunidade. Informação correta sendo um recurso nacional vital, e importante também como recurso local.

O conceitual para essa tomada de posição pelos bibliotecários ingleses se baseia no princípio de que as bibliotecas têm fornecido informação como parte integral dos seus serviços desde que foram estabelecidas, apesar de, particularmente em anos recentes, a clientela das bibliotecas públicas ter sido principalmente da parte alfabetizada da população, capaz de usar informação e fazer o melhor uso desse recurso. Mas há muitas pessoas que não têm acesso à informação ou são incapazes de usar a informação provida porque esta é apresentada de maneira complexa para pronto atendimento. Desta maneira, numerosas agências fornecendo informação e aconselhamento se desenvolveram, nacional e localmente, algumas gerais e outras especializadas, como os já citados CAB, os Neighbourhood Advice Centres, Legal Advice e Law Centres, Consumer Advice Centres, Housing Advice Centres, Local Authority Information Centres, além de organizações voluntárias e departamentos do governo federal e local.

A biblioteca pública possui uma riqueza imensa de recursos informacionais e o bibliotecário possui capacidade técnica para coletar, editar e processar informações que podem ser desenvolvidas para o interesse da comunidade. Ainda, o local central da biblioteca na comunidade, sua base na vizinhança e sua imagem neutra, a tornam um local ideal para a provisão de informação e para apoiar outras agências locais de informação. Um papel importante para a biblioteca pode ser:

- Coletar informação local e produzir diretórios para servirem de suporte para outras agências;
- Provisão, juntamente com outras agências, de um serviço de informação na própria biblioteca;
- Promoção de exibições de folhetos, panfletos, cartazes com informação para as pessoas se auto guiarem para requererem os seus direitos ou da comunidade;

- Preparação de diretórios detalhados de referral para uso de outras agências;
- Apoio a outros centros de aconselhamento ou a grupos da comunidade para a provisão de informação local e nacional relevante.

Em se decidindo oferecer o serviço, uma consideração básica por parte da biblioteca é a de tomar conhecimento dos serviços que já existem na comunidade e são fornecidos por agências gerais ou especializadas de informação. O papel da biblioteca pública é, assim, essencialmente o de complementar e coordenar os serviços locais, não o de competir com eles. A biblioteca pode decidir limitar o serviço à provisão de informação apenas, mais do que aconselhamento, mas é considerado que se a biblioteca pública deseja manter sua relevância numa sociedade em mudança, a informação para a comunidade deve ter uma alta prioridade. Assim, o papel de coordenador ou de cooperação ativa com outras agências é essencial.

Com base nessas conceituações e como foi relatado, as bibliotecas públicas inglesas começaram a oferecer serviços de informação à comunidade em meados da década de 70, algumas com ênfase no modelo americano de I & R e outras com gamas variadas de serviços, já que se basearam na experiência de outras agências já existentes na comunidade, i.e., preencheram o que foi detectado como lacunas de informação. Assim, algumas bibliotecas, como a de Longsight, ramal de Manchester, estão preparadas a oferecer aconselhamento e, quando necessário, serviço de advocacia dirigido às necessidades dos mais destituídos da comunidade.

A maioria das bibliotecas, no entanto, são reticentes quanto a assumirem um papel mais ativo. Algumas bibliotecas se apoiaram em outras agências para fornecer o serviço para o seu público, oferecendo local em seu edifício para grupos manterem seus atendimentos independentes, ou então trabalham cooperativamente com uma série de agências para fornecer serviço generalizado de informação. Outras ainda vêm como seu papel principal o de fornecer informação às outras agências, que são livres de adotar qualquer estilo para melhor servir aos interesses dos seus clientes; algumas bibliotecas ainda têm fornecido diretórios detalhados para referral, recursos informativos, informação local e até serviço mensal de informação às agências de aconselhamento com pessoal voluntário.

O debate acerca do papel provável da biblioteca pública no fornecimento de informação à comunidade ainda prossegue tanto na Inglaterra, como nos Estados Unidos, e há idéias, conceitos e sugestões que nos parecem relevantes à tomada de decisão por parte dos bibliotecários brasileiros a respeito deste assunto. Assim, vejamos:

É inegável que as bibliotecas obtiveram sucesso quando estabeleceram serviços a grupos com necessidades informacionais específicas de assuntos definidos e homogêneos, pois, nesses casos, é possível planejar serviços e prever a demanda, caso claro das bibliotecas especializadas. No caso das bibliotecas públicas, o problema surgiu quando elas olharam da mesma forma para a informação e para a comunidade, mas então definindo a comunidade geograficamente e não por área de interesse. Responder a todas as necessidades de informação de toda a comunidade é prover um bom serviço geral de referência/informação. Mas uma comunidade definida geograficamente terá uma gama tão ampla de necessidades de informação que tornará impossível atendê-las de uma maneira detalhada através do serviço de referência. A solução, então, e é a que foi adotada, é dirigir o serviço para grupos particulares dentro da comunidade, partindo da premissa de que há uma desigualdade básica na provisão de informação e de que esta desigualdade tende a ser com relação aos grupos sócio-econômicos mais baixos. Como resultado, pode-se concentrar o serviço na ajuda para a solução dos problemas do dia-a-dia: moradia, emprego, problemas familiares e pessoais, consumismo, finanças domésticas, educação, direitos civis e da previdência, para atender grupos na comunidade que teriam menos acesso a outras fontes de ajuda como advogados, contadores, etc.

Mas se a biblioteca deseja usar o termo “informação para a comunidade”, este uso já está estabelecido e deve ter o mesmo significado, sempre. Assim, enriquecer a coleção de folhetos e panfletos e tornar a informação mais acessível, embora muitas bibliotecas necessitem desta medida, isto não é informação para a comunidade. Tampouco melhorar o serviço de informação em assuntos locais, i.e., aumentar a coleção de material não-livro, desenvolvendo catálogos detalhados de informação local e publicando diretórios e atuando como a agência central para outras agências de informação, isso não é informação para a comunidade, mas sim um serviço de informação local, uma função muito valiosa para uma biblioteca pública.

Informação para a comunidade é a provisão especial de serviço para aquelas pessoas na comunidade local que têm acesso limitado às fontes para auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia. Isto quer dizer que houve uma decisão positiva da biblioteca em concentrar-se a permitir que pessoas, particularmente aquelas dos grupos sócio-econômicos mais baixos da comunidade, possam agir, quer individualmente, quer coletivamente, para a solução dos seus problemas do dia-a-dia, como base na informação fornecida pela biblioteca.

A biblioteca pode então fornecer esta informação de duas maneiras:

- Diretamente aos indivíduos ou grupos, estabelecendo com efeito, o que vem a ser um centro de aconselhamento, com bibliotecários

treinados adequadamente, ou então em conjunto com outras agências locais.

- Alternativamente, pode fornecer serviço de informação especializada a grupos específicos cujos papéis são o de ajudar indivíduos ou grupos na comunidade.

Tipos de serviço de informação/aconselhamento com os quais as bibliotecas podem esperar ter de se envolverem, caso decidam oferecer um serviço direto de informação à comunidade:

- Informação direta — A maioria das questões requererá uma resposta oferecendo apenas informação fatural, como o endereço de uma outra agência, o custo de um benefício, etc.
- Explicação - Esclarecendo o texto de um documento, de uma carta.
- Aconselhamento — Alguns clientes requererão aconselhamento sobre o curso de uma ação. Poderá haver opções e o pessoal deverá ter conhecimento para aconselhar uma ou outra ação. Em alguns casos, apenas algumas palavras tranquilizadoras ou de apoio podem ser mais apropriadas do que aconselhamento.
- Auxílio prático — ajudando a preencher formulários ou escrever cartas.
- *Referral* ativo — O tipo de *referral* que a biblioteca deve oferecer envolve colocar os clientes em contato com indivíduos em outras agências que podem ajudá-los, e é esta a função que a biblioteca pode realizar da maneira mais útil, colocando as duas em contato telefônico na biblioteca, ou o pessoal telefonando e marcando uma entrevista para o cliente ir falar com o funcionário da outra agência, depois de explicado o problema.
- Mediação — Numa minoria de casos, o pessoal pode sentir que precisa interceder com relação a algum cliente a quem acredita foi dada uma informação errada por outra agência. É neste ponto que as diferenças entre o serviço oferecido pela biblioteca e o oferecido por outras agências se tornarão aparentes. Como parte da administração do poder local, a biblioteca deve somente questionar informação, particularmente aquela fornecida por outros departamentos do poder local, quando *todos os fatos da situação sugerem que o cliente tem uma queixa justificável. Diferentemente de agências independentes, a biblioteca não pode promover o caso de um cliente sem levar em conta os certos e errados da situação*. Em muitos casos, isto envolverá afastar o cliente com uma resposta negativa e isto pode ser difícil, mas deve ser feito.

- Advocacia — Isto envolve preparar um caso para um cliente e oferecer apoio, ou falar no lugar do cliente em uma corte ou tribunal. *E extremamente improvável* que um bibliotecário possa se encontrar na situação de ter que preencher esta função. Se o cliente tem uma queixa justificada contra outra agência, é provável que a abordagem mediadora, como acima demonstrado, resolva a situação.
- Campanhas — Se o trabalho da biblioteca obtém sucesso, e se torna valiosa para a comunidade local, ela será inevitavelmente envolvida em campanhas locais. Entretanto, permitindo que a população local tenha acesso aos fatos da situação, às acomodações para promover suas causas, e.g., espaço para reuniões públicas, publicidade, fornecendo auxílio através de exibições, apresentações audiovisuais, a biblioteca deve ter o cuidado de não se tornar identificada com grupos cujas causas não são de interesse comum.

A provisão de informação para a comunidade é, assim, de uma certa maneira, o desenvolvimento da tradicional função de referência da biblioteca, mas então dirigida às áreas de necessidades sociais. Apesar de existirem muitas agências, quer voluntárias, quer governamentais, na Inglaterra, para esta finalidade específica de provisão de informação e aconselhamento, há ainda amplas lacunas de necessidades não preenchidas. Uma das razões para isto, é que, em áreas urbanas, há uma série de agências tratando de problemas específicos ou então lidando com áreas geográficas apenas, o que faz com que o público, em geral, freqüentemente não saiba aonde ir para ajuda. É aqui que o papel da biblioteca pode ser realmente útil, direcionando as pessoas para a agência correta e tendo a certeza de que as pessoas cheguem à agência mais adequada para resolver o seu problema particular. Assim, para assegurar-se de um *serviço de referral* eficiente, as bibliotecas públicas devem:

- Ter conhecimento detalhado e manter contato próximo com todas as agências locais de auxílio. As bibliotecas não podem agir isoladamente.
- Fazer o contato inicial e o acompanhamento do *referral* para evitar aumentar as chances de evasão, quando aos clientes é fornecido simplesmente o endereço ou o telefone. Este acompanhamento é essencial, conforme comprovado tanto na experiência inglesa como americana, pois pode haver um nível de até 50% de evasão, se este contato não for feito.
- Montar exibições para tornar conhecidas as outras agências locais.
- Compilar, publicar e manter diretórios de *referral*. As bibliotecas são as mais indicadas para produzirem diretórios amplos e detalhados.

dos sobre as funções de outros serviços locais de aconselhamento, ou de guias para categorias específicas de agências de auxílio.

Sob outro ponto de vista, se decidir atuar apenas como uma *agência de suporte para outras agências locais* de auxílio, a biblioteca pode:

- Fornecer coleções de referência básica àqueles centros com recursos limitados e fazer publicidade sobre as próprias coleções de referência que possam ser de valia a serviços de aconselhamento (textos legais, diretórios diversos).
- Oferecer recursos, não só de materiais de informação, mas datilografia, duplicação e reprodução de material para organizações locais.
- Considerar compartilhamento de espaço, com a cessão de sala para membros de agências de aconselhamento ou de políticos locais.
- Fazer intercâmbio de informação, incluindo, por exemplo, informação sobre vagas de empregos nos quadros de exibição permanente.
- Circular informação sobre auxílios existentes na comunidade local às outras agências, como um serviço de disseminação, isto é idealmente feito em conjunto com todas as agências. Poderia trazer dados sobre: detalhes dos serviços prestados pelas organizações locais, informações sobre normas, regulamentações, decisões, etc., emanadas da Câmara ou Assembléia, publicações correntes, cursos e treinamento de interesse às diversas agências.
- Auxiliar, com base na capacidade especial do bibliotecário, as outras agências, quer oficiais, quer independentes, a organizar as suas coleções de informações e publicações, fornecidas ou não pela própria biblioteca. Estas coleções não se adaptariam à classificação de Dewey, por exemplo, sendo então indicado o uso da classificação própria do CAB.

Neste caso de agência de suporte apenas, a biblioteca deve considerar que os seus recursos muitas vezes são generosos, quando comparados com as agências de aconselhamento, além do que os bibliotecários possuem capacidade e experiência no trabalho de informação; assim, este suporte deve ser dado de maneira discreta, evitando dar a impressão de que a biblioteca deseja “organizar” ou “tomar conta” do serviço, às vezes estabelecido há muito tempo e com sucesso. Do ponto de vista da própria biblioteca, que tem um papel indiscutível na provisão de informação e, que desde algum tempo já é aceito o fato de que seus serviços devem ser mais relacionados com a sua comunidade, existem algumas sugestões para aperfeiçoar o provimento de informação para a comunidade, calcadas na experiência inglesa:

- Melhorar os sistemas para aquisição e uso de larga coleção de folhetos, panfletos e cartazes, assegurando suprimento não só para atualização como também para distribuição.
- Exibir manuais de referência e para circulação, junto com os panfletos, cartazes e informação periódica em um local identificável para constituir uma seção de *self help* incluindo a própria coleção de recortes de jornais da biblioteca, publicações locais, artigos de periódicos, etc., nos tópicos de interesse como: reformas de casas, benefícios da previdência para mães solteiras, crianças, incapacitados físicos, idosos, etc. Este material poderia ser a base dos pacotes de *self help* a serem distribuídos aos necessitados da informação.
- Melhorar o conhecimento do público acerca dos seus direitos e dos serviços que a biblioteca tem a oferecer através da exibição de todas as categorias de informação para a comunidade. Estas exibições podem ser levadas para eventos tais como feiras e festivais. Apenas ao colocar os panfletos e os catálogos de informação local em acesso aberto aumentará o conhecimento do público.
- Explorar as possibilidades de treinamento em conjunto com outras agências de aconselhamento.

Quanto a este aspecto, qualificações profissionais não são vitais para o pessoal envolvido na provisão de serviços diretos de informação para a comunidade. O que é importante, é que o pessoal seja empenhado no serviço, tenha interesse e compreensão para com as pessoas e os seus problemas, tenha inteligência e uma personalidade agradável. A experiência conta muito. O treinamento deve incluir oportunidade de trabalhar em outras agências de informação e aconselhamento, pois a compreensão do serviço é essencial para o pessoal da biblioteca. Idealmente, programas conjuntos de treinamento devem ser providenciados para os funcionários de todas as agências relevantes dentro de uma área.

No que diz respeito à educação formal do pessoal para atuar em informação para a comunidade, nos Estados Unidos já existem várias escolas com cursos regulares cobrindo o assunto que oferecem informação para a comunidade como parte de outro curso. Na Inglaterra, o Center for Information Science, da City University, Londres, iniciou em 1980 um curso regular, o mesmo acontecendo com o Department of Information Studies da University of Sheffield, além da Politechnic de Manchester e outras escolas do país.

Finalmente, e para encerrar, vale a pena mencionar a existência de esforços no sentido das bibliotecas públicas brasileiras oferecerem este ser-

viço de informação para a comunidade, principalmente o que está sendo feito em Belo Horizonte e João Pessoa, sem dúvida fruto dos cursos locais de mestrado, além do que se realiza em São Paulo. Mas é importante, contudo, que haja um esforço mais concentrado neste sentido, para que um número maior de bibliotecas públicas inicie o oferecimento deste serviço, bem como para que as escolas de graduação de biblioteconomia se preocupem em treinar pessoal para a realização desta tarefa altamente necessária e gratificante ao profissional bibliotecário.

REFERÊNCIAS

- FIGUEIREDO, Nice M. de. Biblioteca como sistema de informação. *Ângulo*, Lorena, v. 22 n. 1, p. 2-3, abr./jun. 1984.
- _____. Serviço de informação para a comunidade em bibliotecas públicas. *Boletim ACB*, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 50-55, jul./dez. 1982.
- INFORMATION AND REFERRAL: the Journal of the Alliance of Information and Referral Systems, v. 4, n. 2, Winter 1982.
- LIBRARY ASSOCIATION. Library Service Committee. Working Party on Community Information Services. REPORT. September 1979. 113 p. Mimeo.
- MUELLER, Susana P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. *Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

Serviço de informação para a comunidade em Bibliotecas Públicas

Como acontece, geralmente, com relação à implantação de qualquer inovação, o estabelecimento do serviço de informação para a comunidade em bibliotecas públicas não foi isento de críticas e prognósticos desfavoráveis. Nos Estados Unidos, que foram pioneiros na introdução deste tipo de serviço, esta implantação pode ter representado, para alguns, a diminuição do status da biblioteca pública, de baluarte da cultura, educação e recreação do indivíduo, para um mero arquivo mecânico de fatos e dados.

Outra crítica a respeito deste serviço é a de que interporia um arquivo computadorizado ou uma microficha entre o usuário desejoso de informação e as fontes que responderiam a sua questão e não um bibliotecário de referência - que tomaria tempo para negociar a questão, ampliando-a, ajustando-a, refinando-a. Seria perdida assim a capacidade de reflexão e aprendizado para ambas as partes, bem como a oportunidade da leitura casual entre as estantes repletas de livros, atividade altamente enriquecedora para o leitor.

Uma crítica de ordem prática é a de que este serviço resultaria altamente custoso à biblioteca pública, já que exigiria a provisão de respostas rápidas, prontas, perfeitamente atualizadas e com alto nível de correção. Além do que esta atividade especializada demandaria retreinamento de pessoal. Assim, perguntava-se, seria este serviço utilizado de maneira a justificar tais custos?

Outro questionamento a respeito da implantação de *serviço de informação para a comunidade* em bibliotecas públicas mencionou o fato de estes serviços serem dirigidos à população urbana chamada de desvantajada e de quem as “necessidades de informação” foram citadas como o elemento causal para promover o conceito de *serviço de informação para a comunidade*. Perguntava-se, também, por que esta população fora a selecionada para receber este serviço por parte das bibliotecas públicas?

O desenvolvimento destes serviços nas bibliotecas públicas americanas foi motivado, em parte, por fatores econômicos. Numa época de recessão, os gastos públicos passaram a ser examinados em termos do valor social representado pelo serviço prestado pelo governo à comunidade. Ao mesmo tempo, o declínio crescente do uso das bibliotecas públicas motivou estudos que conduziram a mudanças nas suas linhas de atuação.

Por conseguinte, o objetivo principal deste serviço, nas bibliotecas públicas americanas é o de procurar atingir os usuários e não-usuários de bibliotecas e serviços de referência. Segundo um autor, trata-se de esforço para adaptar a biblioteca às necessidades das pessoas ao invés de pedir que as pessoas se adaptem às bibliotecas. Estes serviços são realizados em zonas urbanas onde não existem bibliotecas ou então dentro de bibliotecas e como uma extensão de seu serviço de referência, com atividades especializadas e pessoal à parte, trabalhando em cooperação estreita com outras agências da comunidade.

Para a operacionalização deste serviço é imperativo que as fontes de informação estejam absolutamente próximas às necessidades daqueles a quem pretendem auxiliar, sendo preciso então que haja uma compreensão profunda da comunidade — muito maior do que o demonstrado até então pelas bibliotecas públicas.

Um detalhe muito importante é que este serviço exige suporte baseado em fontes não convencionais altamente relevantes e geralmente não utilizadas pelos bibliotecários. Assim, a fonte primeira deste serviço é um arquivo dos recursos existentes na própria comunidade, ou seja:

- Dados constantemente revisados sobre nomes de especialistas e técnicos que estejam dispostos a fornecer informação ou ajuda em assuntos como consumismo, problemas médicos e legais, etc.
- Lista de serviços oferecidos pelas agências do governo, existente na comunidade, além dos oferecidos por grupos, clubes, associações.
- Lista de nomes para contacto para informação áreas diversas.

Outra característica deste serviço é que, embora também utilizando fontes de referência convencionais e de estar geralmente ligados a grandes bibliotecas, quando informação muito detalhada ou especializada é requerida, a questão é encaminhada a uma biblioteca maior para obtenção da resposta que é fornecida ao usuário, não sendo necessário o usuário buscar, ele próprio, a informação onde ela se encontra.

Não se pode deixar de traçar o paralelo ou fazer a comparação deste serviço de informação para a comunidade em bibliotecas públicas, com os serviços prestados pelas bibliotecas especializadas à sua clientela de alto nível e com base em levantamento de perfis individualizado.

Parecem-nos explícitos os dois papéis bastante visíveis da biblioteca pública brasileira:

- Tradicional baluarte da cultura, educação e lazer (e neste papel o de instrumento de incentivo básico ao hábito de leitura e à educação permanente).
- Fonte de informação às camadas menos favorecidas da comunidade (auxiliando na obtenção de solução para os problemas do dia-a-dia).

É bastante oportuna uma discussão sobre estas duas posições com relação ao papel da biblioteca pública brasileira, pois nós já tivemos oportunidade de discutir este problema com bibliotecários estrangeiros que nos visitaram e que levantaram exatamente a questão: considerando que as bibliotecas públicas brasileiras não tiveram ainda a oportunidade de preencher totalmente o seu papel tradicional de baluarte da cultura, educação e lazer. Pergunta-se: devem elas partir para outras linhas de atividades que de alguma maneira as afastariam daquele papel característico e fundamental, ou no mínimo, diminuiria a capacidade de prestação daqueles serviços, já que o mesmo orçamento e pessoal teria que ser utilizado para ambas as tarefas?

Não temos a intenção de responder esta questão, com todas as suas implicações, aqui e agora; apenas nos propomos a esse tipo de especulação que nos parece atual e relevante. Vamos apresentar, apenas, a nossa posição quanto ao tema:

Acreditamos que este tipo de atividade pode e deve ser desenvolvido nas bibliotecas públicas brasileiras, paralelamente à prestação dos serviços tradicionais, pois que assim estaríamos atingindo dois objetivos: atrair os não-usuários dos serviços tradicionais e ajudar a camada menos favorecida de nossa população a obter a informação necessária à sua sobrevivência nos grandes centros urbanos.

Um ponto importante, que deve ser levado em consideração, é a necessidade dos projetos neste sentido serem em pequena escala, cobrindo, inicialmente, apenas uns poucos tópicos de importância para a comunidade e serem implantados de maneira cuidadosa, criteriosa e, principalmente, não se limitarem a copiar exemplos alienígenas mais sim proporem modelos adequados às reais necessidades de nossas camadas menos favorecidas e à nossa própria capacidade de serviço.

Não foi sem propósito que fizemos a comparação entre este *serviço de informação para comunidade* em bibliotecas públicas e os serviços de informação individualizada oferecidos pelas bibliotecas especializadas. Já

existe no país o conhecimento e vivência necessária neste campo que pode ser muito bem aproveitado pelos bibliotecários de bibliotecas públicas; pois não são as bibliotecas especializadas, paradoxalmente, o tipo de biblioteca mais avançado do país?

Oferece-se, assim, mais uma oportunidade às bibliotecas públicas brasileiras no sentido de se valorizarem e aos seus profissionais, cumprindo, ao lado de sua inestimável missão cultural, educacional e recreativa, uma tarefa informacional básica à melhoria do padrão de vida das nossas camadas menos favorecidas. Tarefa sem dúvida das mais nobres que podem almejar um profissional e uma profissão que anseiam por um papel de significado social para se justificar, crescer e merecer reconhecimento.

Impresso pelo Depto Gráfico do
CENTRO DE ESTUDOS VIDA E CONSCIÊNCIA EDITORA LTDA
R. Santo Irineu, 170 / F: 549-8344

A Professora Nice Menezes de Figueiredo, PhD pela Florida State University, é Pesquisadora Titular do CNPq/IBICT, lotada no Departamento de Ensino e Pesquisa, no Rio de Janeiro, onde leciona nos Cursos de Mestrado e Doutoramento em Ciência da Informação, da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Foi anteriormente chefe do Departamento de Ensino e Pesquisa do IBICT, no Rio de Janeiro, bem como foi o primeiro Coordenador, que planejou e instalou o curso de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Brasília. A professora tem também lecionado em dezenas de cursos de especialização e de aperfeiçoamento, tendo percorrido o país transmitindo conhecimento sobre suas áreas de atuação, onde se salientam: estudos de uso/usuário, desenvolvimento e avaliação de coleções, serviços de referência/informação. É autora de dezenas de artigos publicados em periódicos e apresentados em congressos nacionais e estrangeiros, além de vários livros e folhetos. É destacada também a sua atuação no campo de ensino e pesquisa em biblioteconomia e Ciências da Informação, tendo produzido trabalhos, projetos e coordenado pesquisas neste campo. Como Pesquisadora Titular do DEP/IBICT dedica-se também às atividades acadêmicas de orientação de dissertações, consultorias técnicas, etc.

A *Coleção Palavra-Chave* tem por objetivo oferecer aos profissionais bibliotecários, aos estudantes de Biblioteconomia e Documentação e aos outros interessados, textos básicos e acessíveis sobre temas relevantes e atuais relacionados com o campo da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. A quase inexistência de textos nessas áreas exigia das editoras e entidades um trabalho conjunto visando preencher essa lacuna. A *Coleção Palavra-Chave* surge no bojo desse esforço e orgulha-se em ser a primeira com a preocupação de editar e veicular textos que contribuem para a atualização e aperfeiçoamento dos profissionais que atuam no âmbito da Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e áreas afins.

ISBN 85-7228-004-9

editora polis
associação paulista de bibliotecários